

رابطه بهتر

نتیجه برتر

اصول مدیریت صحیح
در مطب‌های دندانپزشکی

ترجمه‌ای آزاد از کتاب
خانم دکتر کیتی جیمسون

مترجمان: دکتر فرخ آصف زاده
دکتر نهال سناوندی
دکتر حسین ارباب‌زاده

تقديم به دندانپزشکان این مرز و بوم

۶	درباره نویسنده	
۷	پیشگفتار مترجمان	
۸	مقدمه	
۹	خلاصه‌ای از فصول این کتاب	
۱۵	ارتباط، پایه و اساس موفقیت	فصل اول
۱۹	دستیابی به اهداف	فصل دوم
۲۷	چگونه یک «حرفه‌ای مردم‌مدار» باشیم	فصل سوم
۳۵	فهم و درک تفاوت‌های فردی	فصل چهارم
	«هنر و فن گوش کردن»: با گوش دادن راه خود را به	فصل پنجم
۴۵	موفقیت باز کنیم	
۶۳	پیام‌رسانی به شیوه‌ای خوشایند و سودمند	فصل ششم
۷۵	چگونگی برخورد با موقعیت‌های دشوار و افراد سرسخت	فصل هفتم
۸۵	افراد خاص، نیازهای خاص	فصل هشتم
۹۱	ارتباط تلفنی	فصل نهم
	چگونگی ارائه مؤثر «طرح درمان‌های پیشنهادی» و به	فصل دهم
۱۰۱	تأیید رساندن آن	
۱۱۹	رسیدگی به اعتراضات	فصل یازدهم
۱۳۳	ارتباطات مالی = مرحله اصلی و نهایی (بستن قرارداد)	فصل دوازدهم
	افزایش مراجعان شخصی دندانپزشک (بهترین منبع	فصل سیزدهم
۱۴۳	برای بیماران جدید)	
	کنترل اضطراب و استرس در حرفه دندانپزشکی با	فصل چهاردهم
۱۴۷	استفاده از ارتباط مؤثر	
۱۶۳	نتیجه‌گیری	فصل پانزدهم

درباره نویسنده

خانم دکتر کیتی جیمسون مؤسس و مدیر شرکت مدیریت جیمسون است. وی دارای مدرک دکتری در زمینه روانشناسی و آموزش بوده و مقالات متعددی درباره ارتباط با بیمار در مطب دندانپزشکی تألیف کرده است.

او دو کتاب در مورد اصول مدیریت مالی و ارتباط با بیمار در مطب دندانپزشکی چاپ کرده است که اولین آنها کتابی است که در دست شما می‌باشد و بیشتر، تأکید بر برقراری روابط صحیح بین اعضای تیم مطب دندانپزشکی و بیماران دارد.

دومین کتاب خانم جیمسون *Collect what you produce* نام دارد که بیشتر، در ارتباط با اصول مدیریت مالی مطب می‌باشد.

وی از سال ۱۹۷۵ به تدریس در زمینه اصول ارتباطی و مدیریت مطب اشتغال داشته و سخنرانی‌های متعددی در این زمینه انجام داده است.

پیشگفتار مترجمان

امروزه در قواعد مدیریت مطب و تعامل و ارتباط با بیماران، نسبت به گذشته، تغییرات زیادی مشاهده می‌شود. در حال حاضر، کلید اصلی مدیریت موفق مطب و بازده مناسب آن «ارتباط مؤثر» است.

«ارتباط مؤثر» توأم با احترام موجب از بین رفتن این تفکر اشتباه، که مطب دندانپزشکی محلی پراسترس و درمان‌های دندانپزشکی لزوماً دردناک و عذاب‌آور هستند، می‌شود. رابطه مؤثر نه تنها در برخورد های شخصی دیده می‌شود، بلکه در تمامی زوایای ساختمان، دکوراسیون، وسایل و تجهیزات مطب، رفتار و گفتار پرسنل نیز انعکاس می‌یابد. از این رو در حال حاضر، حتی واژه اتاق انتظار Waiting room به محل خوشامدگویی Welcoming Area تغییر یافته است که نشان‌دهنده تغییرات مورد نظر برای ایجاد ارتباط در جهت پیشرفت و موفقیت است.

کتابی که در دست دارید نوشته خانم کیتی جیمسون است. ایشان علاوه بر اینکه دارای مدرک دکتری روانشناسی و تعلیم و تربیت هستند، سال‌هاست که در زمینه اصول صحیح ارتباط با بیمار و مطب‌داری سخنرانی کرده و مقالات متعدد چاپ نموده‌اند. این کتاب خلاصه و مجموعه تجارب ایشان در زمینه مدیریت مطب بوده و در صورتی که با دقت خوانده شده و به آن عمل شود می‌تواند علاوه بر بالا بردن کارایی و راندمان مطب، موجب پیشرفت فرد در زمینه‌های فردی و اجتماعی شود.

در ترجمه این کتاب تصمیم گرفته شد مطالب و عکس‌هایی را که با فرهنگ و روحیه مردم ایران سازگاری نداشتند حذف شده و به جای تصاویر برخی بروشورها و کتب خارجی، از مشابه ایرانی آنها که متعلق به مترجمان می‌باشد، استفاده شود.

امید است همان‌طور که مترجمان از مطالب کتاب بهره برده‌اند شما نیز بتوانید با مطالعه آن موجب تعالی شخصیت خود و بهبود روابطتان با بیماران شوید.

در خاتمه بر خود لازم می‌دانیم از عزیزانی که ما را در تدوین و به انجام رساندن این کتاب یاری دادند، تشکر و قدردانی کنیم:

خانم میترا زادگان که در بازخوانی کتاب و هماهنگی در ویرایش، تایپ و صفحه‌آرایی کتاب زحمات فراوانی را متحمل شدند.

خانم ندا زادگان که ویرایش کتاب را عهده‌دار بودند.

به نام خدا

مقدمه

طیب عشق مسیحا دم است و مشفق لیک چو درد در تو نیند که را دوا بکند
(حافظ)

یکی از کمبودهای آموزشی دانشجویان دندانپزشکی در طول تحصیل، نحوه رفتار صحیح با بیماران و مراجعین به مطب است. در درس مطب‌داری عناوینی توسط اساتید مختلف تدریس می‌شود ولی در نهایت اگر به دقت بررسی کنیم بیشتر عناوین برآمده از تجربیات شخصی آنهاست که شاید اغلب آنها پایه علمی نداشته و مبتنی بر شواهد دقیق نیستند. با این مقدمه به خوبی مشخص می‌شود که وجود منبع قابل اطمینان و دارای پشتوانه‌های علمی در این زمینه، امری است لازم و مورد نیاز شدید همه دست‌اندرکاران حرفه دندانپزشکی. داشتن مطبی موفق و بیمارانی سازگار، آرزوی هر دندانپزشکی می‌باشد و این امر به دست نخواهد آمد مگر با به کار بردن روش‌های علمی و منطقی منطبق با قواعد علمی موجود در دنیای در حال پیشرفت امروز که به هیچ وجه ایستائی را طلب نمی‌کند.

کتابی که در دست دارید ثمره کوشش‌های همکاران گرانقدرم دکتر فرخ آصف‌زاده، دکتر نهال سناوندی و دکتر حسین ارباب‌زاده می‌باشد و رموز مطب‌داری موفق و برخورد صحیح با بیماران از ابتدا تا انجام کارشان را به دقت روشنگری می‌نماید. باشد که این کتاب کمبودی را که در ابتدا ذکر شد، جبران نماید و ما شاهد آرامش بیشتر بیماران و آسودگی خیال همکاران باشیم.

مطالعه این کتاب دریچه‌ای جدید در تعامل هر خواننده باز می‌کند که شاهد دنیائی متفاوت در آینده شغلی خود خواهد بود.

ضمن آرزوی توفیق برای همکاران عزیز دست‌اندرکار این کتاب، مطالعه آن را به همه همکاران ارجمند توصیه می‌کنم.

دکتر علی یزدانی

معاون آموزشی و پژوهشی سازمان نظام پزشکی

خلاصه‌ای از فصول این کتاب

فصل اول

ارتباط، پایه و اساس موفقیت

در این عصر، ارتباطات نخستین گام برای ایجاد یک شغل و حرفه موفق است. اشتیاق یک فرد برای ورود به یک مؤسسه یا مطب برای خرید محصول یا دریافت خدمات و وفاداری همیشگی او به آن مؤسسه، نتیجه مستقیم توانایی یک تیم در جهت ارائه و دریافت اطلاعات مؤثر است. این فصل:

- اهداف این کتاب را تعیین می‌کند.
- نتایجی را که خواننده از مطالعه داده‌ها انتظار دارد، شرح می‌دهد.
- نتیجه ارتباط عالی در یک مطب موفق را نشان می‌دهد.

فصل دوم

دستیابی به اهداف

نکات مشترکی در زندگی افراد با مشاغل موفق وجود دارد. شاخص‌ترین نقطه مشترک همه این افراد این است که اهداف مورد نظر خود را یادداشت می‌کنند. بدون داشتن آگاهی کامل از اهداف، رسیدن به آنها به یک آرزو تبدیل می‌شود. بنابراین، تنظیم اهداف و تلاش برای به ثمر رساندن آنها، اساس و پایه موفقیت در کار و زندگی است. این فصل:

- درباره موانعی که در راه تنظیم اهداف وجود دارد بحث می‌کند.
- به خواننده می‌آموزد که چگونه اهداف خود را تنظیم کند.
- روش به ثمر رساندن اهداف را آموزش می‌دهد.

فصل سوم

چگونه یک «حرفه‌ای مردم‌مدار» باشیم.

یک فرد حرفه‌ای (یا یک مؤسسه تجاری حرفه‌ای) تنها در صورتی می‌تواند به طور مؤثر خدمات و مهارت‌های خود را ارائه دهد که مشتریان مطمئن باشند که صلاح آنان در نظر گرفته می‌شود. برای به ثمر رساندن ارتباطی حرفه‌ای، کسب حداکثر اطمینان افراد، بسیار ضروری است. این فصل:

- مهارت‌های جذب مشتری را آموزش می‌دهد.
- چگونگی مردمی بودن و مشتری‌مدار بودن یک حرفه را آموزش می‌دهد.
- ضرورت حرفه‌ای بودن در کار را تشریح می‌کند.

فصل چهارم

فهم و درک تفاوت‌های فردی

چهار نوع شخصیت اصلی وجود دارد. اگر شغل و حرفه‌ای، با تمام این چهار نوع یکسان برخورد کند، فرصت‌ها و ارتباطات را قطعاً از دست می‌دهد.
این فصل:

- راه‌های شناخت این چهار نوع شخصیت اصلی را آموزش می‌دهد.
- روش ایجاد بهترین ارتباط را با هر یک از این نوع شخصیت‌ها آموزش می‌دهد.

فصل پنجم

«هنر و فنّ گوش کردن» با گوش کردن، راه خود را به موفقیت باز کنیم.

با یادگیری هنر و فنّ گوش کردن می‌توان شاه‌کلید رسیدن به یک حرفه موفق را به دست آورد. هیچ سرمایه‌ای برتر از توانایی گوش کردن دقیق به سخنان مشتری نیست. استفاده صحیح از این مهارت می‌تواند مرز بین متوسط بودن و ممتاز بودن را آشکارا مشخص کند.
در این فصل، مسائل زیر مورد بحث قرار می‌گیرد:

- ۹۰٪ پیام‌ها از طریق حرکات بدنی و آوای صدا منتقل می‌شوند.
- با دقت و علاقه گوش کردن، به طرف مقابل اجازه می‌دهد تا اطلاعات بیشتری در زمینه خواسته‌هایش در اختیار شما بگذارد.

فصل ششم

پیام‌رسانی به شیوه‌ای خوشایند و سودمند

اطمینان از اینکه کاملاً فهمیده و درک شده‌ایم کار ساده‌ای نیست. حرف زدن یا سخنرانی به تنهایی نمی‌تواند ما را به نتایج دلخواه برساند. باید پیام‌رسانی را به گونه‌ای انجام دهیم تا دیگران به حرف‌هایمان گوش دهند و چگونگی گوش دادن راه‌های ارتباطی را بیاموزیم.
این فصل:

- مهارت‌های گفتاری خاصی را آموزش می‌دهد.
- روش‌های ابلاغ پیام را می‌آموزاند و موقعیت‌های خاصی را که به ارسال پیام نیاز دارد، توضیح می‌دهد.
- پاسخ‌های مناسب برای موقعیت‌های متفاوت ارائه می‌کند.

فصل هفتم

چگونگی برخورد با موقعیت‌های دشوار و افراد سرسخت

ارتباط با مشتریان همیشه امری ساده و آسان نیست. برخورد نامناسب با اختلافات، می‌تواند ارتباط حرفه‌ای مناسب را از بین ببرد. از آنجایی که به دست آوردن بیماران جدید هزینه بیشتری دارد تا نگهداری بیماران قدیمی، شایسته است که ارتباطات موجود و قدیمی را در مسیری درست حفظ کرده و ارتقا دهیم.

در این فصل:

- مهارت‌های لازم برای رسیدن به توافق دو جانبه مناسب آموزش داده می‌شود.
- راه‌های بهره‌گیری مناسب از اختلاف نظرها بیان می‌شود.
- در مورد ارتباط متقابل سازنده بحث می‌شود.
- راه‌حل‌های مناسب برای مدیریت وضعیت دشوار عرضه می‌شود.

فصل هشتم

افراد خاص، نیازهای خاص

ایجاد ارتباط کلامی مناسب با کودکان و والدین آنها و بیماران سالخورده می‌تواند زمان حضور آنها را در مطب دلپذیرتر سازد. راه‌های ارتباطی کلامی و نوشتاری می‌تواند به پربرابر شدن تجربه برخورد با این بیماران خاص منجر شود.

در این فصل:

- روش‌های ایجاد یک محیط مناسب کاری آموزش داده می‌شود.
- دستورالعمل‌های لازم برای ایجاد ارتباطی موفق، گام به گام بیان خواهند شد.
- راه‌های ممانعت از ناکارآمدی توضیح داده می‌شوند.

فصل نهم

ارتباط تلفنی

شاید بتوان گفت که تلفن مهم‌ترین وسیله ارتباطی و بازاریابی در مطب است. از طریق تلفن می‌توان یک ارتباط مثبت ایجاد کرد و یا یک ارتباط خوب را از بین برد.

در این فصل:

- مهارت‌های پاسخ‌گویی تلفنی مناسب برای ارائه تصویری مثبت از مطب آموزش داده می‌شود.
- چگونگی موفقیت در وقت دادن با تلفن بیان می‌شود.
- چگونگی آرامش دادن به بیمار نگران و مضطرب از طریق تلفن توضیح داده می‌شود.

فصل دهم

چگونگی ارائه مؤثر «طرح درمان‌های پیشنهادی» و به تأیید رساندن آن

برای دریافت پاسخ مثبت بیمار به درمان‌های پیشنهادی ما، باید این درمان‌ها به شکل مؤثری ارائه و توضیح داده شوند. گام‌های تعریف شده و مشخصی برای ارائه مؤثر موضوع وجود دارند.

این فصل:

- در این باره بحث می‌کند که بیمار به طرح درمان پیشنهادی و تشخیص داده شده احساس نیاز پیدا کند.
- راه‌های ایجاد رابطه‌ای صحیح با بیمار و چگونگی جلب اعتماد او را بیان می‌کند.
- چگونگی توجه و تفهیم درمان‌های پیشنهادی را بررسی می‌کند.
- لزوم تعهد نسبت به درمان‌های پیشنهادی و به انجام رساندن آنها را آموزش می‌دهد.

فصل یازدهم

رسیدگی به اعتراضات

باید فواید شناخت صحیح نارضایتی‌های بیمار و چگونگی واکنش مناسب به آنها را بدانیم. با فراگیری گام به گام روش برخورد مناسب با اعتراضات بیماران و پیگیری دلسوزانه آنها، می‌توانیم گامی مؤثر به سوی پیشرفت برداریم.

این فصل:

- روش شناسایی مشکلات و اعتراضات را آموزش می‌دهد.
- مسیر گام به گام رسیدگی به اعتراضات را عرضه می‌کند.
- مهارت‌های گفتاری و نوشتاری را برای حل این مشکلات بیان می‌کند.

فصل دوازدهم

ارتباطات مالی = مرحله اصلی و نهایی (بستن قرارداد)

بزرگ‌ترین مانع در برابر پذیرفتن طرح درمان از سوی بیمار، مشکلات مالی اوست. شایسته است ترس بیمار از پرداخت هزینه‌ها را با تفهیم و توجه علت آن، از میان برداریم.

این فصل:

- راه‌های مختلف حل مسائل مالی را بیان می‌کند.
- مهارت‌های ارتباطی را برای غلبه بر مشکلات مالی، بررسی می‌کند.

فصل سیزدهم

افزایش مراجعان شخصی دندانپزشک (بهترین منبع برای بیماران جدید)

بهترین منبع تأمین بیماران مطب، مراجعه آنان به خاطر خود دندانپزشک است، بنابراین شایسته است شیوه‌هایی را کشف کنیم تا این دسته از مراجعه‌کنندگان افزایش یابند. این فصل آموزش می‌دهد که:

- چگونه مشتریان خود را شناسایی کنیم.
- چگونه آنان را راهنمایی کنیم تا بیماران جدید به ما معرفی کنند.
- راه‌های پیگیری مراجعه‌کنندگان را تشریح می‌کند.
- برنامه‌ای برای شناخت هرچه بیشتر مراجعه‌کنندگان معرفی می‌کند.

فصل چهاردهم

کنترل اضطراب و استرس در حرفه دندانپزشکی با استفاده از ارتباط مؤثر

زمانی که استرس، از کنترل خارج می‌شود، روح و جسم فرد از کار می‌افتد. به علت بیماری‌های مرتبط با استرس، سالانه بسیاری از مشاغل، زیان‌های غیرقابل جبرانی را تجربه می‌کنند. این فصل:

- استرس در محیط کار را مشخص می‌کند.
- آثار منفی و مثبت استرس را تشریح می‌کند.
- مهارت‌های کنترل استرس را آموزش می‌دهد.

فصل پانزدهم

نتیجه‌گیری

این فصل فواید یادگیری ارتباط مؤثر را تشریح می‌کند و برای همه اعضای مطب انگیزه ایجاد می‌کند تا به مطالعه، یادگیری و به کارگیری این مهارت توجه نشان دهند. بسیاری از مهارت‌های ارتباطی ذاتی نیستند، بلکه آنها را باید آموخت.

ارتباط، پایه و اساس موفقیت

از صمیم قلب باور داشته باشید که در اعتقاد داشتن جادویی نهفته است. این اعتقاد نیرویی را در شما بیدار می‌کند که قادر به موفقیت در هر کاری خواهید بود. اعتقاد خود را با اراده استوار مستحکم‌تر سازید تا شکست‌ناپذیر شوید. خودتان را باور داشته باشید.

کلود بریستول



نکته کلیدی:

از بیماران و اعضای تیم خود و نیز شخص خودتان نگهداری و مراقبت کنید.
اگر نتوانید به خوبی از خودتان مراقبت کنید، هرگز قادر نخواهید بود از لحاظ جسمی و روحی سالم بمانید و به کار مستمر ادامه دهید.

هدف افراد تیم دندانپزشکی مراقبت از دهان، این عضو حیاتی و مؤثر، برای کل بدن است. در ضمن، اعضای گروه موظف هستند که به بیماران درباره مراقبت از دهان، آگاهی و آموزش دهند. حفره دهان نه تنها یک عضو مؤثر برای سایر دستگاه‌های بدن است، بلکه عضوی است که احساس و ذوق فرد را نیز منعکس می‌کند. از طریق دهان، گفتار، که خود بازتاب احساسات و افکار آدمی است، منتقل می‌گردد. بنابراین، دندانپزشک باید از این شاهراه بیان احساسات آدمی مراقبت کند. شما در مقام فردی حرفه‌ای، باید با تشخیص دقیق و مناسب، نیازهای فیزیکی بیمار را بررسی و ارزیابی کنید و بتوانید بیمار را از ارزش بالای درمان پیشنهادی خود آگاه کنید. برای رسیدن به این منظور، تیم دندانپزشکی باید مهارت بسیاری در هنر و دانش ارتباط مؤثر داشته باشد. بدون مهارت ارتباط مؤثر، هیچ یک از چالش‌های یادشده حل‌شدنی نیست و اگر این چالش‌ها سرانجام خوبی پیدا نکنند، مطب سوددهی خود را از دست می‌دهد و همه اعضای تیم زیان خواهند دید. افزون بر این به علت وجود این چالش‌ها، استرس از کنترل خارج خواهد شد.

در مطب‌های دندانپزشکی چهار حوزه به رشد و تکامل نیاز دارند.

مدیریت استرس: در میان مشاغل مختلف، دندانپزشکی رتبه اول خودکشی را از آن خود کرده است. همچنین مصرف الکل، داروهای آرام‌بخش، طلاق و ورشکستگی در میان افراد این حرفه رواج بسیار دارد.

چه چیز موجب استرس می‌شود؟ برای از بین بردن و کنترل این استرس‌ها چه راهکارهایی وجود دارد؟ آیا مهارت‌های ارتباطی می‌توانند در کنترل این استرس‌ها مؤثر باشند؟