



Ю.И. Чертков, генеральный директор компании «Агентство Медицинского Маркетинга»;
В.П. Кидонь, руководитель проекта «Академия Успешного Врача»

Факторы личностного успеха современного врача



В данной публикации мы предлагаем рассмотреть четыре ключевых фактора успешности врача: знания, личностные качества, навыки и мотивацию.

Знания

Чего-чего, а знаний у современного доктора — выпускника медицинского вуза более чем достаточно. Вначале он 6 лет учится в медицинском университете, затем 3 года — в интернатуре; сдает экзамены, зачеты и сессии. И все время читает, читает, читает...

Не прекращает он читать и после того, как устроится работать врачом. Новые приказы, протоколы, стандарты, более «узкая» литература — по специальности, написание отчетов и т.п. Это будни любого врача в постсоветских странах, особенно в бюджетном здравоохранении.

Каждому доктору понятно, что знания по специальности — это та основа, на которой строится базовое свойство, а именно умение диагностировать заболевания, лечить их и надлежащим образом документировать терапевтический процесс на бумажных (и не только) носителях. Но вот что остается незадействованным при наличии массива медицинских знаний, так это умение активно их использовать на практическом уровне, вовремя извлекая из «запасников» памяти востребованные конкретной ситуацией сведения и вкладывая их в сознание пациентам.

Чем могут поделиться доктора с внешним миром и за что последний может быть им благодарен? На рынке услуг доктор может предоставлять в первую очередь интеллектуальный продукт — адаптивные знания, интуицию, опыт, проверенные на практике методики и схемы лечения. Во вторую очередь — умение работать руками: проводить

диагностические и лечебные манипуляции. Таким образом, перед тем как что-то делать с пациентом, доктор всегда должен думать и постоянно адаптировать имеющиеся у него знания к патологии у конкретного пациента.

Итак, первый фактор, обозначенный как знания, — это базовый набор, который мы можем определить как **необходимый, но недостаточный** для доктора как профессионала на рынке оказания медицинских услуг. В развитых странах этот набор называют **hard skills** (буквально с англ. **твердые умения**). Название в полной мере отражает важность этих знаний, составляющих фундамент здания успеха для современного доктора.

Личностные качества

С детства всем нам известны характеристики, которые должны быть свойственны врачу как человеку. Даже имея самые лучшие знания по медицине, далеко не каждый может стать доктором. Что-то еще не менее важное требуется для того, чтобы специалист стал настоящим профи.

Не будем перечислять весь набор черт образцового врача, почерпнутых нами в детстве из «Айболита» К. Чуковского, поскольку многие из них имеют отношение скорее к мифологии, чем к реальной жизни. Особенно такие странные, как готовность без устали работать сутки напролет, не получая ничего взамен, отдавая последнее пациентам, или стереотипные установки из советских пропагандистских манипуляционных конструкторов, тиражируемых ТВ и печатными СМИ.

Очень часто в этот клубок вплетают такой «железный» аргумент, как клятва Гиппократова. Сразу развеем и этот миф: в нашей стране нет врачей, которые принимали данную клятву. В лучшем (или в худшем) случае был некий экстракт из первоисточника — клятва советского врача, — который полностью рефлексировал набор коммунистических лозунгов, не имеющий никакого отношения к Гиппократовой этике. Приходит на ум один из ключевых тезисов, которым бравируют и манипулируют некоторые пациенты в кабинете врача, задавая с ленинским прищуром вопрос: «Доктор, ведь Вы давали клятву Гиппократова?», подразумевая, что априори после этой магической фразы доктор окончательно побежден и теперь будет делать все, чтобы соответствовать этой установке более чем 2-тысячелетней давности. Но если бы пациент ознакомился с текстом оригинала, то многие вопросы и претензии у него отпали бы и этот манускрипт приобрел бы в его сознании исключительно исторический смысл, не имеющий никакого отношения к настоящему времени.

А фраза древнего врачевателя «Доктор, не лечи бесплатно, ибо пациент в этом случае не понимает цены здоровью, а доктор обесценивает свои знания» могла бы и вовсе поврать сложившиеся у этого пациента ассоциативные связи.

Возвращаемся к сегодняшнему дню и успешному доктору.

Так что же является самым ценным качеством современного врача?

Можно долго перечислять реальные и мифические качества, которые должны быть присущи современному доктору. Но если все они соединяются в одно — очень важное, то становятся тем самым фактором, который определяет успешность доктора. Каждый из нас, докторов, время от времени бывает пациентом. И естественно, мы оцениваем врачей, которые нас лечат. Они могут быть разными — более или менее умными, младше или старше, выпускниками вуза А или Б, экстравертами или интровертами, рационалами или иррационалами, статиками или динамиками. Но главными для нас являются те качества, которые позволяют как можно быстрее и эффективнее решить проблему с нашим здоровьем. Это могут быть самые разные вещи — от простого совета до проведения сложной операции. По результатам всех комплексов личностных качеств врача наиважнейшее для нас заключается в том, что мы как пациенты должны получить удовлетворение от оказанной нам услуги. Кто-то из мудрых сказал: «Пока человек жив, он чувствует боль. Пока человек чувствует чужую боль, он человек». И у хорошего врача чувство чужой боли и понимания проблем конкретного пациента должно быть на уровне инстинкта.

Поэтому главное личностное, интегральное и очень востребованное рынком качество современного врача — **пациентоориентированность**. И не имеет значения то, какой ранг, уровень знаний, должность, степень и статус у лечащего врача, если он не умеет выйти на тот формат общения с пациентом, который позволит последнему



«Академия успешного врача»
ЦИКЛ ТРЕНИНГОВ ДЛЯ ВРАЧЕЙ



Академия представляет собой **7 уровней навыкового обучения врачей**. Данная программа выводит врачей на **качественно новый уровень коммуникаций с пациентами, управления карьерой, финансами и собственным временем**

Каждый уровень программы является ступенькой к достижению успеха

Новая книга!



Практическое пособие для врачей описывает ряд важнейших техник, закрепляющих навыки коммуникации и успешной медицинской практики.

Эта книга покажется вам провокационной, но, прочитав ее, вы откроете для себя неожиданные вещи. Мы собрали все наши наработки за много лет и надеемся, что наш труд в корне изменит ваше представление о самой благородной из профессий. Мы хотим научить вас не только работать, но и зарабатывать.

По вопросам обучения и приобретения книги обращайтесь:

Компания «Агентство Медицинского Маркетинга»,
Киев, ул. Володи Дубинина, 6, Тел.: 452-22-03, 423-44-99;
e-mail: admin@amm.net.ua



стать помощником в противодействии болезни. Мы, доктора, прекрасно знаем, какими сложными в общении могут быть пациенты, часто смеемся над их представлениями о болезни, непониманием некоторых, казалось бы, простых медицинских вещей, наивными и несвоевременными вопросами и т. д. С другой стороны, было бы странно, если бы пациенты знали больше о медицине, чем доктор после 10-15 лет погружения в профессию. Очень смешно и непрофессионально выглядит врач, который менторским тоном отчитывает пациента и высокомерно дает понять, что он знает больше о патологии, чем пациент. И якобы одерживает победу в дискуссии.

Но есть очень импонирующая нам фраза, подслушанная у опытных и пациентоориентированных врачей — «Побежденный пациент — потерянный клиент». Как это перевести на общедоступный язык? Следующим образом: этот побежденный (читай — униженный) пациент в большинстве случаев к этому доктору больше не придет. А если и придет, то скорее от безысходности, чем по собственному желанию. И вряд ли общение такой пары приведет к win-win ситуации, когда обе стороны удовлетворены друг другом. И морально, и материально.

Таким образом, второй краеугольный камень, требующий от современного доктора постоянной работы над собой, — это умение работать с разными пациентами с учетом их статуса, уровня образования и благосостояния, а также влияния болезни на их сознание и коммуникативные навыки. Современный врач-профи должен обладать умениями подстроиться под любого пациента, найти с ним общий язык и максимально помочь решить проблему, с которой пациент пришел к врачу.

Навыки

Теоретические знания (**hard skills**) по специальности и пациентоориентированность, о которых мы упоминали выше, несомненно, очень важны, но в то же время в современном конкурентном мире недостаточны для профессионального врача. И знания, и личностные качества теряют значение и ценность, если доктор не выработает у себя инструментарий прикладной реализации этих важных факторов. Другими словами, у доктора должно быть выработано и отточено умение пользоваться комплектом «отмычек», применяемых в разных ситуациях у пациентов в зависимости от различных параметров — как внешних, так и внутренних, как зависящих от доктора, так и не поддающихся его влиянию.

Все мы понимаем, что пациенты разные, следовательно, с ними нужно по-разному общаться: использовать индивидуально подобранные слова, скорость речи, тембр голоса и т. п., применять различные модели убеждения, учитывая реакцию пациента на ваше сообщение. Доктор должен знать психологию — как себя любимого, с сильными и не очень чертами, так и своих пациентов, т. е. различать пациентов по их поведению, манере ведения дискуссии, значимости аргументов и форме их подачи, а также по восприятию ваших слов с точки зрения лечебного процесса.

Умение использовать трансактный анализ, читать жесты пациентов, слышать в их речи различные оттенки также важно для врача, который хочет достигать успеха в работе с пациентами, а не раздражаться и констатировать: «С этими больными работать нельзя, они не выполняют моих назначений, значит, они неправильные. Уйду я от них». Это отговорка. Каждый случай неправильной коммуникации должен быть умным доктором проанализирован, а после анализа (в идеале) — найден «золотой ключик», разрешающий возникшее препятствие.

«И при чем здесь навыки?» — спросите вы. А при том, что путь от неумения к умению, от незнания к знанию, от 0 к 100% лежит через улучшение навыков, которые доктор хочет усовершенствовать. И над этим нужно тренироваться постоянно и системно, используя следующие правила:

- практиковаться в каком-то конкретном навыке однократно, а не тренировать все сразу;
- добиваться получения позитивного результата от применяемого навыка;
- при освоении нового навыка количество важнее качества;
- упражняться в освоении навыка лучше в безопасной ситуации;
- добиваться использования навыка на уровне условного рефлекса.

И тогда многие проблемы мы сможем решать при помощи выработанного навыка.

К сожалению, новым, важным и адаптивным навыкам в медицинских вузах СНГ практически не учат, тогда как в развитых странах такое обучение обязательно, особенно после окончания вуза при переходе к практической деятельности. Такие знания имеют специальное название — **soft skills** (буквально с англ. **мягкие умения**). Из названия вытекает, что они являются менее «квадратными и твердыми» и требуют более осознанного, избирательного и адаптивного применения с использованием эмоционального интеллекта врача.

В заключение еще раз подчеркнем: **soft skills** — это то, что постсоветские доктора знают плохо, и именно в этом направлении они должны очень активно работать над собой, пополняя свой профессиональный багаж.

Мотивация

Ознакомившись с тремя вышеизложенными факторами успешного современного доктора, подходим к очень важному вопросу, который звучит так: «А зачем доктору работать над собой, повышать уровень знаний, адаптироваться под интересы пациента, работать над улучшением навыков самой различной направленности? Что будет двигать доктором и подталкивать его к совершению некоторого насилия над собой?». Ведь вместо напряженной работы можно упростить себе жизнь, отыскав кучу оправданий: «Ну, не получается. Пациенты несовершенны. Да и почему я должен под них подстраиваться?».

Следующим этапом снижения требований к себе у доктора может стать вхождение в модель «жертвы» в треугольнике Берга («жертва-палач-спасатель»). Все мы знаем, что здесь нет победителя и самая лучшая стратегия — в этот треугольник не попадать. А если попал, то поскорее из него выбраться. Модель «Пусть обо мне заботится государство» — одно из самых тупиковых направлений. Чаще всего система здравоохранения в постсоветских странах финансируется из рук вон плохо и рассчитывать на государство — удел слабых и пассивных. Кстати, это касается не только СНГ, но и экономически развитых стран. Активные врачи всегда ищут новые возможности в частной медицине, а не сидят в государственных клиниках в ожидании очередной мизерной прибавки к жалованию.

И именно поэтому важнейшим фактором в повышении уровня доктора является его внутренняя мотивация. Важно придумать себе четкий и понятный мотив, позволяющий получить внятный ответ на вопрос: «Зачем?». По значимости фактор мотивации является мультипликатором, позволяющим получать результаты от использования трех факторов:

(знания + пациентоориентированность + навыки) × мотивация

Для современного доктора принципиально научиться мотивировать себя ставить перед собой цели — личные, финансовые, профессиональные — и достигать их. Кроме имеющихся у каждого желаний и намерений, часто во главу угла доктора ставят финансовые цели. И правильно делают. Успешный доктор — это не только специалист, которого ценят пациенты и уважают коллеги, но и человек, имеющий высокий уровень дохода. Только в этом случае доктор может посвящать часть своего времени получению новых знаний, полноценному отдыху, правильному питанию, физической активности, уделять время семье и близким, а не перебегать с одного места работы на другое, недосыпая, не уделяя времени своему здоровью, используя набор однажды освоенных, но неизбежно устаревающих знаний и навыков. Вряд ли такой «замученный» доктор вызовет у пациента доверие и желание следовать его советам. «Врачу, исцелился сам» — так говорили древние. И как не прислушаться к ним в этом вопросе!..

Наличие у врача четко понимаемых **мотивов**, определяющих его развитие и стремление к повышению уровня, завершает данную публикацию.

Выводы

Наличие «витаминов», объединяющих как **hard**, так и **soft skills**, **постоянная работа над собой в развитии полезных навыков в направлении пациентоориентированности под воздействием понятной и внутренне осознанной мотивации** — тот минимальный набор, который выделяет современного успешного доктора из массы обладателей диплома о высшем медицинском образовании.

*Команда «Академии Успешного Врача» приветствует вас,
дорогие коллеги, в новом, 2016, году и будет всячески поддерживать вас
своими публикациями на пути к профессиональному успеху!*