

„Am obosit! Ziua a inceput prost cand pacientul de la prima ora a intarziat nepermis, apoi omul ala imposibil care m-am rugat sa nu vina dar a venit si urmatorul cu care nu m-am inteles romaneste. Asistenta a scapat pe jos lampa foto iar furnizorii o sa ajunga cu piesa de schimb abia maine. Secretara se misca cu-ncetinitorul, tehnicienii au intarziat cu lucrarea din ceramica, am uitat sa platesc telefoanele, nu am strans inca banii de chirie. Sotul m-a sunat de patru ori – am uitat pentru ce. Ma doare spatele si sigur nu mai ajung la masaj iar daca trebuie sa gatesc ma arunc pe geam! Imi vine sa plec in concediu si sa nu ma mai intorc niciodata!”

Acestea pot fi ganduri dupa o zi de munca in cabinetul stomatologic. Si cand dupa o astfel de zi urmeaza o alta, si o alta, situatia poate deveni neplacuta. Fara a uita de satisfactiile si beneficiile pe care le aduce profesia noastra pretul pe care il platim este, uneori, foarte mare. „Studii statistice au arătat că o treime din dentiști sunt supraponderali sau obezi și peste 60% suferă de dureri de spate, nervozitate sau depresie” – Stress-ul si medicina dentara – Viata Stomatologica p32, nr4/2007.

E dificil sa te adaptezi la factorii de stres care apar in cabinet: fragilitatea relației medic-pacient, durerea care poate fi cauzata pacientului, teama si anxietatea acestuia, presiunea timp-programări, probleme tehnice și de echipă, număr de ore de lucru.

Chiar si eu care consider cabinetul ca fiind sediul central al existentei mele, zona mea de echilibru, ma confrunt uneori cu oboseala, plictiseala, dorinta de a face doar anumite manopere sau de a acorda mai mult timp celor dragi. Sau pur si simplu sunt momente in care ne dorim sa fim mai ferociti, mai eficienti, mai echilibrati, mai bogati...

Stiu ca sunt multi colegi care isi iubesc profesia si cauta solutii pentru situatii de acest gen.

M-a surprins putin sfarsitul unui articol (legat de aceasta tema) dintr-o revista de specialitate: „Psihologii consideră că este importantă petrecerea a cât mai mult timp în afara cabinetului (...) pentru menținerea sănătății fizice și mentale. Din păcate însă orice absență, (...), este însoțită de o scădere a veniturilor, ceea ce face din aceasta un lux sau chiar o cheltuială pe care

dentistul nu și-o poate permite. (...) s-a constatat că inclusiv în timpul vacanței, cu cât aceasta este mai lungă, crește îngrijorarea în legătură cu scăderea veniturilor și cu riscul de a pierde pacienții. Nu este deci o surpriză că dentiștii se plâng atât de frecvent de lipsa timpului liber, de dificultatea de a profita de el atunci când există și de incapacitatea de a se relaxa.”

Cu alte cuvinte nu exista solutii???

Imi amintesc totusi ca cineva, de peste ocean, spunea: „stomatologii **pot mai mult** decat sa dea gauri, sa le umple si sa ia bani pentru asta (**drill-fill-&-bill**)”. Si tot de peste ocean apare si solutia: **coaching pentru medicii dentisti.**

### **Dupa ce trecem de bariera de scepticism ridicata in mintea**

**noastra europeana de sloganuri de genul “lucrati mai putin si castigati mai mult”** putem observa ca este vorba de o metoda de dezvoltare puternica, asociata de obicei cu performanta si o expansiune a cunostintelor, abilitatilor, abordarilor unei persoane fata de profesie sau locul de munca. Suna foarte potrivit pentru un stomatolog care in anumite perioade se poate simti blocat sau nesigur, copleșit sau confuz in legatura cu prioritatile sau alegerile pe care la are de facut, incapabil sa vada o cale de iesire. Coaching-ul ofera o oportunitate de a explora propria situatie si de a gasi calea. Un mod extrem de practic de modificarea si eficientizarea a vietii profesionale, a comportamentului si comunicarii.

Un coach (antrenor) va ajuta sa dobanditi mai mult decat ati putea dobandi singuri. Va incurajeaza, va motiveaza, va sustine, si va ajuta in atingerea scopurilor personale.

Nu exista un program de coaching valabil pentru toata lumea. Exista principii comune cu alte profesii care aplicate in medicina dentara vor creste profitabilitatea. Temele abordate in coaching-ul somatologic difera de la client la altul. Totusi, exista cateva lucruri pe care multi medici dentisti le doresc: eficientizarea comunicarii cu pacientii, diminuarea stress-ului, imbunatatirea calitatilor de leader – dezvoltarea relatiilor de colaborare, alinierea viziunilor, scopurilor si a performantei **echipei**, planificarea si stabilirea scopurilor practice, accelerarea schimbarilor dorite, cresterea satisfactiei profesionale, echilibrarea vietii personale si profesionale.

Am pomenit de comunicarea cu pacientul. La scoala suntem invatati sa facem o prezentare de caz, in stil didactic, potrivit pentru examene. Lucrurile se schimba dramatic intr-un praxis. E importanta focalizarea pe comunicare din perspectiva pacientului si identificarea asteptarilor lui. Fara aceasta abilitate acceptarea intentiei de tratament este pusa sub semnul intrebării. Comunicarea este cheia spre un cabinet dentar de succes.

In ceea ce priveste atmosfera in cabinet, factorii de stres pot fi identificati. Daca sistemul dupa care functioneaza cabinetul este bolnav, el va cauza stress si epuizare. Sistemul poate fi schimbat intr-unul bun care aduce mai multi bani si mai putin timp la servicii. Identificarea factorilor, schimbarea sistemului nu sunt lucruri simple dar prin procesul de coaching doctorul si echipa din cabinet ajung la reflectie, faza de descoperire a solutiilor, implementarea.

Motivarea echipei de colaboratori, dorinta de a face mai multa estetica dentara, strategii de marketing, initiative care sa creasca loialitatea pacientilor, programe de monitorizarea performantei, orice subiecte care va preocupa pot fi introduse intr-un program de coaching.

Totusi, de multe ori ne spunem: “sunt prea ocupat si stresat acum, nu sunt sigur ca e perioada potrivita pentru ca sa schimb ceva”. Acesta este exact motivul pentru care putem incepe sa facem ceva. Deci, cat de repede vreți ca situatia sa se schimbe? Cabinetele de succes sunt cele care trec la actiune. Nu doar actiunea de zi cu zi dar actiuni care duc in zona de succes. Actiunile potrivite. Aceasta inseamna sa faci pasi inainte pentru a afla raspunsuri la problemele cu care se confrunta cabinetul si sa implementezi solutiile. Deoarece chiar daca aveti informatiile potrivite – dar nu faceti nimic cu ele – nu se va schimba nimic. Veti fi in continuare blocati in stress si frustrare.

Succesul vine din declansarea, asumarea actiunilor potrivite.

Sanda Danciu