ВХОДНОЙ БИЛЕТ В ЗАКРЫТЫЙ КЛУБ

Среди наших клиентов много публичных и статусных людей, руководителей. И знаете, что объединяет этих самых разных государственных персон и бизнесменов? Все хотят быть красивыми и здоровыми. Но как-нибудь так, чтобы не ходить по врачам или как минимум тратить на это не слишком много своего времени. И я их, мало того, не переубеждаю, а за 30 лет практики научилась смотреть с клиентами в одну сторону.

Виктория Валерьевна Шепитько,
врач-эксперт, главный врач стоматологии «Семантика Дент»

Я считаю абсолютно справедливым и достойным внимания тот факт, что кто-то может быть не готов именно сейчас приступить к большому лечению, у кого-то могут быть иные приоритеты статей расходов. А у кого-то все еще жив тот самый детский страх из советского прошлого. Да-да, таких людей еще достаточно много – современные кабинеты и эффективная анестезия не переубедили. Их удерживает не отсутствие возможностей или времени, их тормозит скрытый стресс.

Но есть одна магическая установка, которая ломает миллион причин начать меняться не «с понедельника», а именно сегодня, сейчас. И эта установка звучит так: красивая улыбка стала неотъемлемой составляющей успеха.

Угрюмые образы ушли в прошлое. Желающие стать успешными политиками, переговорщиками, докладчиками, управленцами люди усвоили: улыбка обезоруживает, помогает достигать целей, располагает, влюбляет. Человек добивается кратно большего, если к убедительности речи, харизме, весомым аргументам добавляется улыбка. Улыбка – в подтверждение уверенности, раскрепощенности и статуса.

Моя позиция как врача: мы не продавцы стоматологических услуг. И команду врачей мы подбирали мыслящую аналогично: здоровье – это безусловная ценность, мы лечим и восстанавливаем функциональность. И как врачи мы придерживаемся принципа «не навреди».

Конечно, мы ведем образовательно-просветительную работу, рассказываем о необходимости регулярных осмотров, профилактики и т. д. Мы говорим о прямой связи между здоровьем зубов и состоянием желудочно-кишечного тракта, суставов челюсти, способностью вести энергичную полноценную жизнь без утомляемости и системных проблем со здоровьем. Человек с красивой улыбкой и здоровыми зубами избавляется от привычки смеяться, прикрывая рот ладошкой. После восстановления зубного ряда и коррекции прикуса исчезают щелчки в суставах челюсти, головные боли. Организм – это единая система.

Но эти увещевания действуют только на людей по своей природе дисциплинированных, которые живут по графику и следят за своим здоровьем тоже по графику, проходят диспансеризации и выполняют все рекомендации врачей. А для большинства людей это не работает, увы.

Сильным мотивом обращаться в стоматологию служат не наши уговоры и лекции о важности здоровья. Самым мощным двигателем являются сами люди, их амбиции, жажда новых высот.

Политтехнологи, работая с кандидатами, объясняют секрет улыбки. Преподаватели актерского мастерства открывают магию положения тела, рук, взгляда, мимики. Коучи учат манипулировать, добиваться, используя волшебный эффект, который производит улыбка.

Специалисты по имиджу, работая с кандидатами на высокие посты или политиками, отрабатывают все детали образа. Но относительно того, как уместно улыбаться важной персоне, в нашей ментальности есть сложившиеся стереотипы. Например, улыбка на голливудский манер может показаться неискренней и даже раздражать аудиторию. Отсюда неприятие чрезмерной искусственности, ненастоящей белизны и идеальности. Россиянам ближе естественная полуоткрытая улыбка и прямой взгляд.

Досадный диссонанс восприятия образа возникает, когда человек, обладающий прекрасными качествами, искренний, открытый почти не улыбается из-за отсутствия зубов и других нерешенных стоматологических проблем. А еще хуже, когда даже без всякой улыбки по выражению вашего лица окружающие считывают совсем не те качества, которыми вы обладаете, – скорбный грустный рот уголками вниз из-за отсутствия зубов или носогубные заломы и складки из-за повышенной стираемости зубов. Бывает эффект агрессивного образа из-за особенностей соотношения верхней и нижней челюсти.

По тем же причинам из-за проблем с зубами люди выглядят старше своих лет, а ведь тренд на увеличение бодрого возраста, эйджизм в деловых кругах, да и просто общее стремление мужчин и особенно женщин выглядеть под свой внутренний молодецкий настрой – массовая тенденция.

Конечно, индустрия красоты в этом вопросе преуспела. Есть процедуры, уколы красоты, заполнение препаратами неэстетичных пустот и провалов. Но мне как врачу радостно, что в этом важном вопросе стоматологи и пластические хирурги объединились, комплексно решая вопросы асимметрии лица, овала, формы скул, опущения мягких тканей совместно – через здоровье челюстно-лицевого аппарата, а не просто поверхностным тюнингом.

И, само собой разумеется, важнейшее впечатление о вас создает дикция. Дикция, речевой аппарат могут отбросить впечатление о человеке в область догадок о состоянии здоровья сердечно-сосудистой системы, наличии вредных привычек, дееспособном возрасте, способности мыслить и анализировать. А причина дефектов речи может быть банально в соотношении верхней и нижней челюсти, зубных промежутках, отсутствующих зубах или ошибках при проведении протезирования. То есть проблема может быть решена в кабинете стоматолога как достаточно быстро, так и комплексным планом лечения.

Никому не хочется транслировать о себе негативную информацию, выглядеть старше своих лет, а уж для людей с грандиозными амбициями негативный образ может вообще стать причиной провала кампании.

В силу специфики своей работы часто веду с пациентами задушевные разговоры. Я с удовольствием наблюдаю не просто привычное лечение зубов – я вижу в людях улучшения более тонкие: эмоциональный рост, уверенность, новый уровень отношения к жизни.

Врач, проживая с пациентом этапы преображения, становится немного психологом. Я очень люблю свою работу: помимо самого процесса это такая эмоциональная подзарядка! Совместное переживание, ожидание результата, обсуждение планов сблизило меня со многими интереснейшими людьми.

Я начала разговор с того, что люди не очень любят ходить по врачам. Это факт. И, конечно, каждый из моих пациентов, обратившись к нам, мечтал поскорее закончить эти хождения в клинику. Но те связь и уровень доверия, которые устанавливаются между врачом и пациентом – это особая ценность. «Отпуская» пациента из клиники, я всякий раз вижу «обновленного» человека. Наблюдала, как вырастали крылья, как люди устраивали свою личную жизнь, какие бонусы появлялись и как приумножались дивиденды.

Один из недавних моих пациентов, закончив большое непростое лечение, упаковывая в портфель листочки с врачебными рекомендациями, сказал: «Это входной билет в закрытый клуб». Я удивилась и начала ему возражать, ведь наша клиника открыта, мы все открыты, что пациент – это наш самый дорогой гость, никакой закрытости с нашей стороны нет и т. д. Но пациент объяснил: «Я не о клинике, я о своем закрытом клубе. Деньги, которые я здесь потратил на зубы, – это инвестиция в карьеру».

СЕМАНТИКА ДЕНТ КЛИНИКА СТОМАТОЛОГИИ