МЕДИЦИНСКАЯ ОПТИКА

Конфликты в работе медицинского оптика-оптометриста

Причины, типовые сценарии и алгоритмы их разрешения. Конфликт — не сбой в работе, а часть ежедневной коммуникации в оптике

РОЛЬ

ЧПОУ «СККИТ»

ПОЧЕМУ ЭТО ВАЖНО

Конфликты съедают время и деньги

85%

сотрудников вовлечены в конфликты

По статистике 2023–2025 годов

40%

времени руководства уходит на улаживание

Управленческий ресурс вместо развития

29

сообщений о трудовых конфликтах

За первую декаду августа 2026 в 24 регионах РФ

Конфликтология — управленческий навык, а не «мягкая» тема

Источник: статистика 2023–2025; мониторинг трудовых конфликтов в РФ, август 2026

КАРТА СТОРОН

Кто участники конфликта в салоне оптики

КЛИЕНТ

Пациент (клиент)

Ожидает точного зрения и комфорта; источник жалоб на качество, сроки и цену.

ЦЕНТР

Медицинский оптик-оптометрист

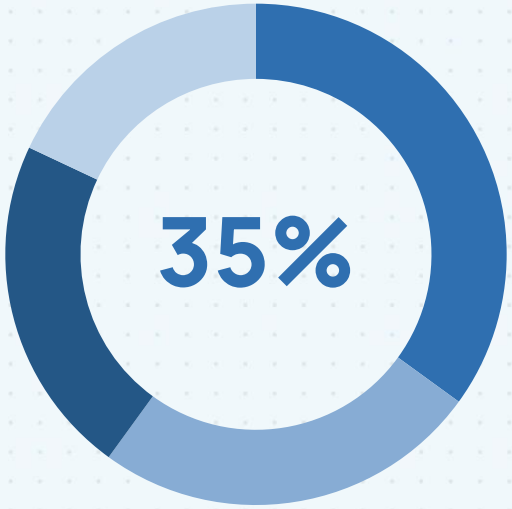
Точка пересечения: ведёт диагностику и подбор, принимает претензии клиента и требования служб.

ВНУТРЕННИЕ СЛУЖБЫ

Салон и поставщики

Администратор, врач-офтальмолог, мастер-оптик, поставщик линз и оправ, руководитель салона.

Структура жалоб пациентов: из чего складываются конфликты



жалоб — на качество услуги

- Качество услуги — 35%
- Цена и сроки — 25%
- Коммуникация и тон — 22%
- Отказ в возврате — 18%

Анализ обращений в медорганизации, 2024–2025

ТИПОЛОГИЯ КОНФЛИКТОВ

Конфликты в работе медицинского оптика-оптометриста: матрица 2×2

ПРИЧИНА →

МАЛО УСИЛИЙ · МНОГО ВЛИЯНИЯ

Клинический спор о рецепте

Клиент оспаривает рецепт, сомневается в диоптриях и рекомендациях. Решение: повторная диагностика, объяснение методики, фиксация согласия.

МНОГО УСИЛИЙ · МНОГО ВЛИЯНИЯ

Сервисный сбой сроков

Задержка изготовления очков, ошибка в заказе, несоответствие ожиданиям. Решение: прозрачные сроки, компенсация, контроль статуса заказа.

МАЛО УСИЛИЙ · МАЛО ВЛИЯНИЯ

Оптометрист — мастер

Разногласия по технологии изготовления, качеству обработки линз, срокам. Решение: единый регламент, чек-лист приёмки, разбор ошибок.

МНОГО УСИЛИЙ · МАЛО ВЛИЯНИЯ

Администратор — запись и оплата

Споры о стоимости, записи, гарантийных случаях. Решение: скрипты, прайс на видном месте, эскалация к руководителю.

УЧАСТНИК →

РАЗБОР КЕЙСА

Клинический конфликт: «мне не подходят эти очки»

1

Повторная диагностика

Проверяем остроту зрения, рефракцию и бинокулярные функции заново — исключаем ошибку первичного обследования и изменения за время носки.

2

Сверка рецепта и изготовления

Сравниваем выписанный рецепт с фактическими параметрами линз: диоптрии, цилиндр, ось, межзрачковое расстояние, материал и покрытие.

3

Посадка оправы и центровка линз

Проверяем положение оправы на лице, высоту зрачка, наклон и вертексное расстояние — здесь чаще всего и возникает эскалация.

4

Пробная носка и решение

Даём период адаптации, затем выбираем: корректировка посадки, замена линз, переделка или возврат — с фиксацией договорённостей.

БЫЛО

Непрозрачные сроки и цена

— Клиент узнаёт о подорожании и задержке постфактум — растёт недоверие и требование компенсации

— Замена линз на аналоги согласуется на словах, договорённости потом оспариваются

— Обещания «сделаем за день» без подтверждения от производства срывают сроки

СТАЛО

Управляемые ожидания клиента

+ Прозрачная смета до заказа: клиент видит состав и цену линз заранее и подтверждает заказ осознанно

+ Письменное согласование любых изменений: замена линз и пересчёт цены фиксируются подписью клиента

+ Информирование о сроках на каждом этапе: статус заказа от производства до выдачи, без пустых обещаний

АНАЛИЗ

Внутренние конфликты: оптометрист и команда салона

+ Что работает на нас

Единый чек-лист приёмки заказа: рецепт и фактическая сборка сверяются по пунктам, спор гасится до выдачи клиенту

Регламент эскалации: понятно, кто и в какой момент подключает руководителя, вопрос не зависает между сменами

Разбор инцидентов без поиска виноватого: цель — причина и правка процесса, а не наказание сотрудника

− Что мешает

Расхождение рецепта и фактической сборки: мастер и оптометрист трактуют допуски по-разному, ошибку находят уже на примерке

Приоритеты заказов: срочные и «вип»-заказы перебивают очередь, а критериев приоритета нет — конфликт на пустом месте

Распределение премии и ответственность за рекламацию: непрозрачные критерии рождают взаимные претензии и обиды

АЛГОРИТМ

Алгоритм работы с конфликтным пациентом



Тайминг реакции: приём жалобы — 15 мин,
диагностика — 30 мин, разбор — 1 час, ответ — 24 часа.

КОММУНИКАЦИЯ С КЛИЕНТОМ

Техники коммуникации: что говорить и что не говорить

ЗАПРЕЩЁННАЯ ФРАЗА

«У всех так, привыкнете» — обесценивание жалобы

Обесценивает дискомфорт клиента и разрушает доверие. Вместо этого: «Понимаю, что дискомфорт мешает вам работать» — сначала признать, потом решать.

РАБОЧАЯ ФРАЗА

«Понимаю, что дискомфорт мешает вам работать» — признание и решение

Правило «сначала признать, потом решать»: 5 рабочих фраз и 5 запрещённых. Объясняйте адаптацию к прогрессивным линзам без обесценивания жалобы.

ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТОВ

Профилактика: снижаем вероятность конфликта

Семь шагов, которые снимают большинство причин недовольства ещё до выдачи заказа

- Провести подробную диагностику и объяснить клиенту логику выбора линз
- Письменно согласовать рецепт до оформления заказа
- Показать посадку оправы и убедиться, что клиент доволен
- Выдать понятную инструкцию по адаптации к новым линзам
- Оставить клиенту прямой контакт для вопросов
- Назвать точный срок обратной связи после выдачи
- Зафиксировать ожидания клиента до заказа

НОРМАТИВНАЯ БАЗА

Правовая рамка: что важно знать медицинскому оптику-оптометристу

§ ЗоЗПП **Закон РФ «О защите прав потребителей»**

Ст. 4, 18, 29 — право на качество услуги и возврат при недостатке

§ 323-ФЗ **Об основах охраны здоровья граждан**

Ст. 20, 22 — информированное добровольное согласие и доступ к документам

§ 59-ФЗ **О порядке рассмотрения обращений граждан**

Ст. 12 — срок ответа на обращение 30 дней, регистрация каждого обращения

§ ГК РФ **Гражданский кодекс РФ**

Ст. 471, 723, 737 — гарантийные сроки и последствия некачественной работы

Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 28.12.2025); 323-ФЗ; 59-ФЗ; ГК РФ

РЕЗУЛЬТАТ

Конфликт с пациентом закрыт за 5 дней

5 дней

Срок решения конфликта

10 дней

Адаптационный период к новым линзам

0 ₽

Стоимость переделки — за счёт салона

СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ

Внедрите чек-лист профилактики конфликтов в команде

Конфликт предсказуем при регламенте: 80% жалоб закрываются на первом контакте. Документирование защищает обе стороны, а обучение — инвестиция, не расход.