ЧПОУ «СККИТ»

Средства общения в работе медицинского оптика-оптометриста

Как вербальные и невербальные средства коммуникации помогают точно подобрать очки и линзы, выстроить доверие пациента и избежать ошибок на каждом этапе приёма.

РОЛЬ КОММУНИКАЦИИ

Почему общение — рабочий инструмент медицинского оптика-оптометриста

- **Точность диагностики зависит от расспроса** Жалобы, история ношения очков и условия работы пациента собираются только в разговоре — без этого первичная диагностика зрения неполна.
- **Подбор очков и линз — это диалог** Оптик-оптометрист уточняет, как пациент видит вблизи и вдали, что ему мешает, — и только так подбирает подходящие очки и контактные линзы.
- **Покупка рождается из доверия** Пациент соглашается на покупку, когда понимает объяснение специалиста: зачем нужна коррекция, какие оправы и линзы подойдут именно ему.
- **Без коммуникации нет ни диагностики, ни продажи** Разговор — не дополнение к работе, а её основа: он связывает первичный приём, подбор оптики и решение пациента о покупке.

Оптик-оптометрист — специалист по подбору и продаже очков и контактных линз, проводит первичную диагностику зрения.

ПРОЦЕСС

Что выясняет медицинский оптик-оптометрист на приёме

1

Жалобы и зрительные нагрузки

Зачем: понять основную проблему и условия работы. Что уточняет: характер снижения зрения, рабочее расстояние, освещённость, хобби.

2

Время за экраном

Зачем: оценить риск компьютерного зрительного синдрома. Что уточняет: часы в день, перерывы, защитные покрытия.

3

Прежняя коррекция

Зачем: учесть привычные очки и линзы, их эффективность. Что уточняет: рецепт, тип линз, комфорт, причины замены.

4

Здоровье и аллергии

Зачем: выявить системные факторы и противопоказания. Что уточняет: диабет, гипертония, лекарства, реакции на материалы и растворы.

КОММУНИКАЦИЯ В ОПТИКЕ

Вербальные средства: как говорить с пациентом

- **Переводите термины на бытовой язык** Вместо «у вас астигматизм» — «роговица чуть овальная, поэтому картинка двоится».
- **Объясняйте «на пальцах»** Простой образ или аналогия («как объектив фотоаппарата») запоминается лучше сухого диагноза и снимает тревогу.
- **Задавайте уточняющие вопросы** «Где некомфортно — за рулём, за компьютером, при чтении?» — так вы точнее подбираете решение.
- **Резюмируйте услышанное** «Правильно понимаю: к вечеру глаза устают, а в очках для дали буквы расплываются?» — пациент чувствует внимание.

Удачно: «Подберём очки, в которых вам будет комфортно за компьютером». Неудачно: «У вас астигматизм, вот рецепт».



СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

Невербальные средства: взгляд, поза, дистанция

В кабинете оптики пациент часто не говорит прямо о сомнениях — их выдают взгляд, поза, пауза. Зрительный контакт на уровне глаз, открытая поза без скрещённых рук, спокойный темп речи и выверенная дистанция снижают тревогу. При примерке оправы мимика и микрожесты подсказывают, что оправа «не села», даже если вслух сказано «нормально».

- Замечайте сигнал раньше слов: уточняющий вопрос снимает сомнение, о котором пациент молчит.

ХРОНОЛОГИЯ ПРИЁМА

Средства общения на разных этапах приёма

Этап 1

Встреча и приветствие

Зрительный контакт, улыбка, доброжелательный тон, представление по имени — установление доверия.

Этап 2

Сбор анамнеза

Открытые вопросы, активное слушание, уточнения о жалобах, образе жизни и условиях работы.

Этап 3

Диагностика

Комментарии по ходу обследования, спокойный голос, объяснение действий и результатов простыми словами.

Этап 4

Подбор оправы и линз

Вопросы о предпочтениях, демонстрация вариантов, аргументация выбора с опорой на данные обследования.

Этап 5

Рекомендации и завершение

Понятное резюме, письменная памятка, приглашение на повторный визит и контакт для вопросов.

КОММУНИКАЦИЯ · ОБЪЯСНЕНИЕ ДИАГНОЗА

Как объяснить диагноз и рекомендации без запугивания

РЕКОМЕНДУЕТСЯ

- Говорить бытовым языком: близорукость — «дальнее размыто, вблизи чётко»; дальнозоркость — «глаза напрягаются»
- Астигматизм — «роговица неровная, изображение двоится»; пресбиопия — «хрусталик теряет гибкость с возрастом»
- Показать, зачем разные очки: для дали и для работы — «это не две болезни, а два режима зрения»
- О падении зрения — спокойно: «динамика есть, скорректируем и будем наблюдать» — с планом контроля

ИЗБЕГАТЬ

- Пугать словами «слепота», «необратимо», «запущено» — это мешает пациенту услышать рекомендации
- Сыпать терминами без расшифровки: «миопия слабой степени», «астигматизм обратного типа»
- Обещать «полное излечение» очками и линзами — корректнее говорить о коррекции и контроле
- Обсуждать прогноз в спешке, между делом — для разговора о диагнозе нужно отдельное время

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

Возражения покупателя: что за ними стоит и как отвечает оптометрист

Q. **«Это дорого»**

За этим — страх переплатить. Ответ: разложить цену по составляющим — диагностика, линзы, покрытия, гарантия и сервис.

Q. **«Привыкну ли я к очкам?»**

Стоит тревога о дискомфорте. Ответ: назвать срок адаптации (обычно 3–7 дней) и предложить контрольный визит.

Q. **«А если линзы не подойдут?»**

За этим — страх ошибки. Ответ: пробная пара, обучение надеванию и уходу, плановый осмотр и замена по гарантии.

Q. **«Возьму паузу, подумаю»**

Часто это сомнение без ответа. Ответ: уточнить, что смущает, зафиксировать рекомендацию и предложить повторный приём.

СЛОЖНЫЕ СИТУАЦИИ

Особые группы пациентов: как выстраивать общение

01

Тревожный пациент

Говорить спокойно и коротко, объяснять каждый шаг диагностики, не пугать терминами. Уточнять опасения и давать паузу на вопросы.

02

Ребёнок и его родитель

К ребёнку — по имени, процедуру объяснять через игру. Выводы и рекомендации проговаривать родителю, вовлекая его в подбор оправы.

03

Пожилой клиент

Учитывать снижение слуха и зрения: говорить медленнее, смотреть в лицо, дублировать сказанное письменно крупным шрифтом.

04

Когда направлять к офтальмологу

Резкое падение зрения, боль или покраснение глаза, вспышки и «мушки», двоение, травма, подозрение на глаукому — передача врачу.

ИНСТРУМЕНТЫ РАБОТЫ

Цифровые и вспомогательные средства коммуникации

Карточки-памятки для пациента

Печатные памятки с рекомендациями: что носить, как привыкать к очкам, когда прийти снова.

Схемы строения глаза и таблицы

Наглядные схемы и сетки проверки зрения — превращают цифры рецепта в понятную картину.

Демонстрационные линзы

Показать линзу в руках: покрытия, толщина, затемнение — нагляднее любых слов о преимуществах.

Запись в карте пациента

Фиксируем жалобы, результаты диагностики и договорённости — основа для следующего приёма.

Напоминания о повторном визите

СМС, звонок или сообщение в мессенджере: контрольный осмотр и адаптация к новым очкам.

Мессенджеры и телефон

Быстрые уточнения после приёма: как носить линзы, что делать при дискомфорте.

БИЗНЕС-МОДЕЛЬ

Коммуникация внутри команды оптики

ДИАГНОСТИКА

Медицинский Оптик-оптометрист

Фиксирует в заказе рефракцию, межзрачковое расстояние и вертексную дистанцию

КЛИНИЧЕСКИЙ КОНТРОЛЬ

Врач-офтальмолог

Подтверждает диагноз и ограничения: астигматизм, анизометропия, детский приём

ИЗГОТОВЛЕНИЕ

Мастер-оптик

Переносит центровку в наряд; при споре о готовых очках — повторный замер

ОБУЧЕНИЕ И ПОДГОТОВКА

Навыки общения в подготовке медицинского оптика-оптометриста

504 ч

Программа профпереподготовки

Диплом установленного образца, внесение в ФИС ФРДО

СПО + ДПО

Где учат коммуникации

Колледжи, институты ДПО, академии и учебные центры оптики

2026

Аккредитация специалиста

Обязательные этапы допуска к работе в медицинской оптике

Практика

Внутреннее обучение в оптике

Курсы техники продаж, подбора коррекции, работа с клиентом

Soft skills — часть профессиональной подготовки, а не дополнительная опция.

ПРАКТИКА ОБЩЕНИЯ

Чек-лист эффективного приёма

Семь шагов коммуникации, которые превращают визит в оптику в доверительный диалог и повторное обращение.

- [x] **Поздороваться и представиться: имя, роль, что будет на приёме**
- [x] **Выяснить жалобы и образ жизни: работа, хобби, экранное время**
- [x] **Объяснять простыми словами — без терминов и латыни**
- [x] **Показать, а не только рассказать: демонстрация, схемы, примеры линз**
- [x] **Проверить понимание: попросить пациента повторить своими словами**
- [x] **Дать письменную памятку: рекомендации, уход, сроки носки**
- [x] **Договориться о повторном визите и обозначить, когда вернуться**

ФИНАЛ

Спасибо за внимание!

Общение — такой же инструмент медицинского оптика- оптометриста, как авторефрактометр и набор пробных линз.