



牙科EQ (一)

可愛的醫生

洪秀鑒

以人為先管理顧問公司總經理。有『包裝皇后』的美譽為國內「優質服務大師」，亦是知名的企業形象顧問。她為企業團體設計的『以人為先』、『個人形象與企業形象』及『卓越服務』等課程，均廣獲各企業的一致好評與熱烈回響。洪秀鑒涉獵的領域極廣，從社會學、心理學到教育學都是她的專長，而旺盛的創作力，更使她成為備受讀者歡迎的專欄作家，作品散見各大報章雜誌。著有《關鍵溝通》、《回到美的原點》、《回到愛的原點》、《吃喝玩樂好溝通》、《攻心服務》等書。

編按：洪秀鑒特別應主編鄭信忠醫師熱情邀稿，將在「牙橋」發表一系列與牙醫師之EQ、經營管理與醫病溝通有關的作品，為第一手資料，其輕鬆易讀又發人深省的文章，盼能對牙醫界有所助益。



我有一位表哥開設牙科診所，他並未取得牙醫學位，不能稱為醫生，他屬於上一代的牙科技士，我知道他年輕時代就在牙科診所當學徒，學“做”牙齒，後來通過考試，成了合格的技士，以現在的眼光來看，或許他的專業素養不如正科科班醫生，然而，我從小在他診所走動，對於他的「生意興隆」，當時並未特別感受，及至年歲漸長，大學講授服務課程之後，回想當時情境，僅然發現，原來我這位表哥的成功之道無他一「以客為尊，攻心服務」而已矣！

當時不管左鄰右舍，遠道而來的病人，表哥似乎都與他們熱絡得很，他不只記得每個人的名字，而那些「玉卿嫂」、「阿順嬌」、「玉英姐」、「勇伯啊！」尾音的尊稱，聽來真是舒服得很，我親眼看過一位雙手摀著臉頰痛苦不堪的患者，在表哥一聲：「哎呦！好痛喔！順嬌啊！來了來了！別擔心！」之，雙手放下說：「看到你好像好多了。」這可能是病



人對醫生的依賴心裡，無疑地，醫生對病人的安慰，往往是減輕痛苦或支撐勇氣的一大力量。

如果您面對一位戴口罩的人，只露出眼睛跟你說話，你的感覺簡直是怪獸當前，很不舒服；即使眼前的是牙科醫師，不在工作抬上，而與你談話時口蒙口罩，仍會覺得不受尊重或有生疏隔離之感，我的表哥深明此道，爲了尊重患者，他在與對方溝通時，一定取下口罩，眼睛柔和地看著病患，認真地聽他敘述，並微笑點頭表示理解，再予回應。

我發現他在與病人說話，除了說明病情，指導方法之外，更多的是嘘寒問暖，關心他們的生活，有時聽到他故意責備地說：「叫你要準時來，也不聽話，真是要氣死老人家，年紀一大把了，乖一點好不好！」病人也會開玩笑：「我們常來照顧你，挺好的嘛！」他說：「拜託！你自己照顧的好就得了，別擔我的心！」他也常幽默讓病人開心：「對嘛！牙齒再照顧好，簡直就是一朵花了！」

我每次看到病人在「工作抬」上其實是受盡折磨，但他們起身離開時，個個容顏逐

開，我當時覺得好奇怪，是什麼力量讓他們變得如許輕鬆！？

最後，我終於得到答案，他們真正喜歡那位爲他們診治的醫生。喜歡一個人是很重要的，喜歡的醫師同樣重要，他是以讓你寬心、安心、開心。

或許，有些醫生認爲要醫術高明就夠了何必與病人周旋！？甚至醫生的職責只是醫病，醫生高高在上，不須與病人建立良好關係，反正是他「自找的」。持有這種態度而擺張撲克臉的醫生最好重新思考，再次學習，否則最迅速的反擊即在你的「業績」上。

醫術固然種要，但也必須「顧客」願意放心讓你發揮，做個讓病人喜歡的醫生，總比「討人厭」得到更多認同。

我從表哥身上看到的成效，而他力行不二的，只不過是用「心」體察，用「眼」關注，用「口」微笑，用「手」治療，然而，這「心、眼、口、手」即是同時並用的，心到、眼到、口到、手到。

喜歡你的病人，也讓你的病人喜歡你，這樣的醫生，多麼可愛！