

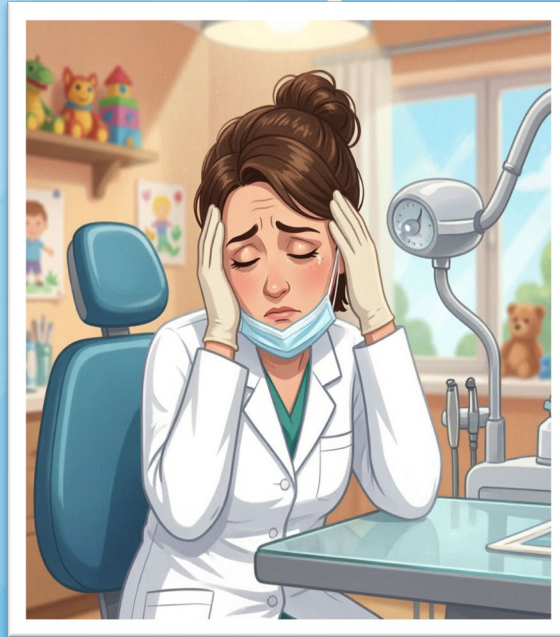
**«Лучшие кадровые технологии Северо-Западного
федерального
округа»**

**Номинация: «Лучшая кадровая технология в сфере
мотивации
персонала»**

**Проект «Смайл-Код»:
технология
геймифицированной
мотивации и антивыгорания
персонала в детской
стоматологии.**



Актуальность



По данным метаанализа 2025 года, синдром эмоционального выгорания затрагивает 61% российских медицинских работников. Среди врачей-стоматологов, работающих на детском приёме, выгорание выражено статистически значимо сильнее, чем у коллег, принимающих взрослых. Исследование, проведённое в Санкт-Петербурге среди 120 детских стоматологов государственных поликлиник, показало: возраст старше 40 лет, стаж более 10 лет и наличие хронических заболеваний многократно повышают шансы развития профессионального выгорания. У 64% стоматологов выявлены симптомы выгорания, 38% испытывают усталость ежедневно.

Специфика детской стоматологии создаёт уникальные стрессоры: трёхстороннее общение «врач — ребёнок — родители», негативное поведение детей на приёме (по данным наблюдений, лишь 7% детей готовы к полному сотрудничеству), стоматологическая тревожность пациентов, которая напрямую ухудшает психоэмоциональное состояние врача. При этом около 20% врачей задумываются о смене профессии.

Существующие подходы к мотивации в стоматологии (процент от выручки, оклад + бонусы) решают финансовую сторону, но не адресуют эмоциональное истощение, не дают регулярного позитивного фидбека и не создают чувства сообщества — а именно эти факторы критичны для профилактики выгорания.

Цель и задачи проекта

Задачи:

-Внедрить систему регулярной обратной связи и взаимного признания между сотрудниками.

-Обучить команду методам снижения стоматологической тревожности у детей — как прямого фактора профессионального стресса врача.

-Сформировать прозрачную систему материальных и нематериальных вознаграждений, связанную с качественными показателями, а не только с выручкой.

Достичь измеримого снижения индекса выгорания - минимум на 15% за 12 месяцев.

Цель:

снизить уровень профессионального выгорания и повысить вовлечённость персонала детской стоматологии через интеграцию геймифицированной платформы мотивации с медицинскими и психологическими метриками.

Платформа «Смайл-Код» состоит из четырёх взаимосвязанных модулей, каждый из которых закрывает конкретный фактор выгорания.

Модуль 1. «Радар выгорания» — мониторинг психоэмоционального состояния

Модуль 2. «Смайл-коины» — геймифицированная система баллов

Модуль 3. «Тихая гавань» — антистресс-протоколы и обучение

Модуль 4. «Командный пульс» — коллективные механики



СМАЙЛ КОИН

Модуль 1. «Радар выгорания» — мониторинг психоэмоционального состояния

«Радар выгорания» — это условное название системы регулярного мониторинга психоэмоционального состояния персонала

Что входит в мониторинг («радар»)

- Регулярная экспресс-оценка. Короткие опросы (5–10 минут) раз в 2 недели или ежемесячно. Вопросы про усталость, вовлечённость, отношения в коллективе. Это даёт динамику без перегрузки сотрудников.
- Текучесть, больничные, количество конфликтов, опоздания, жалобы пациентов. Если эти показатели растут, это тоже «сигналы тревоги».
- Индивидуальные беседы. Короткие 15-минутные встречи руководителя с сотрудником, где спрашивают не только про задачи, но и про самочувствие.
- Наблюдение и чек-листы для руководителей. Например, «заметил ли я у сотрудника такие признаки: раздражительность, снижение качества работы, отстранённость» — по 3–5 пунктов.
- Экспресс-опросник на 5 минут

Модуль 2. «Смайл-коины» — геймифицированная система баллов

Сотрудники получают внутреннюю валюту — «смайл-коины» — за действия, которые напрямую влияют на качество сервиса и снижают стресс-факторы в клинике.

Начисление баллов привязано к качественным показателям, а не к выручке

Действие	Баллы	Обоснование
Спокойный пациент после лечения	+10	Поощряет качество коммуникации и лечения
Успешная адаптация тревожного ребёнка (без слёз, лечение завершено)	+15	Прямой антистресс-фактор: спокойный ребёнок = спокойный врач
Конверсия плана лечения $\geq 60\%$	+12	Отражает умение врача выстроить доверие
Пациент вернулся на следующий этап лечения	+8	Честный показатель качества работы
Прохождение обучающего модуля по коррекции поведения детей	+20	Снижает профессиональный стресс
Помощь новичку-ассистенту (наставничество)	+10	Укрепляет командную культуру
Взаимная благодарность от коллеги	+5 (от коллеги, лимит 3/день)	Формирует культуру признания
Предложение по улучшению процесса, принятое к внедрению	+25	Вовлекает в управление рисками

Магазин вознаграждений (обмен смайл-коинов):

Грамота «Лучший работник месяца» 350 коинов

Доска почёта- 500 коинов

Доступ к профильному обучению за счёт поликлиники (конференция, курс) — 1000 коинов

«Кабинет заботы» — чайной церемонией, приглушённым светом — доступ на 1 час — 100 коинов

Модуль 3. «Тихая гавань» — антистресс-протоколы и обучение

Этот модуль направлен на устранение корневой причины выгорания детского стоматолога — неконтролируемого стресса от работы с тревожными и негативно настроенными детьми.

Компоненты:

- Обучение методам малой психотерапии — формирование поведения, суггестивная терапия, методики отвлечения и релаксации, технология моделирования. Эти методы рекомендованы исследованиями как эффективные для снижения тревожности и врача, и пациента.
- Протокол адаптации ребёнка — стандартизированный алгоритм: оценка эмоционального состояния по шкале при записи, подготовка через игровые элементы в зоне ожидания, последовательность шагов в кабинете. Цель — снизить долю детей с негативным поведением на приёме, что напрямую снижает стресс врача.
- Балинтовские группы — раз в месяц команда обсуждает сложные клинические случаи с эмоциональной составляющей. Формат: 1,5 часа, ведущий — клинический психолог. Практика показала эффективность для врачей-стоматологов как метод профилактики выгорания.
- Комната восстановления — физическое пространство в клинике с массажным креслом, аромадиффузором, звуком белого шума. Доступ по записи или через «смайл-коины». Практика перерывов на восстановление доказанно снижает эмоциональное истощение.
- Пульс-опросы — короткие еженедельные опросы (1–2 вопроса): «Как прошла неделя?», «Что напрягло больше всего?», «Чего не хватает для работы?». Позволяют руководителю реагировать оперативно, не дожидаясь квартального скрининга.

Модуль 4. «Командный пульс» — коллективные механики



- ✓ Челлендж «Улыбка дня» (ежедневный, 5–10 минут)
- ✓ Челлендж «30 секунд спокойствия» (микропрактика для всей команды)
- ✓ Челлендж «Карта стресса и решений» (раз в 2 недели, 30 минут)
- ✓ Челлендж «Наставник — 15 минут» (еженедельно, в паре)
- ✓ Челлендж «Лучший приём без стресса» (ежемесячный, с номинациями)

Модуль 3. «Тихая гавань» — антистресс-протоколы и обучение

Этот модуль направлен на устранение корневой причины выгорания детского стоматолога — неконтролируемого стресса от работы с тревожными и негативно настроенными детьми.

1. -Обучение методам малой психотерапии — формирование поведения, суггестивная терапия, методики отвлечения и релаксации, технология моделирования. Эти методы рекомендованы исследованиями как эффективные для снижения тревожности и врача, и пациента.
2. -Протокол адаптации ребёнка — стандартизированный алгоритм: оценка эмоционального состояния по шкале при записи, подготовка через игровые элементы в зоне ожидания, последовательность шагов в кабинете. Цель — снизить долю детей с негативным поведением на приёме, что напрямую снижает стресс врача.
3. -Балинтовские группы — раз в месяц команда обсуждает сложные клинические случаи с эмоциональной составляющей. Формат: 1,5 часа, ведущий — клинический психолог. Практика показала эффективность для врачей-стоматологов как метод профилактики выгорания.
4. -Комната восстановления — физическое пространство в клинике с массажным креслом, аромадиффузором, звуком белого шума. Доступ по записи или через «смайл-коины». Практика перерывов на восстановление доказанно снижает эмоциональное истощение.
5. -Пульс-опросы — короткие еженедельные опросы (1–2 вопроса): «Как прошла неделя?», «Что напрягло больше всего?», «Чего не хватает для работы?». Позволяют руководителю реагировать оперативно, не дожидаясь квартального скрининга.

Итоги

Проект «Смайл-Код» логично встраивается в вашу экосистему мер по поддержке персонала: он объединяет уже проработанные направления (наставничество, справочник «Первые шаги», мониторинг выгорания) и даёт им понятный игровой формат, который особенно уместен в детской стоматологии — где важна эмпатия, доброжелательность и устойчивость к эмоциональным нагрузкам.

Что даёт проект:

- Снижение эмоционального выгорания за счёт микропрактик и регулярных «перезарядок» (челленджи на 30 секунд, «Улыбка дня»), которые не добавляют нагрузки, а помогают справляться с ней.
- Укрепление команды через совместные челленджи и парное наставничество: персонал перестаёт чувствовать себя «в одиночку» против сложных ситуаций.
- Позитивное смещение фокуса — вместо акцента на ошибках и жалобах появляется фокус на маленьких победах и рабочих решениях
- Стандартизация мягких навыков через игровые механики
- Прозрачность и измеримость эффекта — игровые баллы и статусы можно увязать с «радаром выгорания» и экспресс-опросами, чтобы видеть, какие механики реально снижают стресс.

