

*О.А. Азарова, С.Н. Панкова, Л.И. Лепехина, О.А. Лепехина*  
**МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ «ВРАЧ - ПАЦИЕНТ» НА ЭТАПЕ  
ПОСТДИПЛОМНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

*ФГБОУ ВО ВГМУ им. Н.Н. Бурденко Минздрава России, каф. госпитальной стоматологии*

**Резюме.** Изучена проблема межличностных отношений "врач-пациент" в динамике обучения врачей-ординаторов в медицинском ВУЗе и в процессе лечения пациентов на стоматологическом приёме. Представлены основные направления профессиональной подготовки врачей-стоматологов, где психологическое умение общения, критическое мышление поставлены с необходимостью высококачественных мануальных навыков. На современном этапе акцент направлен на психологическое сопровождение отношений пациентов к процессу лечения, с активным участием в нём.

В специальной литературе обсуждается тематика основных профессионально-коммуникативных взаимоотношений врач-пациент. Европейские программы обучения разнообразны и направлены на работу с эмоциями, боязнью, страхами, зависимостями, этническими и возрастными группами, неприятными известиями, связанными с состоянием здоровья пациентов.

В рабочих программах постдипломного медицинского образования России уделяется недостаточное внимание психологии межличностных отношений. Появилась необходимость совершенствования российского стоматологического образования в соответствии с общепризнанными международными стандартами.

**Ключевые слова:** медицинская этика, отношения «врач-пациент», медицинской деонтология, мотивирование пациента, синдром профессионального выгорания, профессиональный стресс, страх стоматологического вмешательства.

**Актуальность.** В документе «Профиль и компетентности современного Европейского стоматолога», утвержденном Генеральной Ассамблеей Ассоциации стоматологического образования (АДЕЕ), представлены требования, предъявляемые к выпускникам стоматологических ВУЗов, факультетов. Среди основных направлений профессиональной подготовки врачей-стоматологов озвучены коммуникативные навыки, критическое мышление и умение профессионального общения. Врач – стоматолог обязан и должен грамотно установить с пациентом такие взаимоотношения, которые позволят проводить лечение наиболее эффективно. Врач должен быть грамотен в науках о поведении и общении, правильно определять и сглаживать психологические и социальные факторы, четко и невозмутимо вести себя в чрезвычайных ситуациях на приёме. [1,5,6]

В современных условиях, когда переизбыток врачей-стоматологов сочетается с высокими профессиональными требованиями к ним и экономическими проблемами учреждений стоматологического профиля, медицинский персонал должен иметь коммуникативные способности и навыки, уметь психологически взаимодействовать с пациентами [7,11,13].

Взаимоотношение врача и пациента – острая проблема современной стоматологии. Причем, изначально акцент был направлен на поведение, переживания пациента. В настоящее время внимание направленно на отношение пациента к процессу лечения. [2,3]

Как пациент делает выбор лечебного учреждения? Благодаря рекламе, положительным отзывам окружающих и соответствию клиники предпочтениям пациента.

Как пациент выбирает себе лечащего врача? Если складываются позитивные отношения на приёме, то пациент становится постоянным клиентом. В этом случае при взаимодействии врач-пациент складывается атмосфера, которая способствует качественному лечению [7,13].

Для достижения взаимопонимания с пациентом врач должен использовать навыки общения и расположения к себе пациента. Задача врача – дать пациенту эмоционально раскрыться, снять напряжение. Врач должен сообщить пациенту, что его ожидали, ему хотят помочь, знают, как решить его проблемы. Врач должен уметь вести беседу в нужном ритме и дружеской тональности, осуществлять контакт глазами с пациентом, проявлять уважение и заинтересованность в информации пациента. В разговоре не рекомендуется использовать специальную медицинскую терминологию. Врач должен общаться на простом, доступном и понятном пациенту языке. В общении есть ряд ключевых элементов, играющих судьбоносную роль в формировании отношений двух личностей – врача-стоматолога и пациента. Главными из этих элементов принято считать: умение понимать без слов, умение слушать, умение поощрять, умение задавать нужный вопрос, умение сопереживать. Необходимо проводить с пациентом разъяснительную работу, объяснять схему предстоящего лечения. Врач должен создавать различные психологические модели общения: совещательную, потребительскую, объяснительную, патерналистическую модели и грамотно их использовать. Врач должен уметь признавать права пациента на боязнь и страх, уметь формировать доверие пациента, уметь подводить пациента к принятию решения совместно. Пациент, в ответ на эту тактику, выполняет профессиональные советы своего врача. [2,14]

Среди неблагоприятных факторов со стороны пациента следует отметить такие, как стоматологическая фобия, стоимость услуг, осознанная необходимость лечения. Неблагоприятные факторы со стороны врача - это профессиональный стресс, стоимость услуг, нормативная необходимость лечения. При этом врач, владея навыками профессионального общения, должен постоянно анализировать психологические составляющие и делать необходимые **Выводы**. Врач должен уметь выделять факторы, которые способствуют существованию союза врач-пациент, и устранять те, которые этому препятствуют. Целевое управление пациентом может быть достигнуто в том случае, когда стоматолог владеет определенными навыками именно такого профессионального общения. [3]

За рубежом широко практикуются занятия повышения квалификации по вопросам психологических взаимоотношений среди практикующих врачей и обучающихся студентов. Зарубежная практика обучения студентов-стоматологов включает специальный курс по основам профессионально-коммуникативных взаимоотношений врач-пациент. Эта тематика широко обсуждается в зарубежной и

специальной литературе. В профессиональных учебниках и пособиях этой проблеме посвящены целые главы [12].

В учебные программы стоматологических ВУЗов России не включен курс психологии межличностных отношений с пациентом. Обучающиеся в ординатуре по стоматологическим специальностям изучают фрагменты педагогики и психологии на смежных дисциплинах в объеме, равном 36 учебным часам, что абсолютно недостаточно для предстоящего серьезного общения молодых врачей-стоматологов со своими будущими пациентами [9].

Выпускники ВУЗа, приступая к самостоятельной врачебной деятельности, должны уметь установить контакт, активно слушать, выделять главное, быть терпеливыми, если пациент не может четко сформулировать свои проблемы и заботы. Эти навыки имеются у врачей с большим профессиональным опытом. Выпускника стоматологического факультета или ВУЗа этому надо научить. Зарубежный опыт свидетельствует, что обучение студентов осуществляется уже на предклинических кафедрах, а профессиональные образовательные программы, методики преподавания постоянно совершенствуются. На семинарских занятиях рассматриваются сложные клинические случаи, проблемные ситуации, конфликты на почве культуры, национальных различий, осуществляется работа с зависимыми и пожилыми пациентами. Эти программы обучения не являются ознакомительно-теоретическими. Обучающиеся отрабатывают практические навыки психологической работы с пациентами. Огромное внимание уделяется умению донести до пациента неприятные для него известия, связанные с состоянием его здоровья [2,4].

***Полученные результаты и их обсуждение.*** Программы обучения весьма разнообразны, направлены на работу с эмоциональной напряженностью, боязнью, страхом, фобией. Эти состояния носят названия стоматофобия, стоматогенный стресс, стоматогенная тревога, стоматогенный страх, сressedподобное состояние. Среди пациентов врача-стоматолога такое состояние встречается от 60% до 90% случаев. У больного могут сформироваться условные эмоциональные реакции на процесс лечения, на обстановку стоматкабинета специфические запахи и звуки. Негативные эмоциональные состояния, возникающие у таких пациентов могут не соответствовать реальным болевым ощущениям. Обращаемость к стоматологу находится в определенной зависимости от степени боязни пациента. Кроме того стоматофобия может явиться основой нестандартных состояний на приеме, осложнений, отказа от лечения. А это в свою очередь затрудняет лечение, снижает качество обслуживания и вызывает стресс в работе врача [8, 10]. Боязнь и страх на стоматологическом приеме могут присутствовать у одного пациента, но обычно эти состояния не пересекаются. Врач должен уметь отличать боязнь от страха, должен учитывать интенсивность проявления этих состояний. «Механизмы» боязни и страха различны. Боязнь существует при участии мышления. Методы преодоления боязни и страха должны быть различными. Возникновение боязни связано с опытом неудачного лечения, отношением к лечению членов семьи, травмами головы, шеи, лица, лабильностью

нервной системы. Возникновение боязни может быть обусловлено внешним видом врача, обустройством кабинета, местонахождением клиники. Это первичные причины. Вторичные причины - это ожидание боли, неприятных ощущений в процессе лечения. Врач должен уметь выявить первичную причину, которая вызвала состояние боязни у пациента, и помочь преодолеть ее. Страх – биологический механизм защиты, который «блокирует» или «выключает» мышление. Страх в сознании человека не имеет конкретной причины [4]. Пациенты со страхом не доверчивы, избегают физического прикосновения, отстраняются в кресле, отводят голову, закрывают рот при осмотре. Состояние страха можно прочесть на лице пациента: расширенные зрачки, нервные подергивания, тремор рук, активная жестикуляция. Обычно, врачи-стоматологи приём этой категории пациентов проводят по схеме: доверительная беседа, качественная анестезия, аккуратное лечение. Иногда необходимо направить таких пациентов к психотерапевту или провести предварительную премедикацию. По литературным данным около 10% врачей-стоматологов в России отказываются от лечения пациентов этой тревожной группы. Это объясняется большой потерей времени, ненадёжностью пациента, вероятностью неявки пациента на повторный приём. В условиях нарастающей конкуренции на рынке стоматологических услуг, грамотные врачи должны бороться за эту категорию пациентов, в том числе, с использованием психологических приёмов и навыков. [3, 9]

**Выводы.** Учитывая огромный зарубежный опыт обучения студентов-стоматологов навыкам психологического межличностного общения, и учитывая потребности общества современной России, необходимо включить аналогичные образовательные программы в систему стоматологического постдипломного образования. В этом случае молодые специалисты, получающие постдипломное стоматологическое образование, будут всесторонне подготовлены к самостоятельной врачебной деятельности .

Межличностные отношения в системе врач-пациент подразумевают взаимопонимание, построение правильных рабочих контактов между стоматологом и пациентом, позволяющих провести курс лечения с максимальной эффективностью для пациента и минимальной стрессовой нагрузкой для врача.

На современном этапе развития стоматологии появилась необходимость совершенствования российского стоматологического образования в соответствии с общепризнанными международными стандартами.

#### **Литература.**

1. Кузьмина Э.М., Лежнев А.Н., Смирнова Т.А., Фабрикант Е.Г. Под ред. акад. РАМН, проф. Ющука Н.Д. Материалы международной конференции «Актуальные вопросы модернизации и повышения качества высшего стоматологического образования в России». М.: 2006 – 143с.

2. Ларенцова Л.И. К проблеме «Врач – пациент» в стоматологической практике/ В кн. Врач-педагог в изменяющемся мире: традиции и новации. Н.В. Кудрявая, Е.М. Уколова, А.С. Молчанов, Н.Б. Смирнова, К.В. Зорин. Под. ред. академика РАМН проф. Н.Д. Ющука, М., 2001, С. 286-291.

3. Максимовский Ю.М., Ларенцова Л.И. (2006) Межличностные взаимоотношения стоматолога с пациентом – важная составляющая стоматологической практики// Ж. Стоматология для всех №4.

4. Профессиональный стресс врачей-стоматологов и методы его коррекции [Текст] : автореф. Дис. на соиск. уч. степ. докт. мед. наук / Л. И. Ларенцова ; Моск. гос. мед.-стоматол. ун-т, Москва. - Москва, 2002. - 40 с. : ил.
5. Психологические подходы к стоматологической практике [Текст] : научное издание / Л. И. Ларенцова. - М. : Мед. кн., 2007. - 80 с. : ил. - (Орг. стоматолог. помощи). - ISBN 5-86093-237-5
6. Особенности межличностных отношений и использование стратегий поведения в конфликтной ситуации у врачей-стоматологов с синдромом эмоционального выгорания [Текст] : научное издание / Л. И. Ларенцова [и др.] // Рос. стоматол. ж. - 2019. - N 4. - С. 33-35 . - ISSN 1728-2802
7. Ларенцова Л.И., Психология взаимоотношений врача и пациента [Электронный ресурс]: учебн. Пос. /Л.И. Ларенцова, Н.Б. Смирнова –М. : ГЭОТАР- Медиа, 2017. – 152 с. (Серия «Психология для стоматологов») ISBN 978-5-9704-2935-8 –
8. Гройсман А.Л. Клиническая психология, психосоматика и психопрофилактика. — М: Магистр-Пресс, 2002.
9. Психология в медицине. / Ред. А.А. Ковальчук. — М.: ЛПА «Кафедра — М», 1998.
10. Тухтарова И.В., Биктимиров Т.З. Соматопсихология: Хрестоматия. — Ульяновск: Изд-во УГУ, 2006.
11. Чистов В.В. Психология в медицине и её роль в подготовке будущих врачей. // Вестник Казахского национального медицинского университета имени С.Д. Асфендиярова (КазНМУ). — Алматы. 2005. № 1. — С. 25–31.
12. Щелкова О.Ю. Психологическая диагностика в медицине (системное исследование). Автореф. дис. ... д-ра психол. наук. Санкт-Петербург, 2009.
13. Каращук Л.Н. Проблематика доверия во взаимоотношениях врач-пациент – М.: Институт общегуманитарных исследований , 2018.
14. Зверева Н.С. Психологические особенности отношений "врач - пациент" в современном российском обществе. – М.: Институт общегуманитарных исследований , 2018.

*Abstract.*

*O.A. Azarova, S.N. Pankova, L.I. Lepekhina, O.A. Lepekhina  
INTERPERSONAL RELATIONS "DOCTOR - PATIENT" AT THE STAGE  
OF POST-DIPLOMA EDUCATION  
Voronezh State Medical University*

The problem of interpersonal relationships "doctor-patient" was studied in the dynamics of training of resident doctors at a medical university and in the process of treating patients at a dental appointment. The main areas of professional training for dentists are presented, where the psychological ability to communicate, critical thinking are posed with the need for high-quality manual skills. At the present stage, the emphasis is on the psychological support of patients' attitudes to the treatment process, with active participation in it.

The specialized literature discusses the topic of the main professional-communicative doctor-patient relationships. European training programs are diverse and aimed at working with emotions, fear, fears, addictions, ethnic and age groups, unpleasant news related to the health status of patients.

In the work programs of post-diploma medical education in Russia, insufficient attention is paid to the psychology of interpersonal relations. There was a need to improve Russian dental education in accordance with generally recognized international standards.

**Keywords:** doctor-patient relationships, medical ethics, professional communication, patient motivation, burnout syndrome, professional stress, fear of dental intervention.

**References.**

1. Kuzmina E. M., Lezhnev A. N., Smirnova T. A., Fabrikant E. G. Ed. Acad. Rams, prof. Yushchuk N. D. Materials of the international conference "Current issues of modernization and improvement of the quality of higher dental education in Russia". Moscow: 2006-143c.
2. Larentsova L. I. To the problem of "Doctor-patient" in dental practice/ In the book. Doctor-teacher in a changing world: traditions and innovations. N. V. Kudryavaya, E. M. Ukolova, A. S.

Molchanov, N. B. Smirnova, K. V. Zorin. Ed. academician of the Russian Academy of Sciences prof.N. D. Yushchuk, Moscow, 2001, Pp. 286-291.

3. maximovsky Yu. M., Larentsova L. I. (2006) Interpersonal relationships between a dentist and a patient – an important component of dental practice. Dentistry for all # 4.

4. Professional stress of dentists and methods of its correction [Text]: autoref. Dis. na soisk. Uch. step. dokt. med. nauk / L. I. Larentsova; Mosk. GOS. med. - stomatol. UN-t, Moscow. - Moscow, 2002. - 40 p.: Il.

5. Psychological approaches to dental practice [Text]: scientific publication / L. I. Larentsova. - M.: Med. kN., 2007. - 80 p.: Il. - (Org. dentist. helps). - ISBN 5-86093-237-5

6. Features of interpersonal relationships and the use of behavioral strategies in a conflict situation in dentists with emotional burnout syndrome [Text]: scientific publication / L. I. Larentsova [et al.] // Russian stomatol. Zh. - 2019. - N 4. - P .33-35. - ISSN 1728-2802

7. Larentsova L. I., Psychology of doctor-patient relationships [Electronic resource]: textbook / L. I. Larentsova, N. B. Smirnova-M.: GEOTAR-Media, 2017. - 152 p. (Series "Psychology for dentists") ISBN 978-5-9704-2935-8 –

8. Groyzman A. L. Clinical psychology, psychosomatics and psychoprophylaxis. Moscow: Magister-Press, 2002.

9. Psychology in medicine. / Ed. A. A. Kovalchuk. - M.: LPA "Department-M", 1998.

10. Tokhtarova I. V., T. Z. Biktimirov As Somatopsychology: A Reader. Ulyanovsk: UGU Publishing house, 2006.

11. Chistov V. V. Psychology in medicine and its role in the training of future doctors. // Bulletin Of the Kazakh national medical University named after S. D. Asfendiyarov (KazNMU). — Almaty. 2005. No. 1. — P. 25-31.

12. shchelkova O. Yu. Psychological diagnostics in medicine (system research). Autoref. dis. ... doctor of psychology. Saint Petersburg, 2009.

13. Karashchuk L. N. Problematics of trust in doctor-patient relationships-Moscow: Institute of General sanitary research, 2018.

14. Zvereva N. S. Psychological features of the doctor - patient relationship in modern Russian society, Moscow: Institute of General humanitarian research, 2018.

**Сведения об авторах:** Азарова Ольга Алексеевна кандидат медицинских наук, доцент кафедры госпитальной стоматологии ФГБОУ ВО ВГМУ им. Н.Н. Бурденко Katerinazarova@yandex.ru Панкова Светлана Николаевна кандидат медицинских наук, доцент кафедры госпитальной стоматологии ФГБОУ ВО ВГМУ им. Н.Н. Бурденко Лепехина Людмила Ивановна кандидат медицинских наук, доцент, доцент кафедры госпитальной стоматологии ФГБОУ УВО «ВГМУ им. Н.Н. Бурденко» 394036, г. Воронеж, ул. Студенческая д. 10, olgastorm@inbox.ru Лепехина Ольга Александровна кандидат медицинских наук, ассистент кафедры госпитальной стоматологии ФГБОУ УВО ВГМУ им. Н.Н. Бурденко olgastorm@inbox.ru