Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации

Государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего профессионального образования

Уральская государственная медицинская академия

Кафедра психологии и педагогики

Реферат

Работа врача-стоматолога с позитивным типом пациентов

Исполнитель

Вахитова Валерия

студент стоматологического факультета

группа ОС-104

Руководитель

Шихова Елена Павловна

ассистент кафедры психологии и педагогики

Екатеринбург 2012 г.

# ВВЕДЕНИЕ

Современная стоматология выходит на новый уровень обслуживания с более высокими требованиями к качеству лечения. Знание основ психологии в общении с пациентом любого возраста - важнейшая составляющая практической работы врача-стоматолога, залог его успешности и востребованности.

Интерес к теме «Психология в стоматологии» предсказуем, поскольку стоматолог работает в системе « человек - человек», а не « врач - больной орган». Стоматологи не всегда уделяют достаточно внимания личностным особенностям своих пациентов, а, следовательно, не используют в полной мере тот потенциал, который закладывается позитивной коммуникацией с пациентом.

Актуальность настоящей работы связана с необходимостью знаний основ создания позитивного настроения во взаимоотношениях «пациент - врач».

# 1. ПРИЧИНЫ СОЗДАНИЯ ПОЛОЖИТЕЛЬНОГО НАСТРОЯ ПРИ РАБОТЕ СТОМАТОЛОГА С ПАЦИЕНТАМИ

Существует несколько причин создания позитивного настроя при работе врача-стоматолога с пациентом.

Перечислим три из них [1]:

. Характер взаимоотношений «стоматолог - пациент» влияет на эффективность лечения.

. Доброжелательные взаимоотношения между доктором и пациентом влияют на создание и сохранение своей клиентуры (практики), что особенно важно для врача, имеющего частную практику и/или работающего на коммерческом приёме.

. Позитивный настрой, благоприятный психологический климат во время работы улучшает качество жизни самого врача. На работе врачи проводят около 1/3 жизни, и, предпочтительнее проводить ее в хорошем настроении.

Практическая работа стоматолога наиболее успешна в том случае, когда основана на взаимовыгодных отношениях, когда врач и пациент помогают друг другу.

Для того чтобы психологические проблемы не стали существенным ограничением профессиональной практики врача-стоматолога, желательно овладеть базовыми знаниями о психологии пациента.

# 2. ПРИЕМЫ СОЗДАНИЯ ПОЗИТИВНОГО НАСТРОЯ У ПАЦИЕНТА

Мотивировать пациента на активное участие в лечении можно только в том случае, когда ценность, получаемая в результате, будет больше цены затрат (материальных, временных и физических). Пациент только тогда захочет стать активным соратником врача и искренне включится в процесс, когда осознает [3]:

· наличие проблемы,

· ее серьезность, масштабы,

· возможные последствия.

Задача врача при взаимодействии c пациентом, находящимся на стадии осознания проблемы, развить неудовлетворенность существующим положением и «вкусно описать» свои услуги. B данном подходе чувствуется классический метод «кнута и пряника». Врач может обрисовать перспективы невмешательства, a может в выгодном свете описать предполагаемые результаты лечения.

Например:

. Если ожидания пациента невелики, если он надеется ненадолго отсрочить потерю зубов, попытаться притормозить развитие патологии, то задача врача - сконцентрироваться на достижениях в этой области: описать спектр услуг, обрисовать современные возможности стоматологии. Врач должен представить свое предложение в выгодном свете. Дельта между ожиданиями пациента и предложением врача бессознательно рождает позитивное чувство, стимулирующее пациента к продолжению лечения.

. Если ожидания пациента адекватны, и он имеет представления об удачных и неудачных результатах, o вероятных исходах процесса лечения, задача врача в форме партнерского диалога подтвердить информацию пациента и обязательно похвалить его за грамотный и ответственный подход к своему здоровью. Предоставление позитивной обратной связи («Хорошо, что Вы не стали затягивать c обращением», «Приятно иметь дело c конструктивным пациентом», «я чувствую, что Вы хорошо владеете информацией в этой области» и т.п.) является инструментом стимулирования пациента к ответственному участию в процессе лечения.

. Если ожидания пациента неадекватно завышены («Сделайте все сегодня, я готов терпеть хоть 2 часа», «Я хочу такие же зубы, как в молодости», «Мне надо до отпуска избавиться от этого дискомфорта»), то задача врача работать c ожиданиями пациента, намеренно снижая их.

Стоматологу необходимо разъяснить пациенту, что в его случае возможно, a что нет и почему. Возможно, что и в результате такого диалога пациент испытает некоторое разочарование, но это заставит его более ответственно отнестись и к своему заболеванию, и к его преодолению.

Иногда этого бывает недостаточно. Известно, что даже пациенты, полностью разделяющие мнение врача, зачастую озадачены вопросами:

· Как скоро я увижу результаты?

· Стоит ли мне продолжать лечение?

Грамотный врач каждую встречу c пациентом будет использовать как возможность вдохновить его, заразить оптимизмом и вселить веру в успех. Стоматолог должен внимательно отслеживать психологическое состояние пациента и своевременно устранять возникшие сомнения и возражения своих пациентов.

позитивный психологический пациент стоматолог

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Повседневная работа врача-стоматолога имеет ряд характерных особенностей. Это наиболее массовый вид специализированной медицинской помощи. Часто страх пациента перед стоматологическим лечением, особенно по неотложным показаниям, приводит к максимальному эмоциональному напряжению. Поэтому самое главное - это контакт между врачом и пациентом.

Учет психологических особенностей работы с пациентом позволит создать благоприятный, позитивный настрой при работе стоматолога с пациентом.

# СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Айер У. Психология в стоматологической практике. - СПб.: Питер, 2008.

2. Бойко В. В. Психология в стоматологии. - М.: ИНФРА-М, 2009.

. Шор М. В. Психологические аспекты пародонтологического приема//Стоматология сегодня. - 2008. - № 8.