

Психологічні причини виникнення конфліктів лікаря-стоматолога та пацієнта в процесі лікування

Микола Наумець

*аспірант кафедри психології,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: naumetsmi@krok.edu.ua,
ORCID: 0009-0005-6524-115X*

З розвитком науково-технічного прогресу, більшість стоматологічних патологій вдається лікувати якісно та з хорошим довгостроковим прогнозом. Це забезпечується сучасними матеріалами, обладнанням, методиками та кваліфікованими спеціалістами. Разом з тим з'являються нові складності на які раніше ми не звертали достатню увагу, а саме на психологію взаємодії лікар-пацієнт. Конфліктність в стоматологічній практиці є наслідком байдужості до психологічних аспектів при наданні лікувальних послуг.

Тему міжособистісних конфліктів між лікарями та пацієнтами вивчали численні українські й іноземні науковці: В. Бойко, Ю. Колісник-Гуменюк, Є. Варлакова, С. Максименко, Р. Віч; проблеми у міжособистісній комунікації лікарів-стоматологів із пацієнтами досліджували Т. Алехова, А. Борисюк, Л. Лимар та С. Омельчук.

Фахівці з конфліктології вважають конфлікт виявом різниці в інтересах і вважають конфліктну взаємодію цілком нормальною та необхідною для коректного розвитку міжособистісної взаємодії. Конфліктна ситуація між лікарем та пацієнтом характеризується виникненням протиріччя й зіткненням особистісних тенденцій під час взаємодії лікаря та пацієнта у процесі лікування.

Сьогодні часті конфлікти в роботі лікаря стоматолога рідко мають серйозну медичну причину. В основному вони зумовлюються невдоволеністю пацієнта чи лікаря. Так, незадоволення пацієнта можуть бути викликані: зовнішнім виглядом виконаної роботи, довгими термінами виконання, незручним графіком запису, високою вартістю робіт, не належною комунікацією з лікарем, дискомфортом під час лікування. Невдоволеність лікаря, в свою чергу, зумовлюється: тривалим та вартісним навчанням, високою конкуренцією, надмірною або низькою завантаженістю робочого запису, високою відповідальністю здійснюваних маніпуляцій, тривалим вимушеним положенням тіла під час прийому пацієнтів, високим ступенем концентрації та напруженості уваги, зору і дрібної моторики рук, шкідливістю медичних препаратів та шумів з якими лікар контактує під час роботи, ризиками інфікування через контакт з біологічними рідинами, недостатньою оплатою виконуваних робіт.

Обидві сторони мають певний психологічний фон в якому вони починають комунікацію та подальшу взаємодію. Від комбінації різних психо-емоційних станів лікаря та пацієнта залежить результат лікування та взаємна задоволеність. Тому діагностування психо-емоційних станів пацієнтів, їх врахування при взаємодії, є однією із завдань лікаря-стоматолога. Це має важливе значення для

попередження можливих конфліктів.

Окрім того, слід враховувати, що лікарям доводиться спілкуватися з пацієнтами різного віку, виховання, соціального та фінансового стану, які мають неоднаковий рівень обізнаності з медичною сферою, і в цьому контексті треба бути чутливим до потреб і вподобань кожного хворого, з'ясовувати їхні внутрішні переживання, відчувати, наскільки вони довіряють лікарю, як ставляться до призначеного лікування, чи є прихильниками альтернативних підходів. Відповідно, значно зростає спільна відповідальність як лікаря, так і пацієнта за формування уявлення про причини виникнення хвороби та необхідний комплекс лікувальних і профілактичних заходів.

Отже, психологічні особливості взаємодії із пацієнтом відіграють важливу роль при виконанні лікарем стоматологом своїх обов'язків. Однією з таких особливостей є можлива конфліктність взаємодії лікаря та пацієнта. Причини цієї конфліктності часто пов'язані із неспівпадінням уявлень про лікувальний процес та його результати, психо-емоційним станом учасників лікувального процесу, а також зумовлюються віком, фінансовим станом й іншими соціальними та психологічними особливостями.

Список використаних джерел

1. Пірен М. І. *Деонтологія конфліктів та управління : навч.-практ. посіб.* / М. І. Пірен // Українська академія держ. управління при Президенті України, Інститут психології ім. Г. С. Костюка АПН України. – К. : УАДУ, 2001. – 378 с.
2. Бондарчук О. І. *Особистісна готовність майбутніх психологів до попередження конфліктів у професійній діяльності: сутність і умови розвитку* / О. І. Бондарчук // Вісник після-дипломної освіти : зб. наук. праць / ред. кол. В. В. Олійник (голов. ред.) [та ін.]. – 2014. – Вип. 12 (25). – С. 153–162.
3. Борисюк А. С. *Психологічні проблеми підготовки лікарів в сучасних умовах та шляхи їх вирішення* / А. С. Борисюк, Н. І. Зорій // Сучасні проблеми підготовки фахівців у вищих медичних та фармацевтичних навчальних закладах України : матеріали доповідей науково-методичної конференції (м. Луганськ, 26–27 жовт. 2000 р.) / за заг. ред. В. Г. Ковешнікова. – Луганськ : Луганський державний медичний університет, 2000. – С. 36–37.
4. Колісник-Гуменюк Ю. І. *Концептуальні основи формування професійно-етичної культури майбутніх медиків* / Ю. І. Колісник-Гуменюк // Педагогіка і психологія професійної освіти. – 2011. – № 5. – С. 23–33.
5. Лимар Л. В. *Аналіз дослідження сформованості готовності до безконфліктної взаємодії з пацієнтами студентів-медиків* / Л. В. Лимар // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету імені Т. Г. Шевченка / гол. ред. М. О. Носко. – Чернігів : ЧДПУ, 2010. – Т. 1, вип. 82. – С. 302–306. – (Серія «Психологічні науки»).
6. Максименко С. Д. *Синдром емоційного та професійного вигорання у лікарів* / Н. Ю. Максимова, С. Д. Максименко // Здоров'я України: медична газета (спеціалізоване видання для лікарів). – 2007. – № 23/1. – 68 с.
7. Демидович О. М. *Гендерні особливості готовності лікарів–стоматологів до продуктивної взаємодії в конфліктних ситуаціях* // Проблеми сучасної психології. 2018. Випуск 40 – С. 115–127.
8. Ю.Г. Коленко, О.В. Ліновицька, Г.Д. Малунова *Комунікативна компетентність майбутніх лікарів-стоматологів як необхідна складова оптимізації системи надання стоматологічних послуг* // Сучасна стоматологія 2019. Випуск 5 – С. 110–112.