

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ЛИЧНОСТИ ПАЦИЕНТА В
ЭСТЕТИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЕДЕНИЮ
ПАЦИЕНТА НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ.**

Ермаков И.С.

ГБОУ ВПО «Волгоградский Государственный медицинский университет».
Волгоград Россия (400001. г. Волгоград пл Павших борцов 1)

Литературный обзор посвящен психологическим особенностям типов личности пациента в эстетической стоматологии, которые выделял Levin. Раскрывается каждый тип личности. Также обзор содержит рекомендации по ведению пациент на этапах, предстоящих лечению, которые помогут врачу убедительно общаться с каждым пациентом, выбирать индивидуальную и конкретную модель общения. установить доверительные отношений с пациентом, что в свою очередь повлияет на информативность беседы врача с пациентом при сборе жалоб на его стоматологическую эстетику. В обзоре статьи мной подробно описаны и раскрыты возможные проблемы взаимоотношения врача стоматолога с рабочим коллективом и пациентом, выделяется внимание ошибкам, которые может допустить врач со своей командой при общении и работой с пациентом.

Ключевые слова: стоматологическая эстетика, тип личности, стоматология, пациент.

**PATIENT PSYCHOLOGICAL PERSONALITY TRAITS IN AESTHETIC
DENTISTRY. RECOMMENDATIONS FOR MANAGEMENT OF PATIENTS AT
DIFFERENT STAGES.**

Ermakov I.S.

1 HPE "Volgograd State medical University, Volgograd, Russia, 400001, Volgograd square of the Fallen fighters).

The literary review is devoted psychological features of types of the person of the patient in aesthetic stomatology with which allocated Levin. Each type of the person reveals. Also the review the patient at the stages which are coming treatment which will help the doctor to communicate convincingly with each patient contains recommendations about conducting, to choose individual and concrete model of dialogue. To establish confidential relations with the patient that in turn will affect on информативность conversations of the doctor with the patient at gathering of complaints to its stomatologic aesthetics. In the review of article I in detail describe and open possible problems of mutual relation of the doctor of the stomatologist with working collective and the patient, the attention to errors which the doctor with the command can admit at dialogue and work with the patient is allocated.

Keywords: dental aesthetics, personality type, dentistry, patient.

Введение

Существует некоторые основные универсальные принципы, которые определяют наше представление о красоте. Выражения лица и улыбки характеризуют неповторимость каждого человека и представляют собой особую форму невербальной коммуникации. Желание улыбнуться, чтобы оставить о себе благоприятное впечатление, совершенно естественно. Задача стоматолога заключается в поиске гармоничного сочетания функциональных требований и индивидуальной эстетики каждого пациента [1]

В основе эстетического стоматологического лечения лежат не только строгие научные принципы, но и особое направление искусства, где работа создается благодаря сочетанию квалификации стоматолога и зубного техника, а также их способности воспринимать прекрасное. [1,2]

Талант, творческие способности, умение слушать и слышать позволяют стоматологу понять пожелания и нужды пациента и удовлетворить их, создавая улыбку, соответствующую личностным качествам каждого конкретного пациента.[2]

Проблема взаимоотношений врача, его команды с пациентом, становится наиболее острой в эстетической стоматологии. Так как специфичность этого направления в стоматологии тесно связывается с внутренней неудовлетворенностью пациента его стоматологической эстетикой. Ошибки при общении каждого члена команды с таким пациентом могут привести к дискомфорту, который будет испытывать пациент, что негативно повлияет на результат эстетической реабилитации, или вовсе поставит под сомнение появления желания пациента лечиться именно в этой клинике.

Цель данной статьи – обратить внимание врачей стоматологов на необходимость учета психологических особенностей личности, дать рекомендации по ведению пациента на этапах стоящих до начала лечебных мероприятий.

Исход эстетического стоматологического лечения зависит не только от врача-стоматолога и работающего с ним в команде зубного техника, но и от психологического состояния пациента. [1,3]

Обзор:

Первый контакт.

Стоматологическую подготовку пациента необходимо начинать еще до его первого визита к стоматологу, когда он позвонит в клинику, чтобы записаться. Регистратор, это не менее важный член команды врача, важна манера общения с которой он говорит – все это поможет создать нужный имидж практикующему врачу и придаст уверенности и решительности пациенту в желании лечиться именно у этого врача.[1,2,3]

В планировании эстетического лечения, врач должен взаимодействовать с пациентом. Каждый пациент – это личность, со своими индивидуальными проблемами, и при диагностике и планировании лечения важно учитывать психологическое состояние личности. Levin выделил четыре типа личности.

Активный тип. Сильный тип личности, быстро принимает решения, не тратит времени зря, высокоорганизован, предпочитает уточнять подробности в жатой форме, настойчив. Общение должно с таким пациентом быстрое и эффективное, с максимальной краткостью и точностью. [1,4,10]

Экспрессивный тип. Лидер компании, стремится к положительным эмоциям, высокоэмоциональный, быстро принимает решение, не любит однотонной работы, не редко бывает дезорганизованным и безответственным, в общении много рассказывает о своей личной жизни. [1,4]

Добродушный тип. Предпочитает людей с похожими интересами, плохо реагирует на давление со стороны других или мотивацию. Медленно принимает решение. Постоянен и боится последствий, ведом более чем ведущий. Такому пациенту, предпочтительнее предоставлять информацию в течение нескольких визитов. [1,4]

Аналитический тип. Предпочитает информацию в мельчайших подробностях, имеет технический склад ума, очень требователен и эмоционален. Наиболее трудно принимать решение именно этому типу. Планируя лечение с таким пациентом, лучше предоставить ему дополнительную объективную информацию в виде печатных материалов. [1,4,9]

Стоматолог и члены его команды должны уметь распознавать все четыре типа личности, корректируя манеру общения с пациентом, тем самым способствуя улучшению взаимодействия между врачом, персоналом и пациентом. Искусство межличностного общения, так же важно, как и практические навыки. Levin говорил: « В конце концов мы ведь не просто техники. Мы лечим людей», таким образом, необходимо чтобы между стоматологом и пациентом происходило личное общение. [2,3,4]

Беседа врача с пациентом.

Это важный исходный этап, в котором необходимо установление доверительных отношений с пациентом. В ходе дружеской беседы пациент должен почувствовать, что может доверить свои проблемы стоматологу. Такой неформальный разговор должен состояться до того, как пациент сядет в стоматологическое кресло для проведения осмотра. Менторский тон и определение жесткой субординации никак не способствуют построению доверительных отношений. Ощущение комфорта пациентом является обязательным критерием при анализе эстетики. Это позволит эффективно оценивать их внешний вид, характер и поведение, а также изучать непринужденный вид лица, улыбки и мимику. [1,5,6]

Пожелания пациента

Соблюдение вышесказанных рекомендаций, облегчает выявление пожеланий пациента, который часто не может выразить точную причину недовольства. Большинство пациентов уверены, что эстетическое стоматологическое лечение в состоянии повлиять на их социальную активность и профессиональную карьеру. [6]. Стоматолог должен избегать навязывания собственного мнения и уважать пожелания пациента. Т.к. каждый врач субъективен в представлениях о красоте. Некоторые пациенты в качестве эстетической модели для подражания рассматривают фотографии знаменитостей. Следует серьезно относиться к мнению пациента и правильно понимать его пожелания. Не стоит забывать, что иногда достижение желаемого результата в представлении пациента легко

выполнимо, не смотря на ее реальную сложность и необходимость использования комплексного междисциплинарного подхода. Более того, многие пациенты недооценивают число и продолжительность посещений, и цену лечения. В таких случаях фактически невозможно выполнить пожелания пациента. Если, несмотря на усилия стоматолога, пациент не понимает нереальность своих требований, рекомендуется не начинать лечение, в таком случае неудача неизбежна.[5,6,7]

Общение с пациентом.

В общении стоматологу необходимо найти индивидуальный подход к пациенту. Не рекомендуется применять технических терминов, это затрудняет взаимопонимание пациентом врача. Помощью в общении может служить наглядное пособие, к примеру, фотография пациентов с похожими жалобами, которым было проведено успешное лечение, интересные для этого пациента журналы.[5]

Если у врача стоматолога удастся добиться доверия к себе и его команде специалистов, можно приступать к работе начав сбор информации для заполнения Карты пациента. Проводят полное клиническое обследование, заполняют специальную часть медицинской карты, посвященной вопросам эстетики. Не будет лишним, с позволения пациента, сделать его фотографии до лечения, это позволит объективно оценить результат лечения после.[1,2,8]

Получив все необходимые данные, стоматолог может поставить правильный диагноз, и составить оптимальный план лечения. Пациентам следует разъяснить предстоящие этапы лечения, они должны подтвердить полное понимание целей терапии. Важно помнить, что только при наличии доверия со стороны пациента, врач сможет убедить эффективности предложенного им лечения. Перед началом лечебных мероприятий, необходимо убедиться, что пациент будет скрупулезно соблюдать индивидуальную гигиену полости рта и регулярно посещать клинику для проведения профессиональной гигиены. Перед проведением необходимых процедур, стоматолог для подтверждения ожидания пациента, может воспользоваться вспомогательными визуальными средствами. Посредством которых можно изобразить конечный результат. Для этих целей можно воспользоваться восковой моделью, изготовить временные реставрации на основе композитов или акриловых пластмасс.[5,10] Только после согласования с пациентом плана лечения, целей, прогноза, сроков и стоимости лечения, подписания информированного согласия становится возможным проведение терапии.[2]

Вывод: обратить внимание врачей стоматологов на необходимость учета психологических особенностей личности, дать рекомендации по ведению пациента на этапах стоящих до начала лечебных мероприятий.

Резюмируя все вышесказанное, можно отметить, что эстетическая стоматология имеет специфические черты, отличающие ее от других направления стоматологии. Результат ведения пациента с момента записи на прием до полного окончания лечебных мероприятий, напрямую зависят не только от профессиональных умений врача стоматолога и его команды, но и от умения каждого члена этой команды установить контакт с пациентом, относясь к каждому больному с индивидуальным подходом.

Литература

1. Данилина Т.Ф., Наумова В.Н., Жидовинов А.В., Порошин А.В., Хвостов С.Н. Качество жизни пациентов с гальванозом полости рта//Здоровье и образование в XXI веке. 2012. Т. 14. № 2. С. 134.
2. Жидовинов А.В., Головченко С.Г., Денисенко Л.Н., Матвеев С.В., Арутюнов Г.Р. Проблема выбора метода очистки провизорных конструкций на этапах ортопедического лечения//Современные проблемы науки и образования. -2015. -№ 3.
3. Михальченко Д.В., Гумилевский Б.Ю., Наумова В.Н., Вирабян В.А., Жидовинов А.В., Головченко С.Г. Динамика иммунологических показателей в процессе адаптации к несъёмным ортопедическим конструкциям//Современные проблемы науки и образования. 2015. № 4. С. 381.
4. Михальченко Д.В., Михальченко А.В., Порошин А.В. Модифицированная методика оценки адаптации к ортопедическим стоматологическим конструкциям//Фундаментальные исследования. -2013. -№3 (часть 2). -С.342-345.
5. Михальченко Д.В., Михальченко А.В., Порошин А.В. Роль симуляционного обучения в системе подготовки врача-стоматолога на примере фантомного центра волгоградского медицинского университета//Фундаментальные исследования. -2013. -№ 3 (часть 1). -С. 126-128.
6. Михальченко Д.В., Порошин А.В., Шемонаев В.И., Величко А.С., Жидовинов А.В. Эффективность применения боров фирмы «Рус-атлант» при препарировании зубов под металлокерамические коронки//Волгоградский научно-медицинский журнал. Ежеквартальный научно-практический журнал. 2013. № 1. С. 45-46.
7. Михальченко Д.В., Фирсова И.В., Седова Н.Н. Социологический портрет медицинской услуги: монография.-Волгоград, 2011. -140 с.
8. Поройский С.В., Михальченко Д.В., Ярыгина Е.Н., Хвостов С.Н., Жидовинов А.В. К вопросу об остеоинтеграции дентальных имплантатов и способах ее стимуляции /Вестник Волгогр. гос. мед. ун-та. -2015. -№ 3 (55). -С. 6-9.
9. Фирсова И.В., Михальченко В.Ф., Михальченко Д.В. Врачебная тактика при диагностике предраковых заболеваний слизистой оболочки полости рта и красной

каймы губ//Вестник Волгоградского государственного медицинского университета.
-2013. -№ 1 (45). -С. 3 -6.

10. Mikhalchenko D.V., Zhidovinov A.V., Mikhalchenko A.V., Danilina T.F. The local immunity of dental patients with oral galvanosis//Research Journal of Pharmaceutical, Biological and Chemical Sciences. -2014. -Vol. 5. -No. 5. -p. 712-717.