

ПСИХОЛОГИЯ ДЛЯ СТОМАТОЛОГОВ

Л.И. Ларенцова

Н.Б. Смирнова

Психология взаимоотношений врача и пациента

Учебное пособие

Министерство образования и науки Российской Федерации

Рекомендовано ГБОУ ДПО «Российская медицинская академия
последипломного образования» Министерства здравоохранения

Российской Федерации к использованию в качестве учебного
пособия в учреждениях, реализующих образовательные программы
высшего профессионального, послевузовского и дополнительного
профессионального образования по специальности «Стоматология»

Регистрационный номер рецензии 102 от 02 апреля 2014 года
ФГАУ «Федеральный институт развития образования»



Москва
ИЗДАТЕЛЬСКАЯ ГРУППА
«ГЭОТАР-Медиа»
2015

Глава 1

ВРАЧ И ПАЦИЕНТ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОБЩЕНИЯ

1.1. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Общение — взаимодействие индивидов или социальных групп, состоящее в непосредственном обмене опытом, навыками, умениями и информацией, удовлетворяющее потребности человека в контактах с другими людьми.

У человека есть особенная, подсознательная потребность общаться с людьми. Если лишить человека возможности такого общения, то в его психике могут возникнуть отклонения. Следствием дефицита общения могут стать: слабое развитие речи, недоразвитие умственных способностей, отсутствие коммуникативных умений и навыков, слабое развитие интеллекта, недоразвитость чувств. В раннем детстве ребенок усваивает речь путем подражания взрослым людям. С помощью речи и общения формируется мышление, развивается интеллект. Дефицит общения в этом возрасте вызывает задержку психического развития, а иногда — необратимые нарушения (примером могут служить дети-маугли). В пожилом возрасте дефицит общения также приводит к психическим нарушениям: человек начинает разговаривать вслух, появляются подозрительность и искажение восприятия.

Обычно общению учатся в детстве и овладевают различными его видами и формами в зависимости от среды, в которой живут, от людей, с которыми взаимодействуют. Часто это происходит стихийно, без специального обучения (хотя и родители, и учителя дают определенные рекомендации, помогая ребенку грамотно, четко и вежливо излагать свои мысли). К сожалению, этого опыта бывает недостаточно для достижения взаимопонимания и продуктивного взаимодействия с разными людьми, особенно при овладении медицинской профессией.

Можно рассматривать общение как источник и канал информации. При этом человек приобретает и передает не только идеи, факты, пред-

ставления, но и ценностное отношение, интересы, настроения, чувства. В общении осуществляется рациональное, эмоциональное и волевое взаимовлияние и взаимодействие врача и пациента, коллег, выявляется и формируется общность взглядов, мыслей, настроений. Кроме того, здесь достигается взаимопонимание, осуществляется передача и усвоение знаний и опыта, создаются сплоченность и солидарность, характеризующие групповую и коллективную деятельность.

Под общением можно также понимать одну из форм сотворчества, в процессе которого человек познает и преобразует окружающий его мир. В нем осуществляется стремление личности к реализации своей социальной роли, своих организаторских и партнерских качеств. Общение выступает как одно из важнейших условий выявления и раскрытия лучших сторон личности, формирования ее сознания и самосознания, как стимулятор ее развития.

В соответствии с целями и средствами общение подразделяют на: материальное и идеальное; устное и письменное; непосредственное и опосредованное; вербальное и невербальное.

Материальным называют общение людей, при котором они обмениваются предметами быта, культуры, труда или воздействуют друг на друга с помощью каких-либо предметов.

Идеальное общение предполагает обмен между людьми идеями и мыслями (рациональное), образами, переживаниями (эмоциональное). В данный вид общения люди включены, когда они читают книги, смотрят телепередачи, работают в Интернете или просто разговаривают друг с другом.

Непосредственное общение предполагает восприятие друг друга напрямую, без каких-либо вспомогательных средств. При опосредованном способе используются книги, технические средства.

Вербальным называют общение, осуществляемое с помощью разговора или письменной речи, а невербальным — реализуемое с помощью различных неречевых средств: мимики, взглядов, жестов.

1.2. ТРИ ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ

Общение — обмен информацией между людьми при их взаимодействии друг с другом. Наряду с деятельностью, направленной на познание и преобразование человеком окружающего мира, оно является одной из основных форм социальной активности человека. В результате общения знания, умения, навыки одного человека становятся общими для мно-

гих людей. Получение и передача информации дает человеку возможность овладеть опытом, накопленным человечеством (информационная функция). Во время общения происходит передача и восприятие эмоций и чувств, передается отношение к событию, важность и значимость его для данного человека (перцептивная функция). С помощью общения осуществляется взаимодействие людей (интерактивная функция).

Информационная функция реализуется при передаче или получении сообщения. При этом информация бывает двух типов: *побудительная*, выраженная в виде рекомендации, совета, просьбы или приказа, призвана стимулировать или остановить какое-либо действие; *констатирующая*, передаваемая в форме сообщения и не предполагающая непосредственного изменения поведения. Не следует забывать, что в процессе человеческого общения информация не только передается, но и формируется, уточняется, развивается.

Можно представить коммуникативный процесс в виде модели, состоящей из пяти элементов: коммуникатор — сообщение (текст) — канал передачи информации — реципиент (аудитория) — обратная связь (рис. 1.1). Распространение информации проходит через своеобразный фильтр доверия-недоверия. Подобный фильтр действует так, что истинная информация может оказаться не принятой, а ложная — принятой. В процессе общения стоматолога и пациента перед участниками стоит задача не просто обменяться сообщениями, но добиться адекватного восприятия информации — взаимопонимания в прямом смысле этого слова. Поэтому необходимо учитывать, что понимание сообщения зависит и от формы его подачи, и от личностных особенностей собеседников. Непонимание или искажение информации могут быть обусловлены различиями в языке и грамотности, разницей культурных традиций, возрастными особенностями и т.п. Нарушение коммуникации затрудняет процесс диагностики и лечения и создает конфликтные ситуации.

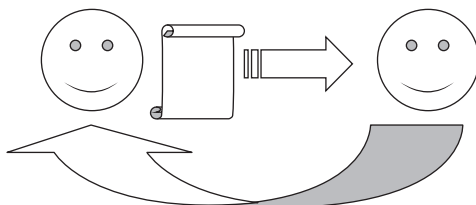


Рис. 1.1. Схема коммуникативного процесса (коммуникатор, сообщение, канал информации, реципиент, обратная связь)