

ID: 2019-10-81-T-19114

Тезис

Османова З.Х., Салихова А.А., Фортуна В.А., Палутина Ю.С.

### **Коммуникативные ошибки в профессиональной деятельности врача-стоматолога**

*ФГБОУ ВО Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского Минздрава России, кафедра педагогики, образовательных технологий и профессиональной коммуникации*

*Научный руководитель: асс. Бакаева О.В.*

В настоящее время всё более актуальной становится проблема оказания качественной стоматологической помощи, в которой немалая роль отведена непосредственному контакту врача с пациентом.

В качестве наиболее важных в настоящее время нами были выделены следующие коммуникативные ошибки в процессе осуществления профессиональной деятельности врача-стоматолога: невнимательное отношение к пациенту; изложение клинической картины пациенту непонятными ему научными терминами; агрессивная направленность в процессе коммуникации; эмоциональное давление на пациента.

Результаты многочисленных исследований показывают, что оптимальным для результативного общения с пациентом является использование врачом различных коммуникативных приемов.

В ходе проведенного нами опроса 100 респондентов обоего пола в возрасте от 17 до 28 лет из числа студентов Саратовского ГМУ им. В.И. Разумовского было выявлено, применению каких коммуникативных приемов в процессе взаимодействия со стоматологами отдают предпочтение опрошенные. Обращение врача к пациенту по имени отметили как важный и желательный коммуникативный прием 5% опрошенных; наличие доброжелательной улыбки – 10%; адресную направленность мимики и жестов – 12%; тактику утешения и поддержания пациента – 36%; терпеливое и внимательное выслушивание больного – 37%. Исходя из этого можно сделать вывод, что для пациентов важна поддержка и проявление эмпатии со стороны врача. В общении с пациентом он зачастую выступает в роли коммуникативного лидера и координирует обмен информацией и восприятие ее пациентом. Специалисту следует обеспечить пациента всей необходимой информацией о состоянии его здоровья, шансах на выздоровление, возможных рисках в ходе лечения, о возможностях выбора из предполагаемых вариантов лечения.

Важно отметить, что врач должен не только использовать достижения медицины для максимально точной постановки диагноза, корректировки лечебно-профилактических мероприятий, оценки их эффективности, но и устанавливать непосредственный контакт с пациентом, уметь оценивать изменения в его состоянии, а также при необходимости корректировать их.

**Ключевые слова:** коммуникативные ошибки, врач-стоматолог, пациент, медицина