

# ПРОБЛЕМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ВРАЧА И ПАЦИЕНТА



К.м.н., доцент кафедры  
психиатрии с наркологией ВГМУ  
Гречко Т.Ю.

# В ЛЕЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ УЧАСТВУЮТ ДВЕ СТОРОНЫ



# ОСОБЕННОСТИ ПСИХОЛОГИИ СОВРЕМЕННЫХ ПАЦИЕНТОВ

- 1 - низкий уровень профилактики со стороны населения
- 2 - инфантильно-иждивенческое отношение к медицине
- 3 - тенденция к алекситимичности больных (затруднение в вербализации собственных ощущений)
- 4 - получение информации о медицине из некомпетентных источников
- 5 - стремление лечиться методами «нетрадиционной терапии»

# ПАРАМЕТРЫ ОЦЕНКИ БОЛЕЗНИ С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ ФОРМИРОВАНИЯ ОТНОШЕНИЯ К НЕЙ

- - вероятность летального исхода;
- - вероятность инвалидизации и хронизации;
- - болевая характеристика болезни;
- - необходимость радикального или терапевтического лечения;
- - денежные затраты, связанные с лечением;
- - социальная значимость болезни и традиционное отношение к заболеванию в микросоциуме;
- - влияние на семейную и сексуальную жизнь;
- - влияние болезни на возможность поддерживать прежний уровень общения, сферу интересов и развлечений;

!!! Т.е. – во многом оценка связана с качеством жизни

# «ИДЕАЛЬНЫЙ БОЛЬНОЙ»

- - малая осведомлённость в медицинских вопросах;
- - вера в своего врача;
- - готовность беспрекословно выполнять все назначения лечащего врача;
- - краткость в изложении жалоб;
- - отсутствие ипохондричности.



# ПРОБЛЕМЫ, СВЯЗАННЫЕ С ЛИЧНОСТЬЮ ВРАЧА

- Отсутствие коммуникативной компетентности (способности устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми).
- Наличие определённой психологической установки (позитивная, негативная и адекватная).
- Способность к эмпатии (сопереживанию) и стиль общения врача (сопереживающий, эмоционально-нейтральный, директивный, недирективный).
- Проблемы профессиональной компетентности.
- Проблема материального и морального удовлетворения от работы.

# ЭМПАТИЯ – ЭТО ПОНИМАНИЕ ДРУГИХ



Проявлять **ЭМПАТИЮ**, это:

- Демонстрировать, что Вы понимаете эмоции, мысли и поступки пациента
- Проявлять адекватную эмоциональную и интеллектуальную обратную связь
- Поддерживать изменения с помощью упорядочивания и прояснения
- Подчеркивать принятие пациента

# «ИДЕАЛЬНЫЙ ВРАЧ»

- Схема Ж. Лакана (учитываются следующие факторы: пол, возраст, национальность, вероисповедание, сексуальная ориентация врача).

«Пациент расценивает идеального врача как лицо одного с ним пола, сексуальной ориентации и более старшего по возрасту».

- Играют огромную роль личностные и характерологические черты врача (уважительность и внимательность к пациентам, любовь к профессии, доброта, душевность).

В.А. Ташлыков отметил, что пациенты определили качества «идеального врача» в такой последовательности: ум (78%), увлечённость работой, внимательность, чувство долга, терпение, интуиция, чувство юмора.

# СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ



# СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

- ⦿ - реакция организма, возникающая вследствие продолжительного воздействия профессиональных стрессов, представляющая собой выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия.
- ⦿ Американский психиатр H. Freudenberger в 1974 г. описал феномен и дал ему название "burnout", для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с пациентами (клиентами) в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи.

# ПРОФЕССИИ, ПРЕДРАСПОЛОГАЮЩИЕ К СЭВ



- врачи
- учителя
- психологи
- социальные работники
- спасатели
- работники правоохранительных органов.

# СТАТИСТИКА

- Почти 80% врачей психиатров, психотерапевтов, психиатров-наркологов имеют различной степени выраженности признаки синдрома выгорания
- 7,8% - резко выраженный синдром, ведущий к психосоматическим и психовегетативным нарушениям



# СТАТИСТИКА

- среди врачей общей практики обнаруживается высокий уровень тревоги в 41% случаев, клинически выраженная депрессия - в 26% случаев
- признаки СЭВ выявляются у 61,8% стоматологов, причем у 8,1% - синдром в фазе “истощения”



## ГЛАВНАЯ ПРИЧИНА СЭВ

- психологическое переутомление в ситуации когда требования длительное время преобладают над ресурсами



# ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ФАКТОРЫ, СПОСОБСТВУЮЩИЕ ВЫГОРАНИЮ

- ⦿ высокая рабочая нагрузка
- ⦿ отсутствие социальной поддержки со стороны коллег и руководства
- ⦿ недостаточное вознаграждение
- ⦿ неопределенность в оценке выполняемой работы
- ⦿ невозможность влиять на принятие решений
- ⦿ неоднозначные требования к работе
- ⦿ постоянный риск штрафных санкций
- ⦿ однообразная и бесперспективная деятельность
- ⦿ необходимость проявлять эмоции, не соответствующие реальным
- ⦿ отсутствие выходных, отпусков и интересов вне работы

# РАЗВИТИЮ СЭВ СПОСОБСТВУЮТ ЛИЧНОСТНЫЕ ОСОБЕННОСТИ:

- высокий уровень эмоциональной лабильности
- высокий самоконтроль, особенно при волевом подавлении отрицательных эмоций
- рационализация мотивов своего поведения
- склонность к повышенной тревоге и депрессивным реакциям, связанным с недостижимостью "внутреннего стандарта" и блокированием в себе негативных переживаний
- ригидная личностная структура

# КЛЮЧЕВЫЕ СИМПТОМЫ СЭВ (1)

- **физические** (усталость, физическое утомление, истощение; изменение веса; недостаточный сон, бессонница; плохое общее состояние здоровья, затрудненное дыхание, одышка; тошнота, головокружение, чрезмерная потливость, дрожь; повышение артериального давления; язвы и воспалительные заболевания кожи; болезни сердечно-сосудистой системы)



## КЛЮЧЕВЫЕ СИМПТОМЫ СЭВ (2)

- ⦿ **ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ** (недостаток эмоций; пессимизм, цинизм и черствость в работе и личной жизни; безразличие, усталость; ощущение беспомощности и безнадежности; агрессивность, раздражительность; тревога, неспособность сосредоточиться; чувство вины; потеря идеалов, надежд или профессиональных перспектив; чувство одиночества)



## КЛЮЧЕВЫЕ СИМПТОМЫ СЭВ (3)

- **поведенческие** (во время работы появляется усталость и желание отдохнуть; безразличие к еде; малая физическая нагрузка; оправдание употребления табака, алкоголя, лекарств; несчастные случаи - падения, травмы, аварии и пр.; импульсивное эмоциональное поведение)



## КЛЮЧЕВЫЕ СИМПТОМЫ СЭВ (4)

- **интеллектуальные** (падение интереса к новым теориям, к альтернативным подходам в решении проблем; большее предпочтение стандартным шаблонам; малое участие или отказ от участия в развивающих экспериментах; формальное выполнение работы)



## КЛЮЧЕВЫЕ СИМПТОМЫ СЭВ (5)

- ◎ **СОЦИАЛЬНЫЕ** (низкая социальная активность; падение интереса к досугу, увлечениям; социальные контакты ограничиваются работой; скудные отношения на работе и дома; ощущение изоляции, непонимания других и другими; ощущение недостатка поддержки со стороны семьи, друзей, коллег)



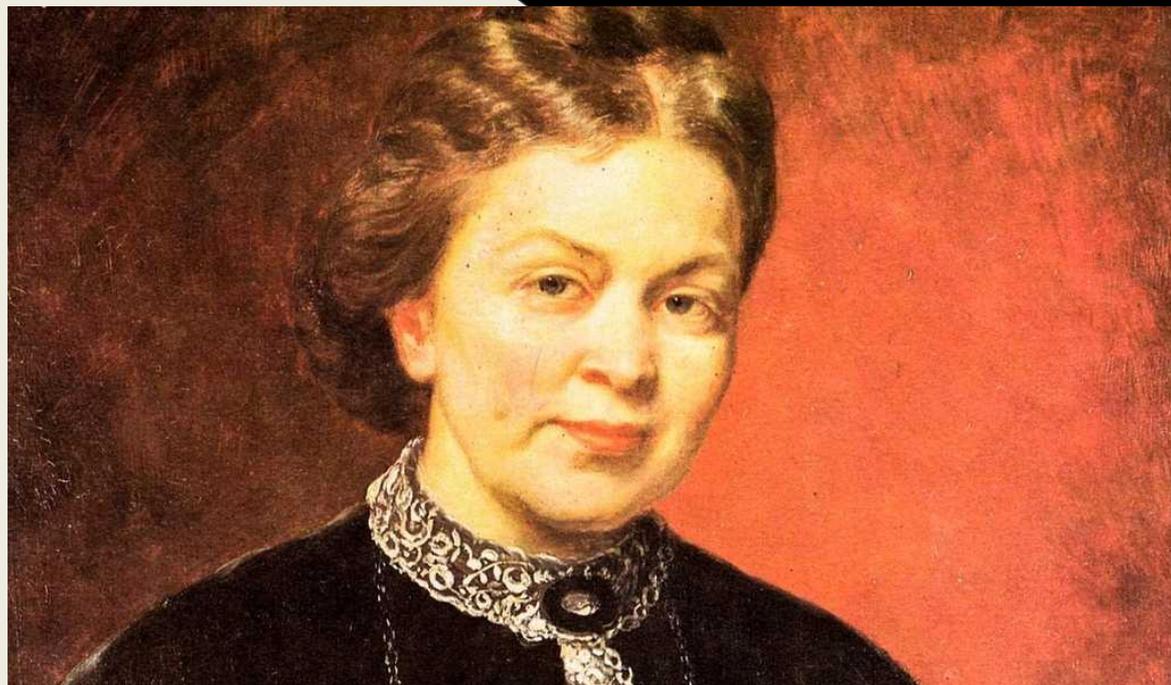
# КАК ПРЕДОТВРАТИТЬ СЭВ?

- определение краткосрочных и долгосрочных целей
- отдых от работы
- овладение умениями и навыками саморегуляции (релаксация, положительная внутренняя речь)
- профессиональное развитие и самосовершенствование
- уход от ненужной конкуренции
- эмоциональное общение
- поддержание хорошей физической формы
- переключение с одного вида деятельности на другой



«От врачей и учителей требуют чуда, а если чудо свершится, никто не удивляется».

Мария Эбнер-Эшенбах





**Спасибо за внимание!**