

УДК 159.9 © Н. Ю. Ражина, Л. Ю. Золотова, А. В. Хижук, В. Ю. Стороженко, 2017

Эмоциональные и поведенческие реакции пациентов на приеме у врача-стоматолога (на примере обучающихся в вузе МВД России)

Наталья Юрьевна Ражина,

кандидат педагогических наук, доцент кафедры педагогики и психологии
Омского медицинского университета.
Омск, Россия. e-mail: n.yu.ra@mail.ru

Людмила Юрьевна Золотова,

кандидат медицинских наук, доцент кафедры терапевтической стоматологии
Омского медицинского университета.
Омск, Россия. e-mail: lzolot@mail.ru

Александр Викторович Хижук,

ассистент кафедры ортопедической стоматологии Омского медицинского университета.
Омск, Россия. e-mail: khizhukomgmu@mail.ru

Виктор Юрьевич Стороженко,

студент 5 курса стоматологического факультета Омского
государственного медицинского университета.
Омск, Россия. e-mail: crazuz@mail.ru

Предмет исследования, изложенный в настоящей статье, — характер проявления эмоциональных и поведенческих реакций пациентов, изучение преобладающих эмоций у пациентов-курсантов на стоматологическом приеме, определение критериев и типичных для пациентов вегетативных и поведенческих реакций, выяснение моделей поведения врача.

Ключевые слова: пациенты-курсанты, страх, тревога, собственно эмоции, поведенческие реакции, вегетативные реакции, модели поведения.

Для цитирования: Ражина Н. Ю., Золотова Л. Ю., Хижук А. В. и др. Эмоциональные и поведенческие реакции пациентов на приеме у врача-стоматолога (на примере обучающихся в вузе МВД) // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2017. № 1(68). С. 41–44.

В сознании многих людей существует стереотип, что визит к врачу-стоматологу непременно будет сопровождаться негативными эмоциями. Заведомо произвольно или непроизвольно люди передают друг другу свое отрицательное отношение к данному событию [1]. Часто человек, еще не побывавший в статусе пациента, но уже испытывающий эмоциональное напряжение, не способен адекватно оценить необходимость лечения, откладывая его на более поздний срок [2].

Со временем у болезни появляются осложнения, а манипуляции врача в таком случае неминуемо сопровождаются, как правило, более интенсивными болевыми ощущениями [3].

Страх перед стоматологом ярче выражен у старшего поколения, заставшего времена лечения без применения анестезии, у тех, кто на собственном опыте испытал болезненность процедуры удаления или пломбирования зубов. Подобные дискомфортные ощущения прочно закрепились в подсознании, достигнув у некоторых людей наивысшей степени страха, перейдя в тревожно-фобическое расстройство.

Боязнь стоматологов разной степени выраженности наблюдается у 30% населения планеты, т. е. у каждого третьего жителя, 22% пациентов испытывают тревогу перед визитом к стоматологу и признаются, что есть страх перед возможным удалением зубов.

Отметим, что боязнь стоматолога чаще всего основана на личном опыте человека, полученном в предыдущие посещения врача, если эти визиты были связаны с болезненным лечением или удалением зубов [4, с. 24–27].

Незначительный страх перед стоматологами испытывает большинство людей, что совершенно естественно. Прием у стоматолога способен доставить неприятные ощущения и боль, естественно, лечение тоже сопровождается некоторым «вторжением» врача в личное пространство пациента.

Актуальность проблемы несвоевременного посещения стоматолога из-за страха пациента обусловлена, с одной стороны, тем, что нездоровые зубы препятствуют социальной успешности человека, а с другой — возникновением более серьезных негативных последствий для всего организма. В научной литературе все чаще появляются статьи, раскрывающие влияние стоматологического состояния на другие системы организма: патогенные микроорганизмы из полости рта беспрепятственно попадают в легкие, что подтверждают исследования, проведенные в Йельской Школе Медицины в 2012 г., результаты которых показали увеличение темпов развития пневмонии у лиц с нездоровыми зубами [5].

Современная стоматология как область медицины находится на высоком уровне развития. Наличие конкуренции в этом секторе медицинских услуг усилило заинтересованность врачей в повышении качества стоматологической помощи в соответствии с требованиями эстетики и безболезненности совершаемых манипуляций. Однако посещение стоматолога продолжает быть ситуацией, вызывающей у человека разные эмоциональные реакции. Это временные эмоциональные переживания, отражающие отношение человека к текущим, вероятным или воспоминаемым событиям, которые обобща-

Таблица 1. Причины обращения к стоматологу

Варианты ответов	Девушки		Юноши		Итого	
	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%
По какой причине Вы обращаетесь к стоматологу?						
Раз в год (в полгода) в целях профилактики	21	32,8	19	19,4	40	24,7
в связи с медкомиссией	10	15,6	7	7,1	17	10,5
При видимом дефекте или при ощущении дискомфорта, вызванного состоянием зубов	16	25,0	46	47,0	62	38,2
При сильной боли	17	26,5	26	26,5	43	26,5

ют оценку ситуации, связаны с удовлетворением его потребностей и возникают как биологические малоосознаваемые (инстинктивные) реакции на воздействующий раздражитель. К ним относятся радость, удивление, страдание, гнев, отвращение, презрение, интерес, страх [6].

На приеме у стоматолога пациент, как правило, испытывает страх, неприязнь и гнев. Возникает вопрос: каким образом эмоции пациента могут затруднить оказание стоматологической помощи? Ответ заключается в наличии тесной взаимосвязи психической и функциональной деятельности организма человека. Интенсивные эмоции активизируют определенные нервные центры и стимулируют выработку биологически активных веществ. Это может, например, повысить артериальное давление, т. е. усилить кровотечение или спровоцировать тремор конечностей, мышечные спазмы, что существенно усложнит оказание медицинской помощи. Вегетативные проявления сильных эмоций — покраснение или побледнение кожи лица, избыточное потоотделение, изменение частоты дыхания или сердцебиения [7, с. 50–51].

Исследование ориентировалось на изучение проявления эмоций на вегетативном и поведенческом уровнях, результаты которого позволят стоматологу снизить эмоциональное напряжение у пациента и обеспечить более комфортное лечение. Врач во время стоматологического приема может наблюдать и фиксировать вегетативные и поведенческие реакции пациента.

Выбор участников исследования обусловлен тем, что большинство обучающихся находятся на стадии завершающего физического и психического развития [8, р. 87]. Они более ориентированы на достижения и успех в личной, в профессиональной сферах жизни, что проявляется в повышенном внимании к своему внешнему виду. Поэтому испытуемых обозначенной возрастной категории можно считать постоянными пациентами, следящими за своим здоровьем.

Авторами была разработана анкета, направленная на изучение типичных признаков эмоциональных переживаний пациентов. Определена исследуемая совокупность проявления эмоций: вегетативные (повышение температуры тела, усиленное потоотделение, бледность или покраснение кожных покровов) и поведенческие реакции (чрезмерная двигательная активность или пассивность, дрожание голоса). Последний вопрос анкеты был направлен на выявление оптимальной, с точки зрения пациентов, модели поведения врача на стоматологическом приеме.

В анкетировании, которое проводилось в 2016 г. на базе Омской академии МВД России, приняли участие 162 чело-

века (98 мужчин и 64 женщины). Курсантам и слушателям академии МВД России, имеющим опыт посещения стоматолога, была предложена соответствующая анкета.

Результаты исследования причин обращения к стоматологу пациентов-курсантов вуза МВД показали, что треть опрошенных женщин (32,8%) в силу природных психологических особенностей (бессознательное стремление к красоте, забота о внешнем виде) регулярно проходят профилактические стоматологические осмотры, не доводя ситуацию до заметных изменений во внешности. Большая часть мужчин исследуемой возрастной категории (47%) обращаются к стоматологу, когда проблема уже очевидна и требует устранения, что объясняется особенностями мужской психологии (внешности отводится роль второстепенная). Только 26,5% от числа всех обследуемых обращаются к врачу при сильной боли (табл. 1.). Более 70% обследуемых, по-видимому, не испытывают пороговой боли.

Исследование наличия эмоционального напряжения перед визитом к врачу-стоматологу показало, что респонденты распределились примерно одинаково: 53% испытывают и 47% не испытывают определенного беспокойства перед посещением стоматолога (табл. 2).

Результаты исследования видов эмоциональных состояний пациентов во время стоматологического приема показали, что 41% заявляет о спокойствии во время приема у стоматолога, однако 59% курсантов отмечают и другие различные состояния (тревога, беспокойство, страх, отвращение) (рис.).

Проявление отвращения может возникнуть во время пребывания у стоматолога, предположительно, из-за ошибки врача в общении или в связи с самим лечением.

В ходе исследования причин возникновения отрицательных эмоций у пациентов в кресле стоматолога было выявлено, что в 37% случаев эмоции пациентов были вызваны ожидаемыми болевыми ощущениями, причем они более выражены у юношей (табл. 3).

Таблица 2. Показатели эмоционального напряжения перед визитом к врачу

Варианты ответов	Девушки		Юноши		Итого	
	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%
Обеспокоены ли Вы предварительно предстоящим визитом к стоматологу?						
Да	56	57,1	30	46,8	86	53,0
Нет	42	42,8	34	53,1	76	47,0

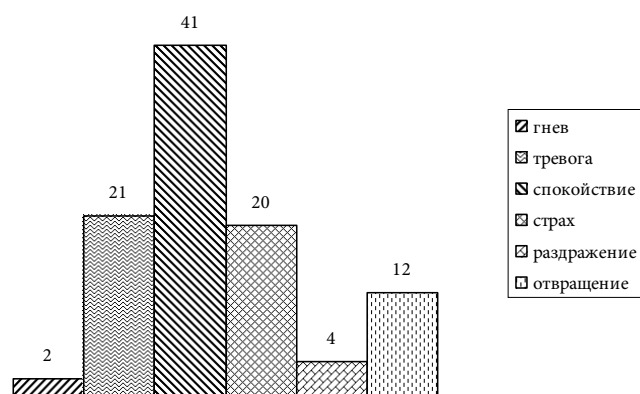


Рис. Результаты исследования видов эмоций пациентов во время стоматологического приема, %

Различие в результатах можно объяснить тем, что совершенствование и широкое применение обезболивающих средств способствует вытеснению страха боли на второй план. По результатам опроса пациентов беспокоят звук бормашины, запах медикаментов и отсутствие информации об уровне профессионализма врача. Однако 19,7% (32 человека) респондентов ничего не беспокоит (табл. 3).

Анализ результатов исследования вегетативных и поведенческих реакций у пациентов показал, что больше половины опрошенных (54,3% (88 участников из 162)) отрицают наличие вегетативных изменений, что указывает на их отсутствие, это на 34% больше тех, кто сообщил о своем спокойствии во время стоматологического приема (табл. 4).

Треть опрошенных пациентов (34,5%) ожидают от приема со стоматологом сотрудничества, т. е. надеются на предоставление возможности участия в своем лечении и готовы этому содействовать. Значительное количество респондентов (48,1%) во время приема желает общаться с врачом не только по поводу лечения, но и на другие темы, так как подобное общение способствует снижению эмоционального напряжения (табл. 5).

Проведенное исследование позволило показать значимость и актуальность проблемы, выявить преобладающие виды эмоций у пациентов-курсантов, определить их типичные вегетативные и поведенческие реакции, разработать некоторые рекомендации для оптимизации эмоциональных переживаний и неблагоприятных психических состояний перед визитом к врачу-стоматологу. Учет выявленных аспектов позволит значительно опти-

Таблица 3. Причины возникновения отрицательных эмоций у пациентов во время стоматологического приема

Варианты ответов	Девушки		Юноши		Итого	
	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%
Причины отрицательных эмоций						
Болевые ощущения	19	29,7	41	41,8	60	37,0
Неизвестность хода лечения (манипуляции врача)	14	21,8	17	17,3	31	19,1
Запах медикаментов	13	20,3	13	13,2	26	34,5
Звук бормашины	17	26,5	23	13,2	40	24,6
Отсутствие информации о профессионализме врача	11	17,2	15	15,3	26	16,0
Нарушение личного пространства	–	–	5	0,5	5	0,3
Ничего не беспокоит	13	20,3	19	19,3	32	19,7

Таблица 4. Вегетативные и поведенческие реакции пациентов

Варианты ответов	Девушки		Юноши		Итого	
	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%
На приеме у стоматолога у Вас						
Усиленное потоотделение	14	21,0	16	16,3	30	18,50
Тремор рук	8	12,5	13	13,2	21	13,00
Прерывается речь (дрожащий голос)	6	0,9	8	0,8	14	0,86
Слезы в глазах	3	0,4	4	0,4	7	0,43
Зуд кожи	2	0,3	–	–	2	0,12
Побледнение кожных покровов	2	0,3	1	0,1	3	0,20
Покраснение кожи лица или повышение температуры тела	3	0,4	9	0,9	12	0,70
Перечисленные изменения отсутствуют	31	48,0	57	58,1	88	54,30

Таблица 5. Предпочитаемые модели поведения врача во время приема

Варианты ответов	Девушки		Юноши		Итого	
	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%
Какой модели поведения Вы ожидаете от стоматолога?						
Руководство	11	17,0	14	14,2	25	15,4
Сотрудничество	24	3,7	32	32,6	56	34,5
Общительность	28	4,3	50	51,0	78	48,1
Сдержанность	5	0,7	13	13,2	18	11,1

мизировать эмоциональное напряжение у пациентов и обеспечить более комфортное лечение.

Посещение стоматолога для большинства респондентов является существенной стрессовой ситуацией. Около половины опрошенных (53%) пациентов-курсантов (слушателей) МВД России испытывает эмоциональное напряжение и тревогу еще до прихода к врачу, что подтверждает актуальность проблемы исследования и обнаруживает необходимость психологического воздействия на пациентов в целях снижения интенсивности отрицательных эмоций. Большая часть мужчин исследуемой возрастной категории (46%) обращается к стоматологу, когда проблема уже очевидна и требует устранения. Преобладающие эмоции у пациентов на приеме у стоматолога — тревога, страх и отвращение.

Типичные вегетативные и поведенческие реакции пациентов-курсантов — усиленное потоотделение, тремор рук и прерывистая речь, что свидетельствует о реактивной тревожности и переживании скрытого страха. Одни находятся в беспокойном и нервном состоянии, другие идут к дантисту только с крайне запущенной формой заболева-

ния, но есть те, кто боится лечить зубы настолько, что впадает в панику при одной лишь мысли о стоматологе. Выявлено, что половина из числа опрошенных (54%) отрицают наличие вегетативных изменений. Это объясняется тем, что некоторые вегетативные реакции не всегда доступны для самонаблюдения.

Предпочитаемыми для пациентов моделями поведения врача (как мужчин, так и женщин), способствующими снижению излишнего эмоционального переживания на стоматологическом приеме, названы общительность (44%) и сотрудничество (32%), которые предполагают информированность о предстоящих манипуляциях и возможность обсуждения плана лечения, что позволяет создать благоприятный психологический климат и психотерапевтический фон лечения.

Современные клиники используют индивидуальный подход с применением когнитивно-поведенческой терапии, что меняет отношение пациентов к процедуре лечения зубов. Комплекс всех этих новшеств позволяет проводить лечение безболезненно, а боязнь стоматолога становится неоправданной.

Список литературы

1. Демина Н. А. Эмоционально-личностные особенности пациентов при амбулаторном лечении стоматологических заболеваний : автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 1999.
2. Айер У. Психология в стоматологической практике / пер. с англ. Т. Н. Макаровой / под ред. В. В. Бойко. СПб., 2008.
3. Московец О. Н. Зависимость болевого восприятия от эмоционального состояния у пациентов на амбулаторном стоматологическом приеме : автореф. дис. ... д-ра биол. наук. М., 2003.
4. Берлов А. В. Психологические особенности сегодняшнего пациента // Врач. 2003. № 9.
5. Волконская К. Чем опасна боязнь стоматолога. URL: <http://med-info.ru/content/view/2861> (дата обращения: 10.02.2015).
6. Изард К. Э. (Izard) Психология эмоций. СПб., 2007.
7. Баркан И. Ю., Струев И. В., Усов Г. М., Семенюк В. М. Сравнительная оценка эффективности коррекции проявлений тревожных расстройств у больных пожилого и старческого возраста на амбулаторном стоматологическом приеме // Институт стоматологии. 2009. Т. 1, № 42.
8. Erikson E. H. Identity. Youth and crisis. N.-Y., 1968.

Patient's emotional and behavioural reactions at the dentist's (exemplified by the MIA higher school students)

Razhina N. Yu.,

Cand. Sci. (Pedagogy), associate-professor of the department of Pedagogy and Psychology, Omsk Medical University.
Omsk, Russia. e-mail: n.yu.ra@mail.ru

Zolotova L. Yu.,

Cand. Sci. (Medicine), associate-professor of the department of Operative Dentistry, Omsk Medical University.
Omsk, Russia. e-mail: lzolot@mail.ru

Khizhuk A. V.,

assistant lecturer of the department of Operative Dentistry, Omsk Medical University.
Omsk, Russia. e-mail: khizhukomgmu@mail.ru

Storozhenko V. Yu.,

5-year student of the Dentistry Faculty, Omsk Medical University.
Omsk, Russia. e-mail: crazuz@mail.ru

The subject of the research is the character of the patients' emotional and behavioural reactions, study of cadet patients' dominant emotions at the dentist's, revealing criteria and involuntary and behavioural reactions typical for patients, as well as a dentist's behavioural patterns.

Keywords: cadet patients, fear, anxiety, emotions themselves, behavioural reactions, involuntary reactions, patterns of behaviour.

Citation: Razhina N. Yu., Zolotova L. Yu., Khizhuk A. V., Storozhenko V. Yu. Patient's emotional and behavioural reactions at the dentist's (exemplified by the MIA higher school students). Psychopedagogics in law enforcement. No. 1(68) 2017. P. 41–44.