

# МЕДИЧНІ НАУКИ

DOI: <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2020-2-78-14>

УДК 616.31-056.87:614.253

Дячук Е.Й., Мельник В.С.,  
Горзов Л.Ф., Ратушний Р.І.

Ужгородський національний університет

## РОЛЬ СПІЛКУВАННЯ ТА КОМУНІКАЦІЇ В СТОМАТОЛОГІЧНІЙ ПРАКТИЦІ

**Анотація.** Спілкування це мистецтво, в якому суттєву роль відіграє почуття такту та вміння побудувати контакт із співрозмовником, і є важливою часткою професійного успіху в стоматологічній практиці. Специфіка спілкування визначається тим, що в його процесі суб'єктивний світ однієї людини розкривається для іншого. В спілкуванні людина самовизначається виявляючи свої індивідуальні особливості. Професіоналізм у спілкуванні базується на вмінні створювати довірливі взаємовідносини з пацієнтом, отриманні інформації про його стоматологічні проблеми, вислухати, оцінити, та інформувати пацієнта таким чином, щоб він міг здійснити свій свідомий вибір на основі отриманої інформації. Комунікативні властивості лікаря-стоматолога дають змогу акуратно та ефективно отримати інформацію необхідну для подальшого лікування.

**Ключові слова:** спілкування, комунікація, лікар-стоматолог, пацієнт.

Dyachuk Edita, Melnyk Volodymyr,  
Horzov Liudmyla, Ratushnyi Ruslan  
Uzhhorod National University

## THE ROLE OF CONVERSATION AND COMMUNICATION IN THE DENTAL PRACTICE

**Summary.** Society is a multilevel system of human relations to the world. It involves not only the relation of a person to the subject world, but also to other people with whom he makes direct and indirect contacts, that is, communication. In the dental activity of the doctor-patient relationship, their contacts, mutual understanding occurs through communication. Communication is an art in which a sense of tact and the ability to make contact with an interlocutor play an essential role, and is an important part of professional success in dental practice. The specificity of communication is determined by the fact that in its process the subjective world of one person is revealed to another. In communication, a person defines himself by revealing his individual characteristics. Professionalism in communication is based on the ability to create a trusting relationship with the patient, obtain information about his dental problems, listen, evaluate, and inform the patient so that he can make informed choices based on the information obtained. The communicative qualities of the dentist make it possible to accurately and effectively obtain the information needed for further treatment. It can be concluded that the dentist is obliged and should be able to establish such relationships with patients, in which treatment will be carried out most effectively. To do this, in addition to his own professional knowledge and experience, he must know the basics of behavior and communication, be able to identify the psychological and social factors that cause or shape diseases of the mouth and face, to be able to properly deal with stressful situations. Nowadays, in modern conditions, it is dictated not only by humanistic psychology but also has an economic basis. Patients favor those dental care providers and physicians in whom and with whom they feel more comfortable, where they are provided with better medical care, where good communication and skills of medical staff, his ability to interact with his patients. It should also be emphasized that in most cases patients after their first visit to the dentist are left with those impressions and feelings that will affect their future relationship with the doctor.

**Keywords:** communication, communication, dentist, patient.

**Постановка проблеми.** Суспільство являє собою багаторівневу систему відношень людини до світу. Воно включає не лише відношення людини до предметного світу, а й до інших людей, з якими вона вступає в прямі і опосередковані контакти, тобто спілкування. В стоматологічній діяльності відносини лікар-пацієнт, їх контакти, взаєморозуміння відбувається через спілкування [1].

Спілкування за своїм походженням і змістом – продукт вітчизняної науки. В англійській психологічній літературі поширене поняття «комунікація». Семантично «спілкування» і «комунікація» майже збігаються, бо означають «спільність», «з'єднання», «повідомлення». Поняття комунікації, яке зафіксоване у Лінгвістичному енциклопедичному словнику: «Комунікація – специфічна форма взаємодії людей у процесі пізнавально-трудова та творчої діяльності» [11].

### Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Більшість дослідників розмежовують поняття «спілкування» і «комунікація», підкреслюючи, що, на відміну від комунікації, у спілкуванні відображена вся складність реального світу людських відносин з його цінностями і суб'єктивним сенсом. Крім того, якщо в понятті «спілкування» наголос робиться на взаємному обміні інформацією (діалогічність, взаєморозуміння), то в понятті «комунікація» наголошується на передачі інформації [2; 5; 6; 9].

Спілкування – це універсальна потреба людського буття, яка виникає і функціонує в різних формах людських відносин. У той самий час спілкування є необхідною умовою будь-якої діяльності людини, але при цьому маючи суспільну природу, а ми говоримо про діяльність лише тоді, коли ця діяльність соціальна за своєю сут-

тю, а не за зовнішніми формами її існування. Тому можна стверджувати, що будь-яка людська діяльність неможлива поза спілкуванням. Отже, і комунікація, і спілкування є важливим елементом діяльності людини [3; 4; 8; 12].

Принцип мотиву комунікації та доцільності визначає і наші мовленнєві вчинки. Співрозмовники, як правило, вступають у мовленнєвий контакт, щоб повідомити і дізнатися, обговорити і домовитися, запропонувати, спонукати до дії та ін. Навіть випадкова розмова в очікуванні потяга викликана мотивом (тривогою очікування) і має мету (заспокоїти себе чи співрозмовника) [7; 10].

**Мета статті.** Головною метою цієї роботи є з'ясування поняття спілкування та комунікації в стоматологічній практиці.

**Виклад основного матеріалу.** Метою комунікації є досягнення взаєморозуміння чи забезпечення взаємодії. З'ясування позиції співрозмовника, досягнення взаєморозуміння, забезпечення взаємодії є глибинною схемою стратегії спілкування. Комунікація торкається всіх сфер свідомої діяльності людини, вона відіграє важливу роль у спілкуванні лікаря і пацієнта. Специфіка спілкування визначається тим, що в його процесі суб'єктивний світ однієї людини розкривається для іншого. В спілкуванні людина самовизначається виявляючи свої індивідуальні особливості. Отже, комунікація – це контакти, спілкування, обмін інформацією та взаємовплив людей один з одним. За формою впливів можна судити про комунікативні вміння і рисах характеру людини, за специфікою організації мовного повідомлення – про загальну культуру і грамотність.

Комунікативні властивості лікаря-стоматолога дають змогу акуратно та ефективно отримати інформацію необхідну для подальшого лікування. Ефективність спілкування з пацієнтом пов'язана з встановленням довірливих взаємовідносин стоматолога і пацієнта, з точно встановленим діагнозом, сприятливим клінічним результатом.

Комунікативна сторона спілкування пов'язана з виявленням специфіки інформаційного процесу між людьми як активними суб'єктами: з врахуванням відносин між параметрами, їх установок, цілей і намірів. Все це призводить не просто до руху інформації, але й до уточнення і збагачення знань, відомостей і думок, якими обмінюються люди. Засобами комунікативного процесу є різні системи: 1) перш за все мова, мовлення; 2) оптико-кінетична система знаків – жести, міміка, пантоміміка; 3) системи паралінгвістична та екстралінгвістична – інтонація, немовні вкраплення в мовлення (наприклад паузи); 4) система організації простору і часу комунікації; 5) нарешті система «контакт очима».

Важлива характеристика процесу комунікації – наміри її учасників вплинути один на одного, впливати на поведінку іншого, забезпечити свою ідеальну представленість в іншому (персоналізацію). Необхідні умови для цього – не просто використання єдиної мови, але й однакове розуміння ситуації спілкування. Комунікативна компетентність лікаря ґрунтується на знаннях та чуттєвому досвіді, здатності орієнтуватися в ситуаціях професійного спілкування, розумінні мотивів, інтенції, стратегії поведінки, фрустрації як своїх

власних, так і партнерів по спілкуванню, рівні освоєння технології та психотехніці спілкування.

Важливим завданням в професійній діяльності лікаря – стоматолога є удосконалювати свої комунікативні здібності. При першому візиті в стоматологічну клініку завдання лікаря допомогти пацієнту зняти напругу і емоційно розкритися, спромогтися зібрати вольове зусилля, побороти побоювання і страх. Лікар повинен встановити відповідний ритм бесіди і доброзичливу тональність розмови. Не боятися контакту очима, проявляти зацікавленість до інформації пацієнта, поважати його бачення процесу спілкування та лікування. Тільки після того як буде досягнуто відповідного рівня взаєморозуміння, пацієнт як правило, почуває себе більш розкуто та комфортно.

Процес спілкування, в цьому випадку, становить двосторонній процес, в якому формуються відносини двох особистостей: лікаря-стоматолога і пацієнта. В цьому спілкуванні є відповідні ключові елементи, головними з них є: розуміння без слів, слухати і чути, заохочення говорити, задавати потрібні запитання, співпереживати. Завдання лікаря застосовувати ті навички спілкування, які відповідають особистості пацієнта, його емоційному стану. Щоб більше дізнатись про пацієнта і встановити з ним тісний контакт лікарю інколи треба менше говорити, а більше слухати.

Існують різні способи спілкування лікаря-стоматолога і пацієнта, які безумовно комбінуються в реальному житті: вербальне спілкування, візуальне або невербальне спілкування, психологічна взаємодія, письмові приписи. Включення всіх цих елементів є оптимальною комбінацією для ефективного спілкування з пацієнтом. Міжособистісне взаєморозуміння, яке виникає між співробітниками клініки і пацієнтами, перш за все пов'язане з вербальними і візуальними відчуттями, які в свою чергу впливають на уявлення пацієнтів про лікувальний процес і стоматологічну практику в цілому.

Важливим завданням лікаря є інформування пацієнта про причини виникнення його проблем та способах їх вирішення. Не менш важливим є переконати пацієнта в необхідності усвідомити свою роль в підтримці власного здоров'я та дотримання призначених стоматологом процедур, притримуючись графіка лікування та виконуючи рекомендації лікаря. Пацієнт, задоволений візитом до стоматолога, буде зацікавлений продовжити лікування, та окрім цього залучить в клініку інших пацієнтів.

Якість взаємовідносин стоматолога і пацієнта має суттєвий зміст для обох сторін. Лікарі-стоматологи, здатні реагувати на спілкування з пацієнтом та отримувати задоволення від співпраці, та від своєї роботи, а пацієнти відчувають можливість спілкування зі своїм лікарем, мають кращу позитивну динаміку для наступного лікування, а також підвищується вірогідність погодження та дотримання рекомендацій лікаря.

Випускникам стоматологічних факультетів ми рекомендуємо врахувати положення, які визначені в документі «Профіль і компетентність сучасного Європейського стоматолога», який затверджений Генеральною Асамблеєю Асоціації Стоматологічної Освіти (ADEE) на з'їзді в Кардіффі у вересні 2004 року. На ньому було визна-

чено основні напрямки професійної підготовки стоматологів до успішної практичної роботи. Ці напрямки міжпредметні за своїм характером і зводяться до наступного:

1. Професіоналізм.
2. Комунікативні навички і вміння професійно спілкуватися.
3. База (обсяг) знань, управління інформацією і критичне мислення.
4. Збір клінічної інформації.
5. Діагностика і планування лікування.
6. Досягнення і підтримування стоматологічного здоров'я.
7. Пропаганда здорового способу життя.

**Висновки і пропозиції.** Можна зробити висновок, що стоматолог зобов'язаний і повинен вміти встановити такі взаємовідносини з пацієнтами, при яких лікування буде проводитися найбільш ефективно. Для цього, крім власного про-

фесійного знання і досвіду, він повинен знати основи поведінки і спілкування, бути здібним визначити психологічні і соціальні фактори, які обумовлюють або формують захворювання органів порожнини рота та обличчя, вміти правильно поводитися в стресових ситуаціях.

В наш час, в сучасних умовах, це диктується не тільки гуманістичною психологією, але має ще і економічне підґрунтя. Пацієнти надають перевагу тим стоматологічним закладам і лікарям в яких і з якими почувають себе більш комфортно, де їм надається більш якісна медична допомога, де хороші комунікативні зв'язки і навички медичного персоналу, його вміння взаємодіяти зі своїми пацієнтами. Необхідно також наголосити на тому, що в більшості випадків пацієнти після першого свого візиту до стоматолога залишаються з тими враженнями і відчуттями, які будуть впливати на їх майбутні взаємовідносини з лікарем.

### Список літератури:

1. Абрамович С.Д., Чікарькова М.Ю. Мовленнева комунікація : Підручник. Київ : Центр навчальної літератури, 2004. 472 с.
2. Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы. Москва, 1990. С. 160–168.
3. Алешина Ю.Е. Консультативная беседа: введение в практическую социальную психологию. Москва, 1996. 255 с.
4. Андреева Г.М. Социальная психология. Москва, 2001. 320 с.
5. Бойко В.В. Психология и менеджмент в стоматологии. Т. IV. «Прибыльный сервис». Санкт-Петербург, 2010.
6. Ларенцова Л.И. Психологические подходы к стоматологической практике. Москва : Медицинская книга, 2007. С. 7–8, 17–19.
7. Магазанник Н.А. Искусство общения с больным. Москва : Медицина 1990. С. 112.
8. Орбан-Лембрик Л.Е. Психология управления. Київ : Академвидав, 2003. С. 406–407.
9. Психологічний словник в 2 т. Москва : Сфера, 1999. С. 196.
10. Ayer, W.A. Psychology and Dentistry Mental Health Aspects of Patient Care. New York, London, Oxford : The Haword Press, 2005. Pp. 107–110, 194–195.
11. Griffin, A.P. Communication – the future of dentistry. *Journal of Law and Ethics in Dentistry*. 1991. № 4, pp. 89–94.
12. Wilson, J. Proaktive risk management: Effektive communication. *British Journal of Nursing*. 1998. № 7, pp. 918–919.

### References:

1. Abramovych, S.D., & Chikarkova, M.Yu. (2004). *Movlennyyeva komunikaciya: Pidruchnyk* [Speech Communication]. Kyiv: Centr navchalnoyi literatury, 472 p.
2. Ageev, V.S. (1990). *Mezhgruppovoe vzaimodejstvie: soczialno-psikhologicheskie problemy* [Intergroup interaction: socio-psychological problems]. Moscow, pp. 160–168.
3. Aleshina, Yu.E. (1996). *Konsultativnaya beseda: vvedenie v prakticheskuyu soczialnuyu psikhologiyu* [Consultative talk: an introduction to practical social psychology]. Moscow, 255 p.
4. Andreeva, G.M. (2001). *Soczialnaya psikhologiya* [Social Psychology]. Moscow, 320 p.
5. Bojko, V.V. (2010). *Psikhologiya i menedzhment v stomatologii* [Psychology and management in dentistry.]. Т. IV. «Pribylnyj servis». St. Petersburg.
6. Larenzova, L.I. (2007). *Psikhologicheskie podkhody k stomatologicheskoy praktike* [Psychological approaches to dental practice]. Moscow: Meditsinskaya kniga, pp. 7–8, 17–19.
7. Magazannik, N.A. (1990). *Iskusstvo obshheniya s bolnym* [The art of communicating with the patient]. Moscow: Meditsina, 112 p.
8. Orban-Lembryk, L.E. (2003). *Psixologiya upravlinnya* [Management Psychology]. Kyiv: Akademyvdav, pp. 406–407.
9. *Psixologichnyj slovnyk v 2 t.* [Psychological Dictionary]. Moscow: Sfera, 1999, p. 196.
10. Ayer, W.A. (2005). *Psychology and Dentistry Mental Health Aspects of Patient Care.*-New York, London, Oxford: The Haword Press, pp. 107–110, 194–195.
11. Griffin, A.P. (1991). Communication – the future of dentistry. *Journal of Law and Ethics in Dentistry*, no. 4, pp. 89–94.
12. Wilson, J. (1998). Proaktive risk management: Effektive communication. *British Journal of Nursing*, no. 7, pp. 918–919.