

УДК 378.015.3:316.77

С.В. БЕРЕЗКА, А.М. КУЗНЕЦОВА

## АНАЛІЗ ВПЛИВУ РІВНЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ НА ДІЯЛЬНІСТЬ ЛІКАРЯ-СТОМАТОЛОГА

© Березка С. В., 2019

<https://orcid.org/0000-0001-8716-2712>

© Кузнецова А. М., 2019

<https://orcid.org/0000-0002-8440-8833>

<http://doi.org/10.34142/2312-2471.2019.62.02>

*Професійна діяльність медичних працівників базується на навичках спілкування та вміннях встановлювати контакт з клієнтом, це є важливим інструментом успішної роботи стоматолога. Вміння спілкуватись з клієнтами, швидко знаходити підхід до кожної особистості, створювати позитивну атмосферу взаємодії та довіри, впливати на емоційний стан клієнта, безумовно, є характеристиками комунікативно компетентного лікаря-стоматолога. У статті розкрито феномен «комунікативної компетентності». Проаналізовано підходи до його вивчення в психолого-педагогічній літературі. Наведено власне визначення комунікативної компетентності стоматологів. Визначено основні компоненти та рівні розвитку комунікативної компетентності у лікарів-стоматологів. Проаналізовано вплив рівня комунікативної компетентності стоматолога на успішність його діяльності шляхом організації експериментального дослідження. Для визначення рівня сформованості комунікативної компетентності лікарів-стоматологів та впливу комунікативної компетентності на успішність діяльності стоматолога нами було використано такі методи: стандартизована методика КСК, анкета для клієнтів стоматологів, аналіз динаміки відвідувань пацієнтами лікарів-стоматологів. Наше дослідження показало, що стоматологи з високим рівнем комунікативної компетентності швидко і чітко вміють налагодити ділові та дружні контакти з людьми, лікарі товариські, добре знають особливості комунікації і вміють використовувати ці знання на практиці, мають високий рівень самоконтролю та мають більше клієнтів та їх позитивних відгуків. За результатами проведеного дослідження розроблено та висвітлено рекомендації щодо розвитку комунікативних навичок. Перспективу подальших наукових досліджень бачимо у поглибленому вивченні особливостей розвитку комунікативної компетентності стоматологів та розробці програми її формування у студентів – майбутніх стоматологів.*

**Ключові слова:** комунікативна компетентність, рівні та складові комунікативної компетентності, діяльність лікаря-стоматолога.

***Berezka S.V., Kuznetsova A.M. Influence Analysis to the Communicative Competence Level on the Dentist's Activity***

*The professional activity of medical workers is based on communication skills and the ability to establish contacts with a client, it is considered to be a very important tool for the successful work of a dentist. The dentist's communication skills are interactions with the client during the reception, before starting the "treatment" you need to establish the trust. The article reveals the phenomenon "communicative competence". The approaches to its study in the psychological and pedagogical literature are analyzed. The own definition of dentists' communicative competence is given. The main components and levels of communicative competence development for dentists are determined. The influence of communicative competence level of a dentist on the success of his/her activity is analyzed. The methods used in the study are standardized methodology, questionnaire for dentists' clients, analysis of the dynamics of visits to dentists by patients. The recommendations for communication skills development are provided. Thus, our study showed that dentists with a high level of communicative competence can establish business and friendly contacts quickly and clearly, they are sociable, have good communication knowledge, they are able to use the knowledge in practice, have a high level of self-control and have more customers and their positive feedback. We see the prospect of further scientific research in the in-depth study of the peculiarities of communicative competence development for dentists and the program development for its formation for students who are future dentists.*

**Key words:** *communicative competence, levels and components of communicative competence, activity of a dentist.*

**Постановка проблеми.** Сьогодні одним із найбільш поширених видів медичної допомоги є стоматологічна допомога. Саме тому не дивно, що навіть у маленькому містечку можна зустріти одразу декілька стоматологічних кабінетів різних форм власності. У межах одного населеного пункту суттєво не відрізняється цінова політика та якість стоматологічних послуг, а така конкуренція спонукає стоматологів шукати суттєво нові форми роботи для залучення більшої кількості клієнтів.

На нашу думку, у даному випадку, допомогти може комунікативна компетентність самого стоматолога. Уміння знайти індивідуальний підхід до кожного клієнта, створити доброзичливу атмосферу взаємодії та довіри, доступно пояснити поетапність лікувальних заходів та маніпуляцій, а інколи навіть заспокоїти пацієнта – усе це безпосередньо впливає на якість обслуговування та на побудову власної сталої клієнтської бази, а отже, є запорукою сучасного успішного стоматолога. Саме тому, важливо вчасно сформуванати комунікативну компетентність у стоматологів.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Дослідженням важливості комунікативних навичок у роботі медичних працівників займалася А. Олексюк-Нехамес. У роботах Ю. Вторнікової, Н. Моревої та М. Аргайла висвітлені складові комунікативної компетентності фахівців медичної сфери, а способи

формування комунікативної компетентності представлені у роботах Л.Бірюк, А.Богущ, О.Павленко, Л.Паламар та М. Пентиліук. Не дивлячись на досить широку представленість цієї теми у науковій літературі, мало вивченими залишаються аспекти формулювання комунікативної компетентності саме у стоматологів.

**Формулювання цілей статті.** Мета роботи – дослідити вплив рівня розвитку комунікативної компетентності стоматолога на його професійну діяльність.

**Виклад основного матеріалу.** Аналіз психолого-педагогічної літератури дозволив нам визначити, що у сучасній науці є декілька підходів до трактування комунікативної компетентності. Так, комунікативна компетентність розглядається як:

- система внутрішніх засобів регуляції комунікативних дій, заснована на знаннях, чуттєвому досвіді та вільному володінні засобами спілкування [5];
- характеристика спілкування, у якій виражаються морально-світоглядні установки особистості, її загальна та професійна спрямованість, рівень комунікабельності [8];
- сукупність пізнавальних, емоційних та поведінкових компонентів, які допомагають налагодити взаємодію з оточуючими [3].

На нашу думку, комунікативна компетентність стоматолога – це вміння спілкуватись, швидко і чітко встановлювати ділові та дружні контакти з людьми, гарна обізнаність у сфері комунікацій і вміння використовувати ці знання на практиці.

До складових комунікативної компетенції стоматологів ми відносимо наступні.

*Когнітивний компонент* складає собою систему комунікативних знань: знання про цінносно-змістову сторону спілкування, про особистісні якості, що сприяють або перешкоджають спілкуванню, про емоції та почуття, що завжди супроводжують процес спілкування, про операціональну (поведінкову) сторону спілкування, знання атрибутів спілкування (зовнішній вид, засоби, форми, час, простір), стандартів комунікативної поведінки (способи привітання, прощання, висловлювання незгоди, вдячності тощо), знання способів вербальної та невербальної комунікації; знання про емпатію, рефлексію та їх застосування у процесі спілкування між людьми, знання про мову, усне та письмове мовлення [2].

*Емоційний компонент* комунікативної компетентності пов'язаний, перш за все, з створенням і підтримкою позитивного емоційного контакту з клієнтом, саморегуляцією, вмінням не лише реагувати на зміну стану пацієнта, але і передбачати його. Саме емоційний фон створює відчуття психологічно сприятливого чи несприятливого, комфортного чи дискомфортного спілкування.

*Поведінковий компонент* представляє собою систему комунікативних умінь:

- перцептивні уміння: уміння зрозуміти позицію іншого у спілкуванні, уміння сприймати, розуміти, правильно оцінювати партнера по спілкуванню; уміння оцінювати емоційно-психологічні реакції партнерів по спілкуванню та прогнозувати ці реакції (уникаючи ті, що можуть завадити досягнути мети спілкування).

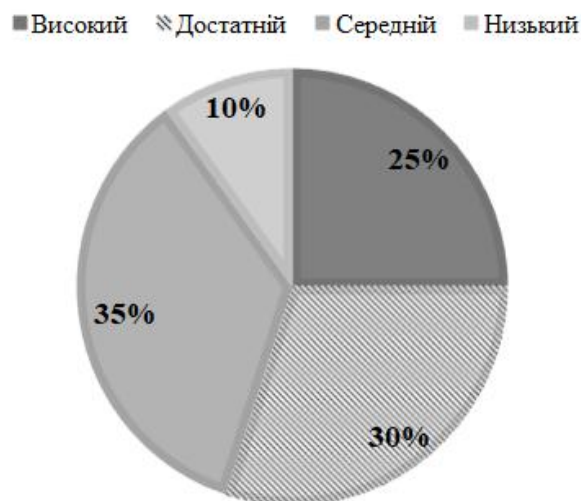
- експресивні уміння створюють єдність голосових, мімічних, візуальних і моторних фізіолого-психологічних процесів;

- уміння саморегуляції комунікативної діяльності: уміння організації комунікативного простору і взаємодії, творення і підтримки позитивного емоційного контакту; уміння вступати у спілкування, встановлювати контакт; уміння завершати спілкування, уміння будувати стратегії, тактики, техніки взаємодії з людьми, організацію їх сумісної діяльності для досягнення певних цілей; саморефлексія, яка дозволяє коректувати власну вербальну та невербальну поведінку;

- технічні уміння комунікативної діяльності: уміння спілкуватись у різних ситуаціях, різних жанрах, володіння методами ведення бесіди, полеміки, дискусії і т.п. [2]

Із метою дослідження рівня сформованості комунікативної компетентності у стоматологів ми продіагностували 20 лікарів-стоматологів (співробітників Костянтинівської лікарні № 5) за допомогою стандартизованої методики КСК та власної анкети-опитувальника для клієнтів цих же лікарів.

Методика КСК містить 100 тверджень з трьома альтернативними відповідями. Інтерпретація та аналіз даних відбувались спочатку окремо за кожним складником комунікативної компетентності, а потім (за загальною сумою), виводився показник загального рівня сформованості комунікативної компетентності. Отримані кількісні дані за методикою КСК представлено на рис. 1.



**Рис. 1.** Рівні сформованості комунікативної компетентності стоматологів

З діаграми на рис. 1 видно, що найбільший відсоток складала група стоматологів з середнім рівнем розвитку комунікативної компетентності (8-12 балів). Вони чуйні та відкриті до інших, життєрадісні, легко знаходять спільну мову з клієнтами, проте емоційно нестійкі, не завжди можуть впоратись з

власними емоціями (особливо у конфліктних ситуаціях), імпульсивні та у спілкуванні керуються переважно нормами моралі, легко піддаються чужій думці.

Найменшу групу склали стоматологи, які мають низький рівень розвитку комунікативної компетентності. Вони зазвичай мовчазні, замкнуті, орієнтовані на себе, неуважні до клієнтів.

Високий та достатній рівень отримали ті стоматологи, які отримали високі бали за товариськістю, чуттєвістю до інших, вони зазвичай у гарному настрої, їх думка не залежить від оточуючих, у той же час вони здатні підлаштовуватись під клієнта, вміють контролювати себе, переконувати інших. Високий та достатній рівень між собою відрізняються лише рівнем самоконтролю.

Для більш повного оцінювання рівня сформованості комунікативної компетентності стоматологів нами було розроблено анкету для клієнтів цих лікарів, яка містила наступні питання:

- чи задоволені Ви ставленням лікаря до Вас?
- чи прийдете Ви знов до цього лікаря?
- чи відчували Ви ускладнення при спілкуванні зі своїм лікарем?
- чи важливе для Вас пояснення з боку лікаря про проведені маніпуляції в процесі лікування та чи отримуєте ви їх?
- чи готові Ви піти на платний прийом до лікаря, який є не тільки фахівцем у своїй сфері, але й дотримується правил ефективного спілкування з пацієнтами?

Цікаво, що для усіх опитаних було важливим отримувати пояснення з боку лікаря про проведені маніпуляції в процесі лікування. Загалом, дана анкета підтвердила сформовані нами рівні комунікативної компетентності, адже задоволеними (за даними анкети) були ті клієнти, стоматологи яких мали високий та достатній рівень розвитку комунікативної компетентності. Клієнти які мали ускладнення у спілкуванні, були незадоволеними чи не отримували пояснень від лікаря, виявились пацієнтами стоматологів, які мають середній та низький рівень розвитку комунікативної компетентності.

Також нами було проаналізовано динаміку відвідувань стоматологів клієнтами за останній місяць. Для кращої візуалізації данні зображені у таблиці 1.

У табл. 1 вказаний діапазон кількості клієнтів для стоматологів у межах одного рівня комунікативної компетентності за умови однакової загальної тривалості робочого дня та кількості робочих днів на місяць. Хоча з табл. 1 і видно пряму залежність (чим більше рівень розвитку комунікативної компетентності, тим більше клієнтів), проте пряму кореляцію у даних умовах встановити неможливо, оскільки необхідний більш детальний аналіз складності звернень та консультацій, що може бути перспективою для подальших наукових розвідок.



### ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ КЛІЄНТІВ ЗА МІСЯЦЬ У СТОМАТОЛОГІВ З РІЗНИМ РІВНЕМ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ

Рівень розвитку комунікативної компетентності	Загальна кількість клієнтів за минулий місяць (23 робочих дня)
Низький рівень	від 92 до 138
Середній рівень	від 161 до 184
Достатній рівень	від 207 до 230
Високий рівень	від 253 до 322

Таким чином, ґрунтовний аналіз отриманих даних у ході нашого дослідження дав змогу з'ясувати, що у діяльності лікаря-стоматолога дуже важливим аспектом є комунікативна компетентність самого лікаря.

На нашу думку, для ефективної взаємодії з клієнтом, розвиток комунікативної компетентності стоматолога має проходити ще на етапі його навчання у закладі вищої освіти (ЗВО). Ми розробили рекомендації для розвитку комунікативної компетентності, що відображають одночасно і стадії її формування. На першому етапі необхідно розвивати такі базові уміння:

- установлювати контакт зі співрозмовником (вміння презентувати себе, вміння виробляти сприятливе враження (усмішка, погляд, тон голосу, інтонація);
- рефлексивно слухати співрозмовника і розуміти зміст його висловлювань (вміння виявляти інтерес, вміння вислуховувати, вміння прояснювати, конкретизувати проблему партнера);
- зчитувати невербальну інформацію співрозмовника для розуміння його психологічного стану (вміння усвідомлювати і розуміти невербальні сигнали партнера, вміння розуміти емоційний стан партнера по спілкуванню);
- приєднуватися до емоційного стану партнера.

Наступний крок – розвиток навичок професійного спілкування, тобто комунікативних навичок у ситуаціях «лікар–пацієнт». На цьому етапі необхідно розвивати поглиблені професійні комунікативні навички. За допомогою компонентів поглиблених професійних комунікативних навичок здійснюється елементарний рівень стоматологічної культури обслуговування при наданні платних послуг. Значущі навички на даному етапі полягають у вмінні точно передавати інформацію пацієнтові, розуміти сенс сказаного пацієнтом, надавати зворотній зв'язок, опираючись на психологічні особливості пацієнта, аргументувати свої дії та швидко реагувати на поведінку пацієнта [7].

Останній крок – розвиток умінь формувати позитивне враження у пацієнтів про свій професіоналізм, про ефективність процесу й результату лікування. Саме на цьому етапі придбані раніше навички повинні набути стійкого характеру і сприяти формуванню комунікативної компетентності, що впливає на ефективність діяльності та успішність професійної самореалізації.

Психологічними характеристиками такого професійно-особистісного розвитку є високий рівень включеності в професійну взаємодію, відсутність фрустрованості, адаптивність і навички саморегуляції. Основні комунікативні

навички, сформовані на цих етапах, допоможуть стоматологам встановлювати міцні довірчі відносини і ефективно співпрацювати з пацієнтами [7].

**Висновки.** Отже, комунікативна компетентність є складним інтегральним утворенням, яке поєднує у собі когнітивні, емоційні та поведінкові аспекти. Наше дослідження показало, що лікарі-стоматологи з високим рівнем розвитку комунікативної компетентності швидко і чітко встановлювати ділові та дружні контакти з людьми, мають гарну обізнаність у сфері комунікацій і вміють використовувати ці знання на практиці, володіють високим рівнем самоконтролю. Вони чутливі до емоційного стану клієнта та можуть на нього впливати (заспокоювати, підтримувати, мотивувати), вміють доступно пояснювати зміст власних дій, що позитивно впливає на формування довірливих взаємовідносин у системі «лікар-клієнт». Аналіз отриманих даних також дозволив з'ясувати, що пацієнти охочіше ідуть до товариських, доброзичливих фахівців, які мають високий та достатній рівень сформованості комунікативної компетентності.

**Перспективу подальших наукових розвідок** вбачаємо у поглибленому вивченні особливостей розвитку комунікативної компетентності стоматологів та розробки програми для її формування у студентів – майбутніх стоматологів.

### *Література*

1. Айер У. Психологія в стоматологічній практиці / У. Айер. – СПб. : Пітер, 2008. – 219 с.
2. Березка С., Кузнецова А. Розвиток комунікативної компетентності майбутніх практичних психологів засобами тренінгової діяльності / С. Березка, А. Кузнецова // Гуманізація навчально-виховного процесу. – Харків: ТОВ «Видавництво НТМТ», 2020. – 350 с.
3. Емельянов Ю. И. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности / Ю. И. Емельянов. – М.: Просвещение, 1995. – 183 с.
4. Savignon S. Evolution of Communicative Competence The ACTFL Provisional Proficiency Guidelines / S. Savignon // The Modern Language Journal, 1995. – Vol. 95. – P. 129–134.
5. Gumperz J. Communicative Competence Revisited. Meaning, Form and Use in Context: Linguistic Applications / J. Gumperz. – Cambridge : Univ. Press, 1984. – P. 278–289.
6. Пузь І. Значення комунікативної компетентності у професійному становленні майбутніх психологів / І. Пузь // Психолінгвістика: Зб. наук. праць ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди». – Переяслав-Хмельницький: ПП «СКД», 2018. – Вип 4 (14). – С. 149–164.
7. Шубкина О.Ю. Формирование коммуникативной компетентности студентов технических направлений подготовки: автореферат дис. кандидата пед. наук / О. Ю. Шубкина. – Красноярск, 2016. – 24 с.

8. Корніяка О. М. Вивчення розвитку комунікативної компетентності студентів / О. М. Корніяка // Психолінгвістика: Зб. наук. праць ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди». – Переяслав-Хмельницький: ПП «СКД», 2009. – Вип.3. – С. 60–69.

### References

1. Aier, U. (2008). Psychology in dental practice. St. Petersburg, Russia. (in Russian).

2. Berezka, S., Kuznetsova, A. (2020). Development of communicative competence of future practical psychologists by means of training activity. *Humanization of the educational process*, Vol. 1(99), 343–350.

3. Emelianov, YU. (1995). The formation theory and practice of improving communicative competence. Moscow, Russia. (in Russian).

4. Savignon, S. (1995). Evolution of Communicative Competence The ACTFL Provisional Proficiency Guidelines. *The Modern Language Journal*, Vol. 95, 129–134.

5. Gumperz, J. (1984). Communicative Comptence Revisisted. Meaning, Form and Use in Context: Linguistic Applications. Cambridge: Univ. Press.

6. Puz, I. (2018). The value of communicative competence in the professional development of future psychologists. *Psycholinguistics: PereyaslavKhmelnysky state pedagogical university named after Grigory Skovoroda. Pereyaslav-Khmelnyskyi, Ukraine*, 4, 149–164.

7. Shubkyna, O. (2016). Formirovanie kommunikativnoj kompetentnosti studentov tehniceskikh napravlenij podgotovki. [Formation of communicative competence of students in technical areas]. Extended abstract of candidate's thesis. Krasnoyars: PPV (in Russian).

8. Kornyaka, O. (2009). Studying the development of students' communicative competence. *Psycholinguistics: a collection of scientific papers "Pereyaslav-Khmelnitsky State Pedagogical University named after Grigory Skovoroda"*. Pereyaslav-Khmelnyskyi, Ukraine, 3, 60–69.