

2. Голованова І. А., Єрмакова А. О., Ляхова Н. О., Белікова І. В., Краснова О. І., Хорош М. В., Подвін А. М. Дослідження проявів посттравматичного стресового розладу у внутрішньо переміщених осіб та рекомендації щодо поліпшення їхнього психологічного стану. *Україна. Здоров'я нації*. 2023. № 4 (74). С. 14–20.

3. Перепелиця А. В., Опанасюк О. Ю. Психологічні травми та труднощі адаптації як соціально-психологічні проблеми внутрішньо-переміщених осіб. *Слобожанський науковий вісник*. 2024. Випуск 1. С. 148–151.

4. Солдатова О.С. Соціально-психологічні особливості адаптації внутрішньо-переміщених осіб. URL: <https://dspace.onua.edu.ua/server/api/core/bitstreams/1bf5baa3-0f34-40d3-83e5-3626d695190a/content>

DOI <https://doi.org/10.36059/978-966-397-446-0-4>

**Цімболинець В. О.,**

*аспірант кафедри психології, філософії та суспільних наук  
Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського*

### **ЗНАЧЕННЯ МОВИ У РОБОТІ ЛІКАРЯ СТОМАТОЛОГІЧНОГО ПРОФІЛЮ З ПАЦІЄНТАМИ**

**Анотація.** Розглянуто проблематику значення мови у роботі лікаря стоматологічного профілю з пацієнтами, оскільки забезпечення його кар'єри не можливе без довіри та поваги, що залежить від вміння спілкуватися. Виокремлено недоліки усного спілкування лікаря стоматологічного профілю з пацієнтами.

**Ключові слова:** *лікар стоматологічного профілю, пацієнт, мова, спілкування, недоліки.*

**Tsymbolynets V. The importance of language in a dental doctor's work with patients**

**Summary.** The issue of the importance of language in the work of a dentist with patients is considered, since ensuring his career is not possible without trust and respect, which depends on the ability to communicate. The shortcomings of oral communication of a dentist with patients are highlighted.

**Key words:** *dentist, patient, language, communication, shortcomings.*

Професійним елементом діяльності лікаря стоматологічного профілю слід вважати майстерність ефективного спілкування. Вміння спілкування потребує від лікаря відповідної культури та бажання удосконалення власних теоретичних знань і мануальних навичок. Перша комунікація між лікарем стоматологічного профілю і пацієнтом є особливо важливим моментом у процесі лікування. Варто зазначити, що весь тягар відповідальності за успішне лікування лежить саме на лікарю, адже саме він забезпечує взаєморозуміння, створює атмосферу довіри та співпраці.

Особливістю взаємин лікаря й хворого в сучасних умовах є їхнє порозуміння. До обстеження й лікування хворого залучається велика кількість вузьких фахівців, техніка, діагностичні кабінети й лабораторії. Найчастіше лікаря більше цікавлять показання приладів і аналізів, а суб'єктивні відчуття хворого відходять на другий план. На жаль, іноді пацієнт стає для лікаря другорядним внаслідок використання великої кількості техніки, відповідної до медичного прогресу, та призводить до зневаж суб'єктивних відчуттів хворого і як наслідок до його «втрати». Увага лікаря має бути цілком зосередженою на хворій людині як на особистості. Лікар перевантажений заповненням історій хвороб, читанням аналізів, результатів технічних обстежень і звітів інших фахівців. Та невелика кількість часу, яку фахівець приділяє спілкуванню з пацієнтом, найчастіше витрачається неефективно через не сформованість мовних і комунікативних навичок і вмінь, а іноді й просто від небажання лікаря «витрачати час на зайві розмови із пацієнтом» [3].

Мистецтво взаємодії стоматолога з пацієнтом – дуже складний, багатогранний і різносторонній процес, де лікар виступає не тільки як фахівець, який використовує свої знання і досвід для лікування, реабілітації та підтримки здоров'я пацієнта, але й як людина, яка аналізує процес лікування пацієнта в контексті морально-етичних, культурних, релігійних цінностей. Зміни в інфраструктурі охорони здоров'я та стоматології зокрема поділили заклади стоматологічної допомоги на державні та недержавні. Перехід до платного стоматологічного лікування потребував суттєвих змін видів, тактики, стилю взаємодії з пацієнтами, нових технологій спілкування й взаємодії, що дозволяють уникнути психологічного дискомфорту. У зв'язку з цим серед лікарів з професійної та етичної точки зору стала зростати конкуренція, «боротьба» за пацієнтів [4, с. 369].

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, відчуває себе більш розкуто та комфортно [1, с. 67–68].

У стоматологічній практиці лікарі стикаються з пацієнтами, які мають різноманітні хронічні захворювання тканин порожнини рота, розвиток яких у багатьох випадках пов'язаний з патологічними змінами в інших органах і системах організму. Лікування таких пацієнтів потребує системного підходу, динамічного спостереження за розвитком захворювання, спільної роботи кількох спеціалістів. У цих умовах лікар повинен бути здатним мотивувати, переконувати, грамотно подавати інформацію про план лікування, прогнозовані наслідки розвитку захворювання, пояснювати переваги та ризики існуючих методів лікування, необхідності проведення додаткових досліджень тощо. З іншого боку, лікарям доводиться спілкуватися з пацієнтами різного віку, виховання, соціального та фінансового стану, які мають неоднаковий рівень обізнаності з медичною сферою, і в цьому контексті треба бути чутливим до потреб і вподобань кожного хворого, з'ясовувати їхні внутрішні переживання, відчувати, наскільки вони довіряють лікарю, як ставляться до призначеного лікування, чи є прихильниками альтернативних підходів. Відповідно, значно зростає спільна відповідальність як лікаря, так і пацієнта за формування уявлення про причини виникнення хвороби та необхідний комплекс лікувальних і профілактичних заходів. Такі підходи призводять до формування нової культури сприйняття власного здоров'я [2, с. 111].

Найбільш популярними недоліками усного спілкування лікаря стоматологічного профілю з пацієнтами є: надмірно вповільнена чи, навпаки, надмірно швидка мова; галаслива та недбала мова; помилкові наголоси; надмірне використання професійних висловів та іншомовних слів; багатослів'я, насичення розмови неістотними дрібницями тощо. Лікареві стоматологічного профілю не варто використовувати некоректні вислови стосовно пацієнтів; гарячкувати через жваву чи повільну мову пацієнта. Лікар зобов'язаний отримати усі відповіді на поставлені ним питання, але водночас повинен бути ввічливим, враховувати психічні особливості пацієнта та його реакції на зовнішнє середовище. Престиж лікаря загалом посилюється не лише за рахунок професійної техніки, а й гуманізму та культури спілкування. Тому забезпечення успішної кар'єри лікаря стоматологічного профілю не можливе без належної довіри та поваги своїх колег та пацієнтів, що, своєю чергою, залежить від вміння спілкуватися.

### Список використаних джерел:

1. Дячук Е. Й., Мельник В. С., Горзов Л. Ф., Ратушний Р. І. Роль спілкування та комунікації в стоматологічній практиці. *Молодий вчений*. 2020. № 2. С. 65–69.
2. Коленко Ю. Г., Ліновицька О. В., Малунова Г. Д. Комунікативна компетентність майбутніх лікарів-стоматологів як необхідна складова оптимізації системи надання стоматологічних послуг. *Сучасна стоматологія*. 2019. № 5. С. 110–112.
3. Соколова І. І., Денисова О. Г., Стоян О. Ю. Роль мови у становленні професійної культури лікаря-стоматолога. URL: <https://repo.knmu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/271b530a-cbfa-472d-9e1a-24d896f32bd2/content>
4. Устименко Ю. С. Особливості професійної взаємодії стоматологів. *Вісник Дніпропетровського університету ім. А. Нобеля*. 2016. № 1 (11). С. 365–372.