

7. Дробот О. В. Детермінанти проявів професійної ідентичності та маргінальності у студентів-випускників закладів вищої освіти. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Психологія*, 2023, Т. 34 (73), № 3, С. 26–33.

DOI <https://doi.org/10.36059/978-966-397-562-7-16>

Цімболинець В. О.,

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

ПСИХОЛОГІЧНІ МЕХАНІЗМИ ПОДОЛАННЯ КОМУНІКАТИВНОГО СТРЕСУ В СТОМАТОЛОГІЧНІЙ ПРАКТИЦІ

Анотація. З фокусом на емоційних, когнітивних та міжособистісних аспектах, робота відображає психологічні механізми, які сприяють подоланню стресу у лікарів стоматологічного профілю, пов'язаного з комунікацією. Воно наголошує на емпатії, побудові довіри, саморегуляції та ефективній комунікації як засобах покращення взаємодії з пацієнтами.

Ключові слова: комунікаційний стрес, професійна взаємодія, психологічні механізми, стоматологічна практика, комунікація, орієнтована на людину.

Cimbolinet V. Psychological mechanisms for overcoming communication stress in dental practice

Summary. Focusing on emotional, cognitive, and interpersonal aspects, the work reflects the psychological mechanisms that contribute to overcoming communication-related stress in dental professionals. It emphasizes empathy, trust building, self-regulation, and effective communication as means of improving interaction with patients.

Key words: communication stress, professional interaction, psychological mechanisms, dental practice, person-centered communication.

Ключовим елементом стоматологічної допомоги є комунікація між пацієнтом і лікарем. Крім того, що погана комунікація негативно впливає на задоволеність пацієнта і дотримання ним режиму лікування, вона також посилює стрес, який відчувають стоматологи. Тут під «комунікаційним стресом» мається на увазі психологічне навантаження, спричинене проблемами взаємодії, які підвищують емоційні та психічні

вимоги до лікаря, такими як непорозуміння, занепокоєння пацієнта, недотримання режиму лікування або складна поведінка. Цей стрес може негативно впливати на клінічну оцінку, професійну самоефективність, міжособистісні стосунки і, зрештою, якість лікування. Важливо розуміти психологічні процеси, що призводять до комунікаційного стресу, а також способи його зменшення або усунення. У цій роботі розглядається питання: які психологічні механізми дозволяють стоматологам подолати комунікативний стрес у взаємодії між лікарем і пацієнтом? Значення цього питання є подвійним: по-перше, для професійного благополуччя стоматологів (зменшення вигорання, тривоги, незадоволеності), а по-друге, для результатів лікування пацієнтів (довіра, дотримання рекомендацій, задоволеність).

Стоматологічна практика несе в собі ряд унікальних комунікативних стрес-факторів. Дослідження демонструють, що самі стоматологи сприймають свою роботу як дуже стресову, в якій значну роль відіграють міжособистісні фактори (наприклад, спілкування з тривожними пацієнтами). Одне з опитувань показало, що серед данських стоматологів «відставання від графіка», «завдання болю» та спілкування з «тривожними пацієнтами» посідають перші місця серед найсильніших факторів стресу. [4] Це свідчить про те, що тривожні або дезадаптовані пацієнти в поєднанні з тиском часу та навантаженням створюють умови, в яких комунікація ускладнюється. Негативний досвід пацієнтів (наприклад, нечіткі інструкції або відчуття неправильного тлумачення) пов'язаний із посиленням страху перед стоматологом, недовірою і навіть припиненням зв'язку зі лікарем [2]. В результаті виникає замкнуте коло стресу в процесі спілкування: занепокоєння і недовіра пацієнта підвищують вимоги до спілкування, а стрес лікаря стоматологічного профілю може погіршити якість процесу спілкування.

Ключовим психологічним бар'єром є довіра між пацієнтом і стоматологом. Згідно дослідженнями, довіра впливала на тривожність і поведінку пацієнтів під час спілкування з лікарем стоматологічного профілю, а вища довіра пацієнтів була істотно пов'язана з нижчою тривожністю стосовно стоматологічного лікування [3]. Комунікативне навантаження зменшується, коли стоматолог демонструє поведінку, що сприяє довірі, наприклад, надає чіткі пояснення, виявляє емпатію та активно слухає. Це відбувається тому, що пацієнт почувається комфортніше, легше співпрацює, а взаємодія стає менш емоційно зарядженою. З психологічної точки зору, довіра сприяє емоційному контролю (менше страху) та когнітивному комфорту (менше моніторингу індикаторів загрози). Перехід від підходу «технік-об'єкт» до моделі «людина-людина», активне слухання та емпатична участь допомагають знизити рівень стресу. Орієнтована на людину комунікація робить сильний акцент на спільному прийнятті рішень, визнанні

почуттів пацієнта та залученні його до лікування [3]. Таке залучення зменшує страх пацієнта втратити контроль, що, в свою чергу, зменшує комунікативне навантаження стоматолога, зменшуючи захисну або опірну комунікативну поведінку. Крім того, емпатія дозволяє стоматологу проактивно розпізнавати емоційні показники та реагувати на них, запобігаючи накопиченню напруги.

Динамічна взаємодія між психологічними процесами, комунікативними результатами та зовнішніми стресовими факторами відображена в запропонованій нижче моделі подолання комунікативного стресу в стоматологічній практиці. Ситуативні, емоційні та міжособистісні фактори, такі як страх пацієнта, велике навантаження, обмеження в часі та емоційні вимоги терапевтичних процедур, поєднуються і викликають комунікативний стрес. Як стоматолог, так і пацієнт відчують когнітивні та афективні реакції в результаті цього тиску, що впливає на їхню здатність розвивати якісну комунікацію та взаєморозуміння.

Відносини між стоматологом і пацієнтом є основною сферою в цій парадигмі, де стрес або посилюється, або зменшується. Те, як обидві сторони виявляють і контролюють свої емоції, розшифровують вербальні та невербальні сигнали і реагують на бажання та очікування один одного, відіграє важливу роль у якості цієї комунікації. Емоційний стрес може швидко наростати, коли стоматолог має справу з дуже нервовим або несприйнятливим пацієнтом, що призводить до комунікаційних перешкод, які заважають точності діагнозу та ефективності лікування. Проте, наявність специфічних психологічних буферних механізмів може розірвати це замкнуте коло і перетворити напружену розмову на плідну терапевтичну дискусію.

Першим з цих механізмів є розвиток довіри, яка виступає стабілізуючим елементом у відносинах між стоматологом і пацієнтом. Довіра посилює бажання пацієнта брати участь у процесі лікування та зменшує захисну поведінку. Крім того, вона допомагає обом сторонам почуватися психологічно безпечно, зменшуючи страх стоматолога перед відмовою або непорозумінням. Емпатія тісно пов'язана з довірою, оскільки вона дозволяє стоматологу розпізнавати та підтверджувати почуття пацієнта, що зменшує його опір та тривожність. Завдяки емпатичному розумінню комунікація перетворюється з формальної, ієрархічної взаємодії на співпрацю та заохочувальну розмову.

Ефективна вербальна та невербальна комунікація є ще однією важливою стратегією для зменшення комунікаційного стресу. Взаємне розуміння та контроль полегшуються завдяки чітким поясненням, використанню доступної мови та увазі до тону, постави та зорового контакту. Окрім уточнення клінічної інформації, ці комунікативні дії також слугують емоційними регуляторами, зменшуючи неоднозначність

та сприйняття загрози взаємодії. Лікар-стоматолог може контролювати внутрішні стресові реакції на когнітивному рівні за допомогою саморегуляції та рефлексивної свідомості. Здатність розпізнавати та керувати власним роздратуванням, занепокоєнням або виснаженням запобігає посиленню стресу під час спілкування з важкими пацієнтами або в емоційно напружених ситуаціях. Фахівець може інтегрувати досвід, знайти ефективні тактики та постійно вдосконалювати свій підхід до спілкування, аналізуючи результати спілкування. Професійний розвиток та стійкість базуються на цій здатності до рефлексії.

Описані психологічні механізми допомагають зрозуміти, як можна зменшити комунікаційний стрес у стоматологічній практиці. Довіра, емпатія, чіткі комунікативні навички та саморегуляція діють на когнітивно-емоційно-поведінковому рівнях, зменшуючи невизначеність, тривожність і непорозуміння. Організаційна підтримка підсилює ці індивідуальні зусилля, зменшуючи зовнішні стресові фактори (наприклад, часовий тиск). Для стоматологів розвиток цих механізмів може зменшити вигорання, підвищити задоволеність роботою та поліпшити взаємовідносини між пацієнтом і фахівцем. Для пацієнтів поліпшення комунікації зменшує тривожність, підвищує довіру та сприяє дотриманню режиму лікування.

Список використаних джерел:

1. Analysis of the relationship between therapeutic communication and patient satisfaction in dental health services / E. S. Wardhana та ін. *Multidisciplinary Science Journal*. 2024. Т. 7, № 5. С. 2025229. URL: <https://doi.org/10.31893/multiscience.2025229>
2. Communication, Trust and Dental Anxiety: A Person-Centred Approach for Dental Attendance Behaviours / S. Yuan та ін. *Dentistry Journal*. 2020. Т. 8, № 4. С. 118. URL: <https://doi.org/10.3390/dj8040118>
3. Enhancing Trust and Communication in Dentist-Patient Relationships: A Pathway to Improved Dental Care and Patient Outcomes / I. M. R. Alyami та ін. *Journal of International Crisis and Risk Communication Research*. 2024. С. 581–587. URL: <https://doi.org/10.63278/jicrcr.vi.1788>
4. Moore R. Occupational stress among dentists. *J. Langan-Fox & C. L. Cooper (Eds.), Handbook of stress in the occupations*. Edward Elgar Publishing. 2011. С. 109–132. URL: <https://psycnet.apa.org/doi/10.4337/9780857931153.00022>