

Ю.Г. Коленко, О.В. Ліновицька, Г.Д. Малунова

## Комунікативна компетентність майбутніх лікарів-стоматологів як необхідна складова оптимізації системи надання стоматологічних послуг

Національний медичний університет імені О.О. Богомольця, м. Київ, Україна

**Резюме.** У статті розглянуто проблематику формування комунікативної компетентності у студентів стоматологічного факультету НМУ. Ефективна взаємодія лікар-пацієнт допомагає пацієнтам більш обґрунтовано ухвалювати рішення про лікування та профілактику стоматологічних захворювань. У НМУ запроваджено поетапну систему формування комунікативних навичок на основі інтеграції гуманітарних (філософія, психологія, мовні дисципліни) та профільних клінічних дисциплін. У дослідженні взяли участь 58 студентів 4 та 5-го курсів стоматологічного факультету. За результатами дослідження визначена необхідність удосконалення процесу формування комунікативних навичок студентів під час вивчення дисциплін стоматологічного профілю, підвищення професіоналізму викладачів і запровадження сучасних методів оцінювання навичок спілкування.

**Ключові слова:** комунікативна компетентність, лікар-пацієнт, студенти стоматологічного факультету, пацієнт-орієнтована модель.

В умовах реформування системи охорони здоров'я підготовка майбутніх лікарів повинна гнучко та оперативно відповідати тим завданням, які висувають суспільство, держава, роботодавці, споживачі медичних послуг, а також дотримуватися сучасних світових тенденцій у забезпеченні якісної підготовки майбутніх лікарів.

У провідних країнах світу при формуванні професійної компетентності майбутніх фахівців велике значення надається так званим «м'яким» навичкам. У рамках дискусії робочої групи модернізації вищої освіти (WG-MHE), у склад якої ввійшли міністри та представники системи вищої освіти країн Європи, для студентів, які отримують вищу освіту, були визначені такі обов'язкові навички:

- когнітивні навички – аналітичне, критичне, рефлексивне, креативне мислення;
- методичні навички – управління часом, вирішення проблем, прийняття рішень, навчання (стратегії), планування, цифрові навички;
- соціальні навички – міжособистісне спілкування, командна робота, управління конфліктами та переговори, міжкультурне порозуміння [1].

У низці країн ЄС на рівні держави були застосовані стратегії, спрямовані на впровадження в закладах вищої освіти технологій з опанування комунікативних навичок. У США Рада з акредитації вищої медичної освіти (ACGME – орган, відповідальний за акредитацію всіх програм медичної підготовки лікарів у Сполучених Штатах) визнала комунікацію однією із шести обов'язкових компетенцій, які підлягають оцінюванню при складанні майбутніми лікарями ліцензованого іспиту [2].

Численні дослідження виявили позитивні зв'язки між навичками спілкування та покращенням стану здоров'я пацієнтів, зокрема фізіологічних показників – артеріального тиску, рівня глюкози у крові; стану здоров'я (частота головного болу депресія) та показників функціонального статусу, у тому числі зменшення страждання пацієнтів через хвилювання щодо хвороби [3]. Взаєморозуміння, установлення довірливих стосунків з лікарем допомагають пацієнтам краще зрозуміти проблеми зі своїм здоров'ям: хворі активно залучаються до процесу прийняття рішення про лікування, усвідомлюючи свою відповідальність за дотримання рекомендацій, зміну способу життя тощо. Ефективна комунікація лікаря з пацієнтом є основою системи охорони здоров'я, котра здатна співпереживати і є

головним внеском в якісні медичні послуги й у забезпечення задоволення пацієнтів [4]. У сучасній медицині відбувається поступовий перехід на пацієнт-орієнтовану модель надання медичних послуг, яка значною мірою змінює підходи до взаємодії лікар-пацієнт, лікар-родичі пацієнта, лікар-суспільство. Відбувається трансформація настановчої моделі взаємодії до спільного прийняття рішення, що потребує встановлення довірливих, динамічних стосунків між лікарем і пацієнтом, а також з його родиною. Грамотне спілкування ще на етапі збору даних для історії хвороби дозволяє встановити попередній діагноз у 70–80 % пацієнтів [5]. Водночас формальне спілкування, опитування пацієнта за стандартним переліком запитань призводять до упущення важливої інформації, необхідності призначення додаткових методів дослідження, іноді – до помилкової діагностики, збільшення витрат на лікування. Поведінка пацієнта значною мірою залежить від його обізнаності із хворобою, її наслідками, методами й результативністю лікування та психоемоційним станом, рівня задоволеності раніше отриманими медичними послугами. Завдання, які постають перед лікарем, – це вміти налагодити контакт, донести інформацію, переконати, стати партнерами, урахувавши індивідуальні особливості поведінки пацієнта та обставини, в яких відбувається спілкування. Таким чином, при формуванні комунікативної компетенції необхідно навчати володіти комунікативними технологіями; мистецтвом емпатії; умінням аналізувати жести, міміку, знати особливості та проблем тих осіб, з якими треба спілкуватися; відчувати інтонації співрозмовника тощо [6].

З іншого боку, у сучасній системі охорони здоров'я медичні працівники несуть відповідальність за стан здоров'я всіх членів суспільства протягом життя; відповідальність за створення інформаційної оболонки формування здорового способу життя, інформування про негативний вплив на здоров'я небезпечних факторів. Інтенсивний розвиток біотехнологій, e-Health, персоналізованої медицини, штучного інтелекту, поширення інформаційного спаму на медичну тематику – це виклики, з якими стикаються як медичні працівники, так і пацієнти. Вони значно актуалізують проблематику медичної професійної комунікації. Лікарі виступають носіями спеціалізованої медичної інформації та комунікаторами з пацієнтами, представниками громадськості, медичними працівниками, науковцями, фахівцями інших галузей, а також політиками. Сучасні технології в інформаційному просторі, розвиток соціальних мереж

зумовлюють необхідність оволодіння навичками ефективного спілкування залежно від цільової аудиторії та вибраних комунікаційних засобів. Формування комунікативних навичок проявляється в умінні вибирати оптимальний стиль спілкування в різних ситуаціях професійної діяльності, установлювати міжособистісні зв'язки, володіти способами вербального й невербального спілкування, уміти донести інформацію до слухача. Як зазначають Eric S. Holmboe та Richard Frankel, до спілкування слід ставитись як до процедурної майстерності, якої слід навчати та яку слід оцінювати [7]. Актуальні тенденції в системі охорони здоров'я вимагають, з одного боку, формування нової відповідальної політики в системі підготовки майбутніх лікарів, а з іншого – докорінної зміни поглядів самих учасників освітнього процесу, а саме викладачів і студентів.

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. Особливе місце займає система профілактичних заходів, яка обов'язково включає мотивування пацієнтів на здоровий спосіб життя, дотримання гігієни порожнини рота на відповідному рівні, виконання рекомендацій лікаря про призначене лікування, відмову від пагубних звичок тощо. 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.

Питання формування комунікативної компетентності майбутніх лікарів складне й потребує багато часу, а також системних змін в організації навчального процесу, навчальних планів, розробки надійного оцінчного інструментарію, відповідної підготовки викладачів. Водночас ці процеси повинні бути когерентні змінам, які відбуваються в системі охорони здоров'я, економіці країни, суспільстві.

У Національному медичному університеті імені О.О. Богомольця запроваджено поетапну систему формування комунікативних навичок на основі інтеграції гуманітарних (філософія, психологія, мовні дисципліни) та профільних клінічних дисциплін. На другому курсі навчання на стоматологічному факультеті запроваджено курс «Комунікативні навички лікаря». На лекціях із клінічних дисциплін базові комунікативні навички спеціалізуються, ускладнюються й інтегруються у професійну компетенцію. Актуальною стає проблема використання та подальшого розвитку набутих студентами базових комунікативних навичок і кращого розуміння засобів формування у студентів стоматологічного факультету НМУ комунікативної компетентності.

**Мета** – дослідити засоби формування комунікативної компетентності у студентів стоматологічного факультету на лекціях із профільних клінічних дисциплін.

## Матеріали дослідження

На кафедрі терапевтичної стоматології для формування комунікативної компетентності студентів у навчальному процесі використовуються різні педагогічні підходи: рольові та ділові ігри, дискусії, кейс-технології, презентація й захист проєктів тощо. Інтерактивні методи навчають працювати в команді, відстоювати свою власну думку, проводити дискусію. Студенти отримують завдання, які стосуються складної наукової тематики за відповідним напрямом або порушують проблематику новітніх, інноваційних методів лікування, презентують свої проєкти й залежно від поставленого завдання (цільової аудиторії) доводять доцільність, переваги, необхідність застосування методики. Також на основі набутого комунікативного досвіду студенти самостійно розробляють професійні ситуації з подальшою демонстрацією рольових ігор «лікар–пацієнт», «лікар–родичі пацієнта», «лікар–дослідник (науковець)», «лікар–адміністрація клініки», «лікар–політики». Не менш важливою складовою формування комунікативних навичок є позааудиторна активність студентів, а саме участь з доповідями в конференціях, дискусійних клубах, волонтерська та громадська діяльність. Значною мірою формування професійної комунікації майбутніх стоматологів під час навчальної діяльності визначається змістом і рівнем їх активності.

У клінічній практиці при вивченні комунікативних навичок акцент робився на безпосередньому спостереженні за спілкуванням студентів з пацієнтами. У дослідженні брали участь студенти 4 та 5-го курсів (відповідно 30 та 28 студентів) стоматологічного факультету протягом 2018–2019 років. Студенти забезпечували прийом пацієнтів з різними стоматологічними захворюваннями. У спостереження були включені пацієнти із хронічним катаральним гінгівітом (16 пацієнтів), генералізованим пародонтизмом (27), червоним плоским лишаєм (5), лейкоплакією (7). Для дослідження було розроблено опитувальник, який охоплював запитання, що стосувалися задоволеності пацієнтів якістю надання медичної послуги, загального враження від прийому лікаря, повноти медичного інтерв'ю, роз'яснення плану дослідження, лікування, призначення рекомендацій, того, наскільки зрозумілою була інформація тощо. Також для аналізу були використані заповнені історії хвороб (акцент робився на повноту відображення інформації та логічну послідовність інтерв'ю, дані обстеження).

Усі пацієнти були обстежені відповідно до розроблених на кафедрі рекомендацій про обстеження хворих, отримали роз'яснення можливих причин розвитку захворювання, необхідності дотримання здорового способу життя, наведеного плану лікування, рекомендації про консультування у спеціалістів загального профілю, проведено навчання стандартного методу чистки зубів. Результативність взаємодії визначали за критеріями, які включали суб'єктивні показники (це аналіз опитувальників, історії хвороб, виконання рекомендацій, взаємодія з лікарями загального профілю, поява необхідності в додатковій інформації) та об'єктивні (гігієнічні індекси: Федорова-Володкіної, ОНІ-S, індекс гінгівіту: РМА, індекс кровоточивості Muhlleman, частота загострення захворювання).

Аналіз отриманих даних показав, що 87 % пацієнтів були задоволені якістю наданих медичних послуг, але при детальному аналізі було простежено залежність задоволеності від характеру спілкування, що виникає під час взаємодії зі студентом. Більшість пацієнтів (93 %) насамперед звертали увагу на ставлення до них студента, наскільки він був уважним, доброзичливим, умів слухати пацієнта, співчував йому. Лише 14 із 30 пацієнтів дотримувались наданих рекомендацій і звернулися до лікаря загального профілю, у той час як 7 пацієнтів з 10 звернулись по консультацію до інших спеціалістів стоматологічного профілю (ортопедів, хірургів), що, найімовірніше, пов'язано з безпосередньою

участю студента в допомозі з наданням необхідного лікування на іншій кафедрі. Двоє із п'яти пацієнтів відмовились від куріння. Результати дослідження показали, що студенти не завжди в доступній формі доносили інформацію до пацієнтів (68 %), часто застосовували професійну термінологію (47 %), не враховували рівень обізнаності пацієнта з медичною сферою, не давали роз'яснення можливих етіологічних чинників захворювання (25 %), можливих ускладнень (72 %), не враховували ставлення пацієнта до захворювання (93 %). У 51 % пацієнтів при повторному відвідуванні за показниками індексів гігієни зафіксовано погіршення гігієнічного стану порожнини рота.

Водночас формування професійної компетентності студентів стоматологічного факультету корелює із професіоналізмом викладача клінічних дисциплін, сукупністю педагогічних умов, дотримання яких під час організації навчально-пізнавальної діяльності стимулює розвиток комунікативних навичок і підвищує їх роль у професійному зростанні майбутніх стоматологів. У цьому контексті постає, з одного боку, питання усвідомлення викладачами важливості комунікативних навичок та їхньої прихиль-

ності допомагати студентам розвивати ці навички, з іншого ж боку – сформованості комунікативної компетентності самого педагога.

### Висновок

Одним з механізмів підвищення ефективності надання медичної допомоги населенню є професійна медична комунікація. Формування комунікативної компетентності майбутніх лікарів потребує комплексного підходу до організації навчального процесу, запровадження новітніх педагогічних технологій, інтерактивних методів навчання, коригування навчальних планів, створення методичних рекомендацій з різними професійними сценаріями, спільної узгодженої роботи викладачів гуманітарних і клінічних дисциплін. Новітня освітня програма повинна забезпечити міцне набуття комунікативних навичок студентами після закінчення навчання. Необхідною умовою досягнення результативності буде визнання викладачами важливості спілкування. З іншого боку, важливою складовою повинна стати розробка інтегрованої оцінки комунікаційної компетентності, яку необхідно застосовувати протягом усього періоду навчання.

### ПОСИЛАННЯ

1. Developing future skills in higher education ET2020. Peer Learning Activity (PLA) [Internet]. Available from: [http://ccedcomplete.com/documentation/developing\\_future\\_skills\\_in\\_higher\\_education\\_eng.pdf](http://ccedcomplete.com/documentation/developing_future_skills_in_higher_education_eng.pdf)
2. Exploring the ACGME Core Competencies: Interpersonal and Communication Skills. Part 6 of 7 [Internet]. Available from: <https://knowledgeplus.nejm.org/blog/acgme-core-competencies-interpersonal-and-communication-skills>
3. Levinson W, Lesser CS, Epstein RM. Developing physician communication skills for patient-centered care. Levinson W, Lesser CS, Epstein RM. Health Aff. 2010; 29(7): 1310–1318 p
4. Kaplan Sherrie H. PhD MPH; Greenfield, Sheldon MD; Ware, John E. Jr. PhD Assessing the effects of physician-patient interactions on the outcomes of chronic disease. Kaplan Sherrie H. PhD MPH; Greenfield, Sheldon MD; Ware, John E. Jr. PhD. Medical Care. Volume 27; 3: 110–127 p
5. Daniela Vogel, Marco Meyer and Sigrid Harendza. Verbal and non-verbal communication skills including empathy during history taking of undergraduate medical students

[Internet]. Daniela Vogel, Marco Meyer and Sigrid Harendza. BMC Medical Education. 2018; 18: 157. Available from: <https://doi.org/10.1186/s12909-018-1260-9>

6. Camila Ament Giuliani dos Santos Franco, Renato Soleiman Franco, Josi Mauro Ceratti Lopes, Milton Severo and Maria Amília Ferreira Clinical communication skills and professionalism education are required from the beginning of medical training – a point of view of family physicians [Internet]. Camila Ament Giuliani dos Santos Franco, Renato Soleiman Franco. BMC Medical Education. 2018. Available from: <https://doi.org/10.1186/s12909-018-1141-2>
7. Stephen G. HenryL, Eric S. Holmboe & Richard M. Evidence-based competencies for improving communication skills in graduate medical education: A review with suggestions for implementation [Internet]. Stephen G. HenryL, Eric S. Holmboe & Richard M. Medical Teacher. 2013. Available from: [https://www.researchgate.net/publication/235748502\\_Evidence-based\\_competencies\\_for\\_improving\\_communication\\_skills\\_in\\_graduate\\_medical\\_education\\_A\\_review\\_with\\_suggestions\\_for\\_implementation](https://www.researchgate.net/publication/235748502_Evidence-based_competencies_for_improving_communication_skills_in_graduate_medical_education_A_review_with_suggestions_for_implementation)

### Коммуникативная компетентность будущих стоматологов как необходимая составляющая оптимизации системы предоставления стоматологических услуг

Ю.Г. Коленко, А.В. Липовицкая, Г.Д. Малунова

**Резюме.** В статье рассмотрена проблематика формирования коммуникативной компетентности у студентов стоматологического факультета НМУ. Эффективное взаимодействие врач-пациент помогает пациентам более обоснованно принимать решения о лечении и профилактике стоматологических заболеваний. В НМУ введено поэтапную систему формирования коммуникативных навыков на основе интеграции гуманитарных (философия, психология, языковые дисциплины) и профильных клинических дисциплин. В исследовании приняли участие 58 студентов 4 и 5-го курсов стоматологического факультета. По результатам исследования определена необходимость совершенствования процесса формирования коммуникативных навыков студентов, при изучении дисциплин стоматологического профиля, повышения профессионализма преподавателей и внедрение современных методов оценки навыков общения.  
**Ключевые слова:** коммуникативная компетентность, врач-пациент, студенты стоматологического факультета, пациент-ориентированная модель.

### Communicative competence of prospective dentists as necessary component in optimization of the dental care system

Yu. Kolenko, O. Linovytska, H. Malumova

**Resume.** The article deals with the problem of formation of communicative competence among students of dental faculty of the NMU. Effective doctor-patient interaction helps patients make more sound decisions on treatment and prevention of dental diseases. The step-by-step system of developing communication skills based on the integration of humanities (philosophy, psychology, linguistic disciplines) and specialized clinical disciplines has been introduced in the NMU. The investigation has involved students of the 4th and 5th years of study (30 and 28 students, respectively) of the dental faculty of the NMU within the period 2018–2019. The students were taking patients with various dental diseases. Patients with chronic catarrhal gingivitis (16 patients), generalized periodontitis (27), red lichen planus (5), and leukoplakia (7) have been included for observation. Due to the results of the research, the necessity of improving the process of formation students' communication skills within studying disciplines of the dental cycle has been identified as well as increasing of the professionalism of teachers and introduction of up-to-date methods of assessing communication skills.  
**Key words:** communicative competence, doctor-patient, dental faculty students, patient-centered model.

Ю.Г. Коленко – професор кафедри терапевтичної стоматології. Національний медичний університет імені О.О. Богомольця.  
О.В. Липовицка – професор кафедри терапевтичної стоматології. Національний медичний університет імені О.О. Богомольця.  
Г.Д. Малунова – доцент кафедри латинської мови. Національний медичний університет імені О.О. Богомольця