

IMPORTANȚA COMUNICĂRII NON-VERBALE ÎN PRACTICA MEDICALĂ DENTARĂ

Iustin OLARIU¹, Dana Emanuela PITIC²,
Diana FĂINĂREA³, Ramona Amina
POPOVICI^{3*}, Diana SĂRBU⁴, Adela
BOROGHINĂ⁴, Naomi Sarah PROTEA
(CANDREANU)⁵, Laura Diana POPOVICI⁶,
Robert FOLESCU⁶, Alexandru Daniel PÎNTEA⁷,
Daniela Georgeta POPOVICI⁸, Laria-Maria
TRUSCULESCU²

¹Departamentul de Medicină Dentară, Facultatea de Medicină Dentară, Universitatea de Vest "Vasile Goldiș" Arad, 310414, Arad, Romania; olariu.iustin@uvvg.ro.

²Departamentul 1, Disciplina de Management și Comunicare în Medicina Dentară, Facultatea de Medicină Dentară, Universitatea de Medicină și Farmacie "Victor Babeș", Timișoara, România; dana.emanuela@gmail.com; ramona.popovici@umft.ro; laria.trusculescu@umft.ro.

^{3,8} Institutul Național de Management al Serviciilor de Sănătate, București, România,

⁴Școala Doctorală de Medicină Dentară, Universitatea de Medicină și Farmacie, Bv Revoluției 1989 nr.9, 300041, Timișoara, Romania; sarbu.diana@umft.ro; alzieradela@gmail.com

⁵Studentă Facultatea de Medicină Dentară, Universitatea de Medicină și Farmacie "Victor Babeș", Timișoara, România; proteanaomisara@gmail.com

⁶Studentă Facultatea de Medicină, Universitatea de Medicină și Farmacie "Victor Babeș", Timișoara, România; lauradianapopovici@gmail.com

⁷Student Facultatea de Medicină Dentară, "Vasile Goldiș" Universitatea de Vest Arad, 310414, Arad, Romania; pintealexandrudaniel90@gmail.com

*Correspondență: ramona.popovici@umft.ro

INTRODUCERE

Comunicarea în cabinetul stomatologic este baza pentru încrederea pacientului în stomatologul său, cu atât mai mult cu cât pacientul este într-o stare vulnerabilă fizic și emoțional, pe de o parte, dar devine din ce în ce mai bine documentat, pe de altă parte. El nu mai este doar un spectator al actului medical, medicii dentiști își iau timpul necesar pentru a asculta cu atenție și iau în serios preocupările și temerile acestora, pentru a avea pacienți mai mulțumiți. Satisfacția pacientului este îmbunătățită atunci când personalul medical acordă atenție în ceea ce privește comunicarea verbală și non-verbală [1]. Printr-o comunicare eficientă și empatică, cu crearea unui sentiment de siguranță, se stabilește o bună relație între personalul medical și pacient, esențială pentru obținerea complianței acestuia [2].

Primul contact dintre pacient și cabinetul stomatologic stă la baza procesului de comunicare. Pacienții află de obicei printr-o recomandare sau pur și simplu trecând pe lângă și observând cabinetul. Important este ca, indiferent de cum a fost stabilit, primul contact să lase pacientului o primă impresie bună.

Al doilea contact are loc atunci când pacienții fac o programare: prin intermediul instrumentului de programare online sau la telefon. Primul contact în persoană dintre pacient și medical stomatolog are loc de obicei în

Comunicarea începe cu primul contact și se extinde pe parcursul întregii vizite, fiind important ca medicul stomatolog să folosească atât comunicarea verbală, cât și non-verbală, creând un mediu sigur și accesibil. Explicarea procedurilor într-un limbaj simplu ajută la reducerea anxietății și promovează colaborarea. Comunicarea non-verbală (gesturi, expresii faciale, contact vizual) joacă un rol semnificativ în confortul pacientului, în special pentru cei anxioși sau cu nevoi speciale. Aceasta permite, de asemenea, detectarea semnelor de disconfort sau durere, ajustând tratamentul în timp real. Empatia, respectul pentru drepturile pacientului și conștientizarea diferențelor culturale sunt esențiale pentru construirea unei relații de încredere. Studiul transversal realizat în județul Timiș a evidențiat că pacienții percep comunicarea ca eficientă, dar există diferențe în privința expresiilor faciale și capacității de ascultare ale personalului medical. Rezultatele arată că majoritatea pacienților sunt mulțumiți de tratamentele stomatologice și ar recomanda serviciile altora. Concluzia este că îmbunătățirea comunicării non-verbale poate contribui la o îngrijire mai eficientă și mai confortabilă, mai ales pentru pacienții cu anxietate sau bariere lingvistice.

Cuvinte cheie: comunicare non-verbală, contact vizual, limbaj corporal, feedback non-verbal, relația medic-pacient, relație terapeutică, diferențe culturale, drepturile pacientului, satisfacția pacientului, barieră de comunicare

ziua programării sau la telefon, în cazul cabinetelor stomatologice mai mici unde medicul își face singur programările [3]. Când pacienții se prezintă la cabinetul stomatologic, echipa din cabinet îi întâmpină și înregistrează datele lor (medicale). Ulterior, interacțiunea cu medicul stomatolog este ultimul punct de contact, atunci când efectuează consultația sau tratamentul. Aceasta implică și o serie de activități și discuții care vizează îmbunătățirea comunicării, creșterea satisfacției pacienților și asigurarea unei îngrijiri eficiente și personalizate [4].

Crearea de așteptări pozitive, exprimarea adecvată și nu într-un sens negativ a consecințelor posibile ale tratamentului (atenție la comunicarea riscurilor și efectelor negative). Există și efectul nocebo, pe lângă efectul placebo. Un studiu în acest sens a relevat că pacienții au prezentat reacțiile adverse negative despre care li s-a spus, chiar dacă medicamentele nu au avut niciun effect în acest sens din punct de vedere medical [5,6].

Pe parcursul conversației, este de datoria medicului stomatolog să ofere o anumită structură de comunicare și să realizeze o conexiune cu pacientul. Acesta trebuie să acorde atenție și comunicării non-verbale. Anumite gesturi sunt considerate prietenoase: să dea din cap, să zâmbescă și să fie de acord în mod regulat cu ceea ce au de spus pacienții. Poziția medicului ar trebui să sugereze deschidere: ambele picioare pe podea și să nu-și încrucișeze brațele. Menținerea contactului vizual este esențială. Pe parcursul întregii întâlniri, pacienții ar trebui să simtă că medicul este mereu prezent și atent. Așadar, este necesar ca medicul stomatolog să-și facă timp, să asculte cu atenție și să-și lase pacienții să termine de vorbit. În schimb, pacientul are datoria de a furniza toate informațiile necesare. De asemenea, este foarte importantă utilizarea de pauze strategice pentru a încuraja pacienții să vorbească [7].

Comunicarea în timpul examinării este, de asemenea, extrem de importantă. Aici se realizează în mare parte comunicare verbală. Medicul stomatolog explică pas cu pas tratamentul efectuat, ce instrument dentar va folosi și cum va decurge tratamentul. Termenii medicali sunt adesea necunoscuți pacienților și le pot provoca disconfort. În →

schimb, este recomandată folosirea de cuvinte pe care un profan le poate înțelege cu ușurință, pentru o comunicare de succes [8,9].

Când comunică, medicul are rol de emițător care codifică un mesaj și îl transmite printr-un anumit canal. Pacientul devine, astfel, receptorul care decodifică acel mesaj. Desigur, din cauze diverse, mesajul nu este aproape deloc înțeles exact așa cum s-ar fi vrut să fie. Acest lucru se datorează faptului că fiecare receptor decodifică mesajele în felul său. Astfel, trebuie ținut cont de faptul că mesajele au întotdeauna mai multe „straturi”.

Indiferent de activitățile în care medicul sau echipa acestuia sunt implicați, este necesar să-și amintească că ei comunică mereu pacienților, chiar și atunci când nu vorbesc [6-10]. Limbajul corpului, gesturile sau expresiile faciale sunt cuprinse în ceea ce înseamnă comunicare non-verbală. Medicul și întreaga sa echipă trebuie să țină cont de principiile comunicării non-verbale (CNV): că poate fi inconsecventă, că citirea semnelor diferă, că este de încredere CNV chiar și când aceasta este neintenționată și este ușor să fie înțeleasă greșit. Având în vedere aceste principii, trebuie avut în vedere că nu toți indivizii sunt egal capabili să înțeleagă CNV, stilurile non-verbale variază datorită situațiilor, culturilor diferite, personalităților diferite, dar și din cauza experiențelor diferite de viață. De asemenea, alte variabile pot influența felul în care o persoană transmite sau percepe un mesaj. Femeile tind să fie mai bune cititoare ale mesajelor non-verbale, parțial și pentru că femeile sunt mai înclinate spre comunicarea emoțională comparativ cu bărbații [7,8].

Atenția la comunicare non-verbală în acordarea îngrijirilor dentare este de o importanță capitală din mai multe motive: pentru a crea încredere și confort pacientului, pentru a combate anxietatea și stresul acestuia legată de venirea la stomatolog [11-15], pentru a le putea înțelege nevoile și preferințele pacienților și pentru a putea îmbunătăți procesele de diagnostic și tratament, întărind relația terapeutică printr-o comunicare eficientă. CNV poate ajuta la minimizarea comunicării greșite și a neînțelegerilor în îngrijirea dentară. O atenție sporită la indiciile non-verbale ale pacienților le permite specialiștilor stomatologici să clarifice mesajele ambigue, să se asigure de înțelegerea pacientului și să abordeze prompt orice concepții greșite. Acest lucru promovează schimbul de informații între medic și pacient și reduce probabilitatea complicațiilor legate de tratament.

Prin CNV eficientă, specialiștii din domeniul stomatologic pot crea un mediu centrat pe pacient, pot îmbunătăți comunicarea în general, pot consolida relația terapeutică și pot îmbunătăți procesele de diagnosticare și tratament, contribuind în cele din urmă la îmbunătățirea experiențelor pacientului și a calității generale a îngrijirii orale.

OBIECTIVE:

- Analizarea rolului și importanța comunicării non-verbale în relația medic-pacient în cabinetele medicale stomatologice
- Evaluarea percepției privind comunicarea medic-pacient
- Evaluarea percepției privind comunicarea non-verbală în serviciile medicale stomatologice
- Evaluarea percepției privind capacitatea de empatie a personalului medical din cabinetele stomatologice

- Evaluarea percepției privind respectarea drepturilor pacienților și principiile lor culturale.
- Percepția privind eficacitatea comunicării.

MATERIAL ȘI METODE

Pentru realizarea acestui studiu de tip observațional retrospectiv, desfășurat în 7 cabinete medicale stomatologice diferite din județul Timiș în perioada octombrie-noiembrie 2022, s-a folosit ca instrument un chestionar compus din trei părți: s-au colectat date socio-demografice (vârstă, gen, mediu de proveniență, educație), date despre experiența pacientului legată de comunicarea din cabinetul medicului stomatolog și date legate de CNV.

Întrebările legate de experiențele anterioare ale pacienților în timpul vizitelor la medicul stomatolog au vizat, în primul rând, evaluarea CNV și eficacitatea comunicării, utilizând scala Likert de la 1 la 5 (1 fiind complet dezacord și 5 fiind total de acord). Pacienții au avut de evaluat dacă medicul stomatolog a comunicat eficient și nu doar pe bază de cuvinte, dacă a menținut contactul vizual, dacă a avut expresia facială caldă și prietenoasă și limbajul corpului liniștitor, dacă medicul stomatolog a ascultat cu atenție, dacă au existat atingeri pe care le-au perceput ca adecvate (pentru consolare de exemplu), dacă li s-a respectat intimitatea și spațiul personal și dacă atitudinea personalului medical a fost pozitivă și de susținere.

Întrebările legate de percepția pacientului asupra eficacității comunicării au evaluat dacă medicii stomatologi au comunicat eficient opțiunile și procedurile de tratament, dacă au explicat orice posibil disconfort sau senzație neplăcută pe care pacientul o poate experimenta, dacă pacienții au simțit că sunt încurajați să pună întrebări și dacă preocupările și grijile lor au fost înțelese, astfel simțind per total că au comunicat eficient și au primit suficiente informații de la medicii stomatologi.

Au existat și întrebări cu răspunsuri multiple dintre care: pacienții au specificat cum au perceput medicul curent, dacă ei consideră că li s-a respectat drepturile, credințele și nevoile culturale și dacă ar recomanda acel cabinet stomatologic.

În finalul chestionarului, pacienții au fost întrebați dacă și în ce măsură suferă de anxietate în timpul vizitelor la cabinetul stomatologic, utilizând o scară Likert de la 1 la 5 (1 fiind deloc anxioasă și 5 fiind extrem de anxioasă).

Chestionarul a fost distribuit celor 7 cabinetele medicale stomatologice în perioada octombrie-noiembrie 2022. Un total de 123 chestionare au fost împărțite și un total de 89 de chestionare au fost recuperate completate. Dintre acele 89 de chestionare completate, 6 au fost eliminate pentru că au avut peste 50% non-răspunsuri. Astfel, lotul final a fost constituit din cele 83 de chestionare completate în proporție mai mare de 50%.

Ulterior selectării lotului de studiat, s-a constituit o bază de date utilizând programul Excel 365. Lotul a fost analizat descriptiv utilizând Excel 365, iar analiza statistică de comparație a fost realizată cu programul SPSS. S-au analizat media, mediana, modul, deviația standard.

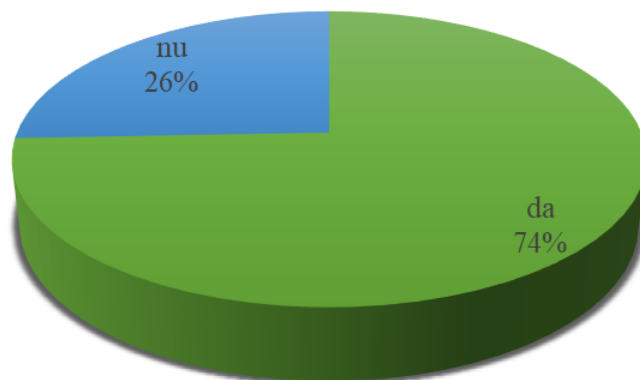
REZULTATE

Vârsta medie a grupului este de 49,3 ani ± 18,7 ani, cu un minim de 19 ani și maxim 69 ani;

- 59% dintre subiecți au fost de sex feminin și 41% de sex masculin;
- 61% dintre subiecți au fost din mediul urban și 39% din mediul rural;
- 49% dintre subiecți au fost absolvenți de liceu sau școală profesională, 25% dintre aceștia au terminat școala generală, 22% au absolvit un colegiu sau o facultate și 4% au avut studii de master sau doctorat finalizate;
- Percepția pacienților privind comunicarea nonverbală a fost evaluată analizând: contactul vizual, expresia facială, limbajul corporal, respectarea intimității, atingerea și consolarea, capacitatea de ascultare și eficiența comunicării;
- Privind contactul vizual, subiecții din mediul urban l-au apreciat ca fiind bun, media fiind de 3,12 cu mediana și modul de 3, iar subiecții din mediul rural au răspuns asemenea, diferența nefiind semnificativă statistic;
- Percepția privind fața caldă și zâmbitoare a personalului medical din cabinetul stomatologic a subiecților din mediul urban a fost bună: media 3,02 cu mediana și modul 3, dar subiecții din mediul rural au apreciat-o la o medie de 2,79 cu mediana 2 și modul 3, diferența fiind una semnificativă statistic, $p=0,03$;
- Privind limbajul corporal liniștitor al personalului medical din cabinetul stomatologic, subiecții din mediul urban l-au apreciat-o ca fiind bun, media fiind de 3,17 cu mediana și modul de 3, iar subiecții din mediul rural au apreciat asemănător limbajul corporal, media fiind de 3,14 cu modul și mediana de 3, diferența nefiind semnificativă statistic;
- Subiecții au apreciat respectarea spațiului corporal și al intimității în cabinetul stomatologic ca fiind bună, cei din mediul urban cu o medie de 3,88 cu mediana și modul 4, iar cei din mediul rural cu media 4,13 cu modul și mediana 4, această diferență fiind ne semnificativă statistic;
- Privind comunicarea per ansamblu, subiecții din mediul urban au apreciat-o ca fiind bună, media fiind de 3,39, cu mediana și modul de 3, similar au răspuns și subiecții din mediul rural, media fiind de 3,11 cu modul și mediana de 3, diferența nefiind semnificativă statistic;
- Referitor la percepția privind eficiența comunicării non-verbale cu pacienții a personalului medical din cabinetul stomatologic, subiecții din mediul urban au apreciat-o ca fiind bună, media 3,35 cu mediana și modul de 3, asemenea au răspuns și subiecții din mediul rural, media 3,19 cu modul și mediana de 3, diferența nefiind semnificativă statistic;
- Privind comunicarea tratamentului și opțiunile acestuia, explicate de către medicul stomatolog, percepția subiecților din mediul urban a fost bună, media fiind de 3,15 cu mediana și modul de 3, similar subiecții din mediul rural au acordat media de 2,81, cu modul și mediana de 3, diferența fiind ne semnificativă statistic;
- Privind capacitatea de comunicare a disconfortului sau senzației pe care le pot experimenta în timpul tratamentului față de personalul medical din cabinetul stomatologic, subiecții din mediul urban au apreciat-o ca fiind aproape bună, media fiind de 2,91 cu mediana și modul de 3, iar subiecții din mediul rural au apreciat-o cu media de 2,79, cu modul și mediana de 3, diferența nefiind semnificativă statistic;

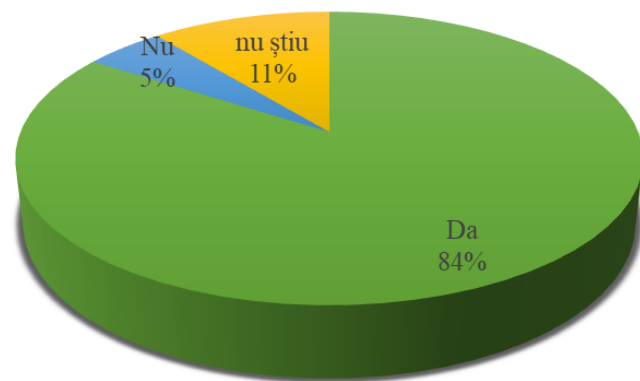
- Privind încurajarea întrebărilor și oferirea de răspunsuri clare, percepția pacienților din mediul urban a fost aproape bună, media fiind de 2,87 cu mediana și modul de 3, similar răspunzând și subiecții din mediul rural, media fiind de 2,56, cu modul și mediana de 2, diferența nefiind semnificativă statistic, $p=0,071$;
- 74% dintre respondenți ar recomanda altor persoane serviciul stomatologic accesat anterior (figura 1);

Figura 1 - Recomandarea pe viitor a serviciului stomatologic accesat anterior



- Subiecții au raportat referitor la percepția privind înțelegerea preocupărilor și nevoilor lor de către personalul medical din cabinetul stomatologic următoarele: subiecții din mediul urban au apreciat-o ca fiind bună, media fiind de 3,75 cu mediana de 4 și modul de 3, asemănător răspunzând și subiecții din mediul rural, media 3,89, cu modul 3 și mediana de 4, diferența nefiind semnificativă statistic $p=0,111$;
- Dintre pacienții respondenți la chestionar 84% consideră că le-au fost respectate credințele și necesitățile culturale în timpul vizitei la medicul stomatolog (figura 2);

Figura 2 - Percepția privind respectarea credințelor culturale



- 67% dintre pacienți au declarat că au simțit că le-au fost respectate drepturile, în timp ce 6% consideră că nu le-au fost deloc respectate drepturile (figura 3);
- 34,58% au perceput că au fost tratați cu empatie de către medicul stomatolog, în timp ce 16,54% dintre pacienți au perceput medicul stomatolog ca fiind rece în relație cu ei;
- 89,15% dintre subiecți au apreciat comunicarea per ansamblu ca fiind eficientă și informativă (42 de

Figura 3 - Percepția privind respectarea drepturilor pacientului

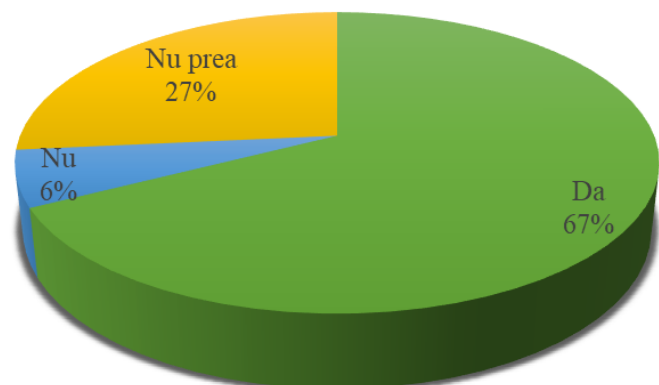
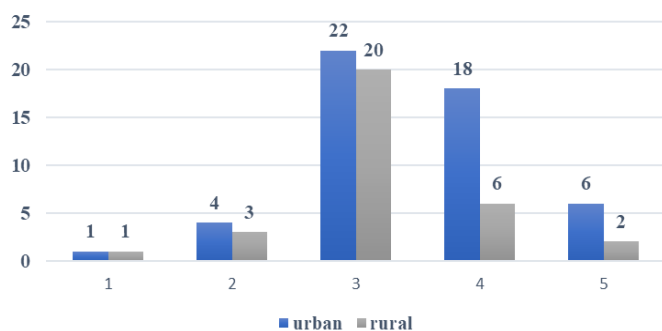


Figura 4 - Comunicarea per ansamblu a fost eficientă și informativă



persoane au perceput-o bună, 24 de persoane au perceput-o foarte bună și 8 persoane au perceput-o excelentă) (figura 4);

DISCUȚII

- Comunicarea non-verbală joacă un rol vital în tratamentul patologiei orale, îmbunătățind întreaga experiență a pacientului și facilitând îngrijirea dentară eficientă. Componentele comunicării non-verbale, cum ar fi menținerea contactului vizual, un zâmbet cald și un limbaj corporal care sugerează atenția către pacient, ajută la crearea unui sentiment de încredere și confort între pacienți și profesioniștii din domeniul stomatologic. Aceste componente ajută la reducerea anxietății și favorizează un mediu de tratament pozitiv [16].
- Comunicarea non-verbală, de asemenea, permite echipei de profesioniști din domeniul stomatologic să recunoască semnele de disconfort sau semnele de durere ale pacientului în timpul tratamentului. Observarea expresiilor faciale, a rigidității corporale sau a modificărilor de postură permite identificarea momentului în care personalul trebuie să facă ajustări, cum ar fi oferirea unei pauze sau administrarea de anestezie suplimentară. Indicațiile non-verbale ale pacienților oferă feedback valoros profesioniștilor din domeniul stomatologic. Expresiile feței, mișcările corpului sau gesturile mâinii pot indica disconfort, sensibilitate sau necesitatea unor explicații suplimentare. Atenția la aceste indicii permite profesioniștilor din domeniul stomatologic să își adapteze abordarea și să abordeze cu promptitudine preocupările pacienților [17].

- Comunicarea non-verbală este esențială în respectarea diferențelor culturale și a drepturilor pacientului. Conștientizarea normelor culturale specifice legate de spațiul personal, de contactul vizual și de atingere, asigură de fapt că, profesioniștii din stomatologie oferă îngrijiri care înglobează și aspectele culturale și evită orice disconfort neintenționat. Componentele comunicării non-verbale, contactul vizual și exemplul demonstrativ sunt instrumente valoroase pentru educarea pacientului în timpul tratamentului stomatologic. Prezentarea tehnicilor adecvate de periaj, utilizarea diagramelor și exemplificarea prin imitarea acțiunilor facilitează înțelegerea pacientului despre instrucțiunile de igienă orală și consolidează abilitățile de punere în practică a acestor instrucțiuni. Prin comunicarea non-verbală este întărită relația terapeutică dintre echipa de profesioniști din cabinetul stomatologic și pacienți. Transmițând empatie, compasiune și respect prin elementele comunicării non-verbale, profesioniștii din cabinetul stomatologic promovează un mediu de sprijin și colaborare, invitând pacienții la implicare pentru a crește satisfacția acestora [18].
- Creând un spațiu confortabil pentru pacienți, ca aceștia să se simtă confortabil și în largul lor, este mai probabil să fie determinați să comunice deschis, să își împărtășească preocupările și să coopereze cu personalul medical stomatologic în timpul tratamentului. Gesturile simple (o atingere blândă a brațului sau un zâmbet liniștitor) pot asigura un oarecare sprijin emoțional și confort pacienților mai anxioși, pot atenua anxietate și pot să creeze un mediu mai relaxat.
- CNV este deosebit de valoroasă atunci când personalul medical are de a face cu bariere lingvistice sau atunci când pacienții au dificultăți în exprimarea verbală. Componentele non-verbale de tipul încuviințării din cap, oglinirii sau folosirii ajutoarelor vizuale pot contribui la transmiterea de informații și instrucțiuni pacienților sau pot oferi reasigurări. Personalul medical stomatologic se poate, astfel, asigura de faptul că pacienții au înțeles planul de tratament și își asumă că se vor implica activ în propria lor îngrijire
- Prin observarea atentă a feedback-ului non-verbal al pacienților, profesioniștii din domeniul stomatologic își pot ajusta abordarea pentru a asigura confortul și siguranța pacientului.
- De asemenea, CNV este esențială atunci când se tratează pacienți pediatrici sau pacienți cu nevoi speciale, care pot avea fie abilități limitate de comunicare verbală, fie necesită ajutor din partea aparținătorilor. Este, astfel, necesară îmbunătățirea comunicării verbale și non-verbale cu pacienții pediatrici sau cu nevoi speciale. Profesioniștii stomatologici se pot baza pe elementele comunicării non-verbale pentru a stabili o conexiune cu acești pacienți, pentru a le câștiga încredere și pentru a comunica eficient cu pacienții.
- Atunci când profesioniștii din stomatologie dovedesc competență și profesionalism prin punerea în aplicare a abilităților lor de CNV, acest fapt îmbunătățește percepția pacienților asupra abilităților și expertizei lor medicale.
- Pe scurt, CNV în tratamentul oral este necesară a fi stăpânită pentru construirea încrederii și este crucială pentru transmiterea empatiei și îmbunătățirea

- înțelegerii. O bună gestionare a propriilor abilități de CNV ajută medicul stomatolog la gestionarea anxietății și urmărirea feedback-ului non-verbal al pacientului, comunicarea cu populații de pacienți pediatrici sau cu nevoi speciale și proiectarea profesionalismului. Prin utilizarea tehnicilor eficiente și eficiente de CNV, profesioniștii din domeniul stomatologic pot să creeze un mediu de tratament suportiv și confortabil, care să favorizeze satisfacția și să crească cooperarea pacientului [19].

CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI

- Majoritatea pacienților au raportat experiențe pozitive legate de CNV din partea profesioniștilor stomatologici din cabinet. Acestea au inclus menținerea contactului vizual, afișarea unei expresii faciale calde și încurajatoare și folosirea unui limbaj corporal calm și liniștitor în timpul procedurilor. Aceste constatări ne confirmă importanța stăpânirii tehnicilor de CNV și confirmă faptul că profesioniștii din domeniul stomatologic ar trebui să fie atenți și să creeze un mediu de sprijin pentru pacienți și cei mai mulți fac acest lucru.
- Pacienții au apreciat CNV a personalului medical stomatologic ca fiind extrem de importantă pentru a-i face să se simtă confortabil, să le atenueze anxietatea și să se simtă în largul lor în timpul vizitelor la stomatologie. Acest rezultat evidențiază importanța elementelor CNV în construirea încrederii, stabilirea relațiilor puternice medic-pacient și îmbunătățirea experienței generale a pacientului în cabinetul medicului stomatolog.
- Pacienții au perceput și apreciat CNV din partea personalului din domeniul stomatologic ca fiind eficientă și informativă. Ei au apreciat că medicul stomatolog le-a comunicat în mod eficient și pe înțelesul lor opțiunile și procedurile de tratament, au fost încurajați să explice disconfortul sau senzațiile în timpul tratamentului și le-au fost înțelese preocupările și nevoile. Aceste constatări sunt sugestive pentru axioma conform căreia CNV completează comunicarea verbală pentru a asigura și facilita un schimb de informații clar și cuprinzător.
- Pacienții care au experimentat o CNV pozitivă și complexă din partea personalului medical stomatologic au raportat niveluri de anxietate mai scăzute în timpul vizitelor lor la cabinetul stomatologic. Aceste rezultate întăresc ideea că indiciile non-verbale, cum ar fi un comportament calm, o atitudine și orientare atentă către pacient și limbajul corpului liniștitor, joacă un rol crucial în atenuarea anxietății pacientului și în promovarea mediului de tratament relaxat pentru pacient.
- Pacienții au apreciat, de asemenea, CNV a profesioniștilor stomatologici ca fiind empatică, ceea ce indică faptul că indicii non-verbale ale cadrelor medicale au transmis în mod eficient grijă, înțelegere și sprijin. Această asociere directă între CNV și empatie poate contribui la niveluri superioare de satisfacție a pacientului și la rezultate îmbunătățite ale tratamentului.
- Un procent semnificativ de pacienți și-au exprimat dorința și disponibilitatea de a recomanda cabinetul stomatologic pe baza experienței lor de CNV a profesioniștilor din domeniul stomatologic. Această constatare evidențiază impactul potențial favorabil al CNV pozitive asupra fidelității pacienților și reputației practice.

- În concluzie, studiul demonstrează și întărește importanța CNV în cadrul cabinetului stomatologic. Semnele pozitive de CNV din partea profesioniștilor din domeniul stomatologic contribuie semnificativ la confortul pacientului, la comunicarea eficientă și înțelegerea informațiilor de către pacient, la reducerea anxietății dentare, la îmbunătățirea satisfacției pacientului și la creșterea probabilității de recomandare din partea pacientului. Implementarea strategiilor de îmbunătățire a abilităților non-verbale a personalului medical stomatologic și prioritizarea CNV în interacțiunea cu pacientul poate duce la experiențe mai pozitive, rezultate mai bune ale tratamentului și poate consolida relația medic-pacient în cabinetul stomatologic.

Bibliografie

1. Aluaș M., Aspecte etice privind evoluția relației medic-pacient, în *Bioethica*, nr. 1-2, Vol. 59, Studia Universitatis Babeș-Bolyai, Cluj Napoca, 2014
2. Heisler M., Bouknight R.R., Hayward R.A., Smith D.M., Kerr E.A. (2002). The relative importance of physician communication, participatory decision-making, and patient understanding in diabetes selfmanagement. *Journal of General Internal Medicine*
3. Hermansen-Kobulnicky CJ. Oral and Nonverbal Communication in Medication Therapy Management. In: Whalen K, Hardin HC. eds. *Medication Therapy Management: A Comprehensive Approach*, 2e. McGraw Hill; 2018. <https://accesspharmacy.mhmedical.com/content.aspx?bookid=2319§ionid=180048356>
4. Carine Milcent. Evolution of the Health System. Translated by David Buchanan. p. 39-50. <https://doi.org/10.4000/chinaperspectives/7112>
5. Foley GN, Gentile JP. Nonverbal communication in psychotherapy. *Psychiatry (Edgmont)*. 2010 Jun;7(6):38-44. PMID: 20622944; PMCID: PMC2898840
6. Anghel T., Psihologia medicală, Editura Universității de Medicină și Farmacie „Victor Babeș”, Timișoara, 2010
7. Chiru I., Comunicare interpersonală, Ediția a III-a, Editura Tritonic, București, 2018
8. Constantin A.S., Conflictul interpersonal. Prevenire, rezolvare și diminuarea efectelor, Editura Polirom, Iași, 2018
9. Hasson G., Cum să-ți dezvolți abilitățile de comunicare: ce știi, fac și spun experții în comunicare, trad. de Cornelia Dumitru, Editura Polirom, Iași, 2012
10. Tannen D. *You just don't understand: women and men in conversation*. Quill: New York; c1990, 2001. 342 p.
11. Ekman P, Friesen WV. *Unmasking the Face*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall Inc.; 1975.
12. FACS vs. F.A.C.E. The differences between FACS and F.A.C.E. [April 15, 2010]. training <http://www.paulekman.com/products/facs-vs-f-a-c-e/>
13. Scherer KR, Banse R, Walkbott H. Emotional interferences from vocal expression correlate across languages and cultures. *J Cross-Cultur Psychol*. 2001;32:76-92.
14. Pell MD, Monetta L, Paulmann S, Kotz S. Recognizing emotions in a foreign language. *J Nonverb Behav*. 2009;33:107-120.
15. Tickle-Degnen L, Gavett E. Changes in nonverbal behavior during the development of therapeutic relationships. In: Philipot P, Feldman R, Coats E, editors. *Nonverbal Behavior in Clinical Settings*. New York, NY: Oxford University Press; 2003. pp. 75-110.
16. Kory F., Comunicarea interpersonală, Editura Polirom, Iași, 2013
17. Narița I., Comunicare și comportament, Editura de Vest, Timișoara, 2019
18. Pașca MD, Comunicarea în relația medic-pacient, Editura University Press, Târgu Mureș, 2012
19. Vasiliu D., Relația medic-pacient, comentariu și studiu, București, 2014