

Вестник Череповецкого государственного университета, 2026, № 4 (133), с. 173–185.
Cherepovets State University Bulletin, 2026, no. 4 (133), pp. 173–185.

Научная статья

УДК 378.147

<https://doi.org/10.23859/1994-0637-2026-4-133-15>

<https://elibrary.ru/pwyhtt>

Запрос студентов-стоматологов на обучение коммуникативным навыкам

Елена Юрьевна Васильева^{1✉}, Татьяна Николаевна Ульяновская^{2✉}

^{1,2}Северный государственный медицинский университет Министерства здравоохранения
Российской Федерации,
Архангельск, Россия

^{1✉}dr.evasilyeva@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-8992-8758>

^{2✉}ulyanovskayatn@yandex.ru, <https://orcid.org/0009-0008-2746-6237>

Аннотация. Статья посвящена исследованию запроса студентов-стоматологов на обучение коммуникативным навыкам. Инструментом для анализа их потребностей и ожиданий послужили эссе, обработанные методом кодирования. В исследовании приняли участие студенты 2–4 курса ($n = 109$), обучающиеся по направлению подготовки «Стоматология». Результаты выявили четкую динамику в осознании студентами роли коммуникативных компетенций в практике работы врача-стоматолога: от базового понимания необходимости эффективного контакта с пациентом (2 курс) – к осознанию связи между коммуникативными навыками, качеством лечения и репутацией врача (4 курс). Старшекурсники «запрашивают» конкретные коммуникативные навыки для будущей профессиональной деятельности (успокоение тревожных пациентов, разрешение конфликтов, мотивационное консультирование) и отдают предпочтение ролевым играм как методу обучения. Общей проблемой является критический дефицит теоретической подготовки студентов в области медицинской коммуникации. Запрос студентов демонстрирует, что коммуникативная компетентность воспринимается ими как важный, а не второстепенный навык. Нами обнаружено недостаточное обучение коммуникативным навыкам в ходе изучения клинических дисциплин. Результаты исследования представляют эмпирически мотивированную основу для интеграции коммуникативных навыков в рабочие программы дисциплин медицинского профиля.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, коммуникативные навыки, студенты-стоматологи, запрос, рефлексивное эссе, студент-центрированное обучение (СЦО), рабочая программа

Для цитирования: Васильева Е. Ю., Ульяновская Т. Н. Запрос студентов-стоматологов на обучение коммуникативным навыкам. *Вестник Череповецкого государственного университета*, 2026, № 4 (133), с. 173–185. <https://doi.org/10.23859/1994-0637-2026-4-133-15>; EDN: PWYHTT

Dental students' request for communication skill training

Elena Yu. Vasilyeva^{1✉}, Tatyana N. Ulyanovskaya^{2✉}^{1,2}Northern State Medical University of the Ministry of Healthcare of the Russian Federation,
Arkhangelsk, Russia^{1✉}dr.evasilyeva@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-8992-8758>^{2✉}ulyanovskayatn@yandex.ru, <https://orcid.org/0009-0008-2746-6237>

Abstract. The article studies the dental students' request for training in communication skills. Essays processed by the coding method served as a tool for analyzing their needs and expectations. The study involved 2nd–4th year students ($n = 109$) studying in the field of dentistry. The results revealed clear dynamics in the students' awareness of the role of communication competencies in the practice of a dental doctor: from a basic understanding of the need for effective contact with the patient (2nd year) to awareness of the connection between communication skills, the quality of treatment, and the doctor's reputation (4th year). Senior students "request" specific communication skills for their future professional activities (calming anxious patients, resolving conflicts, and providing motivational counseling) and prefer role-playing as a teaching method. A common issue is the critical lack of theoretical training for students in the field of medical communication. The students' request demonstrates that communicative competence is perceived by them as an important rather than secondary skill. We found insufficient training in communication skills during the study of clinical disciplines. The study results present an empirically motivated framework for integrating communication skills into the course outline of medical disciplines.

Keywords: communicative competence, communication skills, dental students, student request, reflective essay, student-centered learning (SCL), curriculum

For citation: Vasilyeva E. Yu., Ulyanovskaya T. N. Dental students' request for communication skill training. *Cherepovets State University Bulletin*, 2026, no. 4 (133), pp. 173–185. (In Russ.) <https://doi.org/10.23859/1994-0637-2026-4-133-15>; EDN: PWYHTT

Введение

Успешная стоматологическая практика в XXI веке определяется не только уровнем владения мануальными навыками, но и коммуникативной компетентностью (КК) врача¹. Способность устанавливать доверительные отношения², управлять страхом пациента, объяснять сложные планы лечения и разрешать конфликты³ напрямую влияет на качество лечения⁴ и лояльность пациента. Однако,

¹ Турова И. В. Особенности коммуникативной компетентности будущих врачей. *СибСкрипт*, 2024, № 5 (35), с. 807–822. <https://doi.org/10.21603/sibscript-2024-26-5-807-822>; EDN: RZBQPL

² Жданова А. В. Коммуникативная компетентность у врачей в конфликтной ситуации профессиональной деятельности с пациентами. *Бюллетень науки и практики*, 2021, т. 7, № 1, с. 382–386. <https://doi.org/10.33619/2414-2948/62/44>; EDN: CJVBSJ

³ Шевцова Ю. В., Плотнова С. В., Козловская Е. Ю. Роль коммуникативной компетенции врача в организации эффективного взаимодействия с пациентом и в разрешении и предотвращении конфликтных ситуаций. *Азимут научных исследований: педагогика и психология*, 2020, т. 9, № 1 (30), с. 399–402. <https://doi.org/10.26140/anip-2020-0901-0097>; EDN: VVVCSST

⁴ Балашова М. Е., Рябошапко А. И., Балашова Т. С., Ахметханова С. Х., Амаева Х. Д., Адамов М. М., Эрбиева Ш. З. Взаимодействие врача и пациента на амбулаторном этапе: эф-

как показывают опыт и исследования, в учебных планах стоматологических факультетов вопросы развития медицинской коммуникации часто остаются только в рамках общих курсов психологии или этики, минуя обучение студентов коммуникативным навыкам (КН) с учетом специфики взаимодействия врача-стоматолога и пациента в процессе изучения клинических дисциплин¹. Отсутствие целенаправленной системной подготовки студентов к общению с пациентами порождает у выпускников и ординаторов проблемы в коммуникации², что требует от преподавателей актуализировать проблему формирования КК³.

Развитие КК у студентов-стоматологов предполагает не только методическую коррекцию рабочих программ со стороны преподавателей клинических дисциплин, но и формирование осознанного запроса со стороны студентов, поскольку эффективность реализуемых программ напрямую зависит от субъектной позиции обучающихся. В условиях, когда стоматология становится все более междисциплинарной и ориентированной на партнерство с пациентом, студенты – особенно старших курсов и ординаторы – начинают остро ощущать дефицит навыков, связанных с реальными клиническими вызовами: управлением агрессией пациента, сообщением плохих новостей, работой с «гугл-пациентами» и др.⁴ Очевидно, что запрос студентов на развитие КН возникает и формируется не только в результате реальных или прогнозируемых профессиональных трудностей, но и с осознанием необходимости сообщать пациентам плохие новости, справляться с собственной тревожностью и страхами пациентов⁵, а также пониманием того, что неэффективное объяснение ведет к низкой приверженности лечению⁶.

Цель исследования – проанализировать значимость и содержание внутреннего запроса (потребностей и ожиданий) студентов-стоматологов на обучение коммуника-

фективная коммуникация как фактор качества лечения. *Пермский медицинский журнал*, 2025, т. 42, № 1, с. 105–111. <https://doi.org/10.17816/pmj421105-111>

¹ Чечина И. Н., Гуревич Ю. Ю., Подзорова Е. А., Воблова Т. В., Кудрина К. О. Исследование эмпатии и позитивного мышления врача-стоматолога как условия профессиональной компетентности. *Клиническая стоматология*, 2020, № 3 (95), с. 48–52. https://doi.org/10.37988/1811-153X_2020_3_48; EDN: VIISCX

² Мацкевич Е. Э., Широкогорова Т. Г. Эмпатия как необходимый клинический навык врача. *Азимут научных исследований: педагогика и психология*, 2022, т. 11, № 2 (39), с. 54–59. https://doi.org/10.57145/27128474_2022_11_02_11; EDN: ZMTVAM

³ Борисова Э. Г., Балин В. В., Машкова Н. Г., Борисов Н. А. Методология общения обучающихся курсантов с пациентами на клиническом стоматологическом приеме. *Медико-фармацевтический журнал Пульс*, 2022, т. 24, № 2, с. 13–18. <https://doi.org/10.26787/nydha-2686-6838-2022-24-2-13-18>; EDN: UOQEGK

⁴ Азарова О. А., Панкова С. Н., Лепехина Л. И., Лепехина О. А. Межличностные отношения «врач – пациент» на этапе постдипломного образования. *Прикладные информационные аспекты медицины*, 2020, т. 23, № 4, с. 85–90. EDN: QILIDY

⁵ Васильева Е. Ю., Томилова М. И. Подготовка к общению с пациентами в образовательном процессе: отношение выпускников медицинского вуза. *Наука о человеке: гуманитарные исследования*, 2020, № 1 (39), с. 94–99. <https://doi.org/10.17238/issn1998-5320.2020.39.94>; EDN: KVVVRXX

⁶ Кирпичев Д. В. Изучение профессиональной успешности стоматологов в контексте эмпатического общения в системе «врач-пациент». *Проблемы современного педагогического образования*, 2024, № 84–2, с. 435–438.

тивными навыкам и обосновать, как этот запрос должен быть интегрирован в рабочие программы (РП) клинических дисциплин.

Материалы и методы

Исследование основано на концепции рефлексивного и студент-центрированного обучения (СЦО)¹, в основе которого – положение о том, что знание конструируется самим учащимся в процессе активной деятельности и осмысления². В контексте медицинского образования СЦО предполагает три ключевых элемента: автономию студента, его активное участие в планировании и оценке обучения и поддерживающую, а не директивную, роль преподавателя. Применение СЦО в стоматологическом образовании требует отказа от доминирования лекционных форм в пользу методов, стимулирующих самостоятельную работу и ответственность студентов. Ключевой инструмент СЦО – рефлексия³. Студенты-стоматологи должны регулярно анализировать свои мануальные действия, коммуникативные ошибки и этические дилеммы посредством ведения дневников или написания эссе. Это позволяет им стать субъектами собственного развития, а не пассивными получателями инструкций. Исходя из главных положений СЦО, в исследовании основным инструментом сбора данных стало задание-эссе, созданное нами для выявления широкого спектра представлений студентов о коммуникации в стоматологии, потребностей и ожиданий в обучении КН.

В исследовании приняли участие студенты стоматологического факультета Северного государственного медицинского университета ($n = 109$ человек; 2 курс – 38, 3 курс – 34, 4 курс – 37). Им было предложено ответить на 18 основных и 3 дополнительных вопроса, охватывающих: понимание профессии, значение коммуникативных навыков, идентификацию сложных ситуаций, роль невербальных навыков в коммуникации, эмпатию, а также методы обучения и ожидания от курса «Коммуникативные навыки» (см. приложение).

Для обработки и систематизации неструктурированных текстовых данных был применен метод качественного кодирования, который включал следующие этапы.

Чтение и ознакомление, предполагающее полное погружение в содержание текстов эссе для формирования общего представления о понимании студентами роли КК в профессиональной деятельности врача-стоматолога, а также об их потребностях и ожиданиях от обучения КН.

¹ Bain J. D. Student-centered learning: A review of the research and its implications for teaching and learning in higher education. *Higher Education Research & Development*, 2015, no. 34 (1), pp. 1–24.

² Зарецкий В. К., Зарецкий Ю. В., Островерх О. С., Тихомирова А. В., Федоренко Е. Ю. Сравнительный анализ концептуальных оснований современных образовательных систем и образовательных практик (на примере сравнения системы развивающего обучения и рефлексивно-деятельностного подхода). *Психолого-педагогические исследования*, 2020, т. 12, № 4, с. 3–18. <https://doi.org/10.17759/psyedu.2020120401>; EDN: PMGAEA

³ Мануйлов Г. В., Горелова Г. Г., Рыльская Е. А. Морозова С. В., Васягина Н. Н. Рефлексивные процессы и социальная ориентация субъектов на этапах профессионализации (на примере подготовки к медицинской деятельности). *Образование и наука*, 2020, т. 22, № 4, с. 43–63. <https://doi.org/10.17853/1994-5639-2020-4-43-63>; EDN: HUDLLR

Формирование иерархии кодов с целью выделения и категоризации ключевых идей, понятий и паттернов поведения, использованных студентами. Была разработана иерархическая система кодирования, с подразделением на подтемы (A1, A2, B1, B2 и т. д.):

- мотивация к стоматологии (A);
- понимание коммуникативных навыков (B);
- важность коммуникативных навыков (C);
- коммуникативные ситуации (D);
- важные качества врача (с точки зрения коммуникации) (E);
- факторы, затрудняющие общение (F);
- различия в коммуникации (в зависимости от возраста) (G);
- влияние невербальной коммуникации (H);
- понимание эмпатии (I);
- понимание активного слушания (J);
- действия при агрессии пациента (K);
- сообщение плохих новостей (L);
- навыки для улучшения (M);
- интересные темы для изучения (N);
- методы обучения (O);
- ожидания от курса (P);
- дополнительные вопросы (Q).

Кодирование ответов для присвоения соответствующих кодов каждому сегменту ответа.

Подсчет частоты кодов для осуществления количественного анализа встречаемости кодов с целью определения преобладающих тем и тенденций запроса на каждом курсе.

Далее осуществлялся сравнительный анализ результатов кодирования ответов студентов 2–4 курсов по ключевым темам («Мотивация», «Понимание навыков», «Важность навыков», «Навыки для улучшения»).

Результаты

Выявлены общие тенденции, характерные для ответов студентов 2–4 курсов.

1. *Устойчивость мотивации и ценностей*: основные мотивы выбора профессии, отмеченные студентами, – помощь пациентам, творчество. Понимание роли базовых коммуникативных принципов в работе врача-стоматолога (эмпатия, уважение) остаются стабильными на протяжении всего обучения.

2. *Расширение представлений о коммуникации*: студенты 4 курса показывают более глубокое понимание нюансов невербальной коммуникации, значимости активного слушания и соблюдения этических принципов в общении с пациентами.

3. *Повышение осознанности в отношении трудностей*: старшекурсники, имеющие больше клинического опыта, чаще упоминают сложности в работе с трудными пациентами (агрессивными, тревожными) и необходимость четкой артикуляции пациенту плана лечения.

4. *Запрос на более конкретные навыки:* старшекурсники стремятся к развитию конкретных КН, таких как успокоение тревожных пациентов и объяснение простым языком сложных терминов, а также подчеркивают важность практических методов обучения.

5. *Недостаток теоретической подготовки:* общей проблемой остается незнание литературы по медицинской коммуникации.

6. *Учет особенностей работы с разными группами пациентов:* выстраивание общения с учетом особенностей различных возрастных групп пациентов.

Анализ ответов позволил выделить сильные стороны студентов разных курсов:

- для студентов второго курса характерны энтузиазм, понимание базовых принципов коммуникации, ориентация на помощь пациентам;
- студенты третьего курса хорошо понимают практическую значимость эффективного общения с пациентами в процессе лечения;
- студенты четвертого курса осознают острую необходимость работы над конкретными коммуникативными навыками.

К слабым сторонам студентов разных курсов в области теории и практики медицинской коммуникации относятся:

- у студентов второго курса недостаток практического опыта реального общения с пациентами, упрощенное представление о сложностях коммуникации в стоматологической практике;
- часть студентов третьего курса испытывает усталость от учебы, возможно, обусловленную слишком серьезным отношением к будущей работе;
- студенты четвертого курса не всегда глубоко понимают влияние невербальной коммуникации и соблюдения этических принципов в ходе взаимодействия с пациентами.

Выявлена одна общая для всех студентов проблема – отсутствие теоретической базы в области медицинской коммуникации, слабое знание литературы по психологии общения.

Анализ рефлексивных эссе показал четкие тенденции в понимании и отношении студентов к коммуникативным навыкам, которые меняются по мере обучения в вузе.

Результаты анализа рефлексивных эссе студентов (особенно студентов 3 и 4 курсов) свидетельствуют о том, что понимание роли медицинской коммуникации в эффективной деятельности врача-стоматолога глубоко укоренено в альтруистической мотивации студентов (А1): желании помогать пациентам и облегчать боль. На начальных этапах обучения (2 курс) студенты связывают успех общения прежде всего с навыком установления первого контакта с пациентом (В1) и корректным объяснением ему основного диагноза (В2).

Однако по мере накопления клинического опыта (4 курс) понимание роли КК в структуре медицинского профессионализма трансформируется. Студенты начинают видеть прямую связь между качеством общения и результатами лечения (С2), а также профессиональной репутацией (С4). Это свидетельствует о переходе от наивно-эмпатического понимания взаимодействия врача и пациента к осознанию коммуникации как стратегического профессионального инструмента.

В ходе анализа выявлялось отношение студентов к изучению вопросов медицинской коммуникации. Установлено, что студенты в целом хорошо понимают важность коммуникативных навыков, но это понимание базируется в основном на наблюдении за старшими коллегами, а не на изучении теории. Наиболее тревожным аспектом является критический дефицит теоретической подготовки в области медицинской коммуникации (Q2): студенты признают, что почти не обращаются к научной литературе по психологии общения. В то же время они четко осознают трудности, которые им предстоит преодолеть в ходе предстоящей практики общения с пациентами. Страх пациента (F1) и его минимизация остается доминирующим затруднением для студентов. Интересно, что на старших курсах у них появляется осознание более сложных проблем, таких как преодоление недоверия пациентов к врачам (F6) и необходимость работы с культурными различиями пациентов (F4), что говорит о начале формирования понимания социокультурного контекста современной стоматологической практики.

Выявленные потребности студентов в развитии коммуникативных навыков четко указывают на пробелы, требующие педагогической коррекции.

1. *Практические навыки успокоения (M1)*: потребность в освоении техник снятия острой тревожности пациентов остается высокой на всех курсах.

2. *Навыки объяснения (M2)*: студенты признают, что врачи часто «грешат» сложной терминологией, и сами испытывают трудности с переводом сложного объяснения пациентам медицинских терминов простым языком.

3. *Стратегическое управление (M3, M4)*: на старших курсах возрастает запрос на разрешение конфликтов (M3) и мотивацию пациента (M4), что требует не просто сформированного навыка эмпатии, а владения техниками убеждения и мотивационного консультирования.

Относительно методов обучения студенты единогласно (O1) отдают предпочтение ролевым играм как наиболее эффективному способу отработки профессионального поведения, что подчеркивает необходимость смещения фокуса обучения с лекционного материала на симуляционные практики.

Понимание, отношение и потребности студентов-стоматологов в развитии КН формируют четкий запрос на *реформирование преподавания медицинской коммуникации посредством включения КК в цели, содержание и методы обучения каждой клинической дисциплины. Рабочие программы дисциплин на всех курсах должны предусматривать переход от общих лекций к прикладному, систематизированному обучению КН, сфокусированному на специфических для стоматологии вызовах (страхи пациента, эстетика, стоимость). Приоритетными должны стать тренинги, на которых отрабатываются навыки активного слушания, вербализации сложных диагнозов и разрешения конфликтов. Только такой подход, основанный на диагностике и учете реальных потребностей обучающихся, позволит сформировать у будущих врачей-стоматологов устойчивую и эффективную коммуникативную компетентность.*

Выводы

Анализ рефлексивных эссе студентов 2, 3 и 4 курсов стоматологического факультета, проведенный с использованием многомерного качественного кодирования, позволил выявить динамику осознания роли медицинской коммуникации в практике врача-стоматолога в процессе обучения.

Во-первых, в подтверждении студентами ценности рефлексии. Использование комплекса качественных методов валидировало рефлексивное эссе как инструмент, способный точно отразить трансформацию профессионального мышления студентов, осознание ими важности эмпатии (Е1) и установления доверительных отношений с пациентом (В1).

Во-вторых, в эволюции потребностей студентов в развитии коммуникативных навыков. Обнаружена четкая динамика приоритетов в формировании КН: от базового понимания необходимости эффективного контакта с пациентом (2 курс) к стратегическому управлению сложными ситуациями (разрешение конфликтов (М3) и мотивация (М4) на старших курсах).

В-третьих, в признании самими студентами критического дефицита знаний в области теории и практики медицинской коммуникации. Студенты высоко ценят практические методы обучения (ролевые игры (О1)), но демонстрируют системное отсутствие самообразования в этой области (низкое упоминание чтения литературы (Q2)). Также выявлен разрыв в понимании сложных навыков, таких как активное слушание (В3), по сравнению с очевидными навыками в работе врача-стоматолога (успокоение (М1)).

Эмпирические данные, полученные с помощью качественного анализа эссе, позволили сформулировать общую для студентов всех курсов проблему, которая заключается в несоответствии между высоким уровнем осознаваемой важности коммуникативных навыков самими студентами и их недостаточной теоретической подготовкой в этой области. Научное решение данной проблемы нам видится в необходимости валидации методики, которая позволит преподавателям системно оценивать текущие ожидания и запросы студентов в области развития КК на разных этапах обучения и определять, какие именно коммуникативные навыки требуют немедленной педагогической коррекции. Кроме того, данные эссе предоставляют практически значимую основу для создания целенаправленной, прикладной программы развития КН в стоматологии, которая будет отвечать реальным потребностям студентов в момент их вхождения в профессию.

Заключение

Запрос студентов на обучение является внешним, но критически важным валидатором качества и релевантности любой учебной программы. Интеграция запросов студентов в методологию аудита рабочих программ и методических рекомендаций позволит преподавателям:

- 1) сместить фокус обучения с общего информирования о КК на адресную отработку КН, на дефицит которых указывают сами студенты;
- 2) увеличить внутреннюю мотивацию студентов, поскольку они видят, что учебный процесс отвечает на их насущные профессиональные потребности;

3) обеспечить динамичность и адаптивность рабочих программ учебных дисциплин гуманитарного и клинического блоков, что соответствует самой сути компетентного подхода к развитию личности врача.

Научная новизна исследования состоит в проведении детального многокурсового сравнительного качественного анализа понимания, отношения и потребностей студентов-стоматологов к развитию КН (2, 3 и 4 курсы) через призму их рефлексивных ответов. Впервые систематизированы и прокодированы специфические для стоматологии коммуникативные вызовы (работа со страхом пациента, объяснение вопросов эстетики, обсуждение стоимости лечения), а также выявлена динамика осознания этих проблем студентами по мере накопления ими клинического опыта.

Практическая значимость работы заключается в формировании эмпирически мотивированной основы для коррекции рабочих программ гуманитарных и клинических дисциплин в области обучения медицинской коммуникации в стоматологии. Результаты запроса, показывающие, какие навыки (например, успокоение тревожных пациентов) и какие методы обучения (ролевые игры) студенты считают наиболее востребованными, позволяют преподавателям оптимизировать учебный процесс, сделав его максимально прикладным и нацеленным на реальные клинические потребности стоматологической практики.

Список литературы / References

Азарова О. А., Панкова С. Н., Лепехина Л. И., Лепехина О. А. Межличностные отношения «врач – пациент» на этапе постдипломного образования. *Прикладные информационные аспекты медицины*, 2020, т. 23, № 4, с. 85–90. EDN: QILIDY

Azarova O. A., Pankova S. N., Lepyokhina L. I., Lepyokhina O. A. Interpersonal relations “doctor-patient” at the stage of diploma education. *Applied information aspects of medicine*, 2020, vol. 23, no. 4, pp. 85–90. (In Russ.) EDN: QILIDY

Балашова М. Е., Рябошапко А. И., Балашова Т. С., Ахметханова С. Х., Амаева Х. Д., Адамов М. М., Эрбиева Ш. З. Взаимодействие врача и пациента на амбулаторном этапе: эффективная коммуникация как фактор качества лечения. *Пермский медицинский журнал*, 2025, т. 42, № 1, с. 105–111. <https://doi.org/10.17816/pmj421105-111>

Balashova M. E., Riaboshapko A. I., Balashova T. S., Akhmetkhanova S. Kh., Amaeva Kh. D., Adamov M. M., Erbieva Sh. Z. Doctor-patient interaction at the outpatient stage: Effective communication as a factor of treatment quality. *Perm Medical Journal*, 2025, vol. 42, no. 1, pp. 105–111. (In Russ.) <https://doi.org/10.17816/pmj421105-111>

Борисова Э. Г., Балин В. В., Машкова Н. Г., Борисов Н. А. Методология общения обучающихся курсантов с пациентами на клиническом стоматологическом приеме. *Медико-фармацевтический журнал Пульс*, 2022, т. 24, № 2, с. 13–18. <https://doi.org/10.26787/nydha-2686-6838-2022-24-2-13-18>; EDN: UOQEGK

Borisova E. G., Balin V. V., Mashkova N. G., Borisov N. A. Methodology of communication between military students and patients at clinical dental appointment. *Medical and Pharmaceutical Journal Pulse*, 2022, vol. 24, no. 2, pp. 13–18. (In Russ.) <https://doi.org/10.26787/nydha-2686-6838-2022-24-2-13-18>; EDN: UOQEGK

Васильева Е. Ю., Томилова М. И. Подготовка к общению с пациентами в образовательном процессе: отношение выпускников медицинского вуза. *Наука о человеке: гуманитарные исследования*, 2020, № 1 (39), с. 94–99. <https://doi.org/10.17238/issn1998-5320.2020.39.94>; EDN: KVVRRXX

Vasilieva E. Iu., Tomilova M. I. Training for communication with patients in the educational process: Attitudes of medical university graduates. *Russian Journal of Social Sciences and Humanities*, 2020, no. 1 (39), pp. 94–99. (In Russ.) <https://doi.org/10.17238/issn1998-5320.2020.39.94>; EDN: KVVRRXX

Жданова А. В. Коммуникативная компетентность у врачей в конфликтной ситуации профессиональной деятельности с пациентами. *Бюллетень науки и практики*, 2021, т. 7, № 1, с. 382–386. <https://doi.org/10.33619/2414-2948/62/44>; EDN: CJVBSJ

Zhdanova A. V. Communicative competence of doctors in a conflict situation of professional activity with patients. *Bulletin of Science and Practice*, 2021, vol. 7, no. 1, pp. 382–386. (In Russ.) <https://doi.org/10.33619/2414-2948/62/44>; EDN: CJVBSJ

Зарецкий В. К., Зарецкий Ю. В., Островерх О. С., Тихомирова А. В., Федоренко Е. Ю. Сравнительный анализ концептуальных оснований современных образовательных систем и образовательных практик (на примере сравнения системы развивающего обучения и рефлексивно-деятельностного подхода). *Психолого-педагогические исследования*, 2020, т. 12, № 4, с. 3–18. <https://doi.org/10.17759/psyedu.2020120401>; EDN: PMGAEA

Zaretsky V. K., Zaretsky Iu. V., Ostroverkh O. S., Tikhomirova A. V., Fedorenko E. Iu. Comparative analysis of conceptual basis of modern educational systems and educational practices (based on the comparison of the developmental education system and reflective-activity approach). *Psychological-Educational Studies*, 2020, vol. 12, no. 4, pp. 3–18. (In Russ.) <https://doi.org/10.17759/psyedu.2020120401>; EDN: PMGAEA

Кирпичев Д. В. Изучение профессиональной успешности стоматологов в контексте эмпатического общения в системе «врач-пациент». *Проблемы современного педагогического образования*, 2024, № 84–2, с. 435–438.

Kirpichev D. V. Studying the professional success of dentists in the context of empathic communication in the “doctor-patient” system. *Problems of Modern Pedagogical Education*, 2024, no. 84–2, pp. 435–438. (In Russ.)

Мануйлов Г. В., Горелова Г. Г., Рыльская Е. А., Морозова С. В., Васягина Н. Н. Рефлексивные процессы и социальная ориентация субъектов на этапах профессионализации (на примере подготовки к медицинской деятельности). *Образование и наука*, 2020, т. 22, № 4, с. 43–63. <https://doi.org/10.17853/1994-5639-2020-4-43-63>; EDN: HUDLLR

Manuilov G. V., Gorelova G. G., Rylskaia E. A., Morozova S. V., Vasiagina N. N. Reflexive processes and social orientation at different stages of professionalization (on the example of training for medical activities). *The Education and Science Journal*, 2020, vol. 22, no. 4, pp. 43–63. (In Russ.) <https://doi.org/10.17853/1994-5639-2020-4-43-63>; EDN: HUDLLR

Мацкевич Е. Э., Широкогорова Т. Г. Эмпатия как необходимый клинический навык врача. *Азимут научных исследований: педагогика и психология*, 2022, т. 11, № 2 (39), с. 54–59. https://doi.org/10.57145/27128474_2022_11_02_11; EDN: ZMTVAM

Matskevich E. E., Shirokogorova T. G. Empathy as a necessary clinical skill of a doctor. *Azimut of Scientific Research: Pedagogy and Psychology*, 2022, vol. 11, no. 2 (39), pp. 54–59. (In Russ.) https://doi.org/10.57145/27128474_2022_11_02_11; EDN: ZMTVAM

Турова И. В. Особенности коммуникативной компетентности будущих врачей. *СибСкрипт*, 2024, № 5 (35), с. 807–822. <https://doi.org/10.21603/sibscript-2024-26-5-807-822>; EDN: RZBQPL

Turova I. V. Communicative skills in medical students. *SibScript*, 2024, no. 5 (35), pp. 807–822. (In Russ.) <https://doi.org/10.21603/sibscript-2024-26-5-807-822>; EDN: RZBQPL

Чечина И. Н., Гуревич Ю. Ю., Подзорова Е. А., Воблова Т. В., Кудрина К. О. Исследование эмпатии и позитивного мышления врача-стоматолога как условия профессиональной компетентности. *Клиническая стоматология*, 2020, № 3 (95), с. 48–52. https://doi.org/10.37988/1811-153X_2020_3_48; EDN: VIISCX

Chechina I. N., Gurevich Yu. Yu., Podzorova E. A., Voblova T. V., Kudrina K. O. Research of empathy and positive thinking of a dentist as a condition of professional competence. *Clinical Dentistry*, 2020, no. 3 (95), pp. 48–52. (In Russ.) https://doi.org/10.37988/1811-153X_2020_3_48; EDN: VIISCX

Шевцова Ю. В., Плотнова С. В., Козловская Е. Ю. Роль коммуникативной компетенции врача в организации эффективного взаимодействия с пациентом и в разрешении и предотвращении конфликтных ситуаций. *Азимут научных исследований: педагогика и психология*, 2020, т. 9, № 1 (30), с. 399–402. <https://doi.org/10.26140/anip-2020-0901-0097>; EDN: VVVCCT

Shevtsova Yu. V., Plotnova S. V., Kozlovskaya E. Yu. The role of doctor's communicative competence in organizing effective interaction with a patient and in resolving and preventing conflict situations. *Azimut of Scientific Research: Pedagogy and Psychology*, 2020, vol. 9, no. 1 (30), pp. 399–402. (In Russ.) <https://doi.org/10.26140/anip-2020-0901-0097>; EDN: VVVCCT

Bain J. D. Student-centered learning: A review of the research and its implications for teaching and learning in higher education. *Higher Education Research & Development*, 2015, no. 34 (1), pp. 1–24.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Вопросы для эссе.

1. Что вас больше всего привлекает в стоматологии?
2. Что вы понимаете под термином «коммуникативные навыки» в контексте работы врача-стоматолога?
3. Как вы думаете, насколько важны коммуникативные навыки для успешной карьеры стоматолога? Почему?
4. Какие коммуникативные ситуации, по вашему мнению, чаще всего возникают в практике стоматолога? Приведите примеры.
5. Какие качества врача, с точки зрения коммуникации, вы считаете наиболее важными для установления контакта с пациентом?
6. Как вы думаете, какие факторы могут затруднять общение врача-стоматолога с пациентом? (Например, возраст, культура, страх, боль и т. д.)
7. Считаете ли вы, что существуют различия в коммуникации с пациентами разных возрастных групп (дети, подростки, взрослые, пожилые)? Если да, то в чем они заключаются?
8. Как вы думаете, влияет ли невербальная коммуникация (жесты, мимика, тон голоса) на восприятие информации пациентом?
9. Как вы понимаете термин «эмпатия» и как она может проявляться в общении врача с пациентом?
10. Что такое «активное слушание» и почему оно важно в медицинской коммуникации?

11. Как вы думаете, что нужно делать, если пациент проявляет агрессию или раздражение во время приема?

12. Как вы думаете, как следует сообщать пациенту о неприятных новостях (например, сложный диагноз, необходимость удаления зуба)?

13. Какие коммуникативные навыки вы хотели бы улучшить в себе в процессе обучения?

14. Какие темы в области медицинской коммуникации вам кажутся наиболее интересными и важными для изучения?

15. Чему бы вы хотели научиться, чтобы эффективно общаться с пациентами? (Например, как успокоить тревожного пациента, как объяснить сложные медицинские термины простым языком, как мотивировать пациента на лечение и т. д.)

16. Как вы думаете, какие методы обучения наиболее эффективны для развития коммуникативных навыков? (Например, ролевые игры, анализ видеозаписей, работа с симуляторами и т. д.)

17. Что вы ожидаете от курса по коммуникативным навыкам в стоматологии?

18. Есть ли у вас какие-либо вопросы или пожелания по поводу обучения коммуникативным навыкам?

Дополнительные вопросы.

1. Приходилось ли вам наблюдать за общением врачей с пациентами? Какие сильные и слабые стороны вы заметили?

2. Читали ли вы какие-либо книги или статьи, посвященные медицинской коммуникации?

3. Как вы думаете, как социальные сети и онлайн-коммуникация влияют на взаимодействие врача и пациента?

Сведения об авторах

Елена Юрьевна Васильева – доктор педагогических наук, профессор, заведующий кафедрой педагогики и психологии, <https://orcid.org/0000-0002-8992-8758>, dr.evasilyeva@gmail.com, Северный государственный медицинский университет Министерства здравоохранения Российской Федерации (д. 51, пр. Троицкий, 163000 Архангельск, Россия); **Elena Yu. Vasilyeva** – Doctor of Pedagogical Sciences, Professor, Head of the pedagogy and psychology department, <https://orcid.org/0000-0002-8992-8758>, dr.evasilyeva@gmail.com, Northern State Medical University of the Ministry of Healthcare of the Russian Federation (51, pr. Troitskii, 163000 Arkhangelsk, Russia).

Татьяна Николаевна Ульяновская – старший преподаватель, <https://orcid.org/0009-0008-2746-6237>, ulyanovskayatn@yandex.ru, Северный государственный медицинский университет Министерства здравоохранения Российской Федерации (д. 51, пр. Троицкий, 163000 Архангельск, Россия); **Tatyana N. Ulyanovskaya** – Senior Lecturer, <https://orcid.org/0009-0008-2746-6237>, ulyanovskayatn@yandex.ru, Northern State Medical University of the Ministry of Healthcare of the Russian Federation (51, pr. Troitskii, 163000 Arkhangelsk, Russia).

Заявленный вклад авторов: все авторы сделали эквивалентный вклад в подготовку публикации. Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Contribution of the authors: the authors contributed equally to this article. The authors declare no conflicts of interests.

Статья поступила в редакцию 02.11.2025; одобрена после рецензирования 09.12.2025; принята к публикации 27.01.2026.

The article was submitted 02.11.2025; Approved after reviewing 09.12.2025; Accepted for publication 27.01.2026.