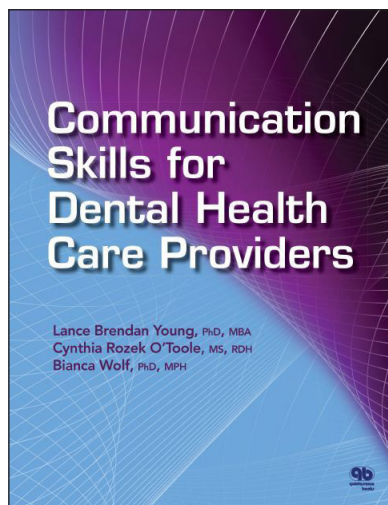


Naslov <i>Title</i>	COMMUNICATION SKILLS FOR DENTAL HEALTH CARE PROVIDERS
Autori <i>Authors</i>	Lance Brendan Young, Cynthia Rozek O'Toole, Bianca Wolf
Izdavač <i>Publisher</i>	Quintessence Edizioni S.r.l
Jezik <i>Language</i>	Engleski • English
Format	Tvrđi uvez • Hardback
Broj stranica <i>Number of pages</i>	399
Ilustracije <i>Illustration</i>	352
Veličina <i>Size</i>	24 x 17 cm
Datum izdavanja <i>Date of publishing</i>	2015
Cijena <i>Price</i>	78 EURO
ISBN	9780867156904

Povjerenje je ključ uspješnog odnosa između pacijenta i stomatologa, a da bi se postiglo nužna je komunikacija, kako verbalna, tako i neverbalna. Prema podacima iz literature, loša i/ili neadekvatna komunikacija najčešći je razlog za nezadovoljstvo pacijenta svojim stomatologom. Nezadovoljstvo može rezultirati mnogobrojnim problemima: od gubitka pacijenta (u smislu da pacijent traži novog stomatologa), pa čak do sudskih tužbi. Komunikacija sa stomatološkim pacijentom specifičan je oblik komunikacije i ima mnogobrojne posebnosti koje ju razlikuju od komunikacije u drugim okolnostima, pa čak i od komunikacije s drugim vrstama pacijenata. Tako se, primjerice, komunikacija između pacijenta i stomatologa razlikuje od komunikacije pacijenta i liječnika, jer se često odlazak stomatologu povezuje sa strahovima i neugodama većima negoli pri odlasku liječniku.

U programima stomatoloških studija najčešće nema zasebnih kolegija koji bi studente podučili pravilnoj i uspješnoj komunikaciji, nego se to obično uči *in bodu* tijekom kliničkih vježbi s pacijentima. Ipak, poželjna su određena teorijska predznanja. Knjiga *Communication skills for dental health care providers* koju je napisalo troje stručnjaka - dva komunikologa i jedan stomatolog - izvrsna je teorijska podloga za izgradnju osnovnih komunikacijskih vještina u stomatologiji, ali i usavršavanje postojećih. Knjiga se sastoji od četiriju podjednako opsežnih poglavlja u kojima su sustavno obrađena sva područja komunikacije u suvremenoj stomatološkoj djelatnosti. Uz svako od njih navedene su i natuknice za etičku raspravu. Na kraju poglavlja nalaze se pitanja za ponavljanje i poveznice na izvore dodatnih informacija, te iscrpan popis literature. U prvom poglavlju koje se bavi osnovama komunikacije i kulturološkim komunikacijskim razlikama treba posebno istaknuti popis pozitivnih i negativnih stereotipa o stomatolozi- ma koji su detaljno opisani i objašnjeni. Osim toga, tu je i zanimljiv popis filmova o stomatolozi- ma koji navedenim stereotipima daju dodatnu dimenziju. Drugo poglavlje posvećeno je interakcijskim vještinama, pa se u njemu govori o slušanju te o preprekama efektivnom slušanju. Poseban naglasak stavljen je na verbalnu i neverbalnu komunikaciju, te na utjecaj straha pacijenta na učinkovitost komunikacije. Za treće poglavlje može se reći da je praktične naravi jer donosi konkretne savjete i primjere svakodnevne komunikacije tijekom pacijentova posjeta. Osim toga, tu je i osam koraka koje autori knjige preporučuju da ih treba proći pri svakom prvom susretu s pacijentom, a posebno tijekom uzimanja anamneze. Četvrtom je poglavlju naslov *Komunikacijski izazovi*. U njemu su obrađene mnogobrojne situacije koje više ili manje izlaze iz okvira svakodnevnice (barem kod većine stomatologa), a zahtijevaju specifičan komunikacijski pristup. Poglavlje je posvećeno posebnostima komunikacije s djecom i starijima, zatim s osobama s posebnim potrebama, te zlostavljanim i stigmatiziranim osobama.

Knjiga *Communication Skills for Dental Health Care Providers* napisana je razumljivo, te sustavno obrađuje pitanje komunikacije u suvremenoj stomatologiji. I za pacijenta, ali i za cijelu stomatološku struku, bilo bi korisno kada bi svaki student stomatologije, ali i iskusniji stomatolog praktičar, imao mogućnost pročitati je s razumijevanjem.



Trust is the key to a successful relationship between a patient and a dentist, and communication is needed for this to be achieved; it can be verbal, or non-verbal. According to the literature, poor and/or inadequate communication is the most frequent reason for dissatisfaction with a dentist. Dissatisfaction may result in numerous problems, from patient loss (the patient looks for another dentist) to legal proceedings. Dental communication is a specific type of a communication that has many peculiarities that differ from other interactions, even from communication with other types of patients. It is different from a communication between a patient and a medical doctor, since a dental visit is usually connected to anxiety, fear and unpleasantness that is greater from the one when visiting a medical doctor.

Dental education usually does not include special lectures (or programs) that would enable students for proper and successful communication; it is normally learned along the way, during the clinical exercises with patients. However, some theory is desirable. Textbook *Communication Skills for Dental Health Care Providers*, written by three experts – two in communications and one dentist – is an excellent theoretical basis for developing basic communication skills in dental medicine, but for enhancing them as well. There are four equally big chapters that systematically present all fields of communication in modern dentistry. There are also hints for ethical discussion. Each chapter ends with questions for repetition, links to more information and copious literature list. First chapter deals with basics of communication and cultural communication differences. It contains a list of positive and negative stereotypes about dentists that are explained and shown in detail. There is also a list of movies on dentists that give an added dimension to these stereotypes. Second chapter is on interaction skills; mostly on listening and obstacles in effective listening. The stress is on verbal and non-verbal communication, and the influence of patient's fear on the effectiveness of communication. Third chapter is of practical nature since it brings real advice and examples of everyday communication during a dental visit. There are the eight steps, recommended by authors, for each first visit during history taking. Fourth chapter is titled *Communication challenges*. It deals with numerous situations that are out of the everyday (at least with most of the dentists) work and require a specific communication approach: children, elderly, special needs persons, maltreated and stigmatized persons, just to name them.

Communication Skills for Dental Health Care Providers is an easy read that systematically deals with the question of communication in dentistry. For the patient, and the profession as a whole, it would be useful if every student, but even a practitioner, would have an opportunity to read it and understand it.

Marin Vodanović
vodanovic@sfg.hr