

Вербализиране на невербалния диалог като похват в обучението по дентална медицина

Йорданка Стефанова

Медицински университет „Проф. П. Стоянов“

Имейл: jordankastefanova@abv.bg

**Абстракт:** Настоящият доклад е провокиран от конкретна работна ситуация с чуждестранни студенти стоматолози. Докладът се базира на видеофилм, който илюстрира невербален диалог, създаден от двойка студенти по конкретен стоматологичен проблем, и вербалното му дешифриране от състудентите им в групата. Посоката на диалога от невербално кодиране към вербално декодиране е изключително мотивираща за студентите и работи за развиване и усъвършенстване на комуникативните им умения, необходими в денталната практика. В процеса на възпроизвеждането чрез реч на невербалните сигнали студентите залагат на разнообразни езикови конструкции, използват различни речеви варианти, коригират граматични неточности в изказа, стремят се да извлекат повече информация от конкретната сцена. Цялостната реализация на заявената комуникативната ситуация сменя характеристиките на своеобразен тренинг по дентална комуникация и има своето място в обучението на студентите-стоматолози.

**Ключови думи:** невербален диалог, невербални знаци, вербализиране, вербален контакт, комуникативна ситуация, речев акт.

## **Verbalizing non-verbal dialogue as a tool in dental education**

Yordanka Stefanova

Mediacal University “Prof. P. Stoyanov“

E-mail: jordankastefanova@abv.bg

**Abstract:** This paper is provoked by a specific teaching situation with foreign dental students. The report is based on a video that illustrates a non-verbal dialogue created by a pair of students on a specific dental problem and its verbal decryption by their fellow group members. The direction of the dialogue from non-verbal encoding to verbal decoding is extremely motivating for students and works towards developing and improving their communicative skills needed in dental practice. In the process of reproduction through non-verbal signs, students rely on a variety of language structures, use different speech variants, correct grammatical inaccuracies in the speech, and seek to extract more information from the given setting. The overall implementation of the communicative situation demonstrates the characteristics of a specific training in dental communication and has its place in the teaching of dental students.

**Key words:** verbal dialogue, verbal signs, verbalisation, verbal contact, communicative situation, speech act.

### **Уводни думи**

Реализирането на комуникативните умения включва компилация от невербални знаци/сигнали и вербални средства, чрез които се осъществява актът на общуване. Успешната комуникация залага „на живо слово на зрително възприеман от аудиторията субект“ [1].

### **Кратък теоретичен обзор**

Проблемът вербално-невербално е обект на изследване от много автори. Целта на този доклад не е да извежда същностни характеристики на вербалната и невербалната комуникация, а като се основава на тях, да коментира приложението им в практическата насоченост на обучението по комуникация в денталната практика.

Албърт Михрѐбиън открива, че цялостното послание, предавано при общуването, е съставено от около 7% словесна част (само думи), 38% гласова част (включително тон на гласа, интонационни модуляции и други звуци) и 55% несловесна част (мимика, жестове и пози). Бърдуисъл също прави подобни изчисления относно количеството несловесни знаци и сигнали, разменени при общуването между човешките същества. Подобно на Михрѐбиън, Бърдуистъл открива, че словесната съставка на личния разговор очи в очи представлява по-малко от 35% и че над 65% от междуличностното общуване се осъществява несловесно [2]. Експериментални психологически изследвания сочат, че човешката памет запечатва 90% от това, което човек прави, до 50% от това, което вижда, и само 10% от това, което чува.

Тези констатации експлицират в голяма степен съдържателната страна на настоящия доклад, провокиран от практическата работа на бинарната двойка преподавател – студенти в курса на обучение по *Терминология и комуникация в денталната практика*.

### **Резултати от проучването**

Докладът се базира на видеофилм, който илюстрира невербален диалог, създаден от двойка студенти по конкретен стоматологичен проблем и вербалното му дешифриране от състудентите им в групата. Разделянето на елементите от вербалния и невербалния канал на общуване се налага от нуждите на работна ситуация в обучителния процес: от една страна – от същността на общуването в денталната практика, и от друга – от същността на обучението, насочено към усъвършенстване на комуникативните умения и компетентност на студентите стоматолози.

Естеството на доклада налага щрихиране на изходната работна ситуация. Обучението в дисциплината *Терминология и комуникация в денталната практика*

протича в два етапа: клиничен практикум и комуникативен практикум. Първият етап работи върху денталната терминология и специална лексика, вторият етап разгръща същностните характеристики и спецификата на диалога в денталната практика. След приключване на първия етап на студентите им бе поставена задача: да напишат диалог относно най-често срещания проблем в денталната практика – зъбен кариес. За целта се обособиха двойки, които да поемат съответно ролите на стоматолог и пациент. Една от двойките избра нетрадиционен подход и направи невербален диалог по проблема (снимка 1).



**Снимка 1. Работна ситуация**

Спонтанната реакция на групата изиска диалогът да бъде повторен и тя да го декодира чрез слово. Създамата се ситуация провокира условия за мотивиране на познавателните и речепродуктивните способности на студентите, които на финала доведоха до резултатен диалог. Поради ограничеността на параметрите за обем на доклада се налага да бъдат разгледани само някои от невербалните моменти, демонстрирани от студентите.

В процеса на общуване невербалните знаци не се осъзнават в момента на предаването и приемането им, но те влияят на цялостното възприемане на предаването в момента вербално съобщение. Те изграждат отношение към съобщението и към изпращащия го. В учебния контекст студентите целенасочено търсят невербалния код и го използват с оглед на зададената им комуникативна ситуация. За целта използват следните дименсии [3] за предаване на невербалните съобщения:

- жестове – условни движения на ръцете, пръстите, главата, представляващи голяма част от невербалната комуникация. Те могат да изразяват указание, покана или намерения;
- мимики – изразителни състояния на лицето, включващи в себе си и контакта с очите. Те най-често могат да илюстрират одобрение, да предизвикат внимание, да бъдат сигнал за действие и др.;
- пантомимика – представлява изразителните движения и положението на тялото;
- стоматологични атрибути – комуникация чрез униформа, инструменти, материали.

Студентите, изпълняващи ролите на стоматолога и на пациента, предават невербалните съобщения чрез знаци и сигнали на базата на мимики, жестове и пантомима. Визията на стоматологичния диалог включва кодове, които експлицитно етикетни реплики, въпроси, императиви, отговори, обяснителни реплики. Ключови при декодирането за групата са жестовете с ръцете, мимиките, зрителния контакт и положението на тялото. Жестът има информационна стойност. Основният жестикулиращ инструмент на човека е ръката, но всъщност се жестикулира и чрез всички останали части на тялото [4]. Литературата разграничава няколко вида жестове. В конструирането на невербалния диалог студентите залагат на

емоционални, изобразителни (описателни), указателни жестове. Изобразителният жест има за задача да характеризира външно описвания обект, като насочва към форма, ширина, дължина, обем и др. Указателният жест изразява посока или местонахождение. Условните жестове се наричат още символи или емблеми, изпълняват най-често функция по заместване на речта, но е възможно да имат и съпътстващ характер. Обикновено имат точен езиков еквивалент. Такива жестове са махането с ръка за „здравей“ или „довиждане“, ръкостискането, вдигането на ръка за внимание и т.н. Самите жестове са достатъчно информативни, имайки точен езиков еквивалент [5]. Мимиката, зрителния контакт и положението на тялото, студентите организират в система, която позволява да се предава информация за намеренията на стоматолога или за състоянието на пациента. Единството от комбинативните отношения между жестове, мимики, зрителен контакт и пантомима ги превръща в атрактивни невербални илюстрации и открита провокация за вербално декодиране от групата.

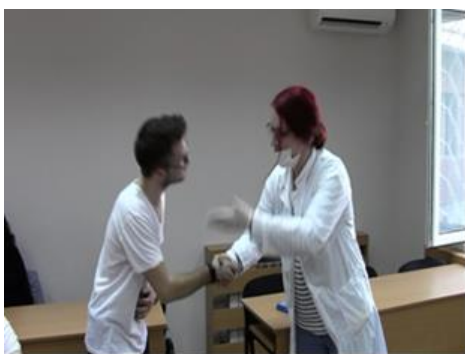
Снимки 2 и 3 въвеждат групата в стоматологичния диалог с типичните етикетни маркери за зададената комуникативна ситуация:

*С:* – *Добър ден!*

*П:* – *Здравейте!*

*С:* – *Заповядайте! Седнете!*

*П:* – *Благодаря!*



**Снимка 2. Етикетен код**



**Снимка 3. Императивен код**

Отключването на диалога стартира с основната бинарна конструкция въпрос – отговор, върху която се разгръща цялостната му съдържателна страна (снимки 4 и 5). При вербалното им декодиране студентите предлагат различни варианти на наблюдаваната илюстрация:

*С:* – *Какъв е проблемът?*

*От какво се оплаквате?*

*Защо сте тук?*

*Какво ви води при мен?*

*П:* – *Боли ме зъб.*

*Имам болки в зъба.*



**Снимка 4. Въпросителен код**

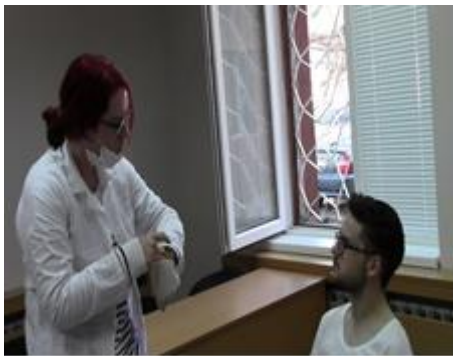


**Снимка 5. Обяснителен код**

Следват съпътстващи въпроси и обяснения за поставяне и уточняване на диагнозата, съчетани с преглед (снимки 6, 7, 8, 9):

*С: – Откога Ви боли?  
Кога започна болката?*

*П: – Преди два дни.*



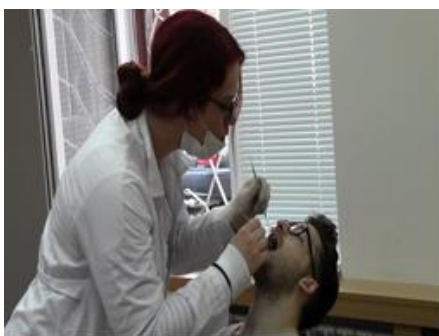
**Снимка 6**

*Преглед*



**Снимка 7**

*С: – Вие имате кариес?*

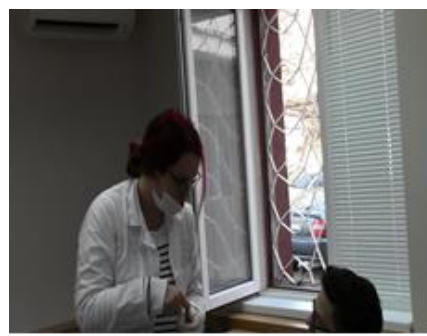


**Снимка 8**

Манипулационните илюстрации – поставяне на упойка, пломбиране предполагат и реализиране на действия, свързани с успокояване на пациента (напр. при болка) или препоръка за адекватно лечение (напр. поставяне на подходяща пломба). (снимки 9, 10, 11, 12)

*П: – Ще боли ли? Страхувам се. Не искам да усещам болка.*

*С: – Спокойно! Не се притеснявайте! Няма да Ви боли.*



**Снимка 9**



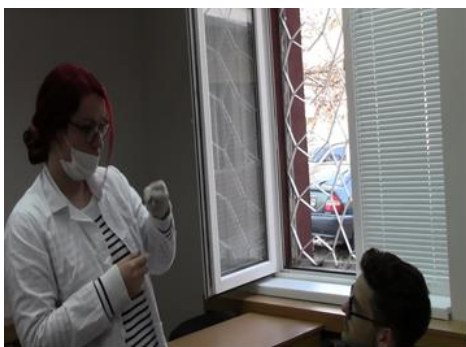
**Снимка 9**



**Снимка 10**

*С: – Ще поставя упойка. Сега спокоен ли сте?*

*С: – Каква пломба предпочитате – амалгама или фотополимер?*



**Снимка 11**



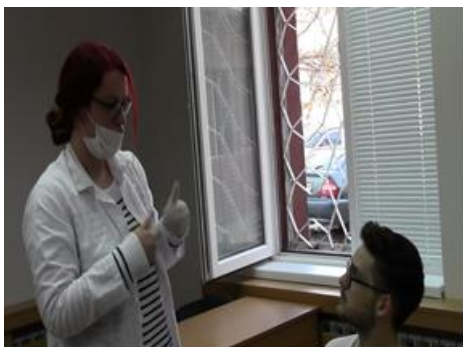
**Снимка 12**

Финализирането на невербалния диалог завършва с типична илюстрация от реалната стоматологична ситуация – приключване на работата на стоматолога и заплащането от пациента.

*С: – Приключих! Готов сте.*

*П: – С карта или в брой да платя?*

*С: – Предпочитам в брой.*



**Снимка 13**



**Снимка 14**

**Заклучение**

Посоката на диалога от невербално кодиране към вербално декодиране е изключително мотивираща за студентите и работи за развиване и усъвършенстване на комуникативните им умения, необходими в денталната практика. В процеса на възпроизвеждането чрез реч на невербалните знаци и сигнали студентите залагат на разнообразни езикови конструкции, използват различни речеве варианти, коригират граматични и лексикалните неточности в изказа, стремят се да извлекат повече информация от конкретната илюстрация, вникват в логическата последователност на структурните елементи на денталния диалог.

Вербализирането на невербалния диалог сменя характеристиките на своеобразен тренинг по дентална комуникация и има своето място в обучението на студентите стоматолози. Активното включване на студентите в съответното действие, за да се преживее то от тях, е предпоставка за ефективен обучителен акт, потвърдена преди много векове и от Конфуций: „Чух и забравих. Видях и запомних. Преживях и разбрах.“

#### **Цитирана литература:**

- [1] Руменчев, В. (2006). *Невербална комуникация в публичната реч и деловото общуване*. София: СУ „Св. Климент Охридски“, 37.
- [2] Пийз, А. Гарнър, А. (2000). *Езикът на тялото. Скритият смисъл на думите*. София: Сиела, 14.
- [3] Томова, М. (2008). Културно специфични сигнали на тялото. Език на тялото. Жестове и поведение. Мимика и поглед. Пространствена дистанция, *Научни трудове на Русенския университет*, Русе: РУ „Ангел Кънчев“, 50
- [4] Руменчев, В. (2006). *Невербална комуникация в публичната реч и деловото общуване*. София: СУ „Св. Климент Охридски“, 515-541.
- [5] Руменчев, В. (2006). *Невербална комуникация в публичната реч и деловото общуване*. София: СУ „Св. Климент Охридски“, 515-541.