

Gydytojų odontologų ir jų padėjėjų bendravimo ypatumai

Šarūnė Barsevičienė

Klaipėdos valstybinės kolegijos Sveikatos mokslų fakultetas

Viktorija Paulauskienė

Klaipėdos valstybinės kolegijos Sveikatos mokslų fakultetas

Kristina Holland

Klaipėdos valstybinės kolegijos Sveikatos mokslų fakultetas

Santrauka. Sklandžiam komandiniam darbui būtinas komandos narių bendravimas ir bendradarbiavimas, keitimasis įvairiomis žiniomis, informacija [1]. Gydytojų odontologų ir jų padėjėjų bendravimo įgūdžiai (tiek verbaliniai, tiek neverbaliniai) su pacientu, kolega ar kitu sveikatos priežiūros specialistu yra laikomi jų profesionalumo pagrindu [2].

Tyrimo tikslas – atskleisti gydytojų odontologų ir jų padėjėjų profesinio bendravimo ypatumus.

Tyrimo metodai: kokybinis tyrimas – pusiau struktūruoto interviu metodas ir turinio (*content*) analizė.

Tyrimo rezultatai ir išvados. Tyrimo metu nustatyta, kad sklandi gydytojų odontologų ir jų padėjėjų komunikacija lemia gerus darbo rezultatus ir darbo našumą. Dėl nesklaidžios komunikacijos kyla bendravimo problemų ir nesusikalbėjimas. Pagal tyrime atliktos teorinės analizės ir empirinio tyrimo rezultatus suformuotas gydytojų odontologų ir jų padėjėjų bendravimo modelis atskleidžia, kad, siekiant veiksmingo bendravimo, gydytojai odontologai turi pripažinti savo padėjėjų profesinio vaidmens svarbą, būti tolerantiški, o gydytojų odontologų padėjėjai turi stiprinti savo profesinį vaidmenį ir gebėti prisitaikyti. Taip pat labai svarbu, kad ir gydytojai odontologai, ir jų padėjėjai suprastų efektyvaus bendravimo reikšmę ir gerai suvoktų, kad efektyvus bendravimas reiškia ne tik dalijimąsi informacija, bet ir gerų tarpasmeninių santykių užmezgimą.

Reikšminiai žodžiai: profesinė komunikacija, bendradarbiavimas, santykiai.

Characteristics of communication between dentists and their assistants

Summary. *Effective teamwork requires communication and cooperation among team members, exchange of various knowledge, information [1]. Communication skills (both verbal and non-verbal) of dentists and their assistants with a patient, colleague or other healthcare professional are considered the basis of their professionalism [2].*

Research aim – *is to reveal the peculiarities of professional communication between dentists and their assistants.*

Research methods: *qualitative research - semi-structured interview method and content analysis.*

Research results and conclusions. *During the research it was established that effective communication between dentists and their assistants leads to good work results and work productivity. Poor communication leads to communicational problems and miscommunication. Based on the results of the theoretical analysis and empirical research conducted in the study, the model of communication between dentists and their assistants reveals that in order to achieve effective communication, dentists must recognize the importance of the professional role of their assistants, be tolerant, and dentists' assistants must strengthen their professional role and be able to adapt. It is also very important that both dentists and their assistants understand the importance of effective communication and that effective communication means not only sharing information, but also establishing good interpersonal relationships.*

Keywords: *professional communication, cooperation, relations.*

Įvadas

Efektyvus sveikatos specialistų bendravimas yra būtinas, siekiant užtikrinti visapusišką, efektyvų ir į pacientą orientuotą gydymą. Dviprasmiškas ar painus (tai reiškia – neefektyvus) bendravimas gali lemti svarbios informacijos „praleidimą“, o tai neišvengiamai paveikia paciento gydymo procesą [3]. Dirbantiems komandoje yra svarbu žinoti pozityvius konfliktų valdymo metodus, kad destruktivos pasekmės, tokios kaip asmeniniai ir profesiniai konfliktai, būtų sumažinamos iki minimumo [4].

Tarpasmeninis bendravimas labai svarbus efektyviam konfliktų valdymui. Konfliktas odontologijos komandoje gali būti susijęs su darbo krūvio, santykių kokybės ir procesų ar darbo krūvio paskirstymu. Šios rūšies

konfliktai tiesiogiai veikia darbuotojų profesinės veiklos rezultatus. Be to, netinkamai valdomas konfliktas yra susijęs su jame dalyvaujančių asmenų stresu, ligomis, sumažėjusiu pasitenkinimu darbu ir nepasitikėjimu. Tinkamai valdant, konfliktas gali būti konstruktyvus, o ne destruktivus, skatinti augimą ir bendradarbiavimą [5].

Daugelis gydytojų odontologų ir jų padėjėjų ilgainiui užmezga glaudžius darbo santykius, o atviras bendravimas tampa esmine komunikacijos vystymosi dalimi. Gydytojų odontologų padėjėjų gebėjimas atvirai bendrauti su gydytoju odontologu suteikia galimybę suprasti jo įpročius ir numatyti poreikius, tokiu būdu galima padidinti atliekamos procedūros efektyvumą ir tapti lygiaverčiu komandos nariu [6].

Mokslinių tyrimų odontologų komunikacijos gebėjimų ir bendravimo tema yra gausu ir Lietuvoje, ir visame pasaulyje. Nepaisant mokslinių darbų ir požiūrių įvairovės, mokslinių straipsnių, kurių objektas – odontologo ir jo padėjėjo bendravimo klausimai, nėra gausu, dauguma darbų orientuoti į odontologų ir pacientų bendravimą, tad šio tyrimo tema gali būti aktuali, siekiant pagerinti odontologinių paslaugų kokybę bei padidinti gydytojų odontologų ir jų padėjėjų pasitenkinimą darbu.

Tyrimo tikslas – atskleisti gydytojų odontologų ir jų padėjėjų profesinio bendravimo ypatumus.

Tyrimo medžiaga ir metodai

Siekiant iširti profesinio bendravimo ypatumus tarp gydytojų odontologų ir jų padėjėjų, atliktas kokybinis tyrimas. Tyrimas vyko 2021 m. vasario ir kovo mėn. Tyrimo imtis suformuota tikslinių grupių formavimo principu, sudarant imtį iš asmenų, tipiškiausių tiriamojo požymio atžvilgiu. Šis tyrimo imties atrankos būdas pasirinktas, siekiant į tyrimo imtį įtraukti tik gydytojus odontologus ir jų padėjėjus. Iš viso apklausti 6 gydytojai odontologai ir 8 gydytojo odontologo padėjėjai (4 vyrai ir 10 moterų, jų amžius nuo 30 iki 58 metų). Atsižvelgiant į mokslinių tyrimų etikos principus, interviu metu užtikrintas informantų privatumas ir anonimiškumas, suteikiant individualius kodus (1 lentelė).

1 lentelė. Informantų kodai

Eil. Nr.	Gydytojai odontologai	Padėjėjai
1.	GO_1MMM	GP_1NRM
2.	GO_2MMM	GP_2NRM
3.	GO_3MMM	GP_3NRM
4.	GO_4MMM	GP_4NRM
5.	GO_5MMM	GP_5NRM
6.	GO_6MMM	GP_6NRM
7.	–	GP_7NRM
8.	–	GP_8NRM

Interviu protokolai sudaryti pagal šias temas: odontologijos klinikoje vyraujantis bendravimas ir jo reikšmė darbo rezultatams; silpnosios ir stipriosios komunikacijos pusės; efektyvaus bendravimo apibūdinimas; pozityvaus bendravimo odontologijoje patirtis; negatyvaus bendravimo poveikis asmeniniam darbo efektyvumui.

Interviu su informantais vykdyti individualiai ir įrašyti diktofonu. Pasibaigus visiems interviu, įrašai transkribuoti, vykdyta turinio (*content*) analizė, kurios metu sudarytos kategorijos ir subkategorijos, o joms pagrįsti cituojami iliustruojantys teiginiai.

Rezultatai

Gydytojų odontologų požiūrio į efektyvaus bendravimo reikšmę kasdienėje odontologijos praktikoje analizės rezultatai (2 lentelė) rodo, kad, šių tyrimo dalyvių nuomone, efektyvus bendravimas turi reikšmės geriems darbo rezultatams, darbo erdvės pasidalijimui (GO_1MMM), geriems santykiams tarp komandos narių

(GO_3MMM, GO_5MMM), darbo spartai (GO_4MMM). GO_6MMM nuomone, efektyvus bendravimas yra tada, kai padėjėjas prisitaiko prie gydytojo. Gydytojų odontologų ir jų padėjėjų požiūriams palyginti analogiškas klausimas apie efektyvaus bendravimo svarbą kasdieni odontologijos praktikai buvo užduotas gydytojų odontologų padėjėjams (2 lentelė).

2 lentelė. Efektyvaus bendravimo reikšmė kasdienėje odontologijos praktikoje

Tiriamos srities kategorija	Subkategorija	Ilustruojantys teiginiai
Efektyvaus bendravimo reikšmė kasdienės odontologijos praktikos veikloje	Gerai darbo rezultatai	<i>Malonus abipusis komunikavimas duoda gerų darbo rezultatų (GO_1MMM). Išmokti, kaip netrukdyti dirbti siauroje erdvėje (GO_2MMM). Kai yra efektyvus bendravimas, bendrauji be žodžių, nes vienas kita be jų jau supranti (GP_2NRM). Jei blogas pats bendravimas tarpusavyje, visa atmosfera darbe bus bloga (GP_4NRM). Tiesiog kokybiškesnis darbas, o ir geriau jautiesi, kai viskas vyksta „kaip iš pypkės“ (GP_6NRM).</i>
	Tolerancija	<i>Tolerantiškas, mandagus bendravimas su kolega pranoksta darbo lūkesčius (GO_3MMM). Stengiuosi būti draugu savo asistentei, jeigu matau nesuprato ar nemoka kažką padaryti (GO_5MMM). Asistentas turi prisitaikyti prie gydytojo (GO_6MMM).</i>
	Darbo sparta	<i>Darbas sparčiai juda (GO_4MMM). Taupo laiką, dirbam greičiau (GP_1NRM, GP_5NRM, GP_7NRM, GP_8NRM). Darbai vyksta sklandžiai, kai bendrauji efektyviai. Padarome daug daugiau, nei būna suplanuota (GP_3NRM)</i>

Pastaba. Čia ir kitur respondentų atsakymų kalba netaisyta.

Gydytojų odontologų padėjėjų nuomone, efektyvus bendravimas padeda geriau išnaudoti laiką (GP_1NRM, GP_5NRM, GP_7NRM, GP_8NRM), darbo procesai vyksta sklandžiau (GP_3NRM), padidėja tarpusavio supratimas tarp komandos narių (GP_2NRM), geresnė darbo atmosfera (GP_4NRM, GP_6NRM).

Palyginus gydytojų odontologų ir jų padėjėjų požiūrį į efektyvaus bendravimo reikšmę kasdieni odontologijos praktikai, galima konstatuoti, kad nuomonės šiuo klausimu labai panašios – efektyvus bendravimas kasdienės odontologijos praktikos veikloje turi teigiamą poveikį komandos tarpusavio santykiams, tolerancijos ugdymui ir leidžia pasiekti geresnių darbo rezultatų.

Kiekvienoje odontologijos klinikoje vyrauja savita, skirtinga nuo kitų tokio pat pobūdžio įstaigų, atmosfera, todėl gydytojų odontologų ir jų padėjėjų teirautasi apie odontologijos klinikoje vyraujančią bendravimą ir jo reikšmę darbo rezultatams (3 lentelė). Išanalizavus gydytojų odontologų požiūrį, nustatyta, kad bendravimas paskatino abipusį komandos narių susikalbėjimą, bendravimą (GO_1MMM, GO_3MMM, GO_4MMM). Gydytojai odontologai pabrėžia, kad vertina savo padėjėjų kompetencijas (GO_5MMM, GO_6MMM).

Išanalizavus gydytojų odontologų padėjėjų požiūrį, nustatyta, kad klinikoje vyrauja teigiama darbo atmosfera (GP_1NRM, GP_3NRM), pabrėžiama abipusio geranoriško bendravimo svarba (GP_4NRM, GP_8NRM, GP_5NRM, GP_6NRM). Taigi, darytina išvada, kad teigiamas bendravimas suteikia galimybių susiformuoti efektyviai komandai, paspartėja darbas ir sukuriama geresni darbo rezultatai.

3 lentelė. Odontologijos klinikoje vyraujančio bendravimo reikšmė darbo rezultatams

Tiriamos srities kategorija	Subkategorija	Iliustruojantys teiginiai
Odontologijos klinikoje vyraujantis bendravimas ir jo reikšmė darbo rezultatams	Abipusis komandos narių susikalbėjimas	<i>Komanda susiformavusi gana ilgą laiką, bendraujame jau be žodžių. Darbas vyksta sparčiai ir gerai (GO_1MMM). Darbo rezultatams svarbus susibendravimas (GO_3MMM). Su asistente esame susibendravusios (GO_4MMM). Tiek viena, tiek kita mano asistentė gerai išmano savo darbus (GO_5MMM). Asistentas man tai papildomos rankos (GO_6MMM).</i>
	Darbo atmosfera	<i>Tiek klinika, tiek darbuotojomis esu patenkintas (GO_2MMM). Klinikoje atmosfera tikrai draugiška, viena didelė šeima, visi vienas kitą suprantame ir palaikome (GO_4MMM). Labai svarbi abipusė pagarba, pasitikėjimas, draugiškumas, mano darbe tas ir yra, ir pats tada jautiesi gerai, ir darbas sekasi puikiai (GP_3NRM). Ne vietoje ir ne nuotaikoje ištarta gydytojos frazė lydi visą dieną, tada, kad ir ką bedarytum, apie tai galvoji (GP_4NRM). „Kaip šauksi – taip atsilies“ (GP_8NRM).</i>
	Darbo rezultatai	<i>Mano darbe yra ir padėkijama, ir pasakoma „prašau“, todėl jaučiuosi gerai ir mano darbo rezultatus tai veikia teigiamai (GP_1NRM). Tai jeigu yra normali atmosfera, draugiškai ir tolerantiškai kalbama, tai ir rezultatai puikūs (GP_2NRM). Darbo rezultatai tik nuo bendravimo ir priklauso, teigiamas bendravimas duoda gerų rezultatų ir atvirkščiai, neigiamas – neigiamų (GP_5NRM, GP_6NRM). Tai jeigu chamiškas bendravimas, nesiskaitoma su tavimi, toks bus ir darbas, arba jį su laiku paliksi, arba dirbsi tikrai ne iš visos širdies (GP_7NRM).</i>

Gydytojai odontologai ir jų padėjėjai pateikia panašią nuomonę apie sklandžios ir nesklaidžios komunikacijos pasekmes (4 lentelė).

4 lentelė. Stipriosios ir silpnosios komunikacijos pusės

Tiriamos srities kategorija	Subkategorija	Iliustruojantys teiginiai
Komunikacijos stipriosios ir silpnosios pusės	Abipusis komandos narių susikalbėjimas	<i>Geras susibendravimas (GO_1MMM). Asistentės greita reakcija ir aštri mąstysena duoda gerų darbo rezultatų, tada darbas vyksta greičiau (GO_2MMM). Kai dirbi be žodžių, jog jau žinai, ką paduoti, atnešti, jog pažįsti gerai savo gydytoją (GP_3NRM). Labai svarbu susibendrauti su gydytoju (GP_5NRM).</i>
	Gerai darbo rezultatai	<i>Greitai, tiksliai ir gerai atliktas darbas (GO_3MMM). Efektyvus darbas (GO_4MMM). Duoda vien gerus rezultatus (GO_5MMM). Efektyvus, greitas, kokybiškas darbas (GP_1NRM, GP_6NRM). Greitai ir sklandžiai atliktas darbas (GP_2NRM). Kai padaroma daugiau nei planuota prieš atvykstant pacientui. Darbas einasi tolygiai ir greitai (GP_4NRM). Dirbi pasitikėdamas savimi, esi motyvuotas darbui (GP_7NRM). Gera atmosfera (GP_8NRM).</i>
	Darbas komandoje	<i>Nekokybiškas darbas komandoje (GO_2MMM). Darbas komandoje, dirbti keturiomis rankomis (GO_6MMM). Išškai pats sau priekabių, nuvertini savo darbą (GP_7NRM). Neefektyvus, lėtas, nekokybiškas darbas (GP_6NRM).</i>
	Nesklaidus darbas	<i>Lėčiau vyksta darbas, darbas stringa (GO_1MMM). Tyli, neaiški gydytojo kalbėsena (GP_1NRM).</i>

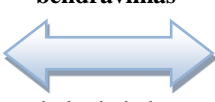
		<i>Gydytojo susierzinimas, nuovargis persiduoda ir pačiam asistentui (GP_2NRM). Jeigu būtų komentarai, jog ne tą norėjo, ne taip reikėjo, tada ir pati suabejoji savo kompetencija bei žiniomis (GP_3NRM, GP_5NRM). Neišgirsti, ko prašė gydytojas, nes tuo metu ir grėžė dantį, ir kalbėjo (GP_4NRM).</i>
	Nesusikalbėjimas	<i>Nesusikalbėjimas, kuris yra, kaip laiko trikdys (GO_3MMM). Per nesusikalbėjimą nuteka laikas, darbas vyksta nelabai sklandžiai (GO_5MMM). Nesusikalbėjimas (GO_6MMM).</i>

Pasak gydytojų odontologų, stipriosioms komunikacijos pusėms yra priskiriami geri darbo rezultatai (GO_3MMM, GO_5MMM), darbo efektyvumas (GO_4MMM, GO_2MMM), abipusis susikalbėjimas (GO_1MMM). Silpnoji komunikacijos pusė, arba kitaip silpnos komunikacijos pasekmė, gydytojų odontologų nuomone, – nesusikalbėjimas (GO_3MMM, GO_5MMM, GO_6MMM).

Stipriąja komunikacijos puse, pasak gydytojų odontologų padėjėjų, laikomas efektyvus, kokybiškai, greitai atliktas darbas (GP_1NRM, GP_6NRM, GP_2NRM, GP_4NRM), pasitikėjimas savimi, motyvacija (GP_7NRM) ir gera darbo atmosfera (GP_8NRM). Silpnoji komunikacijos pusė – bendravimo problemos – tyli, neaiški gydytojo odontologo kalbėsena (GP_1NRM, GP_4NRM), gydytojo odontologo susierzinimas, nuovargis (GP_2NRM), gydytojo odontologo rodomas nepasitikėjimas padėjėjo kompetencija (GP_3NRM, GP_5NRM). Taigi, pagrindinės stipriosios komunikacijos pasekmės yra susijusios su darbo našumu ir motyvacija, o silpnosios komunikacijos pasekmės susijusios su tarpasmeninio bendravimo problemomis, dėl kurių neretai vyrauja įtempta atmosfera darbinėje aplinkoje.

Pagal tyrimo rezultatus suformuotas gydytojų odontologų ir jų padėjėjų efektyvaus bendravimo modelis (5 lentelė).

5 lentelė. Efektyvaus bendravimo odontologinėje klinikoje modelis

Gydytojai odontologai	Reikalingos kompetencijos ir įgūdžiai	 Efektyvus bendravimas darbo kokybė, sklandus komandinis darbas, geresni darbo rezultatai, gera darbo atmosfera	Reikalingos kompetencijos ir įgūdžiai	Gydytojų odontologų padėjėjai
	Padėjėjų profesinio vaidmens svarbos pripažinimas		Savo profesinio vaidmens stiprinimas	
	Veiksmingo bendravimo svarbos pripažinimas		Veiksmingo bendravimo svarbos pripažinimas	
	Bendravimo įgūdžių tobulinimas ir reguliarius atnaujinimas		Bendravimo įgūdžių tobulinimas ir reguliarius atnaujinimas	
	Partnerystė		Partnerystė	
	Gebėjimas atidžiai klausytis, aiškiai paaiškinti		Gebėjimas atidžiai klausytis, aiškiai paaiškinti	
	Empatija		Empatija	
	Santykių kūrimo, derybų įgūdžiai, verbalinės ir neverbalinės komunikacijos gebėjimai		Santykių kūrimo, derybų įgūdžiai, verbalinės ir neverbalinės komunikacijos gebėjimai	
	Tolerancija		Gebėjimas prisitaikyti	
	Kantrumas		Kantrumas	
	Nuoširdumas		Nuoširdumas	

Svarbu pažymėti, kad pateikiamame gydytojų odontologų ir jų padėjėjų bendravimo modelyje nurodytų gebėjimų bei įgūdžių, reikalingų veiksmingai sąveikai pasiekti, sąrašas nėra baigtinis. Šio tyrimo rezultatai atskleidžia tik keletą odontologijos klinikų darbuotojų požiūrį į gydytojų odontologų ir jų padėjėjų bendravimo ypatumus. Tikėtina, kad, atlikus išsamesnį tyrimą, galima būtų minėtą sąrašą papildyti ir kitais efektyviam bendravimui reikalingais įgūdžiais bei gebėjimais.

Rezultatų aptarimas

Efektyvus bendravimas tarp gydytojų odontologų ir jų padėjėjų yra labai svarbus sklandžiam odontologijos praktikos funkcionavimui. Šio tyrimo metu buvo nustatyta, kad tai ne tik užtikrina kokybišką pacientų priežiūrą, bet ir sukuria teigiamą darbo aplinką. Šia diskusija siekiama pateikti mokslinės literatūros įžvalgų apie strategijas, kaip pagerinti odontologų ir jų padėjėjų bendravimą.

Pirmas žingsnis – aiškūs komunikacijos kanalai. Siūloma reguliariai rengti komandos susitikimus, naudoti skaitmenines komunikacijos priemones ir sukurti informacijos mainų protokolus, kad būtų užtikrintas nuoseklus ir tikslus bendravimas [7].

Antras žingsnis – aktyvus klausymasis. Gydytojai odontologai ir jų padėjėjai turėtų aktyviai įsiklausyti į vienas kito rūpesčius, klausimus ir pasiūlymus. Tai skatina abipusį supratimą, pasitikėjimą ir pagarbą komandoje [8], kurios, kaip atskleidė šis tyrimas, gydytojų odontologų padėjėjai ne visada sulaukia.

Trečias žingsnis – nuolatinis mokymasis ir tobulėjimas. Gydytojai odontologai ir jų padėjėjai turėtų būti skatinami dalyvauti seminaruose ir kursuose, kuriuose pagrindinis dėmesys skiriamas efektyvioms komunikacijos strategijoms. Toks mokymas gali pagerinti tarpasmeninius įgūdžius, konfliktų sprendimą ir bendrą bendravimo kompetenciją [9].

Ketvirtas žingsnis – atsiliepiamai ir vertinimas. Reguliarios grįžtamojo ryšio ir vertinimo sesijos suteikia galimybę gydytojams odontologams ir jų padėjėjams aptarti stipriąsias bendravimo puses ir tobulinimo sritis. Konstruktyvus grįžtamasis ryšys, pateikiamas pagarbiu būdu, gali padėti nustatyti komunikacijos spragas ir paskatinti profesinį augimą [9].

Išvados

1. Palyginus gydytojų odontologų ir jų padėjėjų požiūrį į efektyvaus bendravimo reikšmę kasdienei odontologijos praktikai, nustatyta, kad nuomonės šiuo klausimu labai panašios – efektyvus bendravimas kasdienės odontologijos praktikos veikloje teigiamai veikia komandos tarpusavio santykius, ugdo toleranciją ir leidžia pasiekti geresnių darbo rezultatų.
2. Nesklandi komunikacija yra susijusi ne tik su darbo efektyvumo mažėjimu, bet ir su įtampa darbe tarpasmeniniuose santykiuose. Tokia įtampa kuria nemalonią darbo atmosferą.
3. Gydytojai odontologai ir jų padėjėjai turi grįsti darbo santykius abipuse pagarba, pasitikėjimu, efektyviu komunikavimu. Gydytojo odontologo padėjėjo pareigos reikalauja lankstumo ir prisitaikymo, kuriant partneriškus santykius su gydytoju odontologu.

Literatūra

1. Peruzzo H. E., Bega A. G., Lopes A. P., Haddad M., Peres A. M., Marcon S. S. The challenges of team work in the family health strategy. *Escola Anna Nery*, 2018; 22(4):1–9. <https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2017-0372>
2. Taibah S. M. Dental professionalism and influencing factors: patients' perception. *Patient Preference and Adherence*, 2018; (12):1649–1658. <https://doi.org/10.2147/PPA.S172788>

3. Sanford S., Schwartz B., Khan Y. The role of tacit knowledge in communication and decision making during emerging public health incidents. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 2020; (50): 1–8. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2020.101681>
4. Abbasi L. S., Sajjad T., Jawed K., Akhtar A. Working in collaborative practice: Conflict management styles in dental professionals. *J. Pak. Dent. Assoc.*, 2022; 31(3):131–135.
5. McKibben L. Conflict management: importance and implications. *British Journal of Nursing*, 2017; 26(2):100–113. <https://doi.org/10.12968/bjon.2017.26.2.100>
6. Venkatesh S. P., Soundariya K., Deepika V. A. Study on attitude of medical students towards learning of communication skills. *Journal of Evolution of Medical and Dental Sciences*, 2014; 3(27):7567–7573. <https://doi.org/10.14260/jemds/2014/2937>
7. Chávez E. M., Lares S., Casanova-Rosado J. F., et al. Communication between dentist and dental assistant during dental treatment: a systematic review. *J. Clin. Exp. Dent.*, 2017; 9(1):132–138.
8. Al-Shehri H. A., Al-Madi E. M., Al-Mansour N. A., et al. Factors influencing communication skills between dentists and dental assistants in Saudi Arabia: a qualitative study. *J. Dent. Educ.*, 2020; 84(2):157–164. <https://doi.org/10.21815/JDE.019.189>
9. Haresaku S., Hanioka T., Tsukada N., et al. Communication skills training for dental students: a systematic review. *J. Dent. Educ.*, 2018; 82(6):596–605.