

SECTION 5. PARTICULARITIES OF TRAINING MEDICINE AND PHARMACY SPECIALISTS

DOI <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-549-5-15>

THE ART OF MEDICAL COMMUNICATION: SCIENTIFIC APPROACHES AND PRACTICAL TOOLS FOR EFFECTIVE INTERACTION

МИСТЕЦТВО МЕДИЧНОЇ КОМУНІКАЦІЇ: НАУКОВІ ПІДХОДИ ТА ПРАКТИЧНІ ІНСТРУМЕНТИ ДЛЯ ЕФЕКТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Hetman O. I.

*Candidate of Medical Sciences,
Assistant at the Department of General
Practice and Family Medicine
Bogomolets National Medical
University
Kyiv, Ukraine*

Гетьман О. І.

*кандидат медичних наук,
асистент кафедри загальної
практики – сімейної медицини
Національний медичний університет
імені О. О. Богомольця
м. Київ, Україна*

Matiash L. O.

*Candidate of Medical Sciences,
Assistant at the Department of General
Practice and Family Medicine
Bogomolets National Medical University
Kyiv, Ukraine*

Матяш Л. О.

*кандидат медичних наук,
асистент кафедри загальної
практики – сімейної медицини
Національний медичний університет
імені О. О. Богомольця
м. Київ, Україна*

Alifer O. O.

*Candidate of Medical Sciences,
Assistant at the Department of General
Practice and Family Medicine
Bogomolets National Medical
University
Kyiv, Ukraine*

Аліфер О. О.

*кандидат медичних наук,
асистент кафедри загальної
практики – сімейної медицини
Національний медичний університет
імені О. О. Богомольця
м. Київ, Україна*

Ефективна комунікація відіграє ключову роль у медичній сфері, визначаючи якість взаємодії між лікарем і пацієнтом, а також рівень співпраці між медичними працівниками. Дослідження підтверджують, що якісне спілкування сприяє покращенню результатів лікування,

підвищенню рівня довіри пацієнтів та зниженню ризику медичних помилок [1].

Злагоджена колективна комунікація в медичних закладах забезпечує ефективну координацію догляду за пацієнтами та оптимізує роботу команд. Сучасні технології значно розширюють можливості комунікації в медицині. Використання телемедицини, мобільних додатків і цифрових платформ спрощує доступ до медичної інформації, підвищує зручність для пацієнтів і покращує організацію лікувального процесу [2]. Водночас жодні технології не можуть замінити живе спілкування, яке залишається основним інструментом діагностики, лікування та психологічної підтримки.

Удосконалення комунікативних навичок є важливим напрямом підготовки медичних фахівців. Навчання ефективному спілкуванню сприятиме не лише підвищенню професійного рівня лікарів та медичного персоналу, а й створенню більш якісної, безпечної та пацієнто-орієнтованої системи охорони здоров'я.

Комунікація – це цілеспрямований процес обміну інформацією, що передбачає взаємодію між відправником і отримувачем через різні канали передачі. Основна її мета – не лише інформувати, а й формувати чи коригувати уявлення та судження, забезпечуючи ефективність сприйняття повідомлення.

Існують різні типи комунікації: вербальна і невербальна, письмова й усна, візуальна та аудіальна. За стилем вона може бути пасивною, агресивною, прямою або асертивною, коли людина відкрито висловлює свої думки та потреби, не порушуючи прав і гідності інших [3].

У медицині використовуються різні моделі комунікації, кожна з яких має своє практичне застосування:

- Модель Шеннона-Вівера забезпечує точну передачу інформації без втрат і спотворень, що є важливим для комунікації між лікарями, медичним персоналом і пацієнтами, зокрема при передачі медичних даних.

- Міжособистісна модель акцентує увагу на емоційному зв'язку між учасниками спілкування, що допомагає лікарям краще розуміти потреби, страхи та очікування пацієнтів і формувати довірчі стосунки.

- Конструктивістська модель ґрунтується на принципі спільного створення знань, що заохочує пацієнтів брати участь у процесі ухвалення рішень щодо їхнього здоров'я та лікування.

- Кембриджська комунікаційна модель, розроблена у 1960-х роках, стала основою для «Калгарі-Кембриджського посібника з медичної комунікації» (Jonathan Silverman, Suzanne M. Kurtz, 1996). Вона надає структурований підхід до взаємодії медичного персоналу і пацієнтів, акцентуючи увагу на п'яти основних елементах: робоче середовище,

комунікація відправника (лікаря), отримувача (пацієнта), способи передачі інформації (усна, письмова, невербальна) та важливість зворотного зв'язку для точності і ефективності взаємодії [4].

Особливості культурного контексту також впливають на медичну комунікацію. Західні дослідження ґрунтуються на лінійних культурах (США, Німеччина, Велика Британія), де комунікація є прямолінійною і підпорядкованою принципам плановості, порядку й досягнення результату. В Україні ж мовленнєвий етикет формується історично і включає емоційну складову, що впливає на сприйняття та прийнятість прямих методів спілкування [5].

Чіткість і доступність медичної інформації є ключовими для ефективного спілкування. Використання надмірно складної термінології або професійного сленгу може викликати у пацієнтів нерозуміння, тривожність та захисну реакцію, що іноді призводить навіть до відмови від подальшого лікування [6]. Будь-які зміни в усталених комунікативних підходах, зокрема в медицині, можуть викликати спротив, тому їх впровадження потребує поступової адаптації та врахування культурного контексту.

Одним із ключових аспектів покращення медичної комунікації є розвиток емпатії та дотримання етичних принципів, зокрема конфіденційності. Пацієнт має відчувати, що його особисті дані та інформація про стан здоров'я перебувають під надійним захистом. Це не лише юридичне зобов'язання, а й важливий чинник довіри, без якого ефективне лікування неможливе [7].

В умовах глобальної нестабільності, особливо під час війни, пацієнти можуть відчувати підвищений рівень стресу та страху. Тому забезпечення конфіденційності та створення психологічно безпечного простору є критично важливими для покращення медичної взаємодії. Важливу роль у цьому відіграє активне слухання – техніка, яка допомагає лікарю не лише чути слова пацієнта, а й розуміти його емоційний стан [8]. Уникнення поспішних оцінок, ненав'язливість та готовність вислухати пацієнта сприяють встановленню довірчих відносин і підвищують ефективність лікування.

Активне слухання є важливим інструментом у медичній комунікації, проте для ще глибшого розуміння пацієнта та створення атмосфери довіри доцільно застосовувати метод ненасильницького спілкування (ННС), запропонований Маршаллом Розенбергом, який базується на усвідомленні того, що за кожним словом чи дією пацієнта стоїть його глибока потреба, яку важливо розпізнати та задовольнити [9]. Техніка ННС включає чотири основні елементи: бути собою – відкрито й чесно висловлювати свої думки, слухати з емпатією – розуміти емоційний стан співрозмовника, фокус на фактах – уникати

суб'єктивних суджень і критики, пропозиція замість вимоги – формулювати звернення так, щоб пацієнт мав можливість вибору без тиску. Поєднання активного слухання та ННС знижує конфліктність, сприяє відкритості пацієнтів і підвищує ефективність лікування, створюючи безпечне емоційне середовище для довірчих відносин.

Висновки. Ефективна комунікація є ключем до надання якісної медичної допомоги. Лікарі повинні поєднувати технічну майстерність з міжособистісними навичками, такими як активне слухання, емпатія та ненасильницьке спілкування. Створення довірчих відносин з пацієнтами покращує результати лікування та задоволення пацієнтів. Важливо впровадити курси медичної комунікації в навчальні програми, включаючи тренінги з активного слухання та емпатії, а також забезпечити безперервне навчання медичних працівників для підвищення якості допомоги та ефективності комунікації [10].

Література:

1. Медицина, загорнута у сервіс: підсумки масштабного дослідження в медичній сфері. 4Service. 2023. URL: <https://4service.group/meditsina-zagornuta-u-servis-pidsumki-masshtabnogo-doslidzhennya-v-medichnij-sferi/>
2. Ростислав Кузяків. 5 технологій, які модернізують та покращують медицину. 2020. URL: <https://ingeniusua.org/articles/5-tekhnologiy-yaki-modernizuyut-ta-pokraschuyut-medicinu>
3. Знаменська М. А., Слабкий Г. О., Знаменська Т. К. Комунікації в охороні здоров'я : монографія. Київ, 2019. 194 с.
4. Оксана Петриченко. Секрети людино орієнтованої консультації: Посібник та курс Емпатія та людяність в охороні здоров'я. 2021. URL: <https://mededu.org.ua/humanity-and-empathy-in-healthcare>
5. Maryna Starodubska. Наука та мистецтво зворотнього зв'язку: як критикувати конструктивно та без втрати мотивації. TLFRD.com's Newsletter. URL: <https://tlfrd.substack.com/p/cb3>. 2023
6. Мединська А. В., Коноваленко С. О. Особливості вербального спілкування медичного працівника і хворого. *Медсестринство*. 2016. No 2. 13.
7. Холод О. Соціальні комунікації: тенденції розвитку : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. й доп. К. : Видавництво «Білий Тигр», 2018. 370 с.
8. Бронікова Світлана. Практики комунікативної культури в медичному закладі. Пацієнт-центрований підхід : посібник в межах Програми ООН із відновлення та розбудови миру. 2020. URL: <https://file:///C:/Users/ASA/Downloads/communication-culture%20.pdf>

9. Абдяхімова Ц., Мухаровська І., Клебан К., Сапон Д., Калачов О. Особливості комунікації у медичному середовищі (методичні рекомендації). 2020. URL: <https://uk.e-medjournal.com/index.php/psp/article/view/212>

10. Як побудувати ефективну комунікацію з пацієнтом. Розділ курсу академії НСЗУ для фахівців первинної медичної допомоги із використанням керівництва mhGAP. 2023. Академія НСЗУ. URL: <https://academy.nszu.gov.ua/course/view.php?id=183>

DOI <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-549-5-16>

APPLICATION OF HEURISTIC TECHNOLOGIES IN ORGANIZING INDEPENDENT WORK OF FUTURE PEDIATRICIAN DOCTORS

ЗАСТОСУВАННЯ ЕВРИСТИЧНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ МАЙБУТНІХ ЛІКАРІВ-ПЕДІАТРІВ

Dymar N. M.

*Assistant Professor at the Department
of Histology and Embryology
Bogomolets National Medical
University
Kyiv, Ukraine*

Димар Н. М.

*асистент кафедри гістології
та ембріології
Національний медичний університет
імені О. О. Богомольця
м. Київ, Україна*

Зміни у суспільстві вимагають нового підходу до організації навчання у системі вищої медичної освіти при викладанні як базових дисциплін, так і дисциплін клінічного спрямування. Компетентістний підхід у сучасній системі вищої медичної освіти передбачає формування фахових знань, умінь і навичок, вміння активно користуватись інформаційними технологіями, розвиток комунікативних здібностей, вміння трансформувати набуті знання в інноваційні технології, працювати у команді, володіти навичками самоосвіти і самостійного підвищення кваліфікації. Фахова компетентність майбутнього лікаря-педіатра формується починаючи з перших років навчання при опануванні базових дисциплін, однією з яких є «Гістологія, цитологія, та ембріологія з особливостями дитячого віку». Питання ефективності використання евристичних технологій у процесі організації самостійної роботи студентів, які вивчають дисципліну