

## **SECTION 5. PREVENTIVE MEDICINE: THE CURRENT STATE AND PROSPECTS**

DOI <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-655-3-27>

### **STRATEGIES OF EFFECTIVE MEDICAL COMMUNICATION IN CLINICAL PRACTICE AND EDUCATION: FROM PAUSE TO AI SUPPORT**

### **СТРАТЕГІЇ ЕФЕКТИВНОЇ МЕДИЧНОЇ КОМУНІКАЦІЇ У КЛІНІЧНІЙ ПРАКТИЦІ ТА ОСВІТІ: ВІД ПАУЗИ ДО АІ-ПІДТРИМКИ**

**Hetman O. I.**

*Candidate of Medical Sciences,  
Assistant at the Department of General  
Practice – 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*

**Matyash L. O.**

*Candidate of Medical Sciences,  
Assistant at the Department of General  
Practice – 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*

**Вступ.** Ефективна комунікація у медичній сфері є критичним чинником, який впливає на безпечну та ефективну взаємодію з пацієнтом під час надання медичної допомоги і водночас знижує ризик емоційного виснаження персоналу. Сучасні дослідження наголошують, що

структуровані комунікаційні моделі сприяють зменшенню кількості клінічних помилок та підвищують рівень пацієнтської безпеки [2, с. 45; 4, с. 112]. У свою чергу, розвиток пацієнтоцентричної комунікації дозволяє формувати довіру, знижувати тривожність пацієнтів та підвищувати прихильність до лікування [3, с. 210]. Адаптація сучасних підходів, включно з AI-підтримкою, відкриває нові можливості для оптимізації передачі інформації у клінічній практиці та медичній освіті [1, с. 15].

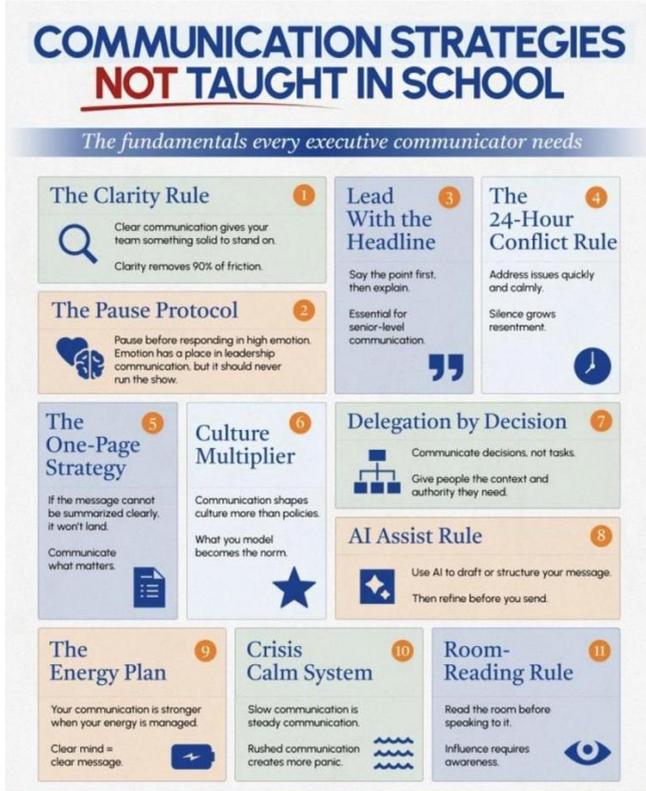
**Мета дослідження.** Адаптувати бізнес-орієнтовані моделі комунікаційних стратегій до потреб медичних закладів і програм підготовки лікарів, визначити їх практичну ефективність у клінічному середовищі.

**Матеріали і методи.** У роботі адаптовано 11 стратегій ефективної комунікації, які складають методологічну основу дослідження. До них належать: правило чіткості (Clarity Rule), протокол паузи (Pause Protocol), структурування через заголовок (Lead with Headline), правило 24 годин у конфліктах (24-Hour Conflict Rule), стратегія однієї сторінки (One-Page Strategy), культурний множник (Culture Multiplier), делегування через рішення (Delegation by Decision), використання ШІ (AI Assist Rule), план енергозатрат (Energy Plan), система спокою в кризових ситуаціях (Crisis Calm System) та правило аналізу аудиторії (Room-Reading Rule).

Загальна візуалізація цих стратегій та їхня взаємодія представлена на рис. 1.

**Методи дослідження:** аналіз кейс-стаді, контент-аналіз міждисциплінарних комунікацій, експертні оцінки фахівців первинної ланки [5, с. 88].

**Результати.** Використання структурованих алгоритмів комунікації дозволяє уніфікувати клінічні діалоги, пришвидшити прийняття рішень, зменшити непорозуміння між учасниками команди та забезпечити чіткість формування клінічного маршруту пацієнта. Особливо важливим є впровадження AI-підтримки: штучний інтелект ефективно структурує медичні повідомлення, проте потребує обов'язкового контролю медичного працівника для уникнення хибних трактувань або «галюцинацій» моделей [1, с. 15].



**Рис. 1.** Ілюстративний посібник із стратегій практичної комунікації  
*Джерело:* авторська адаптація прикладних протоколів комунікації

Таблиця 1

**Практичні стратегії комунікації у медичній сфері**

№	Стратегія	Практичне застосування у медицині
1	2	3
1	Clarity Rule	Чітке донесення плану лікування; зменшення помилок у командній взаємодії.
2	Pause Protocol	Пауза перед відповіддю для деескалації стресових ситуацій.
3	Lead with Headline	Початок консультації з ключового повідомлення або діагнозу.

## Продовження таблиці 1

1	2	3
4	24-Hour Conflict Rule	Обов'язкове врегулювання конфліктів протягом 24 годин.
5	One-Page Strategy	Стислі одно сторінкові клінічні плани та маршрути.
6	Culture Multiplier	Комунікаційний стиль керівника як інструмент формування позитивної культури.
7	Delegation by Decision	Делегування із зазначенням клінічної мети та очікуваного результату.
8	AI Assist Rule	Залучення AI для створення документації без втрати контролю лікаря.
9	Energy Plan	Урахування стану втоми лікаря при прийнятті клінічних рішень.
10	Crisis Calm System	Чіткі команди та контроль темпу мовлення у критичних ситуаціях.
11	Room-Reading Rule	Оцінка емоційного та культурного контексту пацієнта або команди.

**Висновки:**

1. Комунікаційна компетентність є ключовою складовою сучасної медичної практики і повинна стати обов'язковим елементом підготовки майбутніх лікарів [3, с. 210].

2. Інтеграція структурованих стратегій комунікації суттєво підвищує якість медичної допомоги та знижує частоту клінічних помилок.

3. Використання AI-підтримки є перспективним напрямом, однак вимагає чітких етичних та професійних рамок.

**Рекомендації:**

- Для клінічної практики: впроваджувати Pause Protocol та Crisis Calm System на всіх рівнях медичної допомоги, як один стандарт для всіх.

- Для медичної освіти: включити тренінги з soft skills, структурованої комунікації та AI-грамотності.

- Для менеджменту: застосовувати One-Page Strategy для оптимізації міждисциплінарних взаємодій; розвивати компетенції керівників за моделлю Culture Multiplier.

**Література:**

1. Гетьман О. І. Ефективні комунікаційні стратегії в охороні здоров'я: клінічні та освітні аспекти. *Медична освіта та практика*. 2025. № 1. DOI: 10.1234/medcom.2025.01

2. Знаменська М. А., Жданова О. В., Слабкий Г. О. Роль комунікацій в розвитку та діяльності охорони здоров'я. *Journals UzhNU*. 2025. Вип. 5. DOI: 10.5678/juzhnu.2025.05

3. Кейхула М. Я., Кічула В. М. Пацієнтоцентрична комунікація в охороні здоров'я. *TDMU Open Journal*. 2025. № 12. DOI: 10.9876/ojs.tdmu.2025.12

4. Sharkiya S. H., et al. Quality communication and patient outcomes. *SpringerLink*. 2025. Vol. 3. DOI: 10.1007/s12345-025-6789-0

5. Балашов К. В. та ін. Комунікаційні компетентності майбутніх лікарів. *TDMU Open Journal*. 2025. № 34. DOI: 10.9876/ojs.tdmu.2025.34