

**ВІННИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ім. М. І. ПИРОГОВА**

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Завідувач кафедри українознавства ЗВО

Вас Галина ВАСИЛЕНКО

«*29*» *серпня* 20*22* року

**ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ ЯК ПОКАЗНИК ЯКІСНОЇ ВЗАЄМОДІЇ
ЛІКАРЯ З ПАЦІЄНТОМ
(дисципліна на вибір)**

Методичні рекомендації для проведення практичних занять
з підготовки фахівців другого (магістерського) рівня вищої освіти
галузі знань 22 «Охорона здоров'я»,
спеціальностей: 222 «Медицина», 228 «Педіатрія», 225 «Медична
психологія», 221 «Стоматологія»

Вінниця – 2022

Затверджено методичною радою загальноосвітніх та загальнотеоретичних дисциплін ВНМУ ім. М. І. Пирогова (протокол № 2 від 29 грудня 2022 р.)

Обговорено та ухвалено на засіданні кафедри українознавства (протокол № 6 від 29 грудня 2022 р.)

УКЛАДАЧІ: Краєвська Г. П., кандидат філологічних наук, доцент, доцент ЗВО (ВНМУ ім. М. І. Пирогова)

РЕЦЕНЗЕНТИ: Білик Я. С., кандидат філологічних наук, доцент, доцент ЗВО (ВНМУ ім. М. І. Пирогова);
Матвійчук Т. П., кандидат філологічних наук, доцент, доцент ЗВО (Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного)

Методичні рекомендації містять поради щодо організації практичних занять курсу, рекомендовану літературу (основну і додаткову), вправи та завдання до тем. Призначені для використання на практичних заняттях під час аудиторного, змішаного та дистанційного навчання.

Адресовано здобувачам другого (магістерського) рівня вищої освіти галузі знань 22 «Охорона здоров'я», спеціальностей: 222 «Медицина», 228 «Педіатрія», 225 «Медична психологія», 221 «Стоматологія».

ПЕРЕДМОВА

Методичні рекомендації для проведення практичних занять із вибіркової навчальної дисципліни «Ефективна комунікація як показник якісної взаємодії лікаря та пацієнта» для підготовки фахівців другого (магістерського) рівня освіти галузі знань 22 «Охорона здоров'я», спеціальностей: 222 «Медицина», 228 «Педіатрія», 225 «Медична психологія», 221 «Стоматологія» Вінницького національного медичного університету ім. М. І. Пирогова.

Матеріали до кожного практичного заняття містять план (інформаційний), актуальність теми, мету заняття, очікувані результати, рекомендовану літературу (основну, додаткову, інформаційні ресурси), а також чіткі і логічні завдання для опрацювання тематичного матеріалу з метою удосконалення комунікативної компетентності.

Допоможе здобувачам освіти опанувати зміст дисципліни, ефективно комунікувати, використовувати стилістичні й етичні норми усної та писемної форм спілкування в межах професійної діяльності.

Зміст

Тема 1. Спілкування з колегами та спілкування з пацієнтами. Алгоритм спілкування під час консультування пацієнта. Особливості спілкування з пацієнтами поза лікарнею.....	4
Тема 2. Конфлікт. Мовні прийоми уникнення конфлікту. Стигматизувальна лексика в медицині.....	12
Тема 3. Техніки виходу із тривалої бесіди. Алгоритм повідомлення поганих новин пацієнту. Відмова пацієнту.....	15
Тема 4. Телефонне консультування пацієнта. Службове спілкування в соціальних мережах та мобільних додатках. Пост. Етикет службового листування.....	20
Тема 5. SWOT-аналіз власних комунікативних навичок. Методики визначення рівня комунікативних навичок.....	25

Практичне заняття № 1

Спілкування з колегами та спілкування з пацієнтами. Алгоритм спілкування під час консультування пацієнта. Особливості спілкування з пацієнтами поза лікарнею

План

Етапи консультування пацієнта.

Мовні прийоми, що можуть бути використані на початку консультування.

Мовні прийоми збирання інформації.

Мовні прийоми, що можуть бути використані під час фізичного обстеження.

Мовні прийоми пояснення та планування.

Мовні прийоми завершення консультування.

Спілкування з пацієнтом поза лікарнею.

Актуальність теми: пацієнтоцентризм є одним із центральних принципів роботи медичного закладу. Під час надання медичних послуг мають бути враховані індивідуальні потреби, цінності пацієнта. Пацієнт повинен відчувати себе комфортно під час отримання медичних послуг. Важливим інструментом досягнення цього є ефективна комунікація на кожному етапі консультування пацієнта. Тому здобувачам освіти важливо опанувати принципи ефективної комунікації, що можуть бути застосовані на різних етапах консультування пацієнта, а також під час спілкування з пацієнтом поза лікарнею.

Мета заняття: ознайомити здобувачів освіти із мовними прийомами, що можуть бути використані на початку консультування, під час збирання інформації, фізичного обстеження, пояснення та планування, завершення консультування, а також під час спілкування поза лікарнею.

У результаті вивчення теми здобувач освіти повинен:

Знати: мовні прийоми що можуть бути використані на початку консультування, під час збирання інформації, фізичного обстеження, пояснення та планування, завершення консультування, а також під час спілкування поза лікарнею.

Уміти: дотримуватися мовно-стилістичних та етичних вимог у спілкуванні з пацієнтами на різних етапах консультування, застосовувати прийоми ефективної комунікації.

Завдання для самопідготовки:

Завдання 1. Опрацюйте матеріали лекцій.

1. Лекція 3. Частина 1, 2. Ефективна комунікація в професійній сфері. Етапи комунікативного процесу. Бар'єри у спілкуванні з пацієнтом. Ознаки ефективного комунікатора.
2. Лекція 4. Повідомлення. Структура повідомлення. Типові помилки комунікації. Ефективне слухання. Прийоми ефективного слухання.

3. Лекція 5. Частина 1, 2. Спілкування з колегами та спілкування з пацієнтами. Алгоритм спілкування під час консультування пацієнта. Особливості спілкування з пацієнтами поза лікарнею.

Завдання 2. Прочитайте діалог початку консультування. Подумайте, які ще мовні моделі можуть бути використані на початку консультування, для знайомства з пацієнтом та з'ясування причин звернення. Чи використав лікар принцип персоніфікованого звернення? Чому це важливо?

Лікар: Доброго ранку.

Пацієнт: Вітаю.

Лікар: Мене звати Андрій Петрович. Як до вас звертатися?

Пацієнт: Максим.

Лікар: Пане Максиме, що вас привело сьогодні до мене?

Пацієнт: ...

Завдання 3. Побудуйте діалог початку консультування з пацієнтом-жінкою та пацієнтом-дитиною.

Завдання 4. Прочитайте уривок діалогу збирання інформації. Які прийоми ефективного слухання використав лікар? Із якою метою лікар вжив виділені конструкції.

Лікар: Пане Максиме, що вас привело сьогодні до мене?

Пацієнт: У мене дуже болить живіт.

Лікар: Пане Максиме, де саме болить живіт?

Пацієнт: Справа. Ось тут.

Лікар: *Так-так. Який саме біль ви відчуваєте?*

Пацієнт: Ніби ріже.

Лікар: Пане Максиме, було б добре, якби ви *уточнили щодо характеру* болю.

Пацієнт: У мене дуже болить живіт. Ріже. Біль сильний.

Лікар: *Так, сильний біль, ріже.* Розкажіть, будь ласка, більше про те, що вас ще турбує.

Пацієнт: Це все.

Лікар: Можливо є печія чи нудота?

Пацієнт: Так. Вранці нудить.

Лікар: Пане Максиме, *коли саме нудить* – до чи після їди?

Пацієнт: До їди.

Лікар: До їди. Чи пам'ятаєте ви, коли почалися перші симптоми?

Пацієнт: Тиждень тому.

Лікар: *Чи правильно я вас зрозумів...*(повторює отриману інформацію).

Завдання 5. Укладіть уривок діалогу збирання інформації (на тему вашої спеціальності).

Завдання 6. Прочитайте уривок діалогу під час фізичного обстеження. Які прийоми ефективного слухання використав лікар? Які вислови лікаря ви вважаєте ефективними? Які типи питань використав лікар? Чому лікарю важливо коментувати усі свої дії.

Лікар: Пане Максиме, прошу лягти на кушетку. Я пальпуватиму (прощупаю) ваш живіт. Ви не проти?

Пацієнт: Так, звичайно.

Лікар: Чи відчуваєте ви біль?

Пацієнт: Ні.

Лікар: Зараз може бути боляче.

Пацієнт: Так, тут боляче.

Лікар: Зрозумів, боляче. Де саме?

Пацієнт: Ось тут. Що зі мною?

Лікар: Пане Максиме, не будемо робити передчасних висновків, потрібне дообстеження. У цій ситуації зробимо УЗД.

Завдання 7. Прочитайте уривки 2 діалогів. Прокоментуйте їх. Порівняйте репліки лікаря. Який із діалогів відповідає вимогам ефективної комунікації лікаря та пацієнта? Які тактики спілкування, види питань представлені в різних діалогах?

Діалог 1.

Лікар: Ярослав Петровичу, лягайте, будь-ласка. Я огляну ваш живіт.

Пацієнт: Добре.

Лікар: Зараз може бути боляче, скажіть, коли ви щось відчуєте.

Пацієнт: Ой-ой.

Лікар: Все-все, більше не буду натискати, я закінчив. А зараз зробіть вдих, будь-ласка.

Пацієнт:.....

Лікар: А зараз видих.

Пацієнт: Що зі мною, це апендицит?

Лікар: Не будемо поспішати з висновками. А як зараз? Що ви відчуваєте.

Пацієнт: Ось тут неприємно, трохи болить.

Лікар: Чи переміщується біль вправо?

Пацієнт: Не знаю....

Лікар: Так-так.... А зараз?

Діалог 2.

Лікар: Лягайте.

Пацієнт: Добре.

Лікар: Так....

Пацієнт: А для чого це, що ви робите?
Лікар: Я пропальпую живіт.
Пацієнт: Ага.
Лікар: Вдих.
Пацієнт: Добре.
Лікар: Видих.
Пацієнт: Що зі мною, це апендицит?
Лікар: Можливо...Лежіть.
Пацієнт: Ось тут неприємно, трохи болить.
Лікар: Біль?
Пацієнт: Так, дуже болить....
Лікар: Біль іррадіює?
Пацієнт: Не знаю....А що таке іррадіює?
Лікар: Віддає кудись, переміщується?
Пацієнт: Ніби ні.
Лікар: Добре.

Діалог 3.

Лікар: Сідайте, будь ласка, на крісло. Відкрийте рот. Де ви відчуваєте біль?
Пацієнт: Ось тут неприємно, трохи болить.
Лікар: Біль?
Пацієнт: Так, дуже болить....
Лікар: Біль іррадіює?
Пацієнт: Всі зуби справа болять.
Лікар: Добре. Де сильніший біль?
Пацієнт: Аааааа. Тут.
Лікар: Так... Перший премоляр зверху...
Пацієнт: А для чого це, що ви робите?
Лікар: Я визначу ступінь руйнування емалі зуба.
Пацієнт: Ага.
Лікар: Відкрийте ще раз широко рот.
Пацієнт: Аааааааа... Жужить аж в мозку!
Лікар: Ще трохи.

Завдання 8. Укладіть уривок діалогу під час фізичного обстеження (за темою вашої спеціальності).

Завдання 9. Прочитайте уривок діалогу під час пояснення, планування та прощання. Які прийоми ефективного спілкування використав лікар?

Лікар: Пане Максиме, я маю результати вашого обстеження. Результати свідчать про дисбіоз кишечника. Чи чули ви раніше про таке захворювання?
Пацієнт: Ні, не доводилося.

Лікар: Це порушення мікрофлори кишечника. Дисбаланс хороших і шкідливих бактерій.

Пацієнт: Зрозумів. Це складне захворювання? Як довго від нього лікуватися?

Лікар: Пане Максиме! Звичайно, лікуватися потрібно. Якщо не лікуватися належним чином, будуть ускладнення. Також, оскільки у вас дуже неприємні симптоми, лікування потрібно розпочинати негайно.

Пацієнт: Я думав зі мною щось гірше, можливо, апендицит чи грижа. А це може і самевилікуватися.

Лікар: Пане Максиме, на жаль, ні. Обов'язково потрібно пролікуватися.

Пацієнт: Добре.

Лікар: Я би хотів обговорити три важливих питання: по-перше, призначення дієти; по-друге, призначення лікування; по-третє, розробка заходів, орієнтованих на підвищення імунітету, що покликане забезпечити нормальну (природну) мікрофлору в кишечнику (*лікар детально розповідає про лікування*). Чи усе вам зрозуміло?

Пацієнт: Так, зрозумів.

Лікар: Пане Максиме, можливо, щось потрібно повторити чи уточнити?

Пацієнт: Аналізів більше ніяких не потрібно здавати?

Лікар: Зараз ні, лише дотримуватися тих порад, що я зазначив, і вам швидко стане краще.

Пацієнт: То я дотримуюся дієти, приймаю ліки, та працюю над зміцненням імунітету? Так? Приходити більше не потрібно.

Лікар: Я пропоную такий алгоритм дій. Ви виконуєте усі рекомендації, а через 2 тижні обов'язково приходите на консультацію. У разі потреби, телефонуйте.

Пацієнт: Добре, я запишуся через два тижні.

Лікар: Чи виникли у вас питання? Можливо, потрібно на чомусь детальніше зупинитися?

Пацієнт: Дякую, усе зрозумів.

Лікар: Отже, я усе написав, візьміть, будь ласка, дотримуйтеся рекомендацій і зустрінемося за два тижні. До побачення. Будьте здорові!

Пацієнт: Дякую. До побачення.

Матеріали для контролю

Завдання 1. Укладіть два діалоги лікаря з пацієнтом на різних етапах консультування. Оберіть дві ситуації із запропонованих.

Ситуація 1. Лікар-невролог і літня пацієнтка (83 р.), яка погано чує. Скарги: слабкість, оніміння лівого зап'ястя, неприємні відчуття в лівій нозі. Використайте прийоми подолання бар'єрів у спілкуванні, доречні тактики спілкування та оптимальні типи питань, прийоми ефективного слухання.

Ситуація 2. Лікар-отоларинголог і пацієнт (65 р.) з кісткою в ротовій порожнині. Пацієнт може говорити, але під час цього відчуває сильний біль.

Використайте доречні тактики спілкування та оптимальні типи питань, прийоми ефективного слухання.

Ситуація 3. Лікар-пульмонолог і пацієнт (34 р.) зі скаргами на підвищення температури протягом двох тижнів, що супроводжується сухим кашлем та відчуттям дискомфорту в грудній клітці.

Використайте доречні тактики спілкування та оптимальні типи питань, прийоми ефективного слухання.

Ситуація 4. Лікар-травматолог і пацієнт (25 р.), який впав з велосипеда. Пацієнт поранив руку та ногу. Нога дуже болить. Пацієнт страждає від сильного болю.

Використайте доречні тактики спілкування та оптимальні типи питань, прийоми ефективного слухання..

Ситуація 5. Лікар-стоматолог і пацієнт, який скаржиться на біль в ділянці бокового різця та ікла нижньої щелепи. Пацієнт страждає від сильного болю. Використайте доречні тактики спілкування та оптимальні типи питань.

Ситуація 6. Лікар-стоматолог і пацієнт, який скаржиться на подразнення в ротовій порожнині. Пацієнт страждає від сильного болю.

Використайте доречні тактики спілкування та оптимальні типи питань, прийоми активного слухання.

Ситуація 8. Лікар-стоматолог і пацієнт, який хоче виправити нерівність зубів за допомогою брекетів.

Використайте доречні тактики спілкування та оптимальні типи питань, прийоми активного слухання.

Ситуація 9. Лікар-стоматолог і пацієнт, який хоче відбілити зуби на кілька тонів.

Використайте доречні тактики спілкування та оптимальні типи питань, прийоми активного слухання.

Рекомендована література

Основна

1. Бронікова С. Практики комунікативної культури в медичному закладі. Пацієнт-центрований підхід, 2020. 72 с.
https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/596/%D0%97%D0%B1%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA_%D0%BD%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2-web_final.pdf (дата звернення: 15.11.2020).

Інформаційні ресурси

1. Деякі питання щодо договорів про медичне обслуговування населення за програмою медичних гарантій : Постанова КМУ від 25 квітня 2018 р. № 410. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/410-2018-%D0%BF#Text> (дата звернення: 18.11.2020).
2. Електронна адреса сайту університету: <http://vnmu.edu.ua>
3. Електронна адреса сайту бібліотеки університету: <http://library.vnmu.edu.ua>
4. Електронна адреса сайту кафедри українознавства: <https://www.vnmu.edu.ua/кафедра-українознавства>
5. Лікарська етика : підручник. Український переклад Всеукраїнського лікарського товариства. 2009. URL : https://www.wma.net/wp-content/uploads/2016/11/Medical_Ethics_Manual_Ukrainian.pdf (дата звернення: 10.11.2020)
6. Про забезпечення функціонування української мови як державної: Закон України № 2704-VIII, Відомості Верховної Ради (ВВР), 2019. № 21. 81 с. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2704-19#> (дата звернення: 14.11.2020).

Практичне заняття № 2
Конфлікт. Мовні прийоми уникнення конфлікту. Алгоритм
повідомлення поганих новин пацієнту.
Стигматизувальна лексика в медицині

План

Конфлікт. Етапи виходу із конфліктної ситуації.

Мовні прийоми, що допоможуть уникнути / вийти із конфліктної ситуації.

Поняття стигматизувальної лексики.

Історія поняття «стигма».

Стигматизувальна лексика в медицині.

Актуальність теми: професія лікаря надзвичайно напружена, часом трапляються прикрі випадки непорозуміння з пацієнтом. Більшість із таких випадків можна залагодити, використовуючи прийоми ефективної комунікації. Тому для майбутнього працівника медичної сфери актуальним є опанування мовними тактиками та прийомами уникнення / виходу із конфліктної ситуації.

Некоректною є мовна ідентифікація пацієнтів із назвою захворювання чи певними особливостями: *онкохворий, інвалід, діабетик, ампутант, астматик, туберкульозник, сердечник*. Уживання такої лексики сприяє стигматизації щодо пацієнтів. Називати людину за певним захворюванням – це знецінення особистості, тому використовувати в мовленні такі номінації не варто. Відтак актуальним є опанування прийомів та методів уникнення стигматизування в мовленні.

Мета заняття: навчити застосовувати прийоми та тактики ефективної комунікації для уникнення / виходу із конфліктної ситуації; ознайомити здобувачів освіти із поняттям «стигматизувальна лексика», «стигма». Навчити ідентифікувати стигматизувальну лексику в медичному мовленні. Опанувати прийоми та методи уникнення стигматизувальної лексики в медичному мовленні.

У результаті вивчення теми здобувач освіти повинен:

- 1. Знати:** тактики уникнення / виходу із конфліктної ситуації; знати та розуміти наслідки використання стигматизувальної лексики в розмові з пацієнтом; прийоми заміни стигматизувальної лексики на відповідник.
- 2. Уміти:** застосовувати тактики уникнення / виходу із конфліктної ситуації; дотримуватися мовно-стилістичних та етичних вимог у спілкуванні з пацієнтами та колегами; ідентифікувати стигматизувальну лексику в медичному мовленні; знаходити коректні відповідники до слів-табу тощо.

Завдання для самопідготовки:

Завдання 1. Опрацюйте матеріали лекцій.

1. Лекція 4. Повідомлення. Структура повідомлення. Типові помилки комунікації. Ефективне слухання. Прийоми ефективного слухання.
2. Лекція 6. Частина 1, 2. Конфлікт. Мовні прийоми уникнення конфлікту. Стигматизувальна лексика в медицині.

Завдання № 2.

А. Перегляньте відео конфлікту пацієнта та медичного працівника. Чи використав медичний персонал прийоми ефективної комунікації для подолання конфлікту? Чи прийнятною є така ситуація в стінах лікувального закладу? Змоделюйте репліки лікаря для виходу із конфліктної ситуації за цих обставин.

https://1plus1.video/novosti-tsn/ukraina-na-zakarpatti-vinikla-sutichka-mizh-pacientom-i-likarem?pbt=0&utm_source=network&utm_medium=partner_gazeta.ua_testC&utm_campaign=201805player

Б. Перегляньте відео конфлікту пацієнтів та медичних працівників, що стався в приватній лікарні. Чи використав медичний персонал прийоми ефективної комунікації для подолання конфлікту? Чи прийнятною є така ситуація в стінах лікувального закладу? Змоделюйте репліки лікаря для виходу із конфліктної ситуації за цих обставин.

<https://apostrophe.ua/ua/news/kyiv/podii/2021-11-22/zalomali-i-zaderjali-v-kiievskoy-klinike-mediki-vyibivali-dengi-u-patsienta/250546>

Завдання № 3. Замініть стигматизувальну лексику етичними відповідниками:

- онкохворий –
- інвалід –
- діабетик –
- ампутант –
- астматик –
- туберкульозник –
- сердечник –
- психічнохворий (псих) –
- шизофренік –
- біполярник –

Завдання № 4. Яка галузь медицини, на вашу думку, зазнає найбільшої мовної стигматизації? Обґрунтуйте свою відповідь.

Завдання № 5. Прочитайте текст. Випишіть слова, що сприяють стигматизуванню. Підберіть до них етичні відповідники.

В українській мові є чимало слів, якими звикли описувати людей з психічними розладами. *Психічнохворий, душевнохворий, ненормальний,*

дурненький, схиблений –це лише вершина айсберга. Насправді ж цей мовний пласт налічує безліч фразеологізмів, евфемізмів та навіть образливих слів, що повсякчас зринають у мовленні.

Об'єднує їх одне — так говорити не варто! Суспільна стигма найбільш яскраво вимальовується саме в мовленні. Це означає бути категоричними та узагальнювати всіх людей, які зіткнулися з проблемами психічного здоров'я, натякати на їхню недієздатність, спотворювати факти та висмикувати їх з контексту, протиставляти хворих та здорових, а також – замовчувати суть самих психічних розладів.

Але головне те, що некоректна лексика чіпляє на людину ярлик та знецінює як її почуття, так і її саму. Аби цього уникнути, варто взяти на озброєння принцип *people first* – тобто людиноорієнтованість. Принцип цей дуже простий: казати спочатку «людина», а потім додавати те, що ми хочемо про неї сказати.

Тому нейтральне, на перший погляд, *психічнохворий* варто замінити на *людина з психічним розладом* або уточнити, який саме розлад маємо на увазі: *людина з депресією, людина з obsесивно-компульсивним розладом*.

Почути некоректні вислови можна від родичів, друзів, вони регулярно з'являються у ЗМІ. Навіть ми самі можемо обмовитися й говорити про психічне здоров'я так, як ми звикли, а не так, як було б доречно.

Докоряти собі за це – не варто. Важливо зупинитися та згадати, що існує альтернатива. Спосіб говорити змінює спосіб мислення. Тож будьмо більш уважними до того, як ми говоримо (<https://suprun.doctor/zdorovya/yak-korektno-govoriti-pro-psixichne-zdorovya.html?page1412>)

Матеріали для контролю

Завдання 1. Працюйте в парі. Змодельуйте можливу конфліктну ситуацію та діалог виходу із неї. Оберіть дві ситуації із запропонованих. Запишіть відео.

Ситуація 1. Пацієнт був на прийомі у сімейного лікаря, який надав електронне направлення до невропатолога. На прийманні у невропатолога з'ясувалося, що електронне направлення не до невропатолога, а до ревматолога. Невропатолог не може проконсультувати пацієнта, обурений пацієнт повертається до сімейного лікаря.

Ситуація 2. Пацієнтку турбують підвищена температура тіла (37,2 °C), біль у правому підребер'ї та відчуття слабкості близько тижня. Пацієнтка за перших ознак нездужання записався на прийом до сімейного лікаря. Однак у зазначений час не зміг потрапити до лікаря, тому що черга затрималася на годину. Пацієнт хоче потрапити до лікаря, але якщо він ще трохи зачекає, то не встигне забрати дитину з дитячого садочка.

Ситуація 3. Пацієнт був на прийманні у лікаря-стоматолога. Наступного дня у пацієнта утворилося дві виразки в ротовій порожнині. Пацієнт повторно

звернувся до лікаря з підозрою на занесення інфекції під час лікування зуба. Лікар відмовився оглянути пацієнта, оскільки той звернувся без запису. Пацієнт звинувачує лікаря в неналежному лікуванні.

Ситуація 4. Лікар-стоматолог пролікував другий моляр верхньої щелепи та пропонує пацієнтові подивитися на результат у дзеркало. Пацієнт зауважує, що колір пломби не відповідає натуральному відтінку зуба. Лікар аргументує тим, що в цій ділянці це непомітно. Пацієнт наполягає на зниженні вартості послуги, лікар-стоматолог не погоджується, оскільки, на його думку, пломбування виконано якісно.

Рекомендована література

Основна

1. Бронікова С. Практики комунікативної культури в медичному закладі. Пацієнт-центрований підхід, 2020. 72 с.
https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/596/%D0%97%D0%B1%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA_%D0%BD%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2-web_final.pdf (дата звернення: 15.11.2020).

Інформаційні ресурси

1. Деякі питання щодо договорів про медичне обслуговування населення за програмою медичних гарантій : Постанова КМУ від 25 квітня 2018 р. № 410. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/410-2018-%D0%BF#Text> (дата звернення: 18.11.2020).
2. Електронна адреса сайту університету: <http://vnmu.edu.ua>
3. Електронна адреса сайту бібліотеки університету: <http://library.vnmu.edu.ua>
4. Електронна адреса сайту кафедри українознавства: <https://www.vnmu.edu.ua/кафедра-українознавства>
5. Лікарська етика : підручник. Український переклад Всеукраїнського лікарського товариства. 2009. URL : https://www.wma.net/wp-content/uploads/2016/11/Medical_Ethics_Manual_Ukrainian.pdf (дата звернення: 10.11.2020)
6. Про забезпечення функціонування української мови як державної: Закон України № 2704-VIII, Відомості Верховної Ради (ВВР), 2019. № 21. 81 с. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2704-19#> (дата звернення: 14.11.2020).

Практичне заняття № 3

Техніки виходу із тривалої бесіди. Алгоритм повідомлення поганих новин пацієнту. Відмова пацієнту

План

Етапи виходу із тривалої бесіди.

Протокол SPIKES. Алгоритм професійного спілкування лікаря в окремих клінічних ситуаціях.

Алгоритм повідомлення поганих новин пацієнту.

Відмова пацієнту

Актуальність теми: Спілкування лікаря з пацієнтом повинно будуватися на принципах ефективної комунікації, а особливо в ситуаціях неприємних – під час повідомлення поганих новин чи відмови. Також знання методик ефективного комунікування дозволить організувати консультування пацієнта належним чином, керувати ходом роботи, спрямовувати пацієнта тощо.

Мета заняття: ознайомити здобувачів освіти із мовними прийомами, що можуть бути використані для виходу із тривалої бесіди, відмови пацієнту; а також протоколом SPIKES, у якому запропонований алгоритм повідомлення поганих новин.

У результаті вивчення теми здобувач освіти повинен:

Знати: мовні прийоми що можуть бути використані для виходу із тривалої бесіди, відмови пацієнту, повідомлення поганих новин.

Уміти: дотримуватися мовно-стилістичних та етичних вимог у спілкуванні з пацієнтами, застосовувати прийоми ефективної комунікації для виходу із тривалої розмови, повідомлення поганих новин, відмови пацієнту.

Завдання для самопідготовки:

Завдання 1. Опрацюйте матеріали лекцій.

1. Лекція 4. Повідомлення. Структура повідомлення. Типові помилки комунікації. Ефективне слухання. Прийоми ефективного слухання.
2. Лекція 5. Частина 1, 2. Спілкування з колегами та спілкування з пацієнтами. Алгоритм спілкування під час консультування пацієнта. Особливості спілкування з пацієнтами поза лікарнею.
3. Лекція 7. Техніки виходу із тривалої бесіди. Відмова пацієнту. Алгоритм повідомлення поганих новин пацієнту.

Завдання 2. Проаналізуйте діалог виходу із тривалої розмови. Чи було дотримано принципів ефективної комунікації? Які етапи виходу із тривалої розмови? З якою метою лікар вжив виділені конструкції?

Лікар: *Пане Максиме*, чи є у вас питання?

Пацієнт: Ні, я все зрозумів.

Лікар: *Все зрозуміли*, добре. Чекаю вас на наступну консультацію за тиждень. Запишіться, будь ласка на приймання.

Пацієнт: Звичайно. Але так незручно із цими записами. Черга все одно є, а записатися складно, часто вже все зайнято. От моя знайома хотіла записатися до невропатолога, але не змогла...

Лікар: *Пане Максиме*, так, на жаль, є деякі проблеми. Але ми працюємо, щоб отримання медичних послуг стало комфортнішим. Я розумію, що вам хотілося би ще поговорити, мені теж. Але найголовніше на сьогодні ми вже обговорили.

Пацієнт: Так, із вами завжди приємно поспілкуватися.

Лікар: Отже, нагадую, що для швидшого одужання варто дотримуватися усіх рекомендацій. І чекаю вас через тиждень.

Пацієнт: Добре.

Лікар: Будьте здорові!

Пацієнт: До побачення.

Завдання 3. Прочитайте репліки лікаря. Чи вдасться йому вийти із тривалої розмови ефективно?

Лікар: Чи є у вас запитання?

Пацієнт: ...

Лікар: Раджу вам дотримуватися збалансованого харчування, найкращі вітаміни – природні.

Пацієнт: ...

Лікар: Наступний пацієнт вже чекає, тому змушений закінчувати нашу консультацію.

Пацієнт: ...

Лікар: Телефонуйте, якщо виникатимуть питання. На жаль, час на прийом одного пацієнта вже вичерпано. Будь ласка, наступний пацієнт!

Пацієнт:...

Лікар: До побачення.

Пацієнт:...

Завдання 4. Змодельуйте діалог виходу із тривалої розмови (тема, пов'язана із вашою спеціальністю).

Завдання 5. Прочитайте діалоги відмови пацієнту. Чи можна їх вважати ефективними?

Діалог 1

Пацієнт: Будь ласка, выпишіть мені флюксен. Інші препарати мені не допоможуть. Я вже все пробував. Дайте мені рецепт.

Лікар: Пані Тамаро, так, я розумію, що ви хочете, аби я призначила саме цей препарат. Але вам можуть допомогти препарати з меншим переліком побічних дій. Варто почати з них.

Пацієнт: Я хочу саме флуксен.

Лікар: Але я дотримуюся правила ніколи не призначати препарат зі значним ризиком побічних дій, якщо є велика ймовірність швидкого результату з іншим препаратом. Тому краще цього не робити.

Пацієнт: Я зрозуміла вашу методику. Сподіваюся, цей препарат теж допоможе.

Лікар: Телефонуйте, якщо виникатимуть питання.

Пацієнт: ...

Діалог 1

Пацієнт: Будь ласка, выпишіть мені флуксен. Інші препарати мені не допоможуть. Я вже все пробував. Дайте мені рецепт.

Лікар: Ні. Це серйозний препарат. Вам він не рекомендований.

Пацієнт: Я хочу саме флуксен.

Лікар: Ні. Я призначаю вам гліцисед.

Пацієнт: Мені це не підходить.

Лікар: Чому?

Пацієнт:

Завдання 6. Змодельуйте діалог відмови пацієнту. Оберіть одну ситуацію.

Ситуація 1. У пацієнта відламався шматок верхнього першого різця. Пацієнт дуже комплексує через це, тому хоче якнайшвидше виправити ситуацію. У лікаря є можливість прийняти пацієнта тільки через 2 дні. Пацієнт наполягає на терміновому лікуванні.

Ситуація 2. Пацієнт – дитина (2 роки). У дитини підвищена температура, кашель, нежить та біль у горлі. Мама дитини хоче проконсультуватися та отримати призначення лікаря по телефону.

Завдання 7. Проаналізуйте частину діалогу повідомлення поганих новин. Чи було дотримано принципів ефективної комунікації? Продовжіть діалог.

Лікар: Пане Степане, що ви вже знаєте про свій стан здоров'я, що ви можете розповісти з цього приводу?

Пацієнт: Я дуже обморозив руку. Я знаю, що це небезпечно.

Лікар: Пане Степане, чи розумієте ви, чому вам зробили такі обстеження?

Пацієнт: Так, для того, щоб визначити ступінь відмирання тканин.

Лікар: Я маю результати вашого обстеження, якщо у вас з'являться питання, ви зможете їх поставити.

Пацієнт: Добре, що там.

Лікар: На жаль, результати виявилися не такими, як ми сподівалися.

Пацієнт: Хм.

Лікар: Я б хотів для вас мати інші новини, але у вас тотальний некроз м'яких тканин кінцівок із залученням до процесу суглобів, судин і нервів.

Пацієнт: Що це означає?

Лікар: Це означає, що тканини не відновляться, кисть не буде працювати. Потрібно ампутувати цю частину.

Пацієнт: (пацієнт мовчить).

Лікар: Пане Степане, ви зараз не говорите, чи можу я поцікавитися, які думки метушаться у вас в голові?

Пацієнт: Як? Як я зможу працювати? У мене родина?

Лікар: Це не вирок. Після таких втручань люди активно живуть і працюють. Після операції поговоримо про протезування. Медицина не стоїть на місці.

Пацієнт:...

Матеріали для контролю

Завдання 1. Працюйте в парі (лікар і пацієнт). Змодельуйте ситуацію повідомлення поганих новин. Запишіть відео діалогу.

Ситуація 1. Пацієнт – чоловік 45 років. Повідомлення результатів КТ із контрастом – новоутворення на правій нирці. Діагноз потребує уточнення.

Ситуація 2. Пацієнт – чоловік 85 років. Повідомлення результатів біопсії легенів – гемангіосаркома.

Ситуація 3. Пацієнтка – дівчина 23 років. Повідомлення результатів МРТ та люмбальної пункції – розсіяний склероз.

Ситуація 4. Пацієнтка – жінка 32 років. Повідомлення про потребу у видаленні двох передніх різців.

Ситуація 5. Пацієнт – чоловік 35 років. Повідомлення результатів гістологічних досліджень тканин зуба – адамантинома.

Рекомендована література

Основна

1. Бронікова С. Практики комунікативної культури в медичному закладі. Пацієнт-центрований підхід, 2020. 72 с. https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/596/%D0%97%D0%B1%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA_%D0%BD%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2-web_final.pdf (дата звернення: 15.11.2020).

Інформаційні ресурси

2. Деякі питання щодо договорів про медичне обслуговування населення за програмою медичних гарантій : Постанова КМУ від 25 квітня 2018 р. № 410.

URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/410-2018-%D0%BF#Text> (дата звернення: 18.11.2020).

3. Електронна адреса сайту університету: <http://vnm.edu.ua>

4. Електронна адреса сайту бібліотеки університету: <http://library.vnm.edu.ua>

5. Електронна адреса сайту кафедри українознавства: <https://www.vnm.edu.ua/кафедра-українознавства>

6. Лікарська етика : підручник. Український переклад Всеукраїнського лікарського товариства. 2009. URL : https://www.wma.net/wp-content/uploads/2016/11/Medical_Ethics_Manual_Ukrainian.pdf (дата звернення: 10.11.2020)

7. Про забезпечення функціонування української мови як державної: Закон України № 2704-VIII, Відомості Верховної Ради (ВВР), 2019. № 21. 81 с. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2704-19#> (дата звернення: 14.11.2020).

Практичне заняття № 4

Телефонне консультування пацієнта. Службове спілкування в соціальних мережах та мобільних додатках. Пост. Етикет службового листування

План

Телефонне консультування пацієнта.

Алгоритм телефонного консультування.

Службове спілкування в соціальних мережах та мобільних додатках. Пост.

Етикет ділового листування.

Актуальність: Бути висококваліфікованим фахівцем означає володіння державною мовою в усній та писемній її формах. На сучасному етапі розвитку медичної галузі лікарям часто доводиться спілкуватися з пацієнтами телефоном чи в мобільних додатках, або навіть в соціальних мережах. Тому особливого значення набуває вміння лікарів користуватися мовленнєвими навичками для телефонного консультування, професійного спілкування в мобільних додатках, у соціальних мережах.

Мета заняття: Ознайомити з правилами ведення телефонного консультування пацієнта, із його алгоритмом; перевагами та недоліками консультування телефоном. Проаналізувати специфіку службового спілкування в соціальних мережах та мобільних додатках, написання постів.

У результаті вивчення теми здобувач освіти повинен:

Знати: правила етикету службового спілкування по телефону, у мобільних додатках, у соціальних мережах, написання посту на медичну тематику; особливості дистантного спілкування з багатослівним пацієнтом, з тривожним пацієнтом; правила службового листування.

Уміти: дотримуватися мовних норм у діловому спілкуванні по телефону, у мобільних додатках, соціальних мережах. Дотримуватися етикету дистантного ділового спілкування як з колегами, так із пацієнтами, зокрема з багатослівним та з тривожним пацієнтами. Доречно використовувати різні види символів для передачі інформації.

Завдання для самопідготовки:

Завдання 1. Опрацюйте матеріали лекцій.

1. Лекція 3. Частина 1, 2. Ефективна комунікація в професійній сфері. Етапи комунікативного процесу. Бар'єри у спілкуванні з пацієнтом. Ознаки ефективного комунікатора.
2. Лекція 4. Повідомлення. Структура повідомлення. Типові помилки комунікації. Ефективне слухання. Прийоми ефективного слухання.

Завдання 2. Проаналізуйте алгоритм консультування телефоном ([Збірник настанов-web final.pdf](#)). Чи усі пункти є актуальними?

1. Відповідайте на дзвінок без зайвих затримок.
2. Представтесь.
3. Запитайте ім'я пацієнта і номер телефону, з якого він телефонує (це потрібно у разі, якщо зв'язок обірветься або вам потрібно буде перетелефонувати пацієнту пізніше).
4. Говоріть безпосередньо з людиною, яка має проблеми (якщо вона не може з якихось причин тримати слухавку, попросіть увімкнути гучний зв'язок або тримати слухавку біля вуха того, хто потребує допомоги).
5. Запишіть дату та час дзвінка.
6. Запишіть ім'я, стать та вік людини, яка телефонує. За можливості отримайте доступ до медичної документації пацієнта – відкрийте його/її файл на комп'ютері.
7. Отримайте детальну та структуровану інформацію про стан пацієнта.
8. Надайте поради щодо лікування.
9. Поясніть, як пацієнтові спостерігати за власним станом та коли звернутися до лікаря (наприклад, погіршення симптомів всупереч лікуванню; симптоми не покращуються протягом тижня, поява нових симптомів).
10. Узагальніть основні моменти вашої розмови.
11. Запитайте, чи є у пацієнта якісь запитання чи занепокоєння.
12. Дозвольте пацієнту першому покласти слухавку.

Завдання 3. Прочитаєте два діалоги лікаря з пацієнтом (розмова по телефону). Проаналізуйте їх. Чи дотримано алгоритму телефонного консультування.

Діалог 1

Пацієнт: Доброго ранку!

Лікар: Вітаю.

Пацієнт: Це ваш пацієнт – Максим Тарасенко. Чи можете ви зараз розмовляти?

Лікар: Пане Максиме, слухаю вас. Що сталося.

Пацієнт: Я тиждень дотримуюся ваших порад та рекомендацій щодо лікування. Але сьогодні тиск знову трохи підвищився – 160 на 90. Можливо варто призначити інші препарати? Я чув, що небівалол дуже хороший препарат. Думаю, він може допомогти.

Лікар: Так, це дійсно хороший препарат. Але без огляду та додаткових обстежень я не можу вам його рекомендувати. Це може нашкодити.

Пацієнт: Гірше не буде.

Лікар: Пане Максиме, призначити такі препарати без попереднього огляду, визначення динаміки суперечить моїм принципам. На жаль, не можу призначити.

Пацієнт: Що ж мені робити?

Лікар: Я відкрила вашу картку, бачу ваші обстеження та скарги, із якими ви зверталися. Пропоную пройти холтер моніторування. Це допоможе краще підібрати препарати, які вам допоможуть.

Пацієнт: Добре.

Лікар: Я надішлю вам електронне направлення, пройдіть обстеження найближчим часом, коли буде результат – чекаю вас на консультацію.

Пацієнт: Домовилися.

Лікар: Отже, пройдете обстеження і чекаю вас. До побачення. Будьте здорові!

Пацієнт: Дякую, до побачення.

Діалог 2

Пацієнт: Доброго ранку!

Лікар: Добрий день.

Пацієнт: Це Микола Петрович?

Лікар: Так, слухаю вас.

Пацієнт: Я б хотів укласти з вами договір – декларацію.

Лікар: Це неможливо, у мене вже дуже багато пацієнтів.

Пацієнт: Що ж мені робити?

Лікар: Зверніться до іншого лікаря.

Пацієнт: Добре.

Завдання 4. Укладіть діалоги спілкування лікаря з пацієнтом телефоном. Оберіть дві ситуації.

Ситуація 1. Пацієнтка (32 роки) телефонує лікарю зі скаргами – підвищена температура тіла (37,2 °С), біль у правому підребер'ї та відчуття слабкості близько тижня. Пацієнт хоче отримати електронне направлення до вузького спеціаліста.

Ситуація 2. Пацієнта (43 роки) відсторонили від виконання службових обов'язків, оскільки він в період пандемії Covid-19 вчасно не надав сертифікат про щеплення. Пацієнт має щеплення, але не забрав відповідний сертифікат у сімейного лікаря, тому телефонує, аби домовитися про отримання сертифіката. Лікар повідомляє, що вона у відпустці.

Ситуація 3. Пацієнт (27 років) телефонує до лікаря-стоматолога зі скаргами на біль в ділянці бокового різця та ікла нижньої щелепи. Пацієнт страждає від сильного болю, тому хоче сьогодні потрапити на приймання.

Ситуація 4. Пацієнт (27 років) телефонує до лікаря-стоматолога зі скаргами на подразнення в ротовій порожнині. Пацієнт страждає від сильного болю. Пацієнт хоче по телефону отримати поради щодо лікування.

Ситуація 5. Пацієнт (77 років) телефонує лікарю зі скаргами – підвищена

температура тіла, кашель, нежить. Змодельуйте діалог лікаря з багатослівним пацієнтом по телефону.

Завдання 5. Проаналізуйте зразок посту. Чи дотримано у ньому правил ефективної комунікації.

25.05.2022 – день відкритих дверей у Вінницькому національному медичному університеті імені М. І. Пирогова



Завдання 6. Напишіть та підберіть ілюстрацію до посту про проходження практики студентами ВНМУ імені М. І. Пирогова

Завдання 7. Проаналізуйте діалог лікаря та пацієнта в мобільному додатку. Чи дотрималися співрозмовники принципів ефективної комунікації?

Пацієнт: Добрий день!

Лікар: Добрий день!

Пацієнт: Я вчора звертався по ЕЛЕКТРОННЕ НАПРАВЛЕННЯ!!!

Лікар: Вчора не працювала система((((

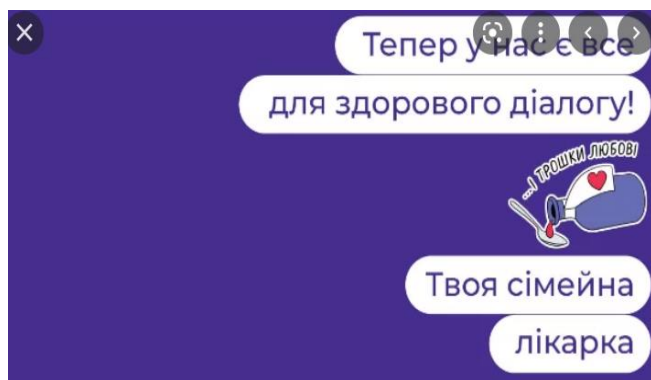
Пацієнт: Коли зможете зробити?

Лікар: Протягом дня надішлю!

Пацієнт: Але я ж записався на приймання до невролога на 12.00. Мені потрібно терміново!!!

Лікар: Я Вас почула.

Пацієнт. Дякую, чекаю на направлення.



Як спілкуватися в месенджерах

1. Звертатися на ім'я (персоналізоване спілкування).
2. Використовувати прості та зрозумілі вислови.
3. Писати грамотно.
4. Висловлювати думки лаконічно.
5. Уникати емоційного забарвлення: ТЕРМІНОВО!!!
6. Уникати надлишкових емотиконів:)))))))
7. Не використовувати транслітерування: Ya zapysav vas.

Матеріали для контролю

Завдання 8. Змоделюйте діалог спілкування лікаря з пацієнтом у мобільному додатку. Тему для діалогу пов'яжіть зі своєю майбутньою спеціальністю.

Рекомендована література

Основна

1. Бронікова С. Практики комунікативної культури в медичному закладі. Пацієнт-центрований підхід, 2020. 72 с. https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/596/%D0%97%D0%B1%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA_%D0%BD%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2-web_final.pdf (дата звернення: 15.11.2020).

Інформаційні ресурси

2. Деякі питання щодо договорів про медичне обслуговування населення за програмою медичних гарантій : Постанова КМУ від 25 квітня 2018 р. № 410. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/410-2018-%D0%BF#Text> (дата звернення: 18.11.2020).
3. Електронна адреса сайту університету: <http://vnmdu.edu.ua>
4. Електронна адреса сайту бібліотеки університету: <http://library.vnmdu.edu.ua>
5. Електронна адреса сайту кафедри українознавства: <https://www.vnmdu.edu.ua/кафедра-українознавства>
6. Лікарська етика : підручник. Український переклад Всеукраїнського лікарського товариства. 2009. URL : https://www.wma.net/wp-content/uploads/2016/11/Medical_Ethics_Manual_Ukrainian.pdf (дата звернення: 10.11.2020)
7. Про забезпечення функціонування української мови як державної: Закон України № 2704-VIII, Відомості Верховної Ради (ВВР), 2019. № 21. 81 с. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2704-19#> (дата звернення: 14.11.2020).

Практичне заняття № 5

SWOT-аналіз власних комунікативних навичок

План

Поняття SWOT-аналізу.

Історія SWOT-аналізу як концептуальної основи системного аналізу.

Використання SWOT-методики для аналізу загроз, сильних та слабких сторін, можливостей.

SWOT-аналіз у контексті власної комунікації.

Тест-опитувальник Л. Міхельсона.

Методика виявлення механізму подолання бар'єрів у комунікації: копінг-стратегії за Е. Хеймом.

Методика виявлення комунікативних навичок.

Діагностика комунікативної толерантності за В. В. Бойком.

Актуальність: на сучасному етапі реформування медичної галузі конкуренція за пацієнта сприяє розвитку лікарів не лише в професійному плані, а й у напрямку взаємодії з пацієнтом (Soft-skills). Лікарі загальної практики сімейної медицини зацікавлені в побудові довірливих та довготривалих партнерських стосунків із пацієнтами, що не можливо без налагодженої, психологічно здорової комунікації. Для цього лікар повинен володіти мовно-комунікативними компетенціями на високому рівні. Із метою моніторингу власних комунікативних умінь та навичок доцільно використовувати сучасні аналітичні інструменти, зокрема SWOT-аналіз. У контексті мовленнєвого він надає можливість дізнатися про внутрішні сильні та слабкі сторони мовця, а також про його зовнішні можливості й загрози. Вивчення результатів такого аналізу дозволить вибудувати свій індивідуальний напрямок мовно-комунікативної освіти.

Мета заняття: мотивувати до підвищення загальної та мовної культури здобувачів освіти; навчити визначати внутрішні сильні і слабкі сторони та зовнішні можливості і загрози для розвитку мовно-комунікативних компетенцій фахівця медичної галузі; ознайомити здобувачів освіти з різними методиками діагностики комунікативних умінь та навичок: тест-опитувальник Л. Міхельсона; методика виявлення механізму подолання бар'єрів у комунікації: копінг-стратегії за Е. Хеймом; методика виявлення комунікативних навичок; діагностика комунікативної толерантності за В. В. Бойком. Навчити аналізувати результати діагностичних тестів та планувати роботу над удосконаленням власних комунікативних умінь та навичок.

У результаті вивчення теми здобувач освіти повинен:

Знати: методика виявлення механізму подолання бар'єрів у комунікації; історію SWOT-аналізу, можливості використання SWOT-аналізу з метою

визначення внутрішніх сильних і слабких сторін та зовнішніх можливостей і загроз для розвитку мовно-комунікативних компетенцій фахівця медичної галузі.

Уміти: проводити SWOT-аналіз власних комунікативних умінь і навичок; аналізувати отримані результати з метою формування індивідуальної траєкторії мовно-комунікативної освіти; діагностувати рівень власних комунікативних навичок.

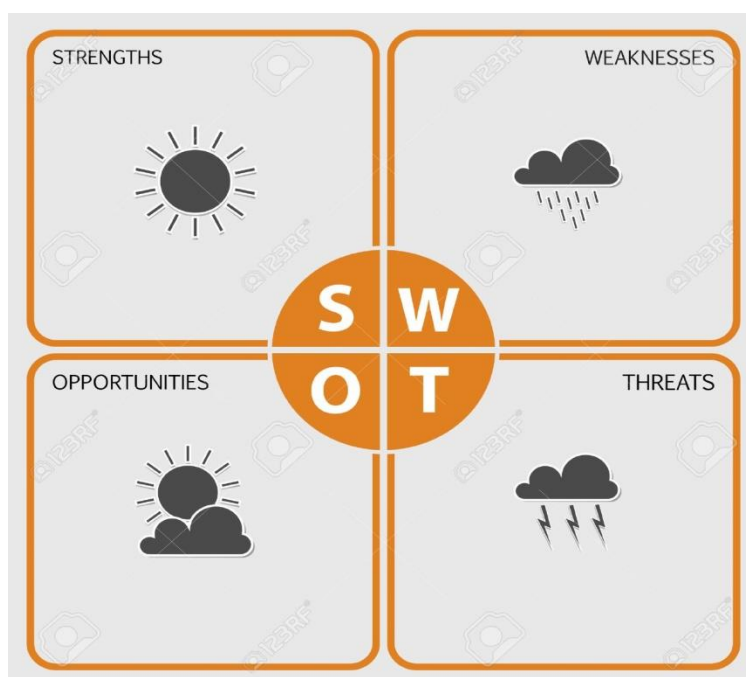
Завдання для самопідготовки:

Завдання 1. Опрацюйте матеріали лекцій 1–7.

Завдання № 2. Виконайте SWOT-аналіз власних комунікативних умінь та навичок.

SWOT-аналіз власної комунікації

<p>Сильні сторони</p> <ul style="list-style-type: none"> - Грамотність - Уміння будувати висловлювання - Уміти слухати - Уміти підтримувати зворотний зв'язок... 	<p>Слабкі сторони</p> <ul style="list-style-type: none"> - Використання русизмів -
<p>Зовнішні можливості</p> <ul style="list-style-type: none"> - Самостійне вивчення мови на вебінарах, за підручниками, посібниками - Курси... 	<p>Зовнішні загрози</p> <ul style="list-style-type: none"> - Недосконале мовне оточення - Медична література російською мовою...



Завдання № 3. Пройдіть тест для визначення рівня комунікативних навичок. Проаналізуйте результати.

Тест-опитувальник Л. Міхельсона.

Інструкція: уважно прочитайте кожну з описаних ситуацій і виберіть один варіант поведінки в цій ситуації. Відповідь повинна найбільше характеризувати те, що ви дійсно робите в таких випадках, а не те, що варто було б робити. Питання тесту та інтерпретація результату за посиланням https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/596/%D0%97%D0%B1%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA_%D0%BD%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2-web_final.pdf (С. 50)

Завдання № 4. Пройдіть тест для визначення рівня комунікативних навичок, зокрема слухання. Проаналізуйте результати.

Методика оцінювання навичок слухання.

Інструкція: дайте відповіді «так» чи «ні» на запитання: «Чи викликає роздратування поведінка вашого співрозмовника?» в ситуаціях, що можуть виникнути під час спілкування з будь-якою людиною: вашим знайомим, керівником чи просто випадковою людиною. Питання та інтерпретація результату за посиланням.

https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/596/%D0%97%D0%B1%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA_%D0%BD%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2-web_final.pdf (С. 57)

Рекомендована література

Основна

1. Бронікова С. Практики комунікативної культури в медичному закладі. Пацієнт-центрований підхід, 2020. 72 с. https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/596/%D0%97%D0%B1%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA_%D0%BD%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2-web_final.pdf (дата звернення: 15.11.2020).
2. SWOT-аналіз – інструмент стратегічного планування для простих людей. URL : <http://fotomaisternya.com.ua/?p=1427>

Інформаційні ресурси

1. Електронна адреса сайту університету: <http://vnmu.edu.ua>
2. Електронна адреса сайту бібліотеки університету: <http://library.vnmu.edu.ua>
3. Електронна адреса сайту кафедри українознавства: <https://www.vnmu.edu.ua/кафедра-українознавства>
4. Про забезпечення функціонування української мови як державної: Закон України № 2704-VIII, Відомості Верховної Ради (ВВР), 2019. № 21. 81 с. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2704-19#> (дата звернення: 14.11.2020).

5. SWOT-аналіз особистості. Що це, для чого він потрібний і як його робити? URL : <https://blog.agrokebety.com/swot-analiz-osobystosti>

УДК 811.161.2

Красівська Г. П. Ефективна комунікація як показник якісної взаємодії лікаря із пацієнтом: методичні рекомендації для проведення практичних занять із здобувачами освіти галузі знань 22 «Охорона здоров'я», спеціальностей: 222 «Медицина», 228 «Педіатрія», 225 «Медична психологія», 221 «Стоматологія». Вінниця: ВНМУ, 2022. 30 с.

Затверджено методичною радою загальноосвітніх та загальнотеоретичних дисциплін ВНМУ ім. М.І. Пирогова
(протокол № 2 від 22 грудня 2021 р.)

Обговорено та ухвалено на засіданні кафедри українознавства
(протокол № 6 від 14 грудня 2021 р.)