

ЗАТВЕРДЖУЮ

Наказ від 01.01.2026р. №7-В

«Про затвердження навчальних програм по БПР на 2026 рік»

Генеральний директор КНП «ЦЗМС м.Львова»

Ольга РОМАНИШИН

«24» квітня 2026 року

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА №14/2026

Тема заходу	«Професійна комунікація у щоденній практиці лікаря»
Вид заходу	Майстер-клас
Цільова аудиторія	Усі лікарські спеціальності
Мета заходу	Підвищення рівня комунікативних навичок лікарів для проведення структурованої, вичерпної та зрозумілої консультації; формування системного розуміння людиноцентричного підходу у взаємодії з пацієнтами; розвиток навичок побудови довіри з перших хвилин спілкування відповідно до принципу «Золотої хвилини»; ефективне виявлення очікування пацієнтів та управління ними з метою зменшення конфліктів і скарг; надання практичних алгоритмів роботи з різними типами пацієнтів, у тому числі складними та конфліктними; розвиток навичок емпатійної комунікації та перевірки розуміння пацієнтом наданої інформації; формування вміння знижувати емоційну напругу у складних ситуаціях та зберігати професійну позицію; стратегії профілактики професійного вигорання через підвищення впевненості у комунікативних діях; відпрацювання навичок вичерпної консультації на основі реальних клінічних кейсів для закріплення отриманих знань; створення безпечного професійного простору для аналізу комунікативних викликів та пошуку ефективних рішень у щоденній медичній практиці.
Перелік компетентностей, що набуваються або вдосконалюються (результати навчання)	Комунікативні компетентності: <ul style="list-style-type: none">• Побудова структурованої, логічної та вичерпної консультації.• Використання відкритих та уточнюючих запитань.• Переклад медичної термінології на зрозумілу для пацієнта мову.• Перевірка розуміння пацієнтом наданої інформації.• Управління очікуваннями пацієнта. Емоційна та поведінкова компетентність: <ul style="list-style-type: none">• Формування довіри в перші 60 секунд (правило «Золотої хвилини»).• Застосування технік активного слухання.

	<ul style="list-style-type: none"> • Валідація емоцій пацієнта. • Зниження емоційного напруження у конфліктних ситуаціях. • Контроль власного емоційного стану. <p>Конфліктологічні навички:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ідентифікація типів складних пацієнтів (тривожний, агресивний, маніпулятивний...). • Алгоритм деескалації конфлікту. • Робота зі скаргами та запереченнями. • Встановлення професійних меж без загострення ситуації. <p>Етична та людиноцентрична компетентність:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дотримання принципів медичної етики та деонтології. • Формування партнерських відносин «лікар–пацієнт». • Підвищення рівня довіри та лояльності пацієнтів. <p>Навички саморефлексії:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Аналіз власного стилю комунікації. • Виявлення комунікативних помилок. • Формування плану професійного розвитку.
Опис структури заходу	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вступ: Реєстрація учасників, вітальне слово. 2. Теоретичний блок: Лекції з елементами дискусії, що стосуються етичних дилем та підходів до поведінки з пацієнтами, аналізу комунікативних помилок та ефективних стратегій. 3. Практична частина: розбір реальних клінічних та комунікативних ситуацій із практики; моделювання взаємодії з різними типами «складних» пацієнтів для формування практичних навичок; пошук рішень у складних комунікативних ситуаціях у колегіальному середовищі. 4. Підведення підсумків, оцінювання набутих знань
Загальний обсяг навчального навантаження	10 академічних годин
Форми організації та проведення заходу	Лекція з елементами дискусії, рольові ігри, практичні вправи, кейсовий метод, робота в малих групах
Методи організації та проведення заходу	Аналітичний, тренувальний та ситуаційний аналіз
Матеріально-технічне забезпечення освітнього заходу	Мультимедійний екран, фліп-чарт, роздаткові матеріали для учасників (шаблони комунікацій), опис реальних клінічних кейсів для аналізу, сценарії для рольових ігор.
Форми підсумкового контролю	Тестування - 10 тестових завдань (мінімум 80% правильних відповідей для отримання сертифікату)