

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

«20» травня 2026 року

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА №17/2026

Тема заходу	«Професійна комунікація у щоденній практиці лікаря»
Вид заходу	Майстер-клас
Цільова аудиторія	Усі лікарські спеціальності
Мета заходу	<p>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.</p>
Перелік компетентностей, що набуваються або вдосконалюються (результати навчання)	<p>Комунікативні компетентності:</p> <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. <p>Емоційна та поведінкова компетентність:</p> <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)