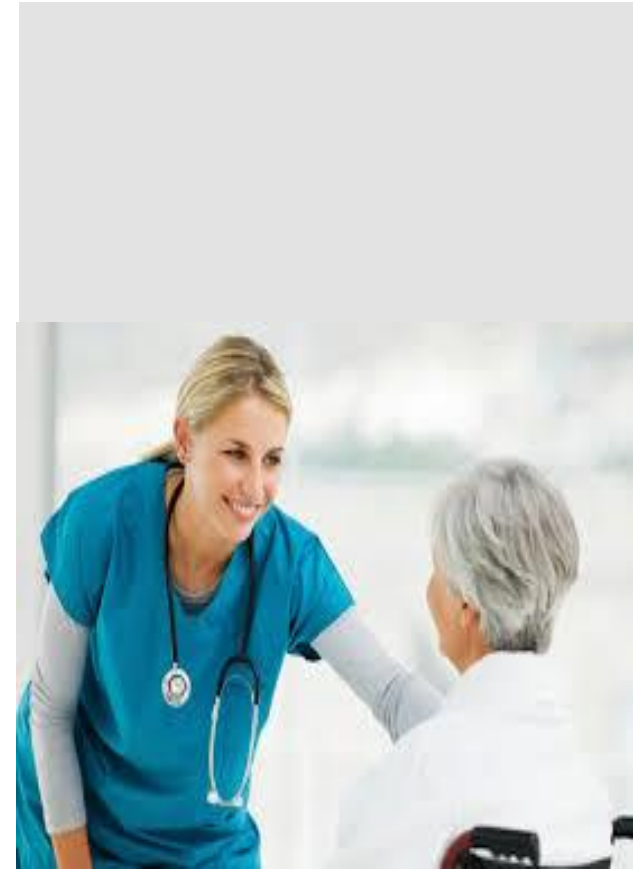


ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ ЯК ПОКАЗНИК ЯКІСНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ЛІКАРЯ З ПАЦІЄНТОМ

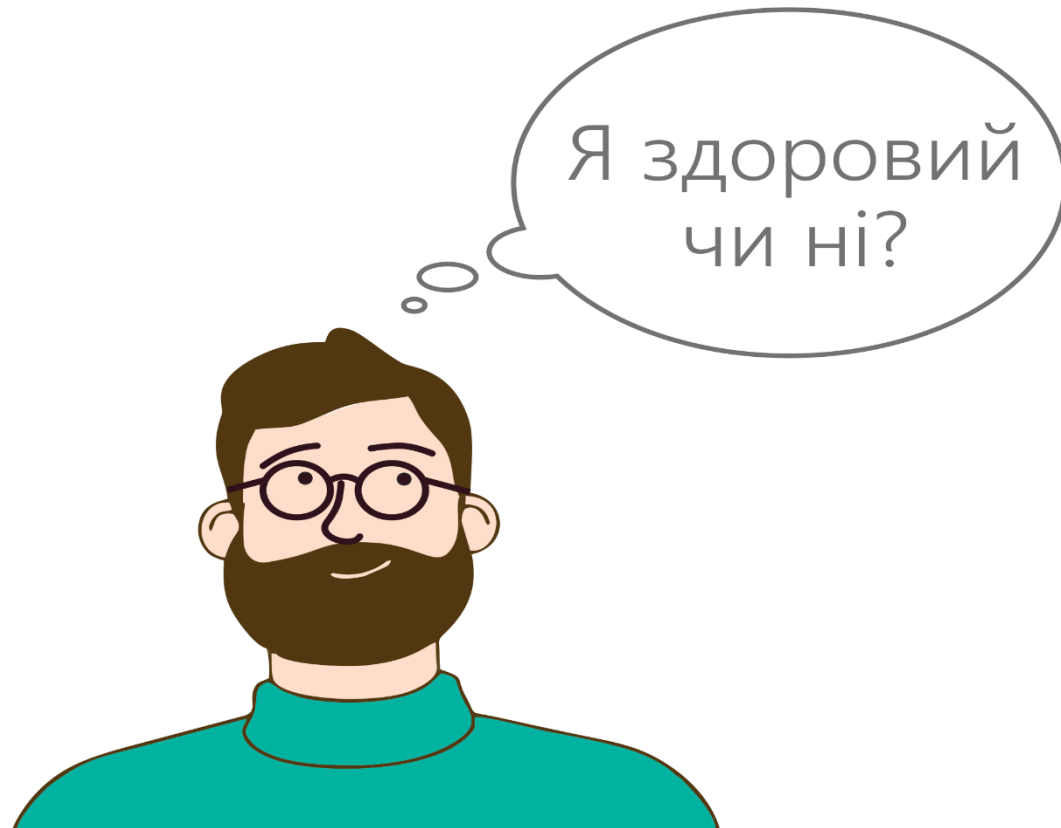
Розробила:

к. філол. н., доц. Краєвська Г. П.

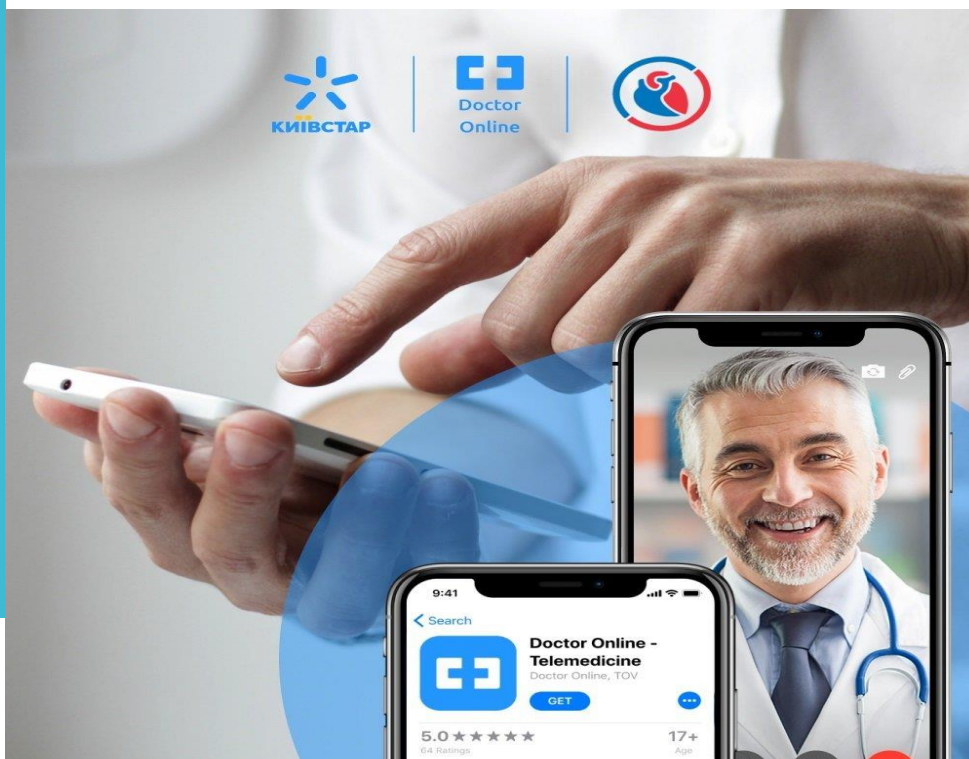


Засвоїте принципи ефективної комунікації в професійній сфері. Навчіться долати бар'єри у спілкуванні з пацієнтами, ефективно доносити інформацію та «продуктивно» слухати, аби у ваших майбутніх пацієнтів після консультації не залишалося питань:

Обравши
запропоновану
дисципліну:



Протягом курсу
ми розглянемо
мовні засоби та
мовленнєві
прийоми, що
можуть бути
використані на
різних етапах
контактного, а
також
дистантного
консультування
пацієнтів



Оволодієте
знаннями, які
допоможуть
вирішити
конфліктні
ситуації,
уникнути або
врегулювати їх

Беремо паузу

Чи правильно я
зрозумів, що...

Ви запевняєте,
що...

Активно слухаємо

Спасибі, що відверто
сказали мені про те,
що вам не
подобається. Це
допоможе знайти
краще рішення...

Підкреслюємо
значущість пацієнта

Я згоден, що
це викликає
дискомфорт...

Називаємо почуття
пацієнта

Для мене, так само як і
для вас, важливо, щоб
ви почувалися краще...

Підкреслюємо
спільність, єдність



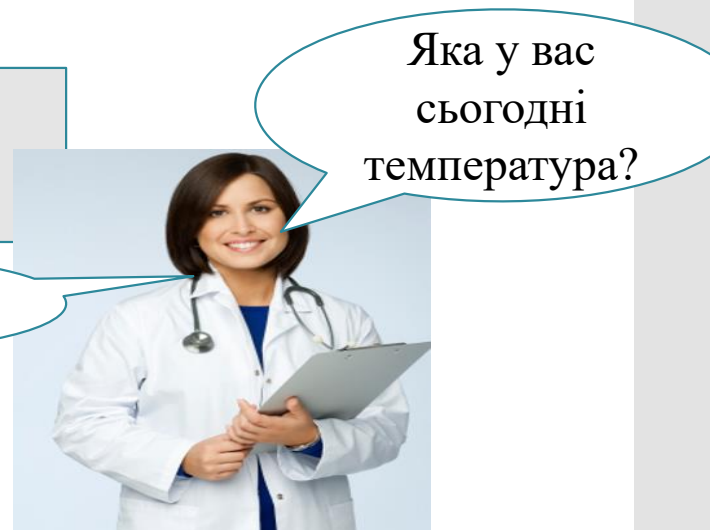
Опануєте мовленнєвими техніками:

Ефект «Відлуння»



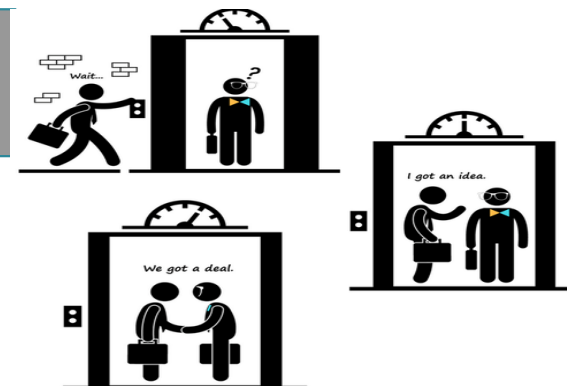
Техніки виходу із тривалої
розмови

Магія відкритих питань



Техніки відмови

Прийом «Elevator pitch»



Структура дисципліни:

Змістовий модуль 1. Мовне законодавство у сфері медицини

Змістовий модуль 2. Ефективна комунікація лікаря та пацієнта

Змістовий модуль 1. Мовне законодавство у сфері медицини

Державна мова. Мовне законодавство та мовна політика України. «Концепція державної мовної політики», Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної», «Стратегія розвитку медичної освіти».

Сучасні вітчизняні та закордонні дослідження якості комунікації лікаря з пацієнтом.

Змістовий модуль 2. Ефективна комунікація лікаря та пацієнта

Ефективна комунікація в професійній сфері. Етапи комунікативного процесу. Бар'єри у спілкуванні з пацієнтом. Ознаки ефективного комунікатора. Персоніфікація у спілкуванні.

Повідомлення. Структура повідомлення. Типові помилки комунікації. Ефективне слухання. Прийоми ефективного слухання. Ефект «Відлуння».

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

Конфлікт. Мовні прийоми уникнення конфлікту. Алгоритм повідомлення поганих новин пацієнту.

Техніки виходу із тривалої бесіди. Відмова пацієнту.

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

SWOT-аналіз власних комунікативних навичок.

Дякую за увагу!

