

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
НМУ ІМЕНІ О. О. БОГОМОЛЬЦЯ

Комунікативна компетентність лікаря

Посібник-практикум

За редакцією Л. В. Лимар

Київ – 2026

*Навчальний посібник-практикум рекомендовано на засіданні Вченої ради
Національного медичного університету імені О. О. Богомольця як
посібник для викладачів закладів медичної освіти
(протокол № 14 від 25 червня 2026 р)*

Рецензенти

Литовченко І. В. – докторка педагогічних наук, професорка, професорка
кафедри іноземних мов НТУУ «КПІ імені Ігоря Сікорського»

Волосовець О. П. – доктор медичних наук, професор, член-кор. НАМН
України, зав. кафедри педіатрії № 2 Національного медичного університету
імені О. О. Богомольця

Авторський колектив:

Думенко Т. М., Зелінська А. С., Лазуренко О. О., Талтанова О. Є.,
Хайтович М. В., Зайченко Г.В.

Літературний коректор: Коваль О. І.

При написанні посібника авторами було застосовано генеративний штучний інтелект
CHAT GPT 5.2 для оформлення рисунків, таблиць, схем та діаграм.

Автори несуть повну відповідальність за вміст посібника.

Комунікативна компетентність лікаря. Посібник для викладачів
Л 59 медичних закладів вищої освіти / За ред. Л. В. Лимар.– Київ: Видавничий
центр «Кафедра», 2026. – 112 с.

Посібник-практикум створений для викладачів закладів медичної освіти.
Посібник також призначений для тренерів, тьюторів та менторів, лікарів.

УДК 614.253.4:378.147:37.091.12(075.8)

ISBN 978-966-370-278-0

© Думенко Т. М., Зелінська А. С., Лазуренко О. О.,
Талтанова О. Є., Хайтович М. В., Зайченко Г.В., 2026
© Видавничий центр «Кафедра», 2026

Передмова

Комунікативна компетентність лікаря є важливою складовою сучасної медичної практики. Вона охоплює вміння чітко пояснювати пацієнтові діагноз, план обстеження й лікування, уважно слухати, ставити коректні запитання, враховувати емоційний стан людини, будувати довіру та зберігати професійну повагу в складних ситуаціях.

Водночас тематика комунікативної компетентності лікаря в українській медичній освіті тривалий час залишалася недостатньо осмисленою. Традиційно основна увага приділялася клінічним знанням, діагностичним алгоритмам і практичним навичкам, тоді як уміння професійно спілкуватися часто вважалося другорядним. Стигматизоване уявлення про те, що лікареві «потрібно вміти лікувати, а не спілкуватися з пацієнтом», на жаль, досі трапляється в окремих закладах і професійних середовищах.

Такий підхід є обмеженим, адже якість медичної допомоги залежить не лише від правильності клінічного рішення, а й від якості медичної комунікації, поваги та довіри в ній. Некоректна або байдужа комунікація може посилити тривожність пацієнта, спричинити конфлікт та підірвати довіру до медичної системи. Про такі випадки суспільство, на жаль, часто дізнається вже зі ЗМІ, що свідчить про системну потребу у формуванні культури професійного медичного спілкування.

Наразі в Україні поступово відбуваються позитивні зміни: дедалі частіше порушуються питання пацієнтоорієнтованої комунікації, емпатії, інформованої згоди, недискримінаційного підходу та взаємодії з вразливими групами. Проте курсів і практичних навчальних матеріалів, на яких слухачі можуть цілеспрямовано опановувати навички коректної комунікації, досі недостатньо.

Посібник-практикум «Комунікативна компетентність лікаря» спрямований на заповнення цієї прогалини. Його мета – сформувати практичне розуміння того, як лікар говорить, слухає, реагує, пояснює, підтримує, попереджає конфлікти та дотримується правил професійної етики в реальних ситуаціях медичної практики.

Матеріали посібника передбачають аналіз типових ситуацій, обговорення комунікативних помилок, виконання вправ, розбір діалогів, моделювання складних розмов і саморефлексію. Особлива увага приділяється емпатичній, зрозумілій, недискримінаційній та етично виваженій комунікації.

Посібник може бути корисним для студентів медичних ЗВО, інтернів, аспірантів, лікарів, викладачів клінічних дисциплін і тренерів безперервного професійного розвитку.

Зміст

Структурний елемент	Тематика	Автор	Стор.
Передмова		Лимар Л.В.	3
Розділ 1. Комунікативна компетентність та практика лікаря	Значення комунікативної компетентності у професійній діяльності лікаря. Зв'язок ефективної комунікації з результатами лікування та задоволеністю пацієнтів, основні помилки.	Лазуренко О. О.	5
Розділ 2. Основи медичної комунікації	Вербальна та невербальна комунікація. Структура клінічної бесіди з пацієнтом. Активне слухання та емпатичні відповіді.	Думенко Т. М.	22
Розділ 3. Психологічні аспекти взаємодії з пацієнтом	Встановлення довіри. Робота з тривожними, агресивними та емоційно вразливими пацієнтами. Культура ведення складних розмов (погані новини, прогноз).	Лазуренко О. О.	38
Розділ 4. Міжкультурна та інклюзивна комунікація	Особливості спілкування з пацієнтами різного культурного та соціального контексту. Комунікація з пацієнтами з інвалідністю та ветеранами війни.	Талтанова О. Є.	54
Розділ 5. Командна робота та міжпрофесійна взаємодія	Взаємодія лікаря з медсестрами, молодшим медперсоналом і колегами. Вирішення конфліктів у медичній команді.	Хайтович М. В.	70
Розділ 6 Комунікативна компетентність у сфері клінічних досліджень.	Особливості спілкування в сфері клінічних досліджень	Зайченко Г.В.	86
Розділ 7. Комунікативна компетентність фармацевта у сфері фармаконагляду	Комунікація фармацевта	Зайченко Г.В.	93
Розділ 8. Додаткові практичні рекомендації	Рольові ігри та симуляційні сценарії. Самооцінка власних комунікативних навичок. Журнал спостережень і рефлексій.	Зелінська А. В.	101