

УДК 614.25-001.8

DOI <https://doi.org/10.32782/eddiscourses/2023-1-2>

## НАУКА ТА МИСТЕЦТВО ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В МЕДИЦИНІ: ПРАКТИЧНІ ПОРАДИ З ПОКРАЩЕННЯ СПІЛКУВАННЯ

**Гетьман Олеся Іванівна,**

кандидат медичних наук,

асистент кафедри загальної практики (сімейної медицини),

Національний медичний університет імені О.О. Богомольця

ORCID: 0009-0001-9244-6565

Стаття досліджує проблему ефективних комунікацій в системі охорони здоров'я, з фокусом на спілкуванні між медичним персоналом і пацієнтами. Основна увага приділяється ролі навичок ефективної комунікації для поліпшення відносин з пацієнтами і підвищення якості медичних послуг. Стаття розглядає виклики, з якими стикаються медичні фахівці у плані ефективної комунікації, та перспективи вдосконалення навичок спілкування між лікарями і пацієнтами та іншими фахівцями в медичній сфері, пропонує огляд важливості комунікації в медичній практиці та надає практичні поради щодо покращення спілкування з пацієнтами, привертаючи увагу до того, що якісне і ефективне спілкування може покращити результати лікування, підвищити задоволення пацієнтів і покращити взаємини між пацієнтами та медичним персоналом. Розглядаються ключові аспекти комунікації, такі як активне слухання, зрозуміле пояснення медичних термінів, емпатія та використання нетехнічного мовлення. У статті також надаються конкретні поради та стратегії, які лікарі та медичний персонал можуть використовувати для покращення комунікації з пацієнтами. Ці поради включають: налагодження емоційного зв'язку, активне включення пацієнтів у процес прийняття рішень, пояснення діагнозу та плану лікування у доступній формі. Стаття доповнює можливості для розвитку фахових навичок медичного персоналу, адже підвищення ефективності комунікації в медицині не тільки для медичних спеціалістів, але і для будь-яких осіб, які залучені до надання медичної допомоги, сприяє покращенню якості медичної допомоги і рівня здоров'я в цілому. Ця публікація пропонує новий підхід до покращення комунікації в медичному середовищі, спираючись на методи так званого ненасильницького спілкування (ННС). Дана методика має потенціал допомогти медичним працівникам та пацієнтам зрозуміти один одного краще і забезпечити більш ефективну взаємодію.

**Ключові слова:** ефективні комунікації, медицина, медичний персонал, пацієнти, якість медичної допомоги, комунікативні навички.

### **Hetman Olesia. The science and art of effective communication in medicine: practical tips for improving communication**

The article examines the problem of effective communications in the health care system, with a focus on communication between medical personnel and patients. The main focus is on the role of effective communication skills to improve relations with patients and improve the quality of medical services. The article considers the challenges faced by medical professionals in terms of effective communication, and the prospects for improving communication skills between doctors and patients, and other specialists in the medical field, and offers an overview of the importance of communication in medical practice and provides practical advice on improving communication with patients, drawing attention to the fact that high-quality and effective communication can improve treatment outcomes, increase patient satisfaction, and improve relationships between patients and medical staff. Key aspects of communication are covered, such as active listening, clear explanations of medical terms, empathy and the use of non-technical language. The article also provides specific tips and strategies that physicians and healthcare staff can use to improve communication with patients. These tips include establishing an emotional connection, actively involving patients in the decision-making process, and explaining the diagnosis and treatment plan in an accessible form. The article complements the opportunities for the development of professional skills of medical personnel, because the importance of effective communication in medicine not only for medical specialists, but also for any persons involved in the provision of medical care, contributes to the improvement of the quality of medical care and the level of health in general. This publication offers a new approach to improving communication in the medical environment based on the methods of so-called nonviolent communication (NVC). This technique has the potential to help healthcare professionals and patients understand each other better and enable more effective interactions.

**Key words:** effective communications, medicine, medical staff, patients, quality of medical care, communication skills.

Останні дослідження та публікації на тему комунікації в медицині зосереджені на необхідності вдосконалення навичок спілкування між лікарями і пацієнтами, з одного боку, і між різними фахівцями в системі охорони здоров'я, з

іншого. Дослідження показують, що ефективна комунікація може покращити результати лікування і забезпечити задоволення пацієнтів, в тому числі знизити ризик помилок у медичній практиці [1]. Опубліковані статті демонструють

ключову роль колективної комунікації в покращенні співпраці між медичним персоналом: лікарями, медсестрами та іншими спеціалістами в сфері охорони здоров'я для забезпечення ефективною та безперешкодною опіки про пацієнтів. Дослідники вказують на те, що вдосконалення навичок спілкування в медицині є дуже важливим. Це означає, що лікарі та медичні працівники повинні бути уважнішими до того, як вони спілкуються з пацієнтами [2]. Дослідження показують, що якість медичної практики може покращитися, якщо лікарі вміють слухати своїх пацієнтів, надавати інформацію зрозумілим мовою та виявляти емпатію й уважність. Такий підхід може покращити взаємодію між лікарем та пацієнтом та зробити процес лікування більш успішним [3]. Останні дослідження в галузі комунікацій в медицині свідчать про те, що поєднання технологічних аспектів та електронної комунікації в системі охорони здоров'я є надзвичайно важливим для забезпечення доступу до медичної інформації, а також для координації та неперервності догляду за пацієнтами. Використання технологій: мобільних додатків, інформації на сайтах та розсилка електронних листів, наявність віртуальних асистентів або чат-ботів, а також систем телемедицини для віддаленого спілкування з лікарем – дозволяє пацієнтам швидко отримувати свої медичні дані, рецепти на ліки та продовжувати курс лікування «без черг» і зайвих часових затрат, що забезпечує додаткову зручність та ефективність в лікуванні [4]. Однак навички спілкування залишаються ключовим елементом у взаємодії «людина – людина» і єдиним інструментом, який допомагає лікареві зрозуміти пацієнта, оцінити його стан, підібрати ефективне лікування і забезпечити його результативність.

Комунікація – це процес надсилання та отримання інформації. Комунікація має мету та передбачає взаємодію. Базова модель комунікації містить відправника, повідомлення, канал та адресата (цільову аудиторію). Ключове завдання комунікації – надати інформацію, сформувавши або ж змінити сталі судження чи уявлення про щось чи про когось так, щоб це мало ефект. В загальному про комунікацію відомо, що вона є вербальна та невербальна, письмова та усна, візуальна та аудіальна. За стилями пряма, пасивна, агресивна, назва говорить сама за себе, може бути асертивна – це коли людина висловлює свої потреби, думки та побажання відкрито і щиро, без порушення прав та гідності інших [5]. В контексті медичної комунікації виділяють декілька комунікативних моделей, модель Шеннона-Вівера – це комунікація, яка вважається ефективною, коли отримувач отримує повідомлення без

втрати або спотворення інформації. У медичній комунікації ця модель використовується для передачі медичних даних та інформації між лікарями, медичним персоналом та пацієнтами. Міжособистісна модель, що зосереджена на взаємодії та спілкуванні між людьми, а не просто на передачі інформації. У медичній комунікації ця модель надає можливість лікарям розуміти емоційний стан пацієнта, його потреби та страх, що може бути важливим для встановлення довірчого відношення. Конструктивістська модель, або процес спільної побудови знання та розуміння між учасниками покладає акцент на взаємодію та обмін ідеями, де кожний учасник сприяє розвитку спільного розуміння. У медичній комунікації ця модель дозволяє пацієнтам активно брати участь у прийнятті рішень щодо свого здоров'я та лікування та сприяє встановленню довірчих відносин. Кембриджська комунікаційна модель, запропонована в 1960-х роках для забезпечення ефективною комунікації між медичним персоналом та пацієнтами, стала основою «Калгарі-кембриджського порадилика з медичної комунікації», який було опубліковано у 1996 році (Jonathan Silverman, Suzanne M. Kurtz).

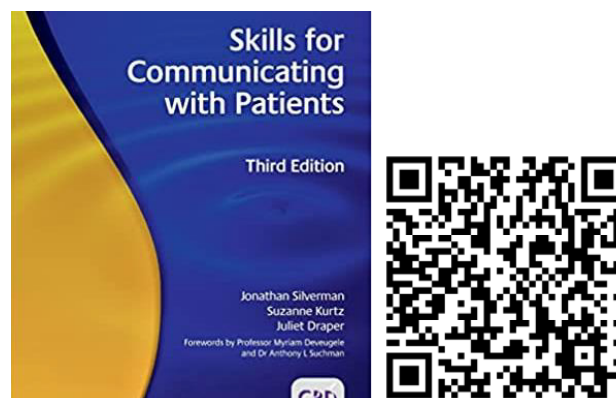


Рис. 1. Skills for Communicating with Patient

Калгарі-Кембриджська комунікаційна модель в медичному закладі використовує п'ять ключових складових:

1. Робоча зона – це фізичне середовище, в якому відбувається комунікація. Добре оснащене приміщення з відповідними засобами зв'язку (телефон, електронна пошта, медична документація) сприяє ефективній комунікації.

2. Відправник – це медичний працівник, який ініціює комунікацію. Важливо, щоб відправник був чітким і зрозумілим у своїх повідомленнях, а також вмів пристосовувати свій стиль комунікації в залежності від потреб та рівня розуміння пацієнта.

3. Отримувач – це пацієнт, який отримує повідомлення від відправника. Важливо, щоб отримувач

вач був активним слухачем і розумів інформацію, що передається.

4. Метод передавання повідомлення, про які вже згадувалось, – це усна, письмова або невербальна комунікація.

5. Зворотний зв’язок – це процес повернення інформації від отримувача до відправника. Загальновідомо, що забезпечення зворотного зв’язку покращує якість комунікації. В медичному закладі зворотній зв’язок допомагає в розумінні пацієнтом отриманої інформації та можливого уточнення її, якщо є потреба.

Застосування Калгарі-Кембриджської комунікаційної моделі в медичному закладі допомагає покращити якість комунікації, зменшити ризики неправильного сприйняття інформації і сприяє більшій взаємодії та співробітництву між медичним персоналом та пацієнтами [6].

Пошук літературних джерел за темою «Наука та мистецтво ефективної комунікації в медицині» (таблиця 1) пропонує наукові публікації та стратегії, що можуть допомогти лікарям ефективно спілкуватися з пацієнтами та їхніми родичами, зосереджуючись на міжособистісному спілкуванні, встановленні емоційного зв’язку та ефективного передаванні медичної інформації.

Таблиця 1

**Стратегії ефективного спілкування з пацієнтами та їх автори**

Демпсі Л., Елліотт Р. та Тімоні М.	«Стратегії комунікації в медицині: засоби для покращення взаємодії з пацієнтами»
Керберт К. та Боданського В	«Комунікація в медичній практиці»
Дейл Р.	«Мистецтво спілкування в медицині: практичні поради для лікарів»
Деріксон Б.	«Ефективна комунікація з пацієнтами і їхніми родичами»
Голлінгсворт Дж. та Любер М.	«Емоційний інтелект у медицині: як покращити комунікацію з пацієнтами»

Проте варто зазначити, що корені неефективності спілкування з пацієнтами чи між колегами можуть простягатись в культурних цінностях людських відносин і, з одного боку, в неготовності лікарів витратити час на підготовку з цього питання, з іншого – в страхах пацієнтів зіпсувати стосунки з лікарем і втратити надію на швидке видужання. Варто сказати, що нерідко в медичних комунікації переважають емоції і гострота почуттів більше, ніж розуміння потреби і готовність до розв’язання проблеми з обох сторін. До прикладу, всі західні дослідження та рекомендації опрацьовувались на так званих лінійних культурах, якими прийнято вважати США, Німеччину, Велику Британію, в яких фокусом взаємодії є плановість, порядок, результат, а людські відносини підпорядковані цим пріоритетам. Звідси, можливо, пряомолінійність представників зазначених культур у комунікаціях і спілкуванні [7]. В українських реаліях таке спілкування може не сприйматись або викликати заперечення, бо мовленевий етикет формується не одним поколінням людей, і в ньому, як у дзеркалі, відображається менталітет народу, в тому числі він є неодмінною складовою професіоналізму медичних працівників, яким доводиться вирішувати свої ділові задачі через спілкування. Всі люди, як правило, реагують негативно на зміну вироблених роками суспільних правил, і комунікація не виключення. Отже, знати і навчатись методам ефективної комунікації в медицині – це порада № 1. Адже не існує окремих етичних категорій щодо поведінки лікаря, фельдшера, медичної сестри чи санітарки. Етичні принципи у медицині – це неподільне ціле, де переважають всеосяжні моральні правила. Для початку зосередити свою увагу на потребі чіткої і зрозумілої мови. Це необхідно, в тому числі тому, що з точки зору нейропсихології, коли пацієнт чує складні терміни чи медичний жаргон, запускається 4-ступенева захисна реакція, яка починається з шоку та злості і про-



Рис. 2. Алгоритм Калгарі-Кембриджської моделі консультації



дукує опір, і це природний механізм. Все, що нам не подобається, особливо якщо це неприємна інформація – це сприймається як помилка, яка нас не стосується. Сприйняття – це аж четвертий етап опрацювання інформації, який настане, лише якщо «отримувач» подолає негативні відчуття та опір. Майже завжди соматична хвороба супроводжується страхом, переживаннями, які навіть здатні зумовити стресовий, депресивний стан. Хворого можуть налякати навіть темп, сила голосу, інтонація, вираз обличчя, жести. Для пацієнта все це є джерелом інформації, яку він потім прискіпливо аналізує, щоб вирішити – довіряти чи ні [8]. Таким чином, можна зробити висновок, що комунікація – це навичка, яка для лікарів і всього персоналу, що задіяний в медичній допомозі – обов’язкова для опанування та є умовою подальшого розвитку. Тільки відпрацьована до автоматизму навичка допоможе працювати на один результат, а не в режимі протистояння.

Декілька практичних порад, які ще можна назвати *hard skills*, – це вміння тримати фокус на емпатію і співчуття. Саме тому на початку розмови дуже важливо включити «активне» слухання, це буде сприйнято як прояв інтересу до самої людини та її проблеми і врешті-решт допоможе побачити ситуацію очима пацієнта, щоб надалі сформувати повну детальну картину ситуації [9]. Отже, розви-

нуті навички активного слухання допомагають, з одного боку, розговорити людину, що вдається не кожному, але це можливо, якщо поставити перед собою завдання не тільки слухати, а й почути, не перебивати, а навпаки, проявити інтерес чи звернути увагу до сказаного додаючи короткі репліки. І тут важливо, як не оцінювати почуте, не сперечатися, хіба що тільки для того, щоб поживити розмову, мовляв, «є й інша думка», так і не намагатися заповнити кожну паузу в розмові, тому що мовчанням також може принести багато інформації, допомагаючи людині зібратися з думками, та «перетравити» запитання [10].

Дотримання конфіденційності, по-перше, – це законне право кожного, а по-друге – поважати приватність і дотримуватися конфіденційності – це про довіру, без якої неможлива ефективна комунікація. Окрім вимог до дотримання конфіденційності в медичних закладах та захисту персональних даних, варто зазначити, що звернення за медичною допомогою, на лікування чи процедури – це питання дуже делікатне, заповане в страхи, побоювання і ризику [11].

На тлі напруги та невизначеності у всьому світі, які особливо гостро проявились на тлі агресії Росії проти України, спілкування має стати потужним сучасним інструментом екологічної, комунікації між людьми в усіх сферах: освіті,

Структура мовного етикету	Формули мовного етикету
Звертання та привернення уваги	Лікарю, пане лікарю, пані лікарю, сестро, друже, пані, пане, добродію, отче, Ваше преосвященство. Вельмишановні пані та Панове!
Знайомство, представлення	Дозвольте Вас познайомити з... Багато про Вас чув. Дуже приємно. Раді познайомитися. Якщо можете... Був радий познайомитися.
Поздоровлення, побажання, благословіння, вшанування	Добрідень (доброго дня)! Здрастуйте! Доброго ранку! Доброго здоров'я! Слава Ісусу Христу! – Навіки слава! Христос рождається! – Славимо його! З Різдвам Христовим! Христос воскрес! – Воістину воскрес! З Новим роком! Радий Вас бачити! Дозвольте привітати... Бог на поміч!
Прощання	До побачення! На все добре! До зустрічі! Хай Вам щастить! Всіх гараздів! Надобраніч! Бувайте здорові! До зустрічі! Щастя!
Вибачення	Пробачте (вибачте), будь ласка. Прошу вибачення. Мені дуже шкода... Даруйте!
Присягання	Слово честі! Чесне слово! Ій Богу! Даю слово! Присягаю! Клянуся! Ось тобі хрест! (застар.)
Запрошення, прохання	Зроби! Потрібно зробити... Чи не могли б Ви зробити... Якщо Ваша ласка... Чи можу я Вас попросити? Проходьте, будь ласка! Ласкаво просимо! Маю до Вас прохання
Згода, підтвердження	Згоден. Домовилися. Я не заперечую. Ви маєте рацію. Напевно. Обов'язково. Безперечно. Безумовно. Безсумнівно. Чому б ні?
Заперечення, відмова у відповіді на прохання і запрошення	Ні. Ні, це не так. Нас це не влаштовує. Я не згоден. Дякую, я не можу. На жаль, не зможу. Нізачо. Я заперечую це
Співчуття, розрада	Я Вас розумію. Мені невимовно жаль! Це болить і мені. Ви людина сильна. Не гнівть Бога! Ще все налагодиться
Пропозиція, порада	Дозвольте висловити мою думку щодо... А чи не варто б... Чи не спробувати б Вам... Не гнівайтесь, будь ласка, але... А якби порадитись...
Скарга	Прошу зауважити... У мене є претензії до... Так тривати більше не може... Прошу мене уважно вислухати з приводу...
Комплімент	Ви – рідкісний майстер (фахівець)! Ваші знання неперевершені! Ваша ерудиція (винахідливість, дотепність) фантастична! Ви незрівнянна (-ий). Бережіть у собі іскру Божу
Несхвалення, докір	Вибайте, я не схвалюю... Шкода. Я категорично проти. Дозволю собі Вам нагадати... Це нерационально. Вважаю, що це недоречно...
Вдячність	Дякую за... (Дуже, щиро, сердечно, красно) дякую. Прийміть мою подяку (вдячність). Як мені віддячити Вам... Я перед Вами в боргу. Велике спасибі!

Рис. 3. Формули мовного етикету за структурою

охороні здоров'я і в практиці великих компаній та лідерів і для кожного з нас.

Для цього варто звернути увагу на нові можливості в арсеналі так званого ненасильницького спілкування (ННС). Практика ННС передбачає, що за кожним не тільки вчинком, а і словом людини стоїть важлива для неї в цей момент потреба: бути почутим, потреба у співпраці, потреба результату, розуміння, ясності. Маршалл Розенберг описав у своїй книзі «Мова життя. Ненасильницьке спілкування» чотири кроки ефективної комунікації, які можуть допомогти лікарю бути професійним співрозмовником: бути собою, самовиражатись через уміння говорити і доносити свою думку іншій стороні комунікації; слухати виявляючи емпатію, що означає розуміти потреби і емоції другої сторони, при цьому не обов'язково погоджуючись з нею. Для цього під час розмови зосередити свою увагу на фактах, нейтрально, без особистісних оцінок, поділитись емоціями як своїми, так і співрозмовника, не змішуючи їх з судженнями, обговорити потреби. Після проходження попередніх етапів перейти до прохань, не вимог, і потім на їхній основі створити домовленості запропонувавши план дій. Важливо відрізнити прохання від вимог, оскільки

вимога не надає співрозмовникові право вибору, зароджує відчуження і не приводить до досягнення бажаного результату [12].

Відомо, що метод ННС працює як інструмент ведення переговорів на будь-якому рівні. Як згадувалось раніше, опрацювання інформації відбувається через сприйняття, яке настане лише у випадку подолання негативних відчуттів та опіру, які виникають в середовищі оцінок, ярликів, суджень і критики, коли комунікація можлива або у вигляді «чую звинувачення, звинувачую іншого», або «чую звинувачення, звинувачую себе».

Розуміння того, що в різних ситуаціях у людей проявляються різні потреби, дає лікарю можливість вирішити свої професійні задачі шляхом партнерства, а не силових стратегій в спілкуванні. Тому що коли нас не оцінюють, не вішають на нас ярлики, не звинувачують і не критикують, а, навпаки, намагаються висловити розуміння, народжується безпека в комунікації, з якої виростає контакт та довіра, що вкрай необхідні для подальшого впливу і досягнення домовленостей. Результатом яких буде забезпечення якісної медичної допомоги, задоволеності пацієнтів та покращення рівня здоров'я в цілому.

#### Список літератури:

1. Медицина, загорнута у сервіс: підсумки масштабного дослідження в медичній сфері. 4Service. URL: <https://4service.group/meditsina-zagornuta-u-servis-pidsumki-masshtabnogo-doslidzhennya-v-medichnij-sferi/>. 2023.
2. Знаменська М.А., Слабкий Г.О., Знаменська Т.К. Комунікації в охороні здоров'я. Київ, 2019. 194 с.
3. Оксана Петриченко. Секрети людино орієнтованої консультації: Посібник та курс Емпатія та людяність в охороні здоров'я. URL: <https://mededu.org.ua/humanity-and-empathy-in-healthcare/>. 2021.
4. Ростислав Кузяків. 5 технологій, які модернізують та покращують медицину. URL: <https://ingeniusua.org/articles/5-tekhnologiy-yaki-modernizuyut-ta-pokraschuyut-medicinu>. 2020.
5. Холод О. Соціальні комунікації: тенденції розвитку : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. й доп. Київ : Видавництво «Білий Тигр», 2018. 370 с.
6. Бронікова Світлана. Практики комунікативної культури в медичному закладі. Пацієнт-центрований підхід. Посібник в межах Програми ООН із відновлення та розбудови миру. URL: <https://file:///C:/Users/ASA/Downloads/communication-culture%20.pdf>. 2020.
7. Maryna Starodubska. Наука та мистецтво зворотнього зв'язку: як критикувати конструктивно та без втрати мотивації. TLFRD.com's Newsletter. URL: <https://tlfrd.substack.com/p/cb3>. 2023.
8. Медінська А.В., Коноваленко С.О. Особливості вербального спілкування медичного працівника і хворого. *Медсестринство*. 2016. № 2. С. 13.
9. Абдряхімова Ц., Мухаровська І., Клебан К. Особливості комунікації у медичному середовищі (методичні рекомендації). URL: <https://uk.e-medjournal.com/index.php/psp/article/view/212>. 2020.
10. Як побудувати ефективну комунікацію з пацієнтом. Розділ курсу академії НСЗУ для фахівців первинної медичної допомоги із використанням керівництва mhGAP. Академія НСЗУ. URL: <https://academy.nszu.gov.ua/course/view.php?id=183>. 2023.
11. Ефективні комунікації закладів охорони здоров'я. Курс для фахівців закладів охорони здоров'я (ЗОЗ), які відповідають за комунікації. Академія НСЗУ. URL: <https://academy.nszu.gov.ua/course/view.php?id=198>. 2023.
12. Маршалл Розенберг. Мова життя. Ненасильницьке спілкування (ННС) (українською мовою). м. Київ : Ранок, 2020. 256 с.

#### References:

1. Medytsyna, zahornuta u servis: pidsumky masshtabnoho doslidzhennia v medychnij sferi [Medicine wrapped in a service: results of a large-scale study in the medical field]. 4Service. URL: <https://4service.group/meditsina-zagornuta-u-servis-pidsumki-masshtabnogo-doslidzhennya-v-medichnij-sferi/>. 2023.

2. Znamenska M.A., Slabkyi H.O., Znamenska T.K. (2019). *Komunikatsii v okhoroni zdorovia* [Communications in health care] [monohrafiia]. Kyiv. 194 s.
3. Oksana Petrychenko (2021). *Sekrety liudyno oriietovanoi konsultatsii: Posibnyk ta kurs Empatii ta liudianist v okhoroni zdorovia* [Secrets of Human-Centered Counseling: A Guide and Course Empathy and Humanity in Health Care]. URL: <https://mededu.org.ua/humanity-and-empathy-in-healthcare/>.
4. Rostyslav Kuziakiv (2020). *5 tekhnolohii, yaki modernizuiut ta pokrashchuiut medytsynu* [5 technologies that modernize and improve medicine]. URL: <https://ingeniusua.org/articles/5-tekhnologiy-yaki-modernizuyut-ta-pokraschuyut-medicinu>.
5. Kholod O. (2018). *Sotsialni komunikatsii: tendentsii rozvytku* [Social communications: development trends]: Navch. posib. 2-he vyd., pererob. y dop. K.: Vydavnytstvo «Bilyi Tyhr». 370 s.
6. Bronikova Svitlana (2020). *Praktyky komunikatyvnoi kultury v medychnomu zakladi. Patsiiient-tsentrovanyi pidkhid. Posibnyk v mezhakh Prohramy OON iz vidnovlennia ta rozbudovy myru* [Practices of communicative culture in a medical institution. Patient-centered approach. A guide within the United Nations Program for Reconstruction and Peacebuilding]. URL: <https://file:///C:/Users/ASA/Downloads/communication-culture%20.pdf>.
7. Maryna Starodubska (2023). *Nauka ta mystetstvo zvorotnoho zviazku: yak krytykuvaty konstruktyvno ta bez vtraty motyvatsii* [The Science and Art of Feedback: How to Criticize Constructively and Without Losing Motivation]. TLFRD. coms Newsletter. URL: <https://tlfrd.substack.com/p/cb3>.
8. Medynska A. V., Konovalenko S. O. (2016). *Osoblyvosti verbalnogo spilkuvannia medychnoho pratsivnyka i khvoroho* [Peculiarities of verbal communication between a medical worker and a patient]. *Medsestrynstvo*. No 2, 13.
9. Abdriakhimova Ts, Mukharovska I, Kleban K, Sapon D, Kalachov O. (2020). *Osoblyvosti komunikatsii u medychnomu sere dovyshechi (metodychni rekomendatsii)* [Peculiarities of communication in the medical environment (methodological recommendations)]. URL: <https://uk.e-medjournal.com/index.php/psp/article/view/212>.
10. *Iak pobuduvaty efektyvnu komunikatsiiu z patsiiientom. Rozdil kursu akademii NSZU dlia fakhivtsiv pervynnoi medychnoi dopomohy iz vykorystanniam kerivnytstva mhGAP* [How to build effective communication with the patient. Section of the course of the NSHU academy for primary care specialists using the mhGAP guide]. *Akademiia NSZU*. URL: <https://academy.nszu.gov.ua/course/view.php?id=183>. 2023
11. *Efektyvni komunikatsii zakladiv okhorony zdorovia. Kurs dlia fakhivtsiv zakladiv okhorony zdorovia (ZOZ), yaki vidpovidaiut za komunikatsii* [Effective communications of health care institutions. A course for specialists of health care facilities (HCPs) who are responsible for communications]. *Akademiia NSZU*. URL: <https://academy.nszu.gov.ua/course/view.php?id=198>. 2023
12. Marshall Rozenberh (2020). *Mova zhyttia. Nenasylnytske spilkuvannia (NNS) (ukrainskoiu movoiu)* [Language of life. Nonviolent Communication (NNS) (in Ukrainian)]. Kyiv. Vydavnytstvo ranok. 256 s.