

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ О.О.БОГОМОЛЬЦЯ**

Навчально-науковий інститут медицини

Кафедра педіатрії №2

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
до практичних занять для студентів**

Вибіркова дисципліна: «ОСНОВИ СПІЛКУВАННЯ З ДИТИНОЮ»

**Тема заняття: ОСОБЛИВОСТІ СПІЛКУВАННЯ МЕДИЧНОГО
ПРАЦІВНИКА З ДИТИНОЮ ТА ЇЇ БАТЬКАМИ В УМОВАХ
НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ.**

Галузь знань: І «Охорона здоров'я»

Спеціальність: І2 «Медицина»

Затверджено на засіданні кафедри від «27» серпня 2026, протокол
№_1

Завідувач кафедри,
член-кореспондент НАМН України,
професор

Волосовець О.П.

Розглянуто та затверджено:

ЦМК з педіатричних дисциплін від «28» серпня 2026, протокол №1

Голова ЦМК, професор

Починок Т.В.

Конкретні цілі:

- Знати принципи ефективної комунікації медичного працівника з дитиною та її батьками (законними представниками) в умовах надзвичайних ситуацій.
- Знати юридичні аспекти спілкування медичного працівника з пацієнтами дитячого віку та їх батьками (законними представниками) в умовах надзвичайних ситуацій.
- Вміти застосовувати принципи ефективної комунікації медичного працівника з дитиною та її батьками (законними представниками) в умовах надзвичайних ситуацій.

Результати навчання

Стрес та його вплив на ефективну комунікацію з батьками здорової та хворої дитини. Як встановити контакт з дитиною та батьками в умовах надзвичайних ситуацій.

Інтегральні компетентності: здатність застосовувати принципи ефективної комунікації медичного працівника з дитиною та його батьками (законними представниками) в умовах надзвичайних ситуацій.

Загальні компетентності:

- Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу
- Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями
- Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях
- Знання та розуміння предметної галузі та розуміння професійної діяльності
- Здатність до адаптації та дії в новій ситуації
- Здатність працювати в команді
- Здатність до міжособистісної взаємодії

- Здатність спілкуватись іноземною мовою
- Здатність використовувати інформаційні і комунікаційні технології
- Здатність до пошуку, опрацювання та аналізу інформації з різних джерел
- Визначеність і наполегливість щодо поставлених завдань і взятих обов'язків
- Усвідомлення рівних можливостей та гендерних проблем
- Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні

Спеціальні фахові компетентності:

- Здатність збирати медичну інформацію про пацієнта
- Здатність розв'язувати медичні проблеми у нових або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності, в умовах надзвичайних ситуацій.
- Здатність до оцінювання впливу навколишнього середовища, соціально-економічних та біологічних детермінант на стан здоров'я індивідуума, сім'ї, популяції
- Дотримання етичних принципів при роботі з пацієнтами
- Дотримання професійної та академічної доброчесності

Практичні навички:

- Вміти побудови довірливі відносини при комунікації медичного працівника з дитиною та її батьками (законними представниками) в умовах надзвичайних ситуацій.

- Вміти правильно привітатися, продемонструвати повагу та інтерес, піклуватися про фізичний та емоційний комфорт пацієнта
- Вміти визначити проблеми дитини при зверненні за медичною допомогою
- Вміти уважно слухати та заохочувати до спілкування, використовувати техніку відкритих і закритих запитань
- Вміти розпізнавати вербальні та невербальні сигнали при спілкуванні з дитиною та її батьками (законними представниками)
- Вміти давати пояснення на поширені питання дитини та її батьків (законних представників)

Методи навчання:

- словесні (пояснення, бесіда, дискусія)
- наочні (демонстрація)
- практичні (практична робота)
- метод клінічних кейсів
- проблемно-орієнтований метод
- метод «ділової гри»

Методи контролю:

- тестовий контроль початкового рівня знань
- усне індивідуальне опитування
- співбесіда в групах
- контроль виконання практичних завдань (спілкування)
- заключний контроль рівня знань (тести, ситуаційні завдання)

Базовий рівень підготовки:

Вивчення дисципліни не потребує базової спеціальної підготовки. Шкільні знання з предметів анатомія, біологія, основи безпеки життєдіяльності

Питання до заняття:

1. Що таке умови надзвичайних ситуацій
2. Які види надзвичайних ситуацій ви знаєте
3. Яким чином стрес впливає на ефективність спілкування з дитиною
4. Яким чином стрес впливає на сприйняття інформації батьками
5. Яким чином стрес впливає на прийняття рішень батьками та медичними працівниками
6. Які існують підходи для встановлення контакту в надзвичайних ситуаціях з батьками та дітьми

Практичні завдання:

1. Побудова довірливих відносин при комунікації медичного працівника з дитиною та її батьками (законними представниками) в умовах стресу
2. Оцінка впливу стресу на емоційний стан, комунікацію та обробку інформації
3. Встановлення контакту з пацієнтом в умовах надзвичайних ситуацій
4. Побудова стосунків
5. Визначення проблеми дитини при зверненні за медичною допомогою
6. Уважне та активне слухання та заохочення до спілкування
7. Техніка відкритих і закритих запитань
8. Невербальні сигнали при спілкуванні з дитиною та її батьками (законними представниками)
9. Пояснення на поширені питання дитини та її батьків (законних представників)

10. Розбір ситуаційних завдань при комунікації медичного працівника з дитиною та її батьками (законними представниками) в умовах стресу

Зміст теми та матеріали для користування на практичному занятті

Умови надзвичайної ситуації - це термін, що використовується для опису ситуацій або подій, які виникають в результаті непередбачуваних, рідко виникаючих подій і можуть вимагати негайного реагування та застосування спеціальних заходів. Це може бути природна катастрофа, техногенна аварія, епідемія, терористичний акт чи інші ситуації, які створюють загрозу для здоров'я, безпеки чи добробуту громадян та вимагають координованих заходів для подолання їх наслідків.

Умови надзвичайної ситуації можуть включати такі аспекти, як евакуація, медична допомога, гуманітарна допомога, захист від небезпек та інші дії для забезпечення безпеки та врятування людей. У багатьох країнах існують спеціальні служби та плани дій для управління та вирішення умов надзвичайної ситуації з метою мінімізації їхніх наслідків.

Стрес може суттєво вплинути на ефективне спілкування, особливо в делікатних ситуаціях, таких як питання здоров'я дитини. Ось як стрес може вплинути на спілкування та деякі стратегії встановлення контакту як з дитиною, так і з батьками в екстрених ситуаціях:

Стрес та його вплив на ефективне спілкування:

1. Емоційні реакції:

- Батьки: стрес може призвести до загострення емоцій, тривоги та страху. Батькам може бути складно обробляти інформацію або приймати рішення.

- Медичні працівники: стрес серед медичних працівників може вплинути на їхню здатність чітко передавати інформацію чи ефективно співпереживати.

2. Обробка інформації:

- Батьки: стрес може перешкоджати здатності батьків сприймати складну медичну інформацію, що призводить до плутанини або неправильного тлумачення.

- Медичні працівники: стрес може вплинути на навички спілкування медичних працівників, потенційно призводячи до непорозумінь.

3. Прийняття рішень:

- Батьки: Сильний стрес може вплинути на здатність батьків приймати рішення та їхню здатність брати активну участь в обговореннях щодо здоров'я їхньої дитини.

- Медичні працівники: стрес може призвести до поспішних рішень або помилок у спілкуванні, що вплине на якість медичної допомоги.

Встановлення контакту в надзвичайних ситуаціях:

1. Спокійний і чуйний підхід:

- Зберігайте спокійну поведінку та виявляйте співчуття, щоб полегшити стрес батьків.

- Використовуйте невербальні сигнали, такі як обійняти дитину або підтримання зорового контакту.

2. Чітке та просте спілкування:

- Надайте інформацію чітко, лаконічно та без жаргону.

- Розбивайте складну інформацію на контрольовані частини, щоб покращити розуміння.

3. Активне слухання:

- Дайте батькам можливість висловити свої занепокоєння та почуття.

- Перевіряйте свої емоції та відповідайте на будь-які запитання чи невизначеності.

4. Використовуйте наочні посібники:

- Використовуйте наочні посібники (схеми, діаграми), щоб покращити розуміння, особливо в екстрених ситуаціях, коли час може бути обмеженим.

5. Залучайте батьків до прийняття рішень:

- Заохочуйте батьків брати активну участь у прийнятті рішень щодо догляду за дитиною.

- За можливості надайте варіанти, пояснюючи потенційні ризики та переваги кожного.

6. Регулярно оновлюйте:

- Інформування батьків про стан їхньої дитини та поточний план догляду.

- Плануйте регулярні оновлення, щоб підтримувати відкритий зв'язок.

7. Системи підтримки:

- Визначте та залучіть системи підтримки як для батьків, так і для медичних працівників для ефективного подолання стресу.

8. Подальший догляд:

- Обговоріть та надайте інформацію щодо подальшого лікування, забезпечуючи плавний перехід від невідкладної допомоги до поточного лікування.

Побудова стосунків:

1. Встановіть довіру:

- Послідовність, прозорість і чесність сприяють зміцненню довіри між медичним працівником і батьками.

2. Культурна чутливість:

- Пам'ятайте про культурні відмінності та відповідним чином адаптуйте стилі спілкування.

3. Надайте ресурси:

- Поділіться надійними ресурсами та контактною інформацією для отримання додаткової підтримки чи інформації.

У надзвичайних ситуаціях ефективна комунікація має вирішальне значення для надання оптимальної допомоги та забезпечення благополуччя дитини та емоційної підтримки батьків. Постійні зусилля з покращення навичок спілкування, боротьби зі стресом і побудови позитивних стосунків сприяють більш ефективному середовищу охорони здоров'я.

Ситуаційні завдання для самостійної роботи

Завдання 1

Родина – батько, мати, та донька 9 років – потрапили в дорожньо-транспортну пригоду, в результаті якої пошкоджено автомобіль, а родина отримала легкі травми. По прибуттю на місце пригоди лікар швидкої допомоги звернувся до родини, але батьки були розгублені та не змогли на давати відповіді на питання лікаря щодо стану, а дівчинка плакала. Які причини такої поведінки?

Відповідь: стрес призвів до загострення емоцій, тривоги та страху, може перешкоджати здатності батьків сприймати складну медичну інформацію.

Завдання 2

Внаслідок вибуху, що трапився в багатоповерхівці, в лікарню потрапив хлопчик 5 років. Лікарі повідомили батьків про необхідність

оперативного втручання, але батьки відмовляються від лікування. Що могло стати причиною такої поведінки? Яка тактика?

Відповідь: Сильний стрес може вплинути на здатність батьків приймати рішення та їхню здатність брати активну участь в обговореннях щодо здоров'я їхньої дитини. Продовжити налагодження комунікації з батьками з урахуванням умов стресу.

Завдання 3

Під час оголошення повітряної тривоги діти спускались в укриття школи, трапилась штовханина, у однієї дівчинки почалась панічна атака. По прибуттю швидкої допомоги дівчинка плаче, не йде на контакт з медичним працівником. Медичний працівник почав голосно говорити до дитини, щоб вона його почула. Яка правильна тактика в такій ситуації?

Відповідь: Зберігати спокійну поведінку та виявляти співчуття, щоб полегшити стрес. Використовувати невербальні сигнали, такі як обійняти дитину або підтримання зорового контакту.

Завдання 4

Під час спалаху епідемії вірусної інфекції дитина в важкому стані потрапила в лікарню. Її батьки розгублені, в важкому емоційному стані звинуватили медичний персонал в ненаданні допомоги, оскільки з ними протягом дня ніхто з медичного персоналу не спілкувався. Яка тактика?

Відповідь: Дати батькам можливість висловити свої занепокоєння та почуття. Надати роз'яснення про стан дитини.

Завдання 5

Батьки з дівчинкою 5 років опинились в зоні, де відбувся терористичний акт. Швидка допомога перевірила їх стан, не виявила

важких тілесних уразень та без рекомендацій завершила огляд і уїхала. Які мали бути дії медичних працівників?

Відповідь: Обговорити та надати інформацію щодо подальшого лікування, забезпечуючи плавний перехід від невідкладної допомоги до поточного лікування.

Тести

1. Умови надзвичайних ситуацій - це:

- a) Природна катастрофа
- b) Техногенна катастрофа
- c) епідемія
- d) все перераховане

Правильна відповідь: d)

2. Що першочергово має зробити медичний персонал, опинившись в умовах надзвичайних ситуацій:

- a) розпочати невідкладну медичну допомогу
- b) надати інформацію батькам щодо стану дитини та запланованих маніпуляцій
- c) забезпечити власну безпеку та оцінити потенційні ризики
- d) дати направлення на амбулаторне лікування

Правильна відповідь: c)

3. Що необхідно враховувати при комунікації з дітьми в умовах стресу:

- a) Особливості віку
- b) Культуральні, расові особливості
- c) Рівень стресу
- d) Все перераховане

Правильна відповідь: d)

4. Чи може лікар повідомляти інформацію про потерпілу внаслідок надзвичайної ситуації дитину?:

- a) В засоби масової інформації
- b) В правоохоронні органи
- c) В міністерство надзвичайних ситуацій
- d) Тільки з урахуванням забезпечення конфіденційності та дотримання етичних стандартів у всій комунікації

Правильна відповідь: d)

5. Які заходи можуть допомогти встановити контакт з дитиною в умовах стресу:

- a) Встановлення спільної умови, дружби та опіки
- b) Використання ігор та іграшок
- c) переказ своїми словами інформації для пацієнта
- d) усе вище перераховане

Правильна відповідь: d)

Література

Основна:

1. Комунікативні навички лікаря: підручник / Колектив авторів за заг. ред. О.С. Чабан. – К.: Медкнига, 2025 – 528 с.
2. Лимар Л. В., ред. Комунікативна компетентність викладача в медицині : посібник-практикум. Київ : ВЦ «Кафедра», 2026. 136 с. ISBN 978-966-370-279-7.

Допоміжна:

1. Стефанишин, К.Л. (2022). Професійна комунікація педіатра з дитиною та її батьками: методична розробка практичного заняття для

викладача. Медична освіта, (4), 107–116.
<https://doi.org/10.11603/m.2414-5998.2021.4.12699>

2. Kiselova M., Antipkin Y., Volosovets O., Rubin B. K. Children Are Victims in the War on Ukraine. *Pediatric Clinics of North America*. 2026. DOI: 10.1016/j.pcl.2026.05.007.

Інформаційні ресурси:

<https://clincasequest.academy/calgary-cambridge-guide/>

Укладач: професор Мозирська О.В.