



МІНІСТЕРСТВО
ОХОРОНИ
ЗДОРОВ'Я
УКРАЇНИ



Міжнародне
медичне
партнерство

ПОСІБНИК З ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ АНГЛІЙСЬКОЮ МОВОЮ У СФЕРІ МЕДИЦИНИ

Цей посібник створено для підтримки українських медичних закладів у професійній комунікації з міжнародними партнерами. Він допомагає ефективно презентувати себе, налагоджувати партнерства та вирішувати комунікаційні виклики у сфері медицини.

Авторка: Вероніка Грищенко

ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ УСПІШНОЇ КОМУНІКАЦІЇ



ЧІТКІСТЬ І ЛАКОНІЧНІСТЬ:

01

Використовуйте прості, зрозумілі фрази. Уникайте складних конструкцій.



ФОРМАЛЬНІСТЬ:

02

Дотримуйтеся професійного тону, особливо під час першого контакту.



КУЛЬТУРАЛЬНА ЧУТЛИВІСТЬ:

03

Пам'ятайте про культурні відмінності у стилях спілкування.



ДРУЖЕЛЮБНІСТЬ:

04

Починайте листи з теплих слів і завершуйте спілкування на позитивній ноті.



ТОЧНІСТЬ:

05

Уникайте двозначностей та завжди перевіряйте текст перед відправленням.



ВІЗУАЛЬНА СТРУКТУРА:

06

Використовуйте абзаци, списки та заголовки для покращення читабельності.



АКТИВНЕ СЛУХАННЯ:

07

У випадку дзвінків, уважно слухайте партнера і ставте уточнюючі питання.

КОРИСНІ ФРАЗИ ДЛЯ КОМУНІКАЦІЇ

ПОЧАТОК ЛИСТА

- "Dear [Name], I hope this email finds you well."
- "I am writing to introduce myself and share information about our initiative."
- "Thank you for your email regarding [topic]."

ВСТАНОВЛЕННЯ КОНТАКТУ

- "I would like to introduce you to our institution/organization."
- "We are keen to explore potential collaboration opportunities with you."
- "Could we schedule a call to discuss this further?"

ЗАПИТ ІНФОРМАЦІЇ

- "Could you please confirm your availability for a meeting?"
- "I would appreciate it if you could share [specific information]."
- "Could you kindly let us know if there are any updates regarding [topic]?"

НАГАДУВАННЯ

- "I hope you had a chance to review my previous email dated [date]."
- "Just following up on my last email regarding [topic]."
- "I would appreciate your response at your earliest convenience."

ЗАВЕРШЕННЯ ЛИСТА

- "Looking forward to hearing from you soon."
- "Please let me know if there is anything else you need."
- "Thank you for your time and consideration."

ДОДАТКОВІ ПОРАДИ

ОРГАНІЗАЦІЯ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

1. ВСТАНОВІТЬ ЧІТКІ ЧАСОВІ РАМКИ:

Завжди зазначайте строки відповіді або дій.

2. БУДЬТЕ ГОТОВІ ДО РІЗНИЦЬ У ЧАСОВИХ ПОЯСАХ:

Запропонуйте кілька варіантів часу для дзвінків, враховуючи часові зони партнерів.

3. ДОТРИМУЙТЕСЯ ПОСЛІДОВНОСТІ:

Використовуйте однакові шаблони для листів, щоб уникнути плутанини.

4. ПЕРЕВІРКА ДЕТАЛЕЙ:

Уникайте помилок у іменах, посадах чи назвах організацій.

5. ДОКУМЕНТУЙТЕ КОМУНІКАЦІЮ:

Зберігайте всі листи та нотатки після дзвінків для подальших референцій.

ЕТИКЕТ У ЛИСТУВАННІ

- Починайте лист з ввічливого привітання та уникайте надмірної фамільярності.
- Завершуйте лист словами подяки чи позитивним побажанням.
- Уникайте використання надмірної кількості великих літер або знаків оклику.
- Дотримуйтеся професійного оформлення: уникайте емодзі у діловому листуванні.

ПРИКЛАДИ ЛИСТІВ

01

ЛИСТ-ЗНАЙОМСТВО

SUBJECT: Introduction and Potential Collaboration

"Dear [Recipient's Name],

I hope this email finds you well. My name is [Your Name], and I represent [Your Institution's Name], a leading healthcare institution in Ukraine. We specialize in [specific area].

We are keen to explore opportunities for collaboration with [Recipient's Institution]. Specifically, we are interested in [specific area of collaboration].

Could we schedule a call next week to discuss this in more detail? Please let me know your availability.

Looking forward to your response.

Best regards,
[Your Name]
[Your Position]
[Your Contact Information]"

ЛИСТ ДЛЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ДЗВІНКА

SUBJECT: Request to Schedule a Call

"Dear [Recipient's Name],

Thank you for your interest in our partnership proposal. To discuss this further, could we schedule a call at a convenient time for you?

We are available on [date and time options]. Please let us know if any of these work for you or suggest an alternative.

Looking forward to your reply.

Best regards,
[Your Name]
[Your Position]
[Your Contact Information]"

ЛИСТ-НАГАДУВАННЯ

SUBJECT: Follow-Up on Previous Email

"Dear [Recipient's Name],

I hope you are doing well. I am following up on my previous email dated [date] regarding [topic]. I wanted to check if you had a chance to review it and if there are any updates.

Please let me know if further details are required from our side.

Looking forward to your response.

Best regards,
[Your Name]
[Your Position]
[Your Contact Information]"

SUBJECT: Thank You for the Meeting

"Dear [Recipient's Name],

Thank you for taking the time to meet with us on [date]. We truly appreciated the opportunity to discuss [specific topic].

As agreed, we will share [specific information] by [date]. Please do not hesitate to reach out if you have any further questions or suggestions.

Looking forward to our collaboration.

Best regards,
[Your Name]
[Your Position]
[Your Contact Information]"

SUBJECT: Proposal for Joint Project on [Topic]

"Dear [Recipient's Name],

I am reaching out to discuss a potential joint project between [Your Institution's Name] and [Recipient's Institution]. We believe that our expertise in [specific area] and your leadership in [another area] could create a strong synergy.

The proposed project focuses on [brief description of the project], aiming to achieve [specific goals].

Please let us know your thoughts on this proposal and whether a call or meeting can be arranged to discuss it further.

Looking forward to your response.

Best regards,
[Your Name]
[Your Position]
[Your Contact Information]"

РОБОТА З НЕГАТИВНИМИ ВІДГУКАМИ АБО УСКЛАДНЕНОЮ КОМУНІКАЦІЄЮ



ЯК ПРОФЕСІЙНО РЕАГУВАТИ НА КРИТИКУ:

01

Дайте співрозмовнику висловитися без перебивань.
Використовуйте фрази:

- *"I understand your concern"*
- *"Thank you for bringing this to my attention."*



ФРАЗИ ДЛЯ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ:

02

- *"Let's explore possible solutions together."*
- *"Could we discuss this in more detail to find a way forward?"*
- *"I appreciate your feedback and want to ensure we address this properly."*



СТРАТЕГІЇ ДЛЯ ВІДНОВЛЕННЯ ДОВІРИ:

03

- Пропонуйте конкретні дії для вирішення проблеми: *"We will investigate this issue and follow up by [specific date]."*
- Підтримуйте прозорість: інформуйте партнера про хід вирішення ситуації.
- Акцентуйте увагу на майбутньому: *"Moving forward, we can implement [specific improvement] to prevent similar issues."*



ЯК ЗБЕРЕГТИ ПРОФЕСІЙНИЙ ТОН У СКЛАДНИХ СИТУАЦІЯХ:

04

- Уникайте емоційних реакцій: замість *"I don't think that's fair"* кажіть *"Let's examine the specifics of the situation together."*
- Підкреслюйте спільну мету: *"Our shared goal is to achieve the best outcome for everyone involved."*
- Використовуйте активне слухання: *"I hear your concerns, and I want to ensure we address them thoroughly."*



ПОБУДОВА ДОВГОСТРОКОВИХ ВІДНОСИН НАВІТЬ У СКЛАДНИХ ОБСТАВИНАХ:

05

- Наголошуйте на співпраці: *"We value this partnership and are committed to overcoming any challenges together."*
- Регулярно підтримуйте контакт: навіть після вирішення проблеми, надсилайте короткі оновлення чи виявіть інтерес до подальшого розвитку.
- Запропонуйте подальші ініціативи: *"To strengthen our collaboration, we could explore [specific project or solution]."*

АКТИВУЙ
ЗДОРОВ'Я