

Межрегиональная научно-практическая
конференция «За здоровое завтра!»

Необходимость вакцинопрофилактики рака шейки матки: диалог врача и родителя

Чебыкина Татьяна Валерьевна
Заместитель главного врача МАУЗ Центральная городская больница №3, г.
Екатеринбург

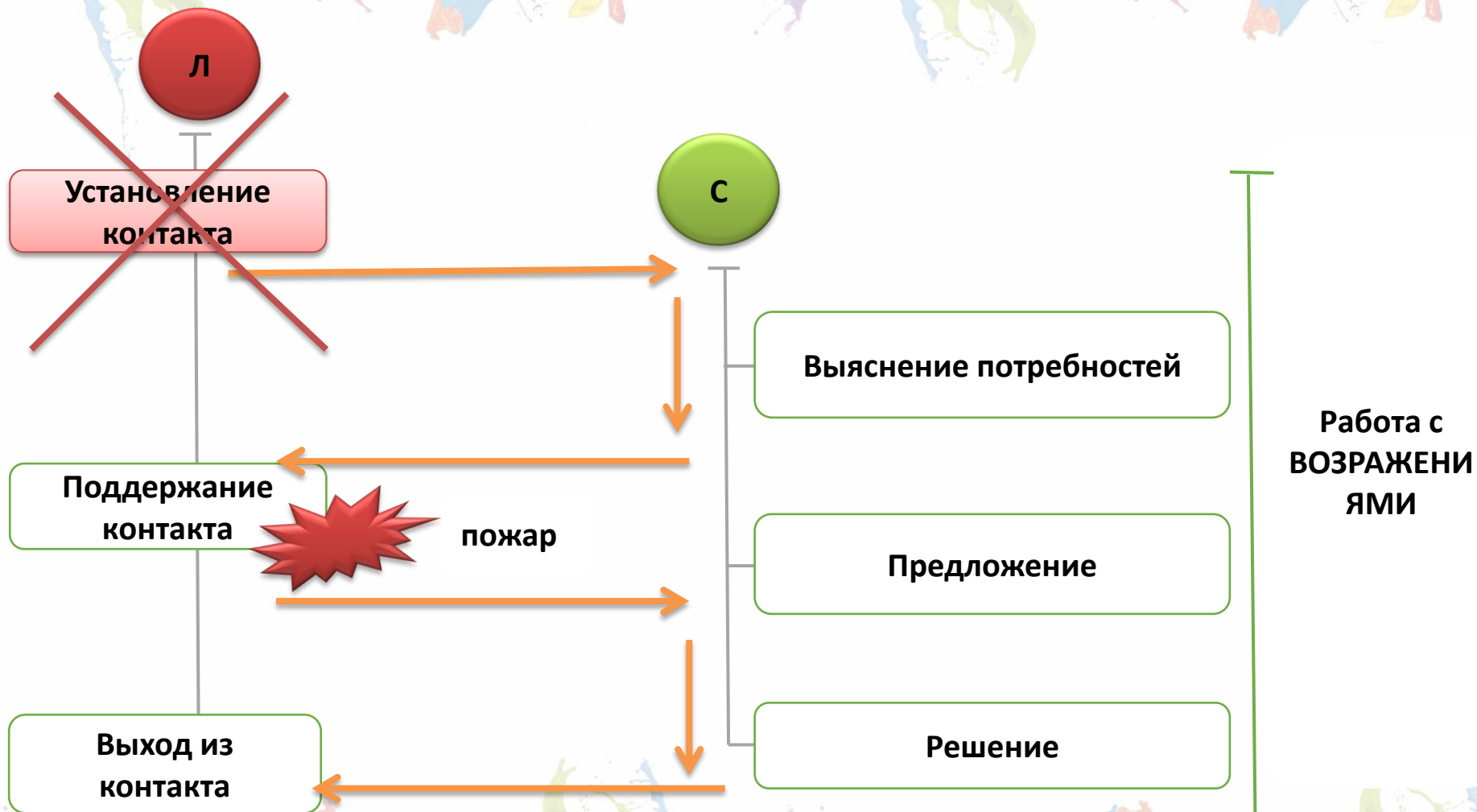
8-9 сентября 2016 г., г. Пермь

Диалог



Переговоры, контакты между двумя сторонами
Толковый словарь Ожегова

Этапы диалога



...И когда мы, обойдя ЛОР-врача, невропатолога, хирурга, ортопеда, кабинет лечебной физкультуры, возвращались к терапевту – первый вопрос врача, прямо с порога, был не о здоровье ребенка, а об очередных пропущенных прививках!

Так я попала в нерадивые мамочки, потому что отказывалась делать прививки своему больному ребенку..

Из Интернета

Установите контакт

Этапы установления контакта



Самоподготовка

Первое впечатление



Улыбайтесь

Контакт глаз

Позиция в пространстве



Приветствие
обращайтесь по ИМЕНИ



Знакомство + Настройка



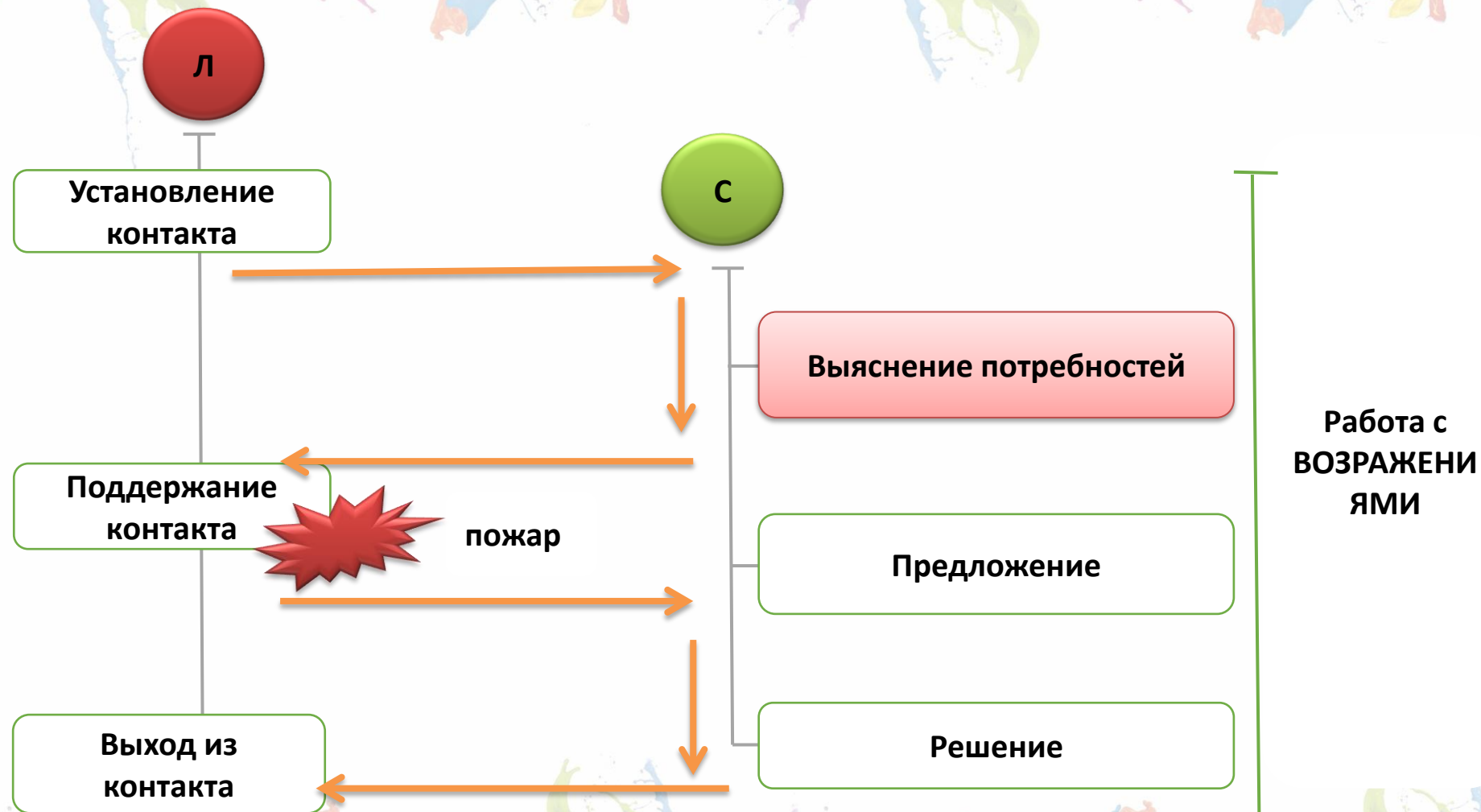
Комплимент

Маленький разговор



Есть контакт!!!

Этапы диалога







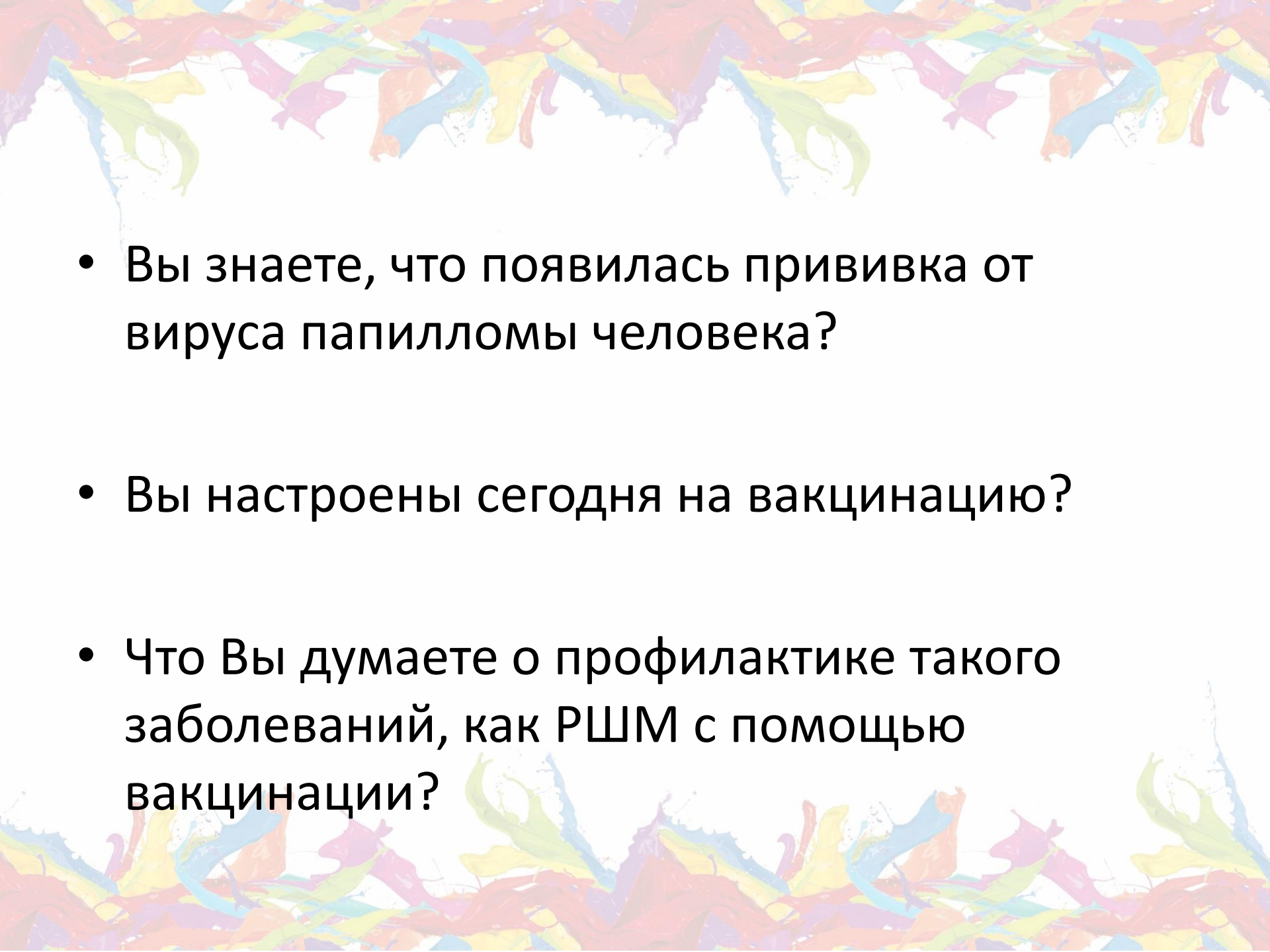
Формулируйте ВОПРОСЫ правильно

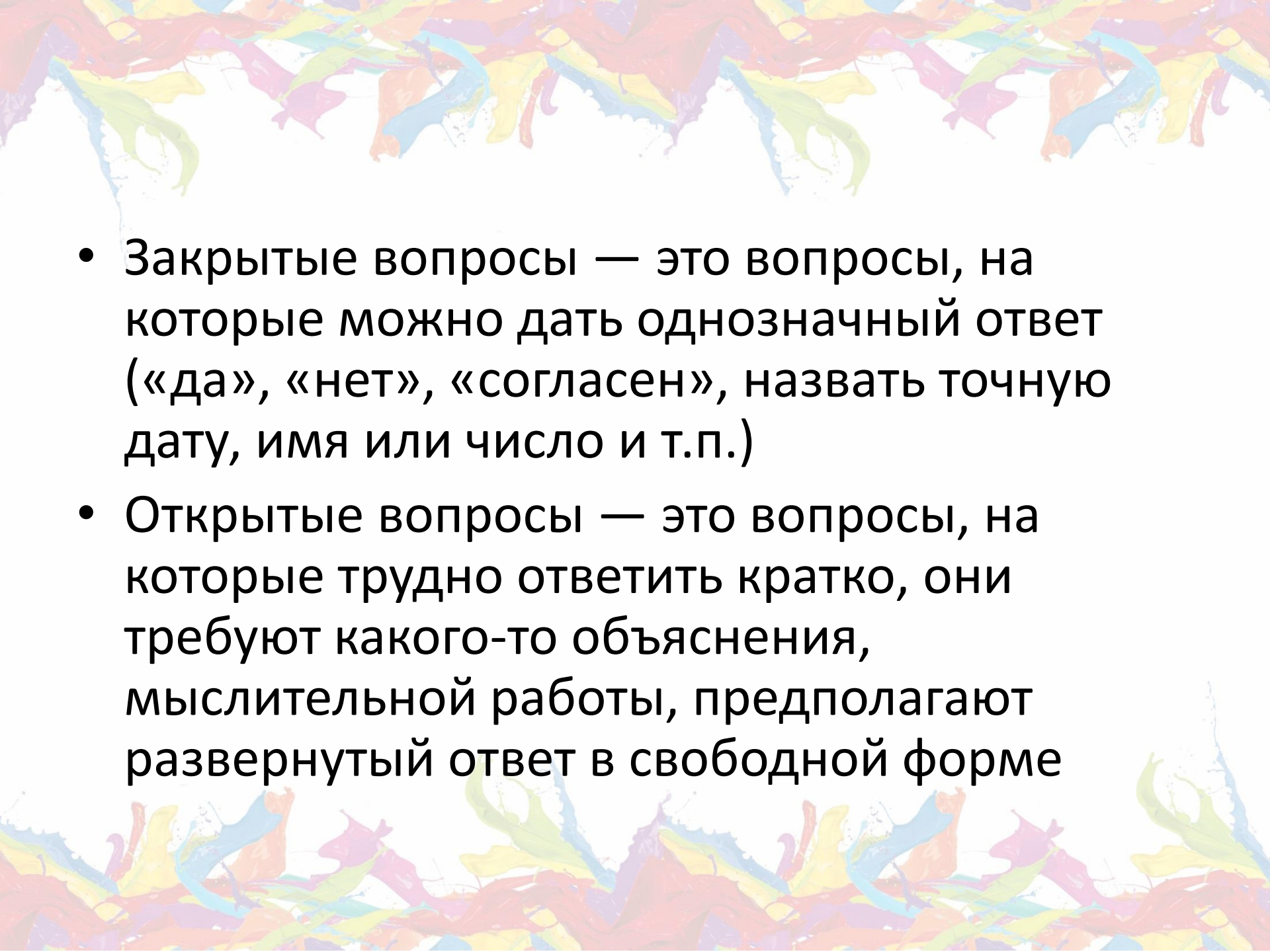
? устанавливать и поддерживать контакт с человеком

? вести разговор в заданном направлении

? определить мотивы и потребности собеседника

? преодолевать возражения

- 
- Вы знаете, что появилась прививка от вируса папилломы человека?
 - Вы настроены сегодня на вакцинацию?
 - Что Вы думаете о профилактике такого заболевания, как РШМ с помощью вакцинации?

- 
- **Закрытые вопросы** — это вопросы, на которые можно дать однозначный ответ («да», «нет», «согласен», назвать точную дату, имя или число и т.п.)
 - **Открытые вопросы** — это вопросы, на которые трудно ответить кратко, они требуют какого-то объяснения, мыслительной работы, предполагают развернутый ответ в свободной форме

Спросили – выслушайте
ответ



Слушанье

ИГНОРИРОВАНИЕ

Не прикладывает усилий, чтобы слушать

СИМУЛИРОВАНИЕ СЛУШАНИЯ

Создание видимости, что вы слушаете

ИЗБИРАТЕЛЬНОЕ СЛУШАНИЕ

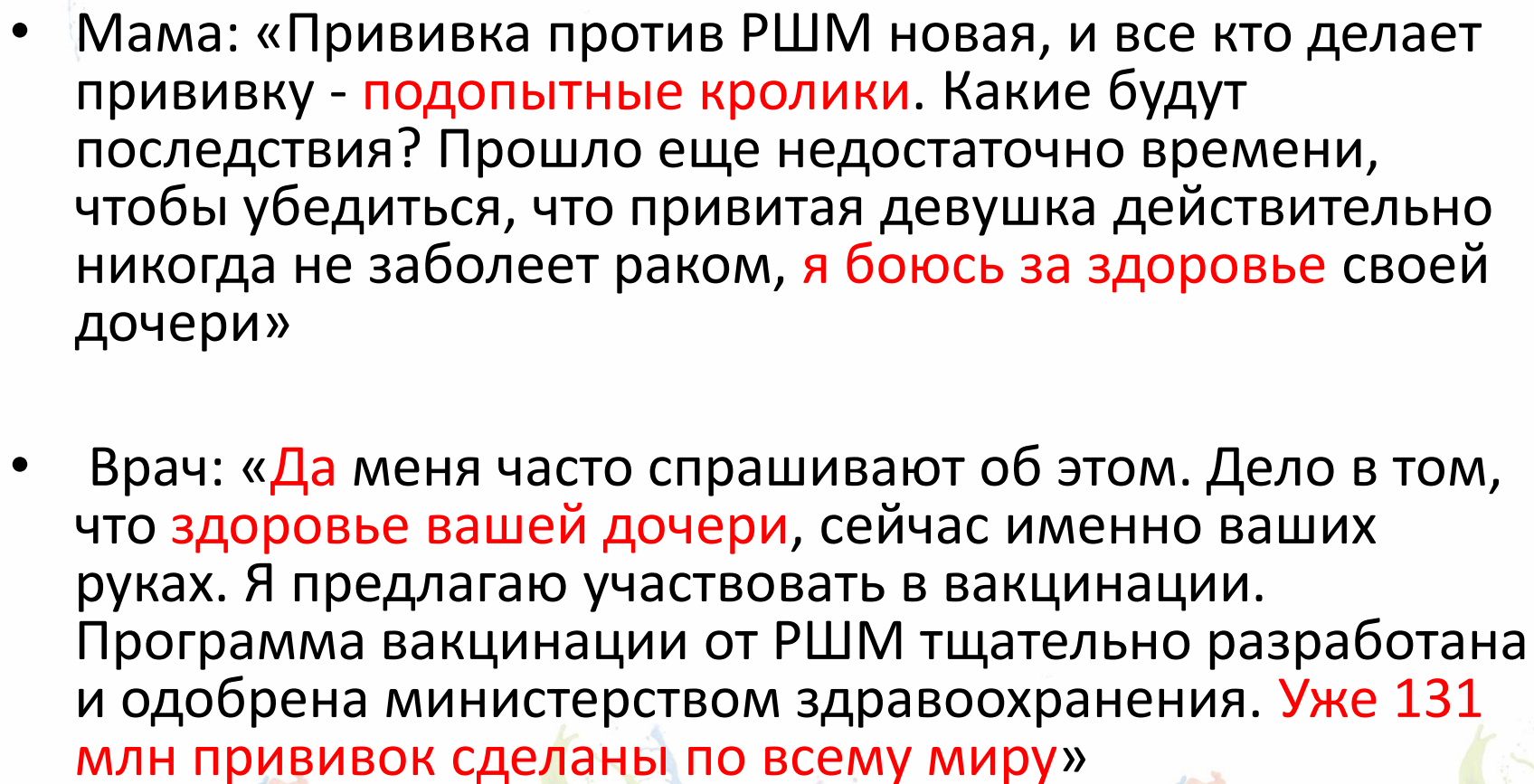
Слушает только ту часть обсуждения, которая представляет интерес

ВНИМАТЕЛЬНОЕ СЛУШАНИЕ

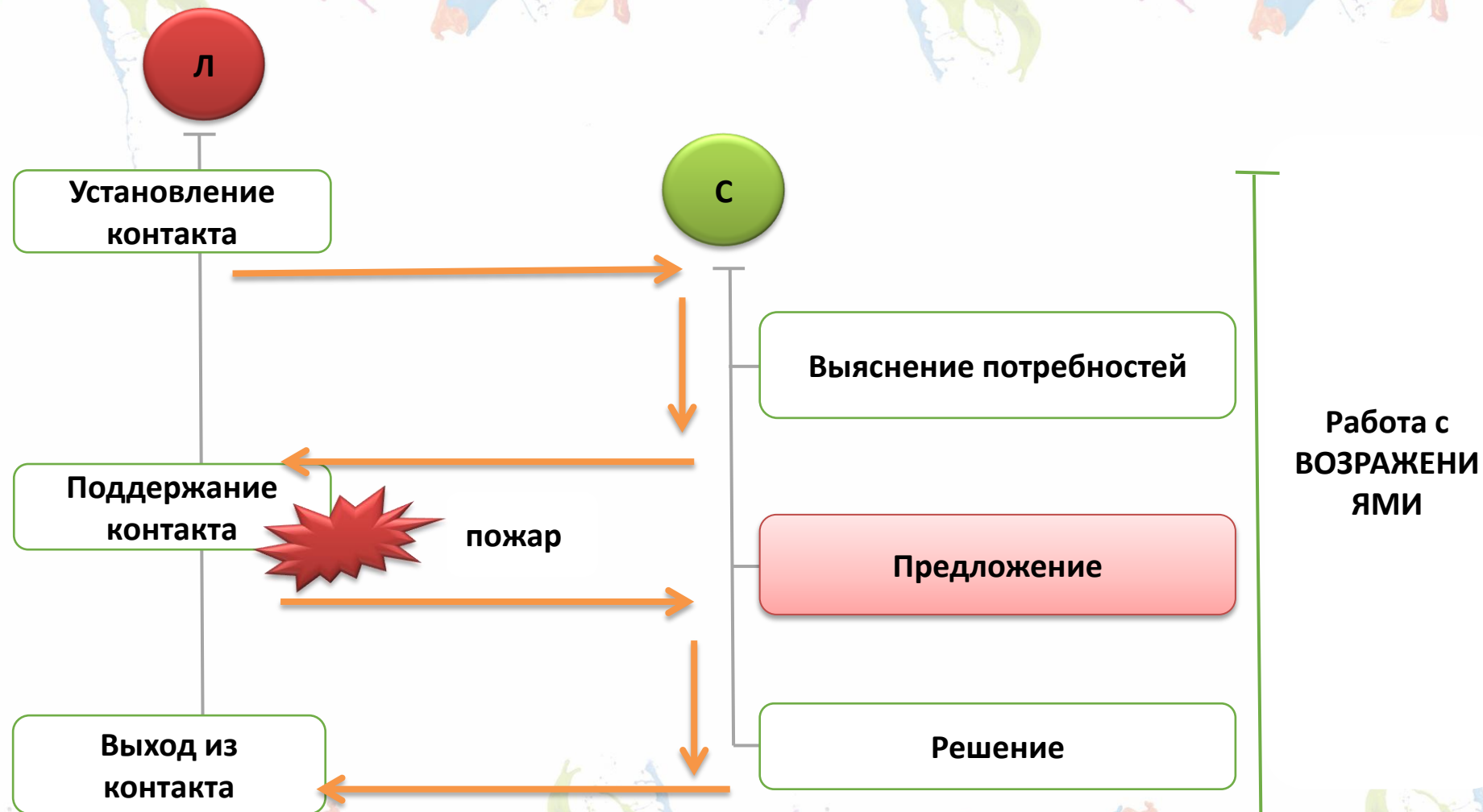
Обращает внимание и фокусируется на том, что человек говорит и сравнивает то, что слышит, со своим опытом

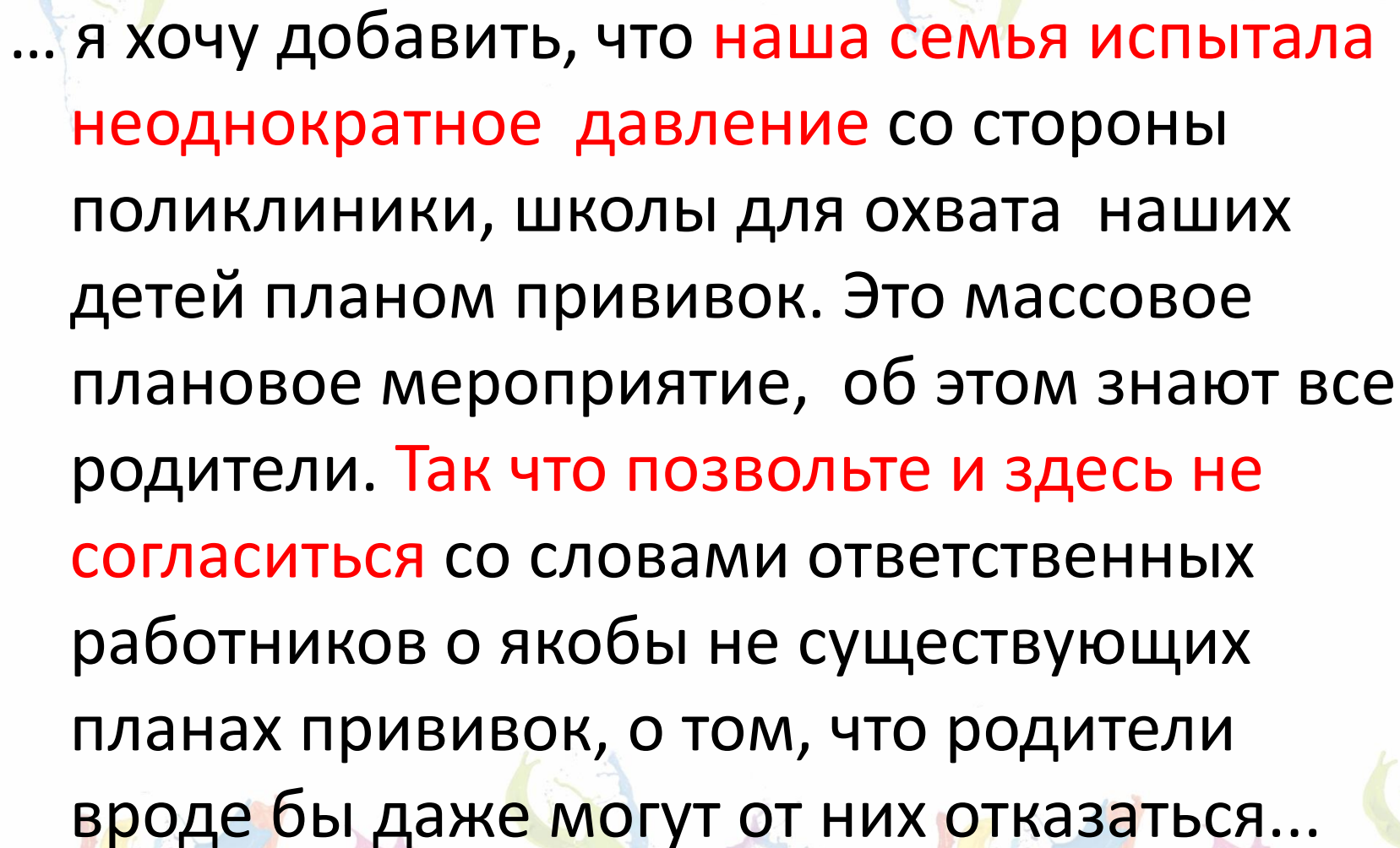
ЭМПАТИЧЕСКОЕ СЛУШАНИЕ

Слушает и реагирует и сердцем, и рассудком (сознанием) для того, чтобы понимать слова говорящего, его намерения и чувства, не позволяя собственным фильтрам играть при этом роль. Эмпатическое слушание – это то, чего мы добиваемся, чтобы отрешиться от себя и действительно сфокусироваться на потребностях собеседника.

- 
- Мама: «Прививка против РШМ новая, и все кто делает прививку - **подопытные кролики**. Какие будут последствия? Прошло еще недостаточно времени, чтобы убедиться, что привитая девушка действительно никогда не заболеет раком, **я боюсь за здоровье** своей дочери»
 - Врач: «**Да** меня часто спрашивают об этом. Дело в том, что **здоровье вашей дочери**, сейчас именно ваших руках. Я предлагаю участвовать в вакцинации. Программа вакцинации от РШМ тщательно разработана и одобрена министерством здравоохранения. **Уже 131 млн прививок сделаны по всему миру**»

Этапы диалога





... я хочу добавить, что **наша семья испытала неоднократное давление** со стороны поликлиники, школы для охвата наших детей планом прививок. Это массовое плановое мероприятие, об этом знают все родители. **Так что позвольте и здесь не согласиться** со словами ответственных работников о якобы не существующих планах прививок, о том, что родители вроде бы даже могут от них отказаться...

Характеристика - Выгода

Вакцина хорошо
очищена

Безопасна

Вирус очень плохо
поддается лечению

Лучше привиться, что
бы не заразиться
(избежать проблем)

Эффективность 95%

Не зря тратите время
и средства

Этапы диалога

Л

Установление
контакта

Поддержание
контакта

Выход из
контакта

С

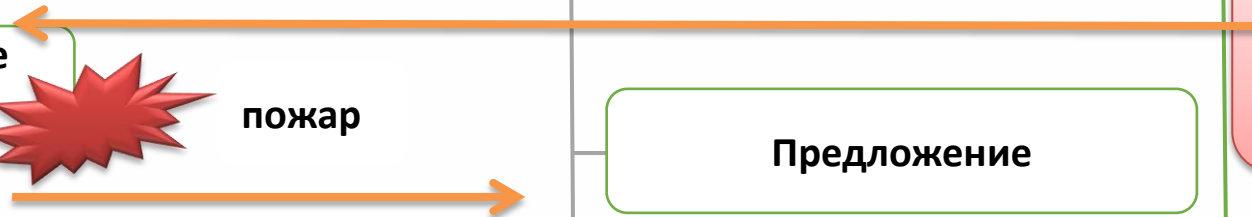
Выяснение потребностей

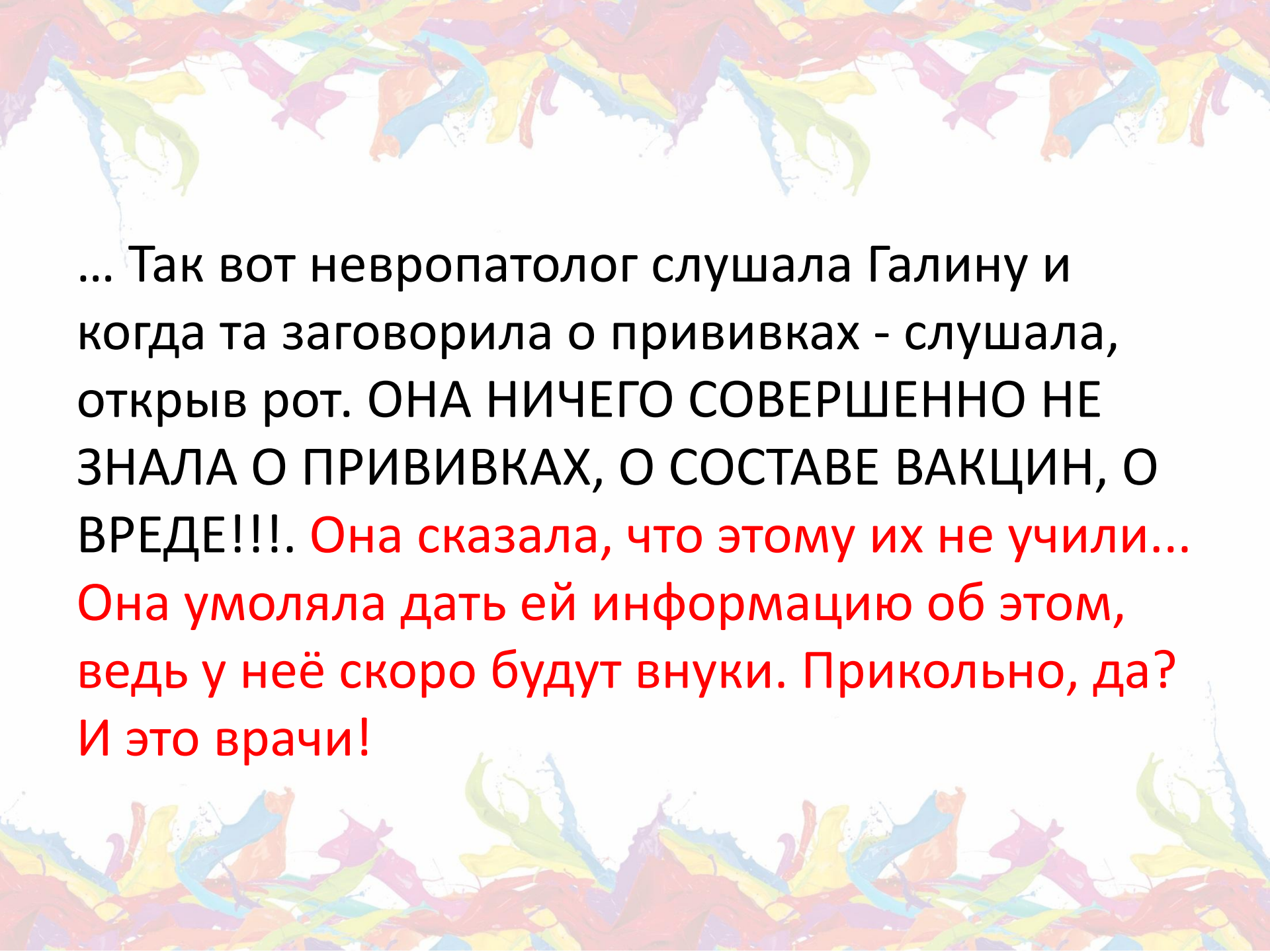
Предложение

Решение

Работа с
ВОЗРАЖЕНИ
ЯМИ

пожар





... Так вот невропатолог слушала Галину и когда та заговорила о прививках - слушала, открыв рот. ОНА НИЧЕГО СОВЕРШЕННО НЕ ЗНАЛА О ПРИВИВКАХ, О СОСТАВЕ ВАКЦИН, О ВРЕДЕ!!!. Она сказала, что этому их не учили... Она умоляла дать ей информацию об этом, ведь у неё скоро будут внуки. Прикольно, да? И это врачи!

Возражения

– это, по сути, те же вопросы, которые требуют ответов

Возражения и сомнения пациента или его представителя – это нормальное явление, т.к. причина:

эмоции + недостаток информации

Банк возражений

Это взрослая инфекция. Зачем вакцинировать ребенка?

Еще неизвестно, насколько эффективна эта прививка. Видимо, как всегда, в России зарубежные компании пытаются провести эксперимент на российских детях и испытать новую вакцину?

Если эта вакцина так нужна, почему ее нет в Календаре прививок?

А осложнения после вакцинации против РШМ есть? Насколько они тяжелы?

Вы знаете, для нас это дорогая прививка

Я слышала, что эта вакцина приводит к бесплодию

У меня мало информации по поводу этой прививки

Моя дочь не живет половой жизнью (и пока не собирается), зачем прививать?

Нет времени ее ставить

Мой гинеколог не советует!

Банк возражений

Вакцины вообще вредны

У моего ребенка и так тяжелое заболевание, а Вы предлагаете вакцинацию от РШМ. О чем это Вы говорите?

Слышала плохие отзывы об этой вакцине

Я не знаю где можно поставить ее

Мы сами врачи и мы против прививок

Нет 100% защиты

Заболеваемость раком этой локализации соотносится с «разгулом и свободой сексуальности». Поэтому необходимость в прививке, прежде всего, обусловлена тем, что мы, взрослые люди, сами «прививаем» своим детям

Наш участковый педиатр никогда мне не говорил об этой прививке

Наша религия против прививок

Ранее мы плохо перенесли прививки!
Больше прививаться мы не будем!!!

Возражение

Я считаю, это просто выкачивание, или просто отмывание денег

1. Прими возражение

Мне жаль, что у вас сложилось такое мнение

2. Уточни (Задай уточняющий вопрос)

Это мнение обо всей индустрии вакцин или именно о вакцине против ВПЧ?

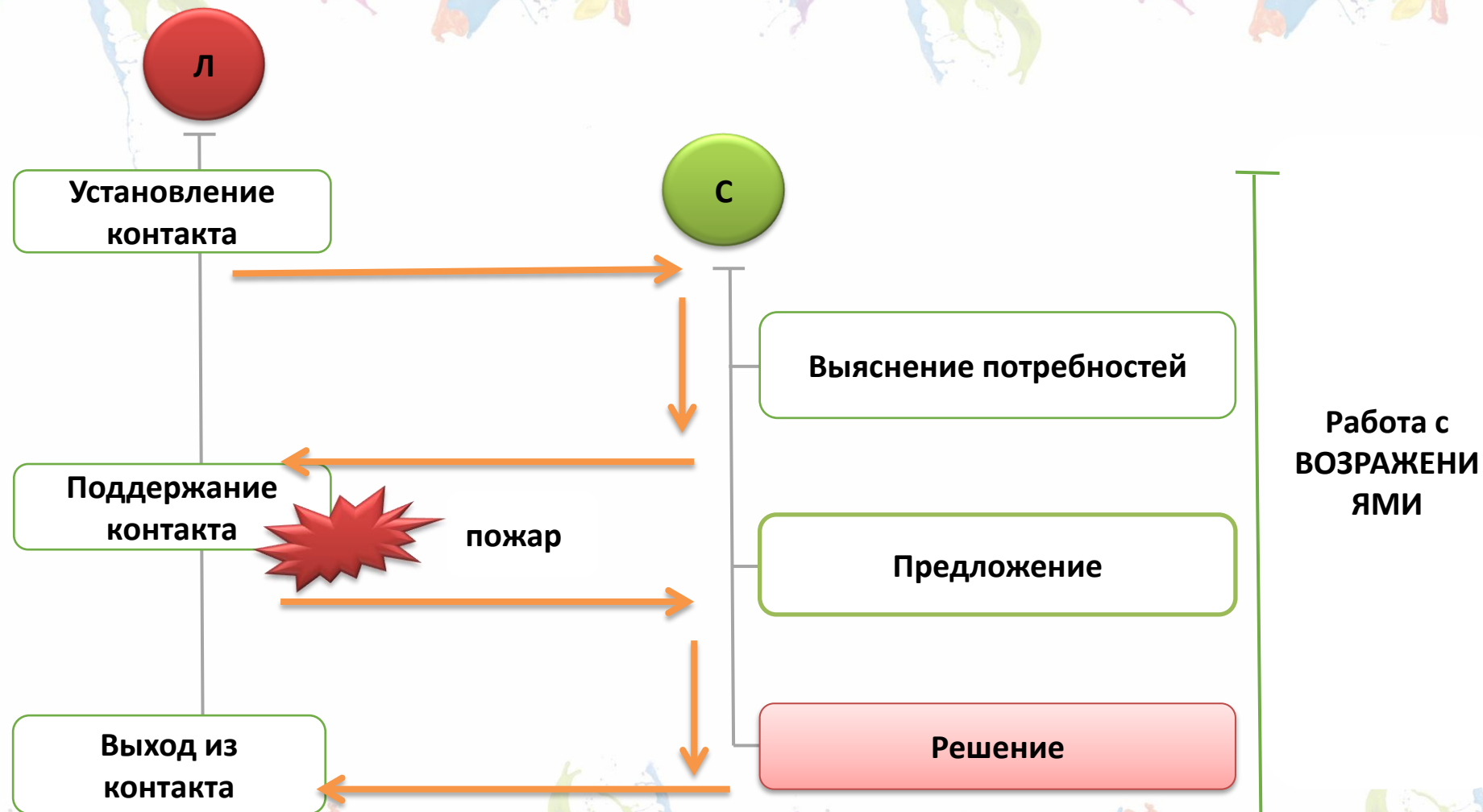
3. Аргументируй (Приводи аргументы)

В этой ситуации особенно важен баланс Цена-Ценность. Цена на эту вакцину составляет 6 000 рублей. По нашим временам сумма немалая и сделать нужно 2 прививки. Ценность вакцинации состоит в сохранении женского здоровья на долгие годы (Далее могут идти аргументы про эффективность вакцины в соответствии с запросом пациента / представителя)

4. Подведи итог (Резюмируй, заверши предложение о вакцинации)

Подумайте, что для Вас важно и если остались сомнения давайте обсудим их

Этапы диалога



Проговорить итог разговора:

- кто – что - когда делает?
- кто за что отвечает (распределение ответственности)
- что нам для этого нужно – ресурсы?
- с какими сложностями можем столкнуться?
- какие действия на опережение можем предпринять сейчас?

Выход из контакта

Позитивное прощание



Уважение и сотрудничество

Длительные
партнерские отношения
с пациентами и их
близкими



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

С.М. Харит, ФГУ НИИДИ Росздрава, Доклад «Антивакцинальное лобби. Что делать?»

В ДОКЛАДЕ ИСПОЛЬЗОВАНА ИНФОРМАЦИЯ