

# ПРОГРАМА

**10:00 – 11:45** Модулиране на нагласите относно комуникацията лекар-пациент

**11:45 – 12:00** Кафе-пауза

**12:00 – 13:00** Принципи и техники на успешната комуникация

**13:00 – 14:00** Обяг

**14:00 – 15:30** Насоки за повишаване на професионалното въздействие за убеждаване на пациента

**15:30 – 15:45** Кафе-пауза

**15:45 – 17:00** Отворена дискусия



**S** SCIENCE  
IN THE CRISIS  
Наука в кризата

## За фондация Астра Форум и платформата Science in the Crisis – Наука в кризата

Фондация Астра Форум е българска неправителствена организация, която работи за устойчиво обществено развитие, прилагайки научен подход. Сферите, в които е съсредоточена работата на Фондацията, са здравеопазване, околна среда и екология, история, изкуство и култура.

Платформата Science in the Crisis – Наука в кризата е самостоятелен бранд на фондация Астра Форум, който се обособява в началото на пандемията от COVID-19. Едноименните страница и група в социалната мрежа Facebook са пространство за разглеждане на мерките, вкл. икономически, за справяне с кризата, както и за борба с фалшивите новини около коронавируса.

Фондацията работи по проблемите на общественото здраве, превантивната и социална медицина, както и ваксинапредотвратимите заболявания. Сред основните задачи на организацията е работата по националния имунизационен календар – задължителни и препоръчителни имунизации и такива, прилагани по национални програми.

Разнообразен набор от дейности прилага екипът на фондация Астра Форум в цялата страна:

- Семинари и обучения за лекари в извънболничната помощ по проблемите на ваксините, COVID-19 и комуникацията между лекари и пациенти за повишаване на ваксинационното покритие у нас;
- Организация и участие в научно-практически конференции за общопрактикуващи лекари и специалисти в различни медицински специалности;
- Научни изследвания в сферата на медицината и здравеопазването, които дават доказателствена база на инициативите на екипа;
- Разработка на методически ръководства и адаптиране на ръководства на международни организации като СЗО и ООН.

## СЪДЪРЖАНИЕ

Въведение .....	1
Позиция 1.....	2
Закони на въздействието .....	3
Съзнание и подсъзнание .....	4
Закони на айсберга.....	5
Позиция 2 .....	6
Защо се чувствам добре? .....	7
Какво харесвам в другия?.....	8
Техники за комуникация и въздействие.....	9
Замразяване на негативите / Реакция на правилната гума .....	11
Говорене в ползи .....	13
Възражения.....	15
Трите пътя към активна препоръка.....	17
Принципи на успешна комуникация и въздействие.....	18
Личен план за практика.....	19
Шестте акцента от тренинга .....	20

## Въведение

Този тренинг по въздействаща комуникация поставя акцент върху ключови аспекти от ежедневието на лекаря като например:

- Модулиране на нагласите на пациента;
- Принципи и техники за успешна комуникация;
- Професионално въздействие за убеждаване на пациента.

Всички тези аспекти на комуникацията поставяме в контекста на имунопрофилактиката и централния ангажимент на лекарите да поставят ваксини на своите пациенти. Ключово за поведението на човек е предварителната нагласа, с която поема дадено начинание. По време на тренинга е разгледана тази част от поведението на човека, а именно – как нагласите определят държанието. Взаимовръзката между нагласи и поведение дава представа и за това могат ли, и ако да, по какъв начин да бъдат променени нагласите на пациентите за определен вид лечение, в конкретния случай – за имунопрофилактиката.

Разбира се, за да можем да повлияем на пациентите, ние трябва да имаме въздействие върху тях. В следваща част на тренинга се разглеждат законите за въздействие и тяхното значение за лекаря. Въздействието само по себе си обаче не е достатъчно – за да бъде то оползотворено е необходимо комуникацията между лекаря и пациента да бъде водена ефективно. Ефективната комуникация има своите собствени правила, които също биват разгледани в това обучение.

## Позиция 1

1. Посочете при комуникация с пациенти, какви умения искате да подобрите (усвоите)?

---

---

---

2. При комуникация с пациенти, от какво зависи постигането на резултати над средните?

---

---

---

3. Продавате ли идеи на пациентите?

Как въздействате и убеждавате?

---

---

---

4. Каква е основната цел, която искате да постигнете, когато разговаряте с пациент?

---

---

---

**НАГЛАСИТЕ И ПРЕДСТАВИТЕ ОПРЕДЕЛЯТ ПОВЕДЕНИЕТО!  
ИЗБОРЪТ Е МОЙ!**

## Закони на въздействието

### **Въздействаме винаги!**

Какво означава това за нас като лекари?

---

---

---

---

### **Отнема еднакво усилие да въздействаме положително или отрицателно!**

Какво означава това за нас?

---

---

---

---

### **Въздействието върху подсъзнанието доминира!**

Какво означава това за нас?

---

---

---

---

**ВЪЗДЕЙСТВАМЕ ВИНАГИ И ПРИ ВСИЧКИ ОБСТОЯТЕЛСТВА!**

## Съзнание и подсъзнание

	СЪЗНАНИЕ	ПОДСЪЗНАНИЕ
<b>МОЗЪЧНА МАСА</b>	17%	83%
<b>СКОРОСТ НА ИМПУЛСА</b>	120-140 mph	Наг 100 000 mph
<b>ИНФОРМАЦИЯ НА СЕКУНДА /БИТОВЕ/</b>	2000	400 милиарда
<b>КОНТРОЛ НАД ВЪЗПРИЯТИЕТО И ПОВЕДЕНИЕТО</b>	2-4%	96-98%
<b>ФУНКЦИЯ</b>	Волева: поставя цели и оценява резултатите	Обслужваща: изпълнява целите, съгласува резултатите с целите
<b>ВЪЗПРИЯТИЕ ЗА ВРЕМЕ</b>	Минало и бъдеще	Настояще
<b>ПАМЕТ</b>	До 20 секунди	Вечна

**ВЪЗДЕЙСТВИЕТО ВЪРХУ ПОДСЪЗНАНИЕТО ДОМИНИРА!**



## Закони на айсберга

 **Всяко нещо има поне две страни!**

Какво означава това за нас?

---

---

---

---

 **Първото впечатление често е решаващо!**

Какво означава това за нас?

---

---

---

---

 **Подсъзнанието функционира като брояч на импулси!**

Какво означава това за нас?

---

---

---

---

**ВСЯКО НЕЩО ИМА ПОНЕ ДВЕ СТРАНИ!**

## Позиция 2

1. Кої е най-важният въпрос, който трябва да си зададете, преди да започнете работа или да се подготвите ментално за всички прегледи и разговори с пациенти?

---

---

---

---

---

2. Кое считате, че е по-важно за добрата комуникация – гругите да те харесват или ти да харесваш гругите?

---

---

---

---

---

**НАГЛАСИТЕ И ПРЕДСТАВИТЕ ОПРЕДЕЛЯТ ПОВЕДЕНИЕТО!  
ИЗБОРЪТ Е МОЙ!**

## Защо се чувствам добре?

Дата	Три причини
	1.
	2.
	3.
	1.
	2.
	3.
	1.
	2.
	3.
	1.
	2.
	3.
	1.
	2.
	3.

**ВЪПРОСЪТ „ЗАЩО СЕ ЧУВСТВАМ ДОБРЕ?“ Е КЛЮЧЪТ КЪМ  
САМОМОТИВАЦИЯТА!**

## Какво харесвам в другия?

Помислете за пациент от Вашата практика, с когото общувате трудно, и/или когото не харесвате особено.

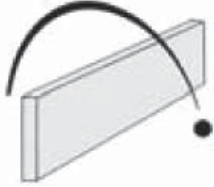
Напишете 10 неща за този човек, които харесвате – негови силни страни, положителни качества, включително положителни характеристики от външния вид на човека.

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....
6. ....
7. ....
8. ....
9. ....
10. ....

**ДА ПРИЕМАШ ДРУГИЯ Е НАЙ-ДОБРАТА ОСНОВА ЗА КОМУНИКАЦИЯ!  
ВСЕКИ ЧОВЕК ИМА ПОЛОЖИТЕЛНИ И ОТРИЦАТЕЛНИ СТРАНИ!**

## Техники за комуникация и въздействие

Който пита, води! Хвърляйте камъчета!



.....

.....

.....

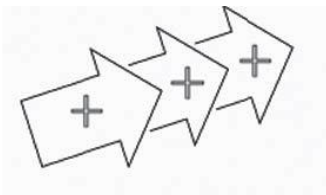
Цедка за кафе – да съберем повече информация

.....

.....

.....

Удължавайте положителните страни!

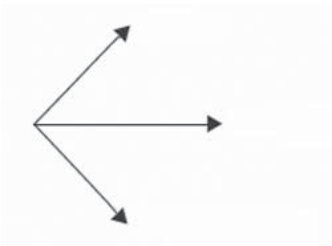


.....

.....

.....

Който обосновава, убеждава!

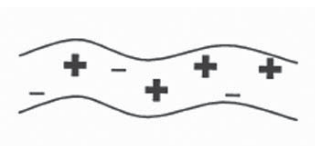


.....

.....

.....

Оставете „боклука“ да отплува



.....

.....

.....

**Запомняме:**

**10 %**

от това, което четем,

**20 %**

от това, което чуем,

**30 %**

от това, което видим,

**50 %**

от това, което чуем и видим,

**70 %**

от това, което кажем,

**90 %**

**ОТ ТОВА, КОЕТО НАПРАВИМ!**

**ЛИЧЕН ОПИТ, ИСТОРИИ, МЕТАФОРИ!**

## Замразяване на негативите / Реакция на правилната гума

*Посочете най-малко един положително насочен въпрос за всяко от твърденията по-долу!*

1. Информацията, която получих на тренинга, не винаги ми е от полза.

---

2. Не всичко от изброеното представлява интерес за мен.

---

3. Пациентите ми обикновено не ми съдействат достатъчно.

---

4. Не разбрах много добре как да приложа това на практика.

---

5. Някои твърдения бяха твърде теоретични.

---

6. Имам нужда от много повече време, за да свърша това.

---

7. Имах грешна представа за това досега.

---

8. Не разбирам изцяло задачата, която трябва да свърша.

---

9. Получих малко нови данни.

---

10. Целта е трудна за изпълнение.

---

*Продължение...*

11. Използването на тези принципи не носи само ползи.

---

12. Знаех повечето от тези неща и преди срещата.

---

13. Не обсъдихме всички важни за мен теми.

---

14. Не чувам единствено добри неща за вашата практика.

---

15. Чувствам, че реорганизацията ще предизвика много нови проблеми.

---

16. Вашият колега може да удовлетвори повечето от нашите критерии за избор на терапия.

---

17. От целия тренинг успях да взема само една ценна техника.

---

18. Като цяло семинарът не беше зле.

---

19. Вече съм изкарал ковид, защо ми е да си слагам ваксина.

---

20. Продуктът като цяло не е лош, но има и известни недостатъци.

---

**УДЪЛЖАВАЙТЕ ПОЛОЖИТЕЛНИТЕ СТРЕЛИ!**



## Говорене в ползи

Ваксина- предотвратими заболявания	Предимство на ваксините	Полза за пациента от съответното предимство	Въпроси
Ваксина			

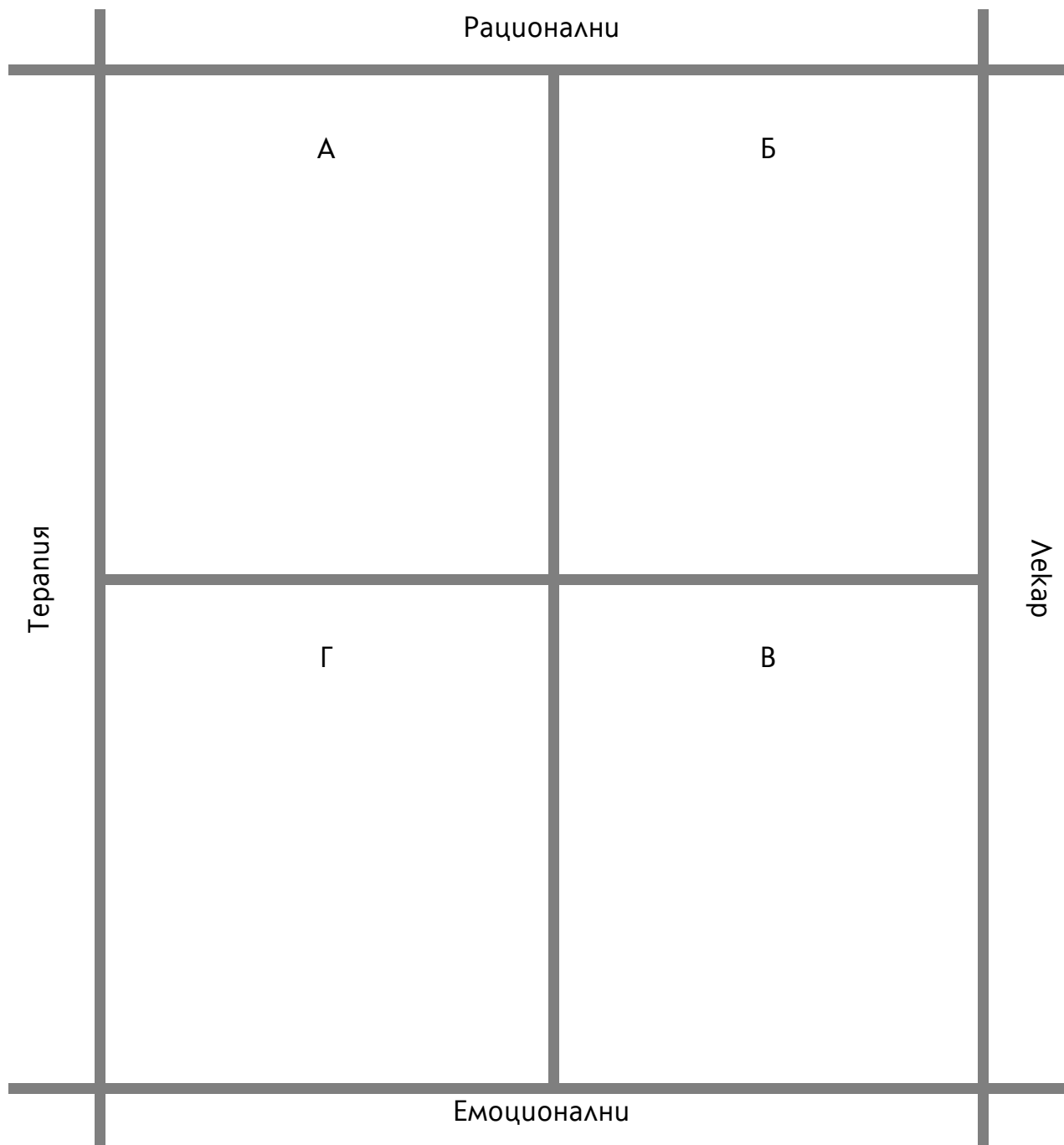
**САМО ХАРАКТЕРИСТИКИТЕ НА ВАКСИНИТЕ САМИ ПО СЕБЕ СИ НЕ СА РЕШАВАЩИ. ВАЖНО Е И КАКВО ПАЦИЕНТЪТ МИСЛИ ЗА ТЯХ!**

*Продължение...*

Терапия			Въпроси

**ДА ФОРМИРАМЕ ПРЕДСТАВАТА ЗА ТЕРАПИЯТА!**

## Възражения



**РАЦИОНАЛНИТЕ ВЪЗРАЖЕНИЯ ЧЕСТО ПРИКРИВАТ ЕМОЦИОНАЛНИ  
СЪОБРАЖЕНИЯ!**

Възражение	Тип	Отговор

## Трите пътя към активна препоръка

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Защо пациентът се чувства в най-добрите ръце с нас?

СЪМНЕНИЯ СТРАХ НЕДОВЕРИЕ	УВЕРЕНОСТ ДОВЕРИЕ СИГУРНОСТ

**ПАЦИЕНТЪТ ЗАСЛУЖАВА НАЙ-ДОБРОТО!**

## Принципи на успешна комуникация и въздействие:

1. Човек е способен на всичко:

---

---

2. В даден момент човек има само една представа, само една мисъл и само една идея в ума си :

---

---

3. Всеки външен стимул поражда дадена представа, от която могат да произлязат действия:

---

---

4. Човек винаги има избор:

---

---

5. Пред избора между две възможности, човек не мисли за третата:

---

---

Примери от практиката за всеки един принцип:

---

---

## Личен план за практика

Дата: .....

1. Какво ще правя **по-често** от утре?

---

---

---

2. Какво ще правя **по-рядко** от утре?

---

---

---

3. Какво ще започна да правя **за първи път** от утре?

---

---

---

4. Какво ще **спра** да правя от утре?

---

---

---

КОЙ, АКО НЕ АЗ!  
КОГА, АКО НЕ СЕГА!  
КЪДЕ, АКО НЕ ТУК!

## Шестте акцента от тренинга

Дата:.....

1.

---

---

2.

---

---

3.

---

---

4.

---

---

5.

---

---

6.

---

---

**ПРАКТИКА, ПРАКТИКА, ПРАКТИКА!**