



Эффективная коммуникация при вакцинации



Организатор: РГП на ПХВ «Национальный центр общественного здравоохранения» МЗ РК

Докладчик: Зейнолдин Мирас Ержанұлы, MD, Инструктор ШМНУ, Семейный врач

23 Июль 2026 год



О лекторе:

Зейнолдин Мирас Ержанұлы, MD, Инструктор ШМНУ, Семейный врач

09.2025 – По настоящее время. Инструктор в Школе Медицины Назарбаев Университета.

09.2022 - 09.2025 | Резидентура по специальности семейная медицина, Школа Медицины Назарбаев Университета.

08.2018 – 06.2022 | Доктор медицины, Школа Медицины Назарбаев Университета.

09.2013 – 06.2018 | Бакалавр в области биологических наук, Назарбаев Университет.

Цель обучения/лекции

После лекции участники смогут:

- Знать о важности коммуникации при вакцинации
- Смогут использовать техники коммуникации на приеме с пациентом
- Ознакомиться с Основами эффективной коммуникации
- Отвечать пациентом эффективной коммуникации во время отказа

План лекции

- Пациент на приеме – задача увеличить вакцинирование
- Основы эффективной коммуникации
 - Доверие
 - Нерешительность
 - Причины нерешительности
- Начало Разговора
- Метод CASE
- Короткий Алгоритм на приеме

Какую проблему поможет решить этот вебинар?

01. Контекст приёма

На приеме у Медицинского работника пациент которые нуждается в вакцинации.

Это скорее всего ребенок который нуждается в плановом вакцинировании.

02. Препятствие

Родитель/Опекун ребенка против вакцинации.

03. Ключевой вопрос

Какие шаги нужно предпринять в ограниченное время для медицинского работника?



Сгенерировано с ИИ, gemini Nano Vanana

Основы эффективной коммуникации

Невербальные навыки

- Позитивное выражение лица
- Надлежащий зрительный контакт
- Доброжелательная поза и положение тела
- Дружелюбные естественные жесты
- Сила прикосновения (если уместно, чтобы показать внимание и заботу)
- Активное слушание

Вербальные навыки

- Утвердительные реплики вроде «мм», «ага» и «хмм»
- Мягкий, утвердительный голос без слов-паразитов
- Четкая структура речи и построения предложений
- Рефлексия — выражение эмпатии словами о понимании чувств и состояния пациента

Информация и доверие из практики и отношении к вакцинам в Республике Казахстан

Источники информации и доверие: Родители чаще всего доверяют **медработникам** и **профильным сайтам**, что формирует позитивное отношение к прививкам. При этом недоверие к врачам обычно связано с их низким профессионализмом, плохой информированностью или негативным чужим опытом.



Нерешительность - зона для работы с коммуникативными навыками



Почему родители сомневаются: модель 3C → 5C

ВОЗ (SAGE, 2014) описала три ключевых барьера. Позже модель расширили до пяти факторов (Betsch et al., 2018).



Confidence

Доверие

к вакцине, системе
здравоохранения, врачу



Complacency

Недооценка риска

болезнь кажется далёкой или
неопасной



Convenience

Доступность

барьеры: время, запись,
расстояние

+2 фактора в модели 5C:

Calculation (взвешивание рисков и выгод) • **Collective responsibility** (готовность защищать окружающих через коллективный иммунитет)

Нерешительность в коммуникации

Доверие к медработникам (МР) — ключевой фактор, определяющий отношение к вакцинации

Искренняя забота

Чувствуют ли родители, что о них действительно заботятся и хотят лучшего для их ребенка?

Сила рекомендации

Чувствуют ли родители, что медицинский работник уверенно и решительно рекомендует прививки?

Уважение и диалог

Чувствуют ли родители уважение к своему мнению и получают ли четкую и понятную рекомендацию от МР?

Как начинать разговор о прививках

Утвердительная форма (presumptive)

«Сегодня Алихану нужно сделать несколько прививок.»

Рекомендация звучит как часть обычной помощи

Родитель

«Хорошо. В какую руку лучше?»

Визит идёт по плану — 30 секунд

Вопросительная форма (participatory)

«Что вы думаете о прививках?»

Открывает решение как предмет дискуссии с нуля

Родитель

«Если честно, я не уверена, что мы готовы...»

Остаток визита уходит на уговоры

Обе фразы звучат «вежливо» — но задают разную траекторию всего разговора.

Рекомендация:

Используйте утвердительную форму и в то же время проверяйте любые реакции, указывающие на нерешительность. Такая стратегия является эффективной и удовлетворяет пациентов.

Подход C.A.S.E.



Corroborate

Согласие /
сопереживание

*«Понимаю, о чём вы
беспокоитесь — это
разумный вопрос»*



About me

О себе

*«Я вакцинировал(а) своих
детей / пациентов,
потому что...»*



Science

Наука

*1–2 конкретных факта. “Я
доверяю единогласному
соглашению
международных
организации...”*



Explain / Advise

Объяснение и
рекомендация

*«Я рекомендую сделать
прививку сегодня»*

C.A.S.E. в разговоре о мифе про аутизм

Родитель

«Я слышала, что прививки вызывают аутизм.»

C

Corroborate • Согласие / сопереживание

Врач: «Понимаю — это серьёзный повод для беспокойства, особенно если вы читали об этом в интернете.»

A

About me • О себе

Врач: «Я привил(а) собственных детей по календарю и рекомендую то же самое своим пациентам.»

S

Science • Наука

Врач: «Крупное датское исследование — 657 461 ребёнок — не обнаружило связи между вакциной MMR и аутизмом, включая детей с семейной историей аутизма.»

E

Explain / Advise • Объяснение и рекомендация

Врач: «Поэтому я рекомендую сделать прививку сегодня, по графику.»

Чего избегать в моменте

01

Открытые вопросы на Старте

Старт разговора с открытого вопроса резко повышает вероятность немедленного возражения.

02

«Битва фактов»

Поток сухой статистики в ответ на эмоциональное беспокойство не помогает принять решение.

03

Запугивание

Использование пугающих образов болезни в качестве главного аргумента убеждения.

Подготовьте фразы заранее

Базовые темы	Пример подготовленных ответов
Значение вакцинации и эффективность вакцин в предотвращении болезней.	Вакцины защищают детей от инфекционных заболеваний.....
Распространенные мифы (связь с аутизмом, ...)	Международные сообщества в единогласном мнении что вакцины защищают людей и не имеют связи с другими заболеваниями....
Безопасности вакцин и ее компонентов – закупки, надзор, состав вакцин, страна-производитель.	Государство строго управляет за соблюдением нормативов по безопасности вакцин. Я хочу показать вам какие вакцины мы собираемся вам поставить, страну производителя и как будет выполняться процедура. Желаете выслушать?.....
Пост прививочные реакции (какие ожидаются симптомы) и вероятность возникновения осложнений.	После прививки самое частое явление это болезненность в месте инъекции.... Если будут боли то вы должны сделать....
Противопоказания к прививкам	По перечню противопоказаний к прививкам 146 приказа от 2020 года.....

- Используйте слово «защищать»
- Не делайте акцент на отрицательных влияниях
- Не повторяйте мифы
- Подготовьте визуальные элементы (фото вакцин, компанию производителя, узнайте пару фактов о компании)

Используйте % вместо частоты при отрицательных эффектах

Люди воспринимают проценты гораздо менее лично, чем дробную частоту.

Частота

Вызывает личную тревогу

Пример формулировки:

«Риск тяжелых реакций — 1 из 10 миллионов»

Реакция: «А если это мой ребенок?»

Проценты

Воспринимаются нейтрально

Пример формулировки:

«Риск тяжелых реакций — 0.0000001%»

Разуму сложно соотнести с личным опытом

Помните:

Медицинские работники — Лидеры Мнения

Мы не просто предоставляем
информацию пациентам.

**Наша главная задача — работать
с убеждениями.**

Что важно при общении:

- Говорить о **личном риске** для пациента
- Объяснять пользу **простыми словами**
- Активно снижать **страхи и барьеры**
- Делать рекомендацию **чёткой и доброжелательной**

Формула доверия

Факты эффективны только вместе с **эмпатией**,
доверием и учётом знаний психологии человека.

Переформулировка тревожных мыслей

Тревожная мысль	Как переформулировать
«А вдруг будут осложнения?»	«Осложнения редки, а болезни опаснее»
«Лучше переболеть»	«Болезнь — это риск, вакцина — контроль »
«Мой ребёнок здоров»	«Именно здоровым вакцина помогает лучше »
«У знакомых после прививки ребёнок сильно заболел — вдруг и у нас так будет?»	«Вакцина не вызывает болезнь, а температура — знак того, что иммунитет учится бороться с настоящим заболеванием»
«Ребёнок сейчас немного сопливит / у него режутся зубки — лучше отложить»	«Лёгкий насморк или зубы не мешают формированию защиты и не ослабляют организм»
«Почему нельзя подождать, пока ребёнок подрастёт и окрепнет?»	«Самый ранний возраст — самый уязвимый, защита нужна с первых месяцев жизни»

Тактика общения: Принцип «Желтого света»

01. По умолчанию

Предполагайте, что родители настроены делать прививку, но всегда проверяйте их реакцию.

02. Сомнения

Если невербальные или вербальные сигналы показывают сомнения — притормозите, как на желтый свет, и уточните, что происходит.

03. Реакция

Пример вопроса:

«Я вижу, вы тревожитесь о вакцине. Что именно вас беспокоит?»

Алгоритм на приеме

01

**Начните
утвердительно**

*«Сегодня нужно
сделать...» — не
открытый вопрос*

02

**Слушайте и
спросите
разрешение**

*Прежде чем давать
информацию —
«можно расскажу?»*

03

**При возражении
— не отступайте**

*CASE + мягкое
повторение
рекомендации*

04

**Дайте четкую
личную
рекомендацию**

*«Я рекомендую
сделать прививку
сегодня»*

05

**Если согласия
нет —
договоритесь**

*Не спорьте;
оставьте дверь
открытой;
зафиксируйте план*

Все 5 шагов в одном визите

Мама 2-месячного ребёнка, ранее не выражала сомнений. Приём по плану.

01

ВРАЧ

«Сегодня Алинуру нужно сделать три прививки по календарю.»

02

РОДИТЕЛЬ

«Хм... а не рано ли столько сразу? Можно мы отложим часть?»

03

ВРАЧ

«Понимаю ваше беспокойство — многие родители об этом спрашивают. Можно, я коротко расскажу, почему это безопасно?»

04

ВРАЧ

«Иммунная система ребёнка ежедневно справляется с гораздо большим числом антигенов, чем содержится в вакцинах. Отсрочка увеличивает время, когда он не защищён. Я рекомендую сделать все три сегодня.»

05

РОДИТЕЛЬ

«Хорошо, давайте сделаем сегодня.»

Отказники

Маловероятно, что отказник согласиться на вакцинацию.

Убедитесь что родитель не сильно сомневающийся.

Оставляйте дверь открытой: Как врач я желаю вашей семье самого лучшего. Ваш отказ от вакцины я понимаю, если у вас будут вопросы я готов их выслушать.

Успех — это не всегда «да» сегодня

do
ne

Частичное согласие

Часть прививок сделана сегодня, остальные — перенесены на другой визит

fo
ru
m

Продолжение диалога

Родитель согласен вернуться к теме на следующем приёме

as
si
gn
m

Зафиксированный план

Задokumentированные вопросы родителя и договорённость — база для следующего разговора

Отказ при одном визите не означает отказ навсегда — возвращайтесь к теме при следующих контактах.

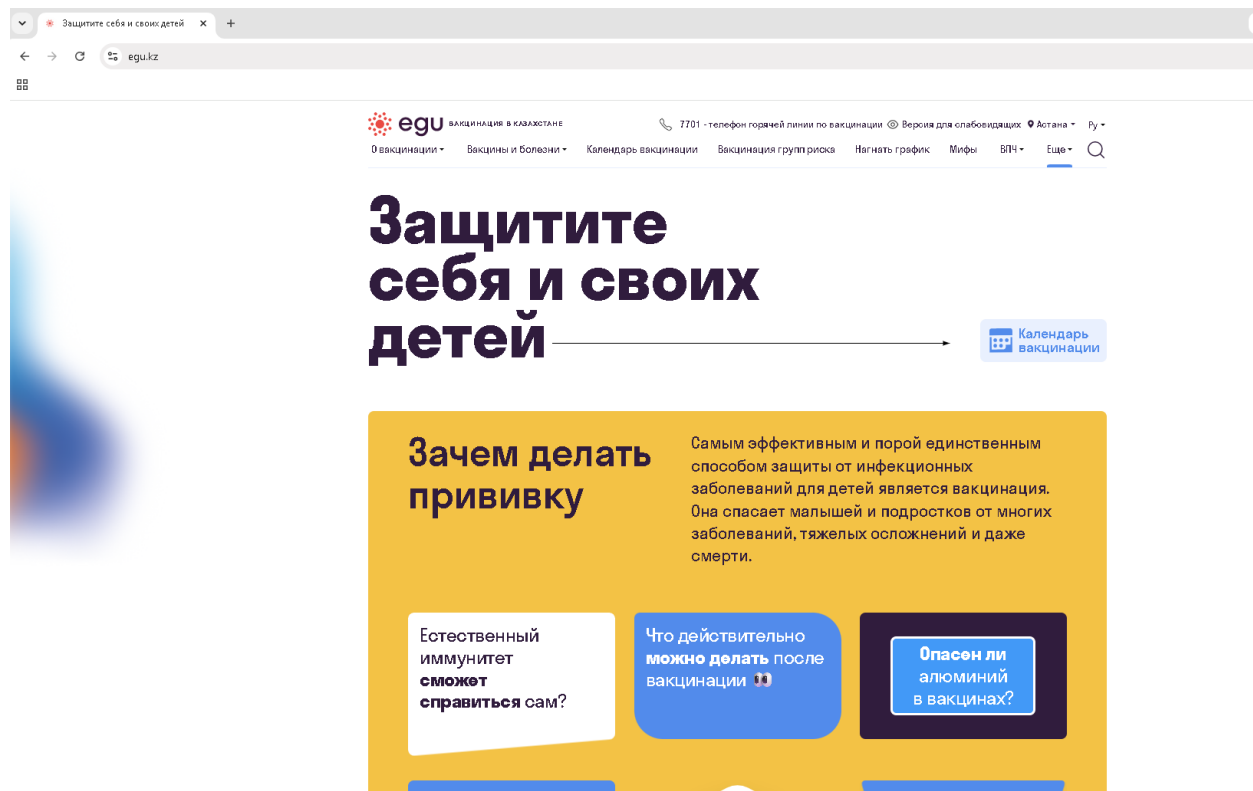
Ключевые выводы

- Медицинские работники — Лидеры Мнения
- Определите где в зоне нерешительности находится пациент
- Всегда пытайтесь понять причину нерешительности пациента, проявляйте эмпатию
- Используйте технику CASE при ответах нерешительным пациентам.
- Заранее подготовьте рабочие фразы

Полезные ресурсы

- Хельстром, Я.-М., Яушева, Э. Ш. и Жуманбаева, С. Ж. (2022). *Руководство по разработке коммуникационной стратегии для программ иммунизации в Казахстане*. Детский фонд ООН (ЮНИСЕФ).
<https://www.unicef.org/kazakhstan/media/7971/file/Russian%20manual%20for%20comms%20strategy.pdf>
- Opel D.J., Heritage J., Taylor J.A., et al. The architecture of provider-parent vaccine discussions at health supervision visits. *Pediatrics*. 2013;132(6):1037-1046. PMID: 24190677.
- American Academy of Pediatrics. Strategies for Improving Vaccine Communication and Uptake. *Pediatrics*. 2024;153(3):e2023065483.
- World Health Organization. Report of the SAGE Working Group on Vaccine Hesitancy. 2014. [terrance.who.int](http://www.who.int/teams/immunization-vaccines-and-biologicals/sage)
- Betsch C., Schmid P., Heinemeier D., et al. Beyond confidence: Development of a measure assessing the 5C psychological antecedents of vaccination. *PLOS ONE*. 2018.
- Gagneur A., Lemaître T., Gosselin V., et al. A postpartum vaccination promotion intervention using motivational interviewing techniques improves short-term vaccine coverage: PromoVac study. *BMC Public Health*. 2018;18(1):811.
- Centers for Disease Control and Prevention. Talking with Parents about Vaccines: Conversation Tips for Healthcare Professionals. Updated Aug 2024. [cdc.gov](https://www.cdc.gov/vaccines/imz/downloads/p/2024-08-01-talking-with-parents-about-vaccines-conversation-tips-for-healthcare-professionals.pdf)
- Hviid A., Hansen J.V., Frisch M., Melbye M. Measles, mumps, rubella vaccination and autism: a nationwide cohort study. *Ann Intern Med*. 2019;170(8):513-520.
- Nyhan B., Reifler J., Richey S., Freed G.L. Effective messages in vaccine promotion: a randomized trial. *Pediatrics*. 2014;133(4):e835-842.

Информация о вакцинации



сайт по вопросам вакцинации в
Казахстане



<https://egu.kz/>

телефон горячей линии по
вакцинации



7701



@healthcare.gov.kz

@ksek_2023

@ncph_kz



Официальные сайты МЗ РК, КСЭК, НЦОЗ:

<https://www.gov.kz/memleket/entities/dsm?lang=ru>

<https://www.gov.kz/memleket/entities/ksek?lang=ru>

<https://hls.kz/>



YouTube Канал: НЦОЗ МЗ РК



<https://www.facebook.com/ksekmzrk>



НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ЦЕНТР ЭКСПЕРТИЗЫ
ЛЕКАРСТВЕННЫХ СРЕДСТВ
И МЕДИЦИНСКИХ ИЗДЕЛИЙ



Ұлттық
балаларды
оңалту
орталығы



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

ВОПРОСЫ?

