

РАБОТАЮЩИЙ
ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ
ИНТЕЛЛЕКТ



Пилипчук Екатерина,

Кандидат экономических наук,
тренер развития эмоционального интеллекта EACEIP



«Эмоциональный интеллект
в системе обучения врачей:

*опыт внедрения
в московской сети клиник»*

Проблемы современной коммерческой клиники



ВРАЧИ

- Увольняются
- Эмоционально выгорают
- Нелояльны к клинике
- Не знают как направлять пациента к нужному результату
- Не умеют формировать лояльность пациентов
- Лечат недостаточно эффективно, хотя компетентны



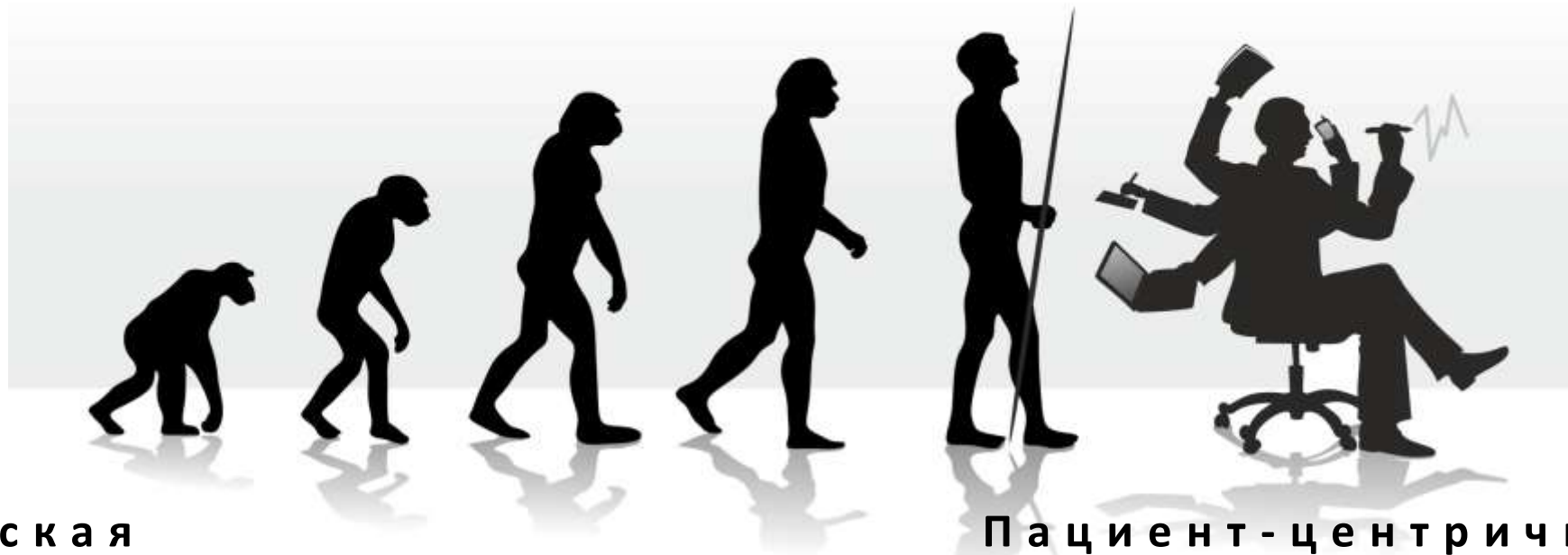
ПАЦИЕНТЫ

- Не становятся постоянными пациентами
- Нелояльны к клинике – одинаково оценивают в ряду с конкурентами
- Не доверяют врачу
- Не следуют рекомендациям врача

Нет корпоративной культуры отношений «врач-пациент» в клинике

- ! **Невнимательность врачей к пациентам**
- ! **Взаимное недоверие между врачом и пациентом**
- ! **Лечение часто неэффективно, несмотря на повышение качества медицинской помощи**
- ! **Врач – это профессия «эмоционального труда»:**
- ! **Эмоциональный интеллект врача влияет на качество его работы:**

Модель отношений «врач-пациент»: неизбежная эволюция



**Биомедицинская
модель**

**Пациент-центричная
модель**

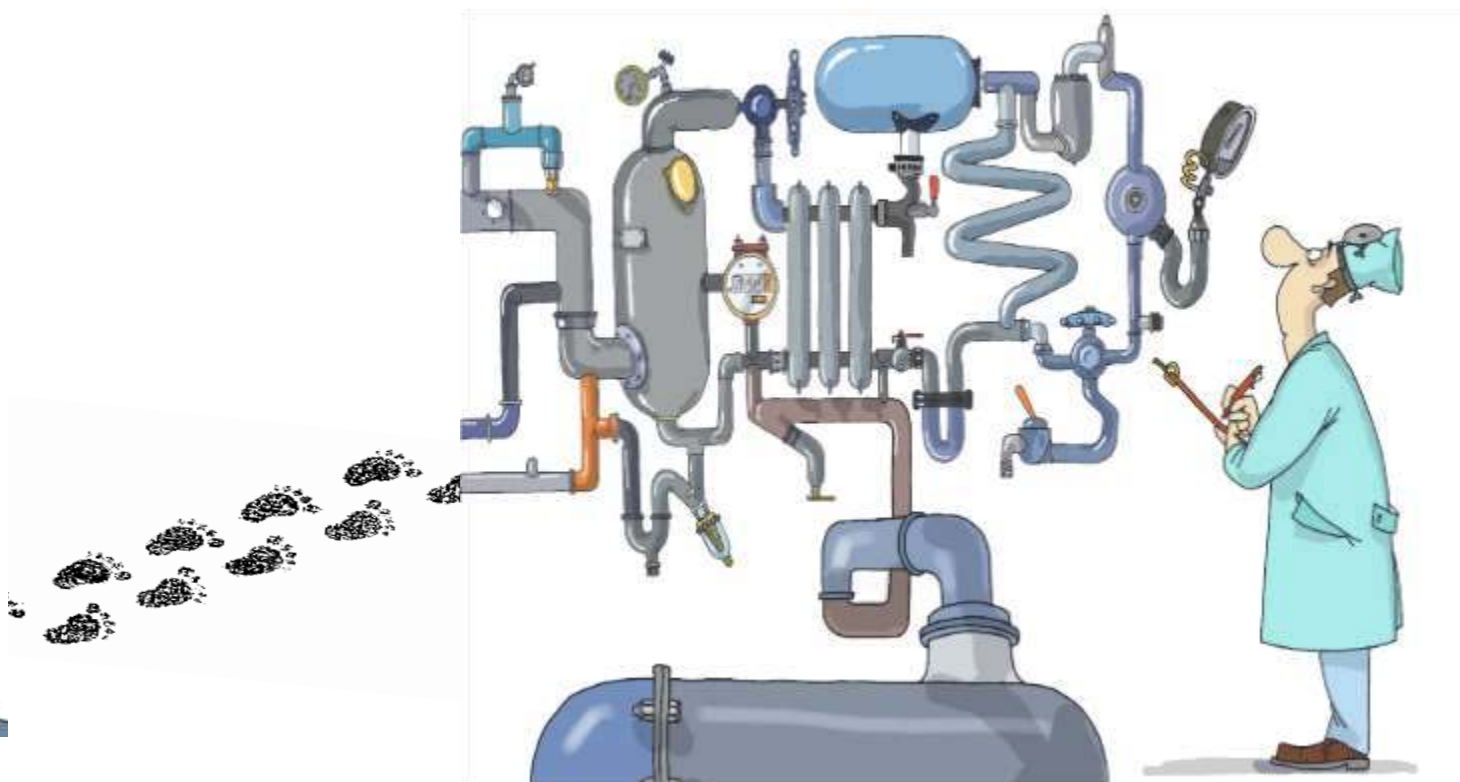
Доктор должен быть
эмоционально нейтрален и
беспристрастен.

Но все знают, что это неправда.

РАБОТАЮЩИЙ
ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ
ИНТЕЛЛЕКТ



Ценностное ориентирование врача:
Кто есть кто



Пилипчук Екатерина,
«Эмоциональный интеллект в системе обучения врачей:
опыт внедрения в московской сети клиник»

РАБОТАЮЩИЙ
ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ
ИНТЕЛЛЕКТ

Связь эмоций пациента с ценностными установками врача



 ПИР-2017
ФЕСТИВАЛЬ ПРАКТИКИ РАЗВИТИЯ
НАСТОЯЩЕЕ БУДУЩЕЕ

*Пилипчук Екатерина,
«Эмоциональный интеллект в системе обучения врачей:
опыт внедрения в московской сети клиник»*

Измерение EI

Тест MSCEIT

Развитие EI

Идентификация

Фокус на пациента

Фокус на врача

Какая эмоция у пациента?

Какая эмоция у врача?

Понимание

Почему пациент так реагирует?

Почему врач так реагирует?

Использование

Как эмоция пациента помогает успешному лечению?

Как эмоция врача помогает успешному лечению?

Управление

Как переключить эмоцию пациента на более полезную?

Как переключить собственную эмоцию на более полезную?

Контроль EI

Тест MSCEIT



*Пилипчук Екатерина,
«Эмоциональный интеллект в системе обучения врачей:
опыт внедрения в московской сети клиник»*

«Тренинг грамотно организован, правильно преподнесен с высокой компетентностью тренера».
Что Вы измените в своей работе?

«Отношения Врач-Пациент, работу с эмоциями»

Елена, педиатр

Что было наиболее полезно?
«Разбор консультаций, диагностика эмоциональных состояний».

Кому Вы порекомендуете тренинг?

«Всем врачам, работающим на приеме пациентов»

Вадим, главный врач, хирург

Что Вы измените в своей работе?

«Буду применять упражнения из тренинга при работе с пациентами»

Евгений, гастроэнтеролог

«Супер! Доступно, легко, интересно, подпитка позитивом!»

Тренер обозначил тот уровень, к которому нужно стремиться».

Что Вы измените в своей работе?

«Переводить отрицательные эмоции в положительные»

Наталья, терапевт

«Научилась лучше понимать свое психологическое состояние и отношение к самой себе.»

Тренер в короткий срок научил группу конкретным навыкам, которые помогут в работе и в личной жизни».

Лина, педиатр

Пилипчук Екатерина,

«Эмоциональный интеллект в системе обучения врачей: опыт внедрения в московской сети клиник»

РАБОТАЮЩИЙ
ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ
ИНТЕЛЛЕКТ



Интересно? Обсудим!

8903-673-77-13

PIlIPCHUK.TUTOR@GMAIL.COM