Поради щодо ведення розмов

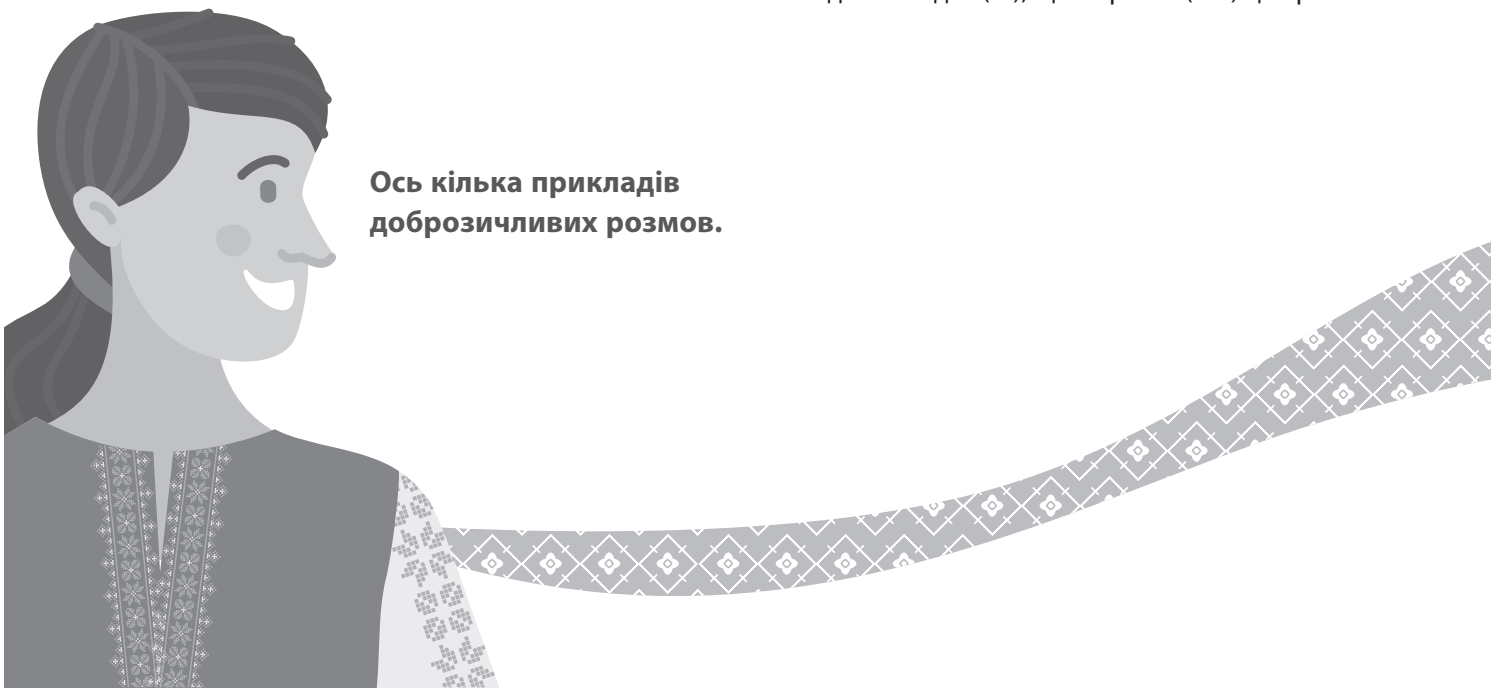
Під час розмови про вакцинацію надавайте клієнтові необхідну інформацію, пропонуйте підтримку та поважайте його культуру.

Дотримуйтеся таких порад:

- **ОТРИМАЙТЕ ЗГОДУ** клієнта, перш ніж починати розмову про вакцинацію: «Чи бажаєте поговорити про те, як вакцинація може захистити вас і ваших рідних?».
- **НЕ ВИКОРИСТОВУЙТЕ** слова або вирази, через які людина може відчути, що на неї тиснуть. Не кажіть «ви зобов'язані», » або «ви мусите».
- **ГОВОРІТЬ ДОБРОЗИЧЛИВО,** щоб клієнт не відчував, що його думку осуджують: «ЦМати запитання про вакцинацію нормально. Я спробую на них відповісти».

Як зробити розмову успішною:

- **ПРИВЕРНІТЬ УВАГУ ДО РЕЗУЛЬТАТІВ.** Наприклад: «Вакцинація – найкращий спосіб захиститися від багатьох хвороб і полегшити їхній перебіг».
- **ПІДКРЕСЛІТЬ КОРИСТЬ ВАКЦИНАЦІЇ ДЛЯ КОНКРЕТНОЇ ЛЮДИНИ.** Наприклад: «Бачу, ви турбуєтеся про здоров'я рідних. Вакцинація допоможе вам і їм захиститися від хвороб».
- **РОЗКАЖІТЬ ОСОБИСТУ ІСТОРІЮ ПРО ВАКЦИНАЦІЮ, ЩОБ МОТИВУВАТИ СПІВРОЗМОВНИКА.** Наприклад: «Я вирішив(-ла) вакцинуватися, бо не хотів(-ла) захворіти й заразити свого літнього тата й дітей. Радий(-а), що вирішив(-ла) це зробити».



Ось кілька прикладів доброзичливих розмов.

Як спілкуватися

з клієнтом, який відмовляється вакцинуватися

CHW: Доброго дня! Як ви себе почуваєте?

Клієнт: Добре. Проте кілька місяців тому ми з дружиною хворіли на ковід і деякий час не працювали.

CHW: Чи замислювались ви про щеплення для захисту від вірусів? Що ви робили, коли хворіли на COVID-19?

Клієнт: Не виходили з дому й відпочивали.

CHW: Радий(-а), що зараз вам краще. Чи зробили ви всі необхідні щеплення для максимального захисту від вірусів?

Клієнт: Я в них не вірю. На мою думку, вроджений імунітет сильніший за вакцини.

CHW: А чи був у вас досвід щеплень раніше?

Клієнт: Так, але дуже давно.

CHW: Зрозуміло. Розкажіть трохи більше, будь ласка.

Клієнт: Друг сказав мені, що через щеплення люди хворіють ще більше.

CHW: У деяких людей справді можуть з'являтися легкі побічні ефекти, проте вони швидко минають. Чи можна поділитися з вами кількома фактами про безпеку вакцини?

Клієнт: Мене це не цікавить.

CHW: Гаразд. Якщо захочете поговорити про вакцинацію пізніше, радо розповім вам про неї. Як *саме* ви підтримуєте здоров'я?

Клієнт: Веду активний спосіб життя й намагаюся правильно харчуватися.

CHW: І далі дотримуйтеся цих корисних звичок. А якщо захочете дізнатися більше про щеплення, які допоможуть вам і вашим рідним захиститися від хвороб, я можу докладно розповісти про них.

Ця розмова ефективна, тому що ви:

- заохочуєте й мотивуєте не лише вакцинуватися, а й вести здоровий спосіб життя;
- торкаєтеся таких питань, як побічні ефекти та вплив знайомих;
- спілкуєтеся в дружньому тоні й виявляєте зацікавленість;
- пропонуєте залишатися на зв'язку, щоб поспілкуватися пізніше.

Як спілкуватися

з клієнтом, якого турбує безпечність вакцинації

CHW: Як ви почуваєтеся?

Клієнт: Не дуже добре.

CHW: Що трапилося?

Клієнт: Щойно перехворів(-ла) застудою.

CHW: Шкода це чути. Чи зробили ви всі необхідні щеплення для максимального захисту, зокрема від грипу?

Клієнт: Не думаю, що мені потрібні щеплення.

CHW: Чому ви так вважаєте?

Клієнт: Чув(-ла), що від них ще більше хворіють.

CHW: Розумію ваше занепокоєння. Вакцинація – найефективніший спосіб захисту від низки хвороб. Після щеплення можуть виникнути побічні ефекти, але вони свідчать про роботу імунної системи, яка захищає організм.
Чи непокоїть вас іще щось?

Клієнт: Якщо з'являться побічні ефекти, я не зможу працювати.

CHW: Побічні ефекти зазвичай легкі й минають за кілька днів. Люди, які не вакцинувалися, можуть хворіти й не мати змоги працювати довше.

Клієнт: Ось цього мені не хочеться.

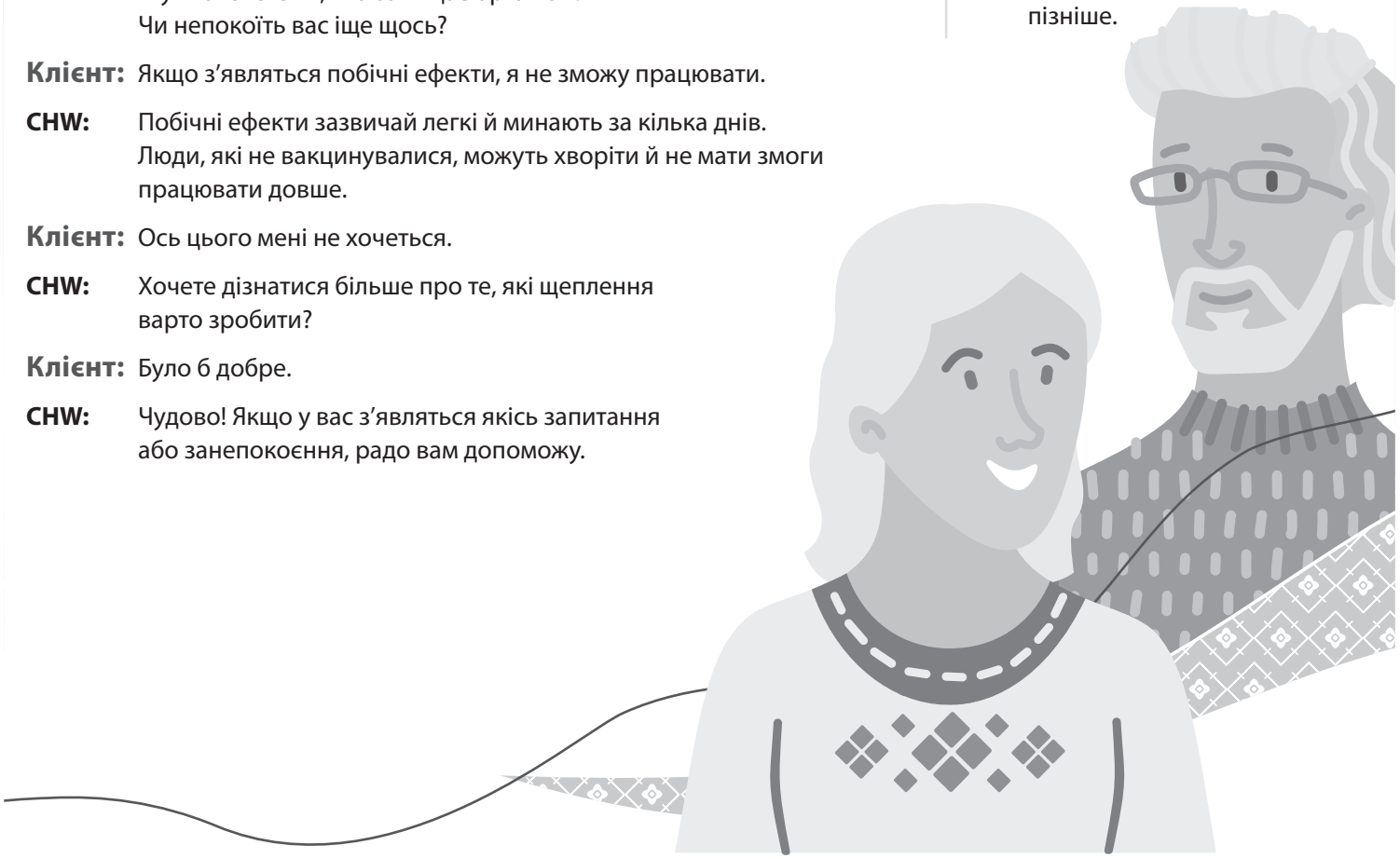
CHW: Хочете дізнатися більше про те, які щеплення варто зробити?

Клієнт: Було б добре.

CHW: Чудово! Якщо у вас з'являться якісь запитання або занепокоєння, радо вам допоможу.

Ця розмова ефективна, тому що ви:

- виявляєте зацікавленість щодо стану здоров'я клієнта та зроблених у минулому щеплень;
- наводите науково підтверджені факти;
- пропонуєте допомогти клієнту зробити подальші кроки й вакцинуватися;
- пропонуєте залишатися на зв'язку, щоб поспілкуватися пізніше.



Як спілкуватися

з клієнтом, який має велику родину й майже нічого не знає про вакцинацію

CHW: Як ваші справи?

Клієнт: Хвилююся через наближення родинного свята.

CHW: Що плануєте?

Клієнт: Родичі ночуватимуть у нас удома. Діти, внуки – усі.

CHW: Напевно, ви з нетерпінням чекаєте, коли всі зберуться разом. Знаєте, ймовірність захворіти підвищується під час подорожей або стресу.
Боїтеся, що можете захворіти ви самі або інші члени сім'ї?

Клієнт: Трохи. Здається, я завжди хворію, коли ми збираємося разом, але не можу дозволити собі брати додаткові відгули на роботі.

CHW: Чи зробили ви всі необхідні щеплення?

Клієнт: Певно, що ні. А чому запитуєте?

CHW: Вакцинація – найефективніший спосіб захистися від хвороб. Крім того, щеплення допомагають захистити дітей, літніх людей і тих, кому вакцинація протипоказана.

Клієнт: Я не знаю, які щеплення мені потрібні.

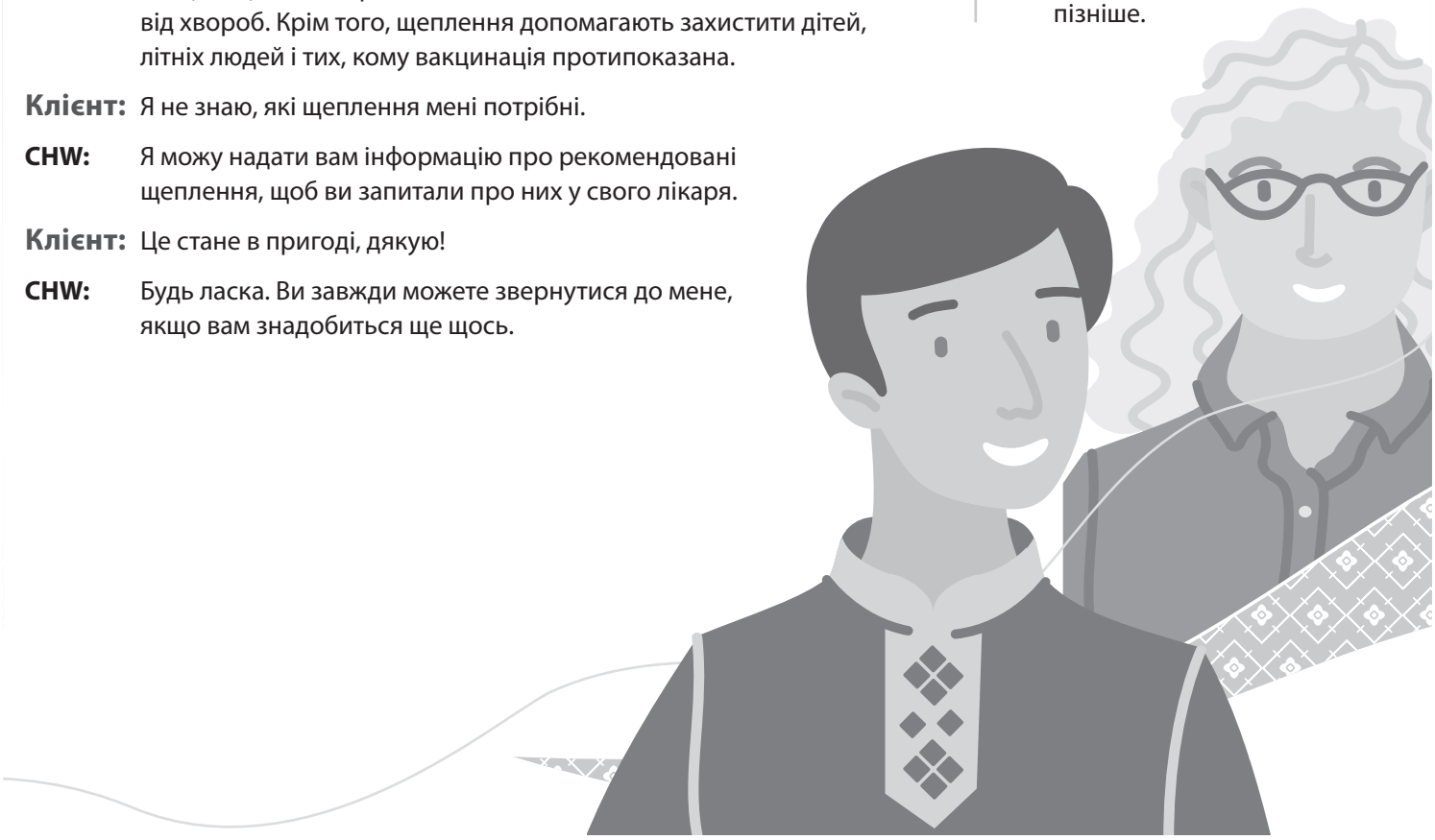
CHW: Я можу надати вам інформацію про рекомендовані щеплення, щоб ви запитали про них у свого лікаря.

Клієнт: Це стане в пригоді, дякую!

CHW: Будь ласка. Ви завжди можете звернутися до мене, якщо вам знадобиться ще щось.

Ця розмова ефективна, тому що ви:

- ставите відкриті запитання, які допомагають клієнту ділитися думками й інформацією;
- наводите факти про поширення захворювань;
- допомагаєте клієнту вирішити самостійно й водночас звертаєте увагу на ефективність вакцинації;
- пропонуєте залишатися на зв'язку, щоб поспілкуватися пізніше.



Як спілкуватися

з клієнтом, якому складно отримувати медичну допомогу

Клієнт: Я давно не був(-ла) в лікаря.

CHW: Справді? Чому?

Клієнт: Не ходив(-ла), бо не маю страхування. А ще мені не вдалося знайти лікаря, який розмовляє моєю мовою. Але я дуже не хочу захворіти цьогоріч.

CHW: Розумію. Без медичного страхування важко. Я можу розповісти вам, як отримати медичну допомогу без нього. Чи ви вакцинувалися?

Клієнт: Хіба для цього не потрібне страхування?

CHW: Більшість щеплень можна зробити без страхування або майже безкоштовно. Їх також можна зробити в місцевій аптеці або інших закладах, у яких не потрібен попередній запис.

Клієнт: Зрозуміло. Але я не маю машини, тому не можу дістатися до лікаря. А автобуси в моєму районі не ходять.

CHW: Є організації, які безкоштовно підвозять пацієнтів на візити до лікаря, а також служби, які пропонують безкоштовні послуги перекладу.

Клієнт: Саме це мені й потрібно. Коли до них можна звернутися?

CHW: Не скажу точно, але можу дізнатися й повідомити вам. Коли вам було б зручно отримати цю інформацію?

Клієнт: Будь-коли.

CHW: Чудово. Залиште свої контактні дані, і я вам її надішлю.

Ця розмова ефективна, тому що ви:

- виявляєте співчуття до ситуації клієнта;
- пропонуєте рішення;
- пропонуєте надати додаткову інформацію пізніше;
- надаєте інформацію про послуги, якими клієнт може скористатися;
- просите в клієнта дозволу надіслати йому інформацію.