

# 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 відчувати, що на неї тиснуть. Не кажіть «ви зобов'язані», «ви мусите».
- **ГОВОРІТЬ ДОБРОЗИЧЛИВО**, щоб клієнт не відчував, що його думку осуджують: «Ці питання 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.



Щоб отримати цей документ в іншому форматі, зателефонуйте за номером 1-800-525-0127. Клієнтів із глухотою або з ослабленим слухом просимо телефонувати за номером 711 (Washington Relay) або писати на адресу електронної пошти [doh.information@doh.wa.gov](mailto:doh.information@doh.wa.gov).

Профінансовано на кошти гранту, отриманого Washington State Department of Health (Департамент охорони здоров'я штату Вашингтон) від US Centers for Disease Control and Prevention (Центри з контролю та профілактики захворювань США) (6NU50CK000515-05-14).  
**DOH 130-111 April 2026 Ukrainian**

# Як спілкуватися

з клієнтом, який відмовляється вакцинуватися



- CNW:** Доброго дня! Як ви себе почуваєте?
- Клієнт:** Добре. Проте кілька місяців тому ми з дружиною хворіли на ковід і деякий час не працювали.
- CNW:** Чи замислювались ви про щеплення для захисту від вірусів? Що ви робили, коли хворіли на COVID-19?
- Клієнт:** Не виходили з дому й відпочивали.
- CNW:** 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.
- CNW:** А чи був у вас досвід щеплень раніше?
- Клієнт:** Так, але дуже давно.
- CNW:** Зрозуміло. Розкажіть трохи більше, будь ласка.
- Клієнт:** Друг сказав мені, що через щеплення люди хворіють ще більше.
- CNW:** 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.
- CNW:** 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.
- CNW:** 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;
- торкаєтесь таких питань, як побічні ефекти та вплив знайомих;
- спілкуєтесь в дружньому тоні й виявляєте зацікавленість;
- пропонуєте залишатися на зв'язку, щоб поспілкуватися пізніше.



Щоб отримати цей документ в іншому форматі, зателефонуйте за номером 1-800-525-0127. Клієнтів із глухотою або з ослабленим слухом просимо телефонувати за номером 711 (Washington Relay) або писати на адресу електронної пошти [doh.information@doh.wa.gov](mailto:doh.information@doh.wa.gov).

Профінансовано на кошти гранту, отриманого Washington State Department of Health (Департамент охорони здоров'я штату Вашингтон) від US Centers for Disease Control and Prevention (Центри з контролю та профілактики захворювань США) (6NU50CK000515-05-14).  
**DOH 130-111 April 2026 Ukrainian**



# Як спілкуватися

з клієнтом, якого турбує безпечність вакцинації



**СНВ:** Як ви почуваєтеся?

**Клієнт:** Не дуже добре.

**СНВ:** Що трапилось?

**Клієнт:** Щойно перехворів(-ла) застудою.

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

**Клієнт:** Не думаю, що мені потрібні щеплення.

**СНВ:** Чому ви так вважаєте?

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

**СНВ:** 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.

**СНВ:** 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.

**СНВ:** Хотите дізнатися більше про те, які щеплення варто зробити?

**Клієнт:** Було б добре.

**СНВ:** 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 підтвержені факти;
- пропонуєте допомогти клієнту зробити подальші кроки й вакцинуватися;
- пропонуєте залишатися на зв'язку, щоб поспілкуватися пізніше.



Щоб отримати цей документ в іншому форматі, зателефонуйте за номером 1-800-525-0127. Клієнтів із глухотою або з ослабленим слухом просимо телефонувати за номером 711 (Washington Relay) або писати на адресу електронної пошти [doh.information@doh.wa.gov](mailto:doh.information@doh.wa.gov).

Профінансовано на кошти гранту, отриманого Washington State Department of Health (Департамент охорони здоров'я штату Вашингтон) від US Centers for Disease Control and Prevention (Центри з контролю та профілактики захворювань США) (6NU50CK000515-05-14).  
**DOH 130-111 April 2026 Ukrainian**

# Як спілкуватися

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



**СНВ:** Як ваші справи?

**Клієнт:** Хвилююся через наближення родинного свята.

**СНВ:** Що плануєте?

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

**СНВ:** 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.

**СНВ:** Чи зробили ви всі необхідні щеплення?

**Клієнт:** Певно, що ні. А чому запитуєте?

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

**Клієнт:** Я не знаю, які щеплення мені потрібні.

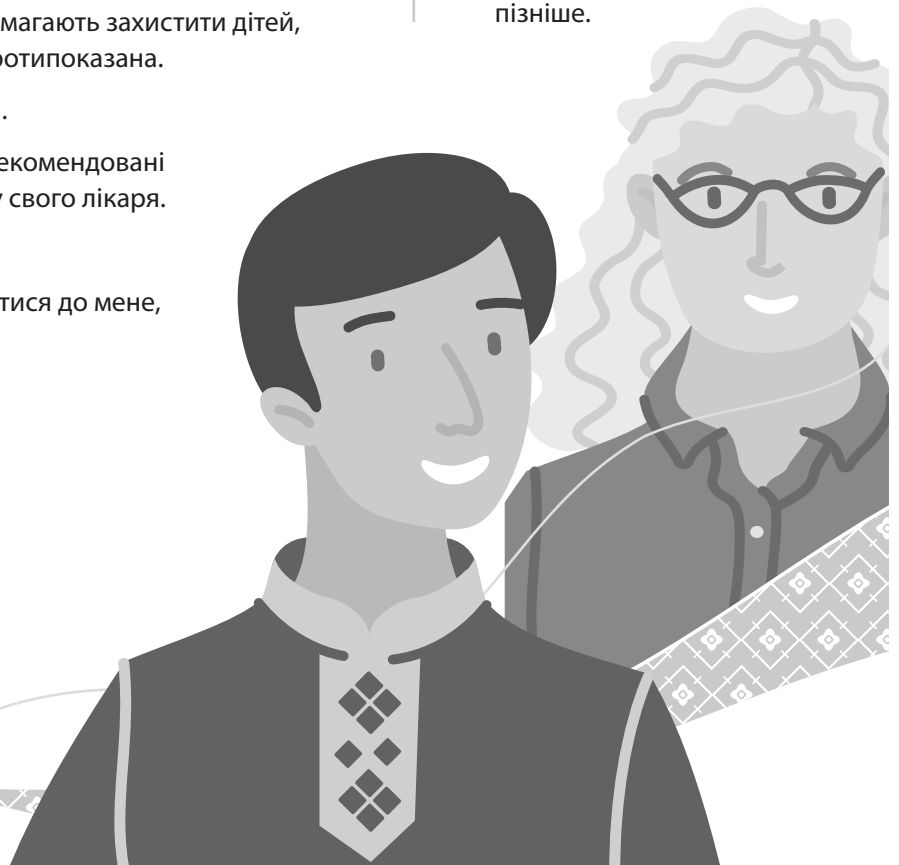
**СНВ:** Я можу надати вам інформацію про рекомендовані щеплення, щоб ви запитали про них у свого лікаря.

**Клієнт:** Це стане в пригоді, дякую!

**СНВ:** 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.



Щоб отримати цей документ в іншому форматі, зателефонуйте за номером 1-800-525-0127. Клієнтів із глухотою або з ослабленим слухом просимо телефонувати за номером 711 (Washington Relay) або писати на адресу електронної пошти [doh.information@doh.wa.gov](mailto:doh.information@doh.wa.gov).

Профінансовано на кошти гранту, отриманого Washington State Department of Health (Департамент охорони здоров'я штату Вашингтон) від US Centers for Disease Control and Prevention (Центри з контролю та профілактики захворювань США) (6NU50CK000515-05-14).  
**DOH 130-111 April 2026 Ukrainian**

# Як спілкуватися

з клієнтом, якому складно отримувати медичну допомогу



**Клієнт:** Я давно не був(-ла) в лікаря.

**CNW:** 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 цього річ.

**CNW:** 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?

**CNW:** 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.

**CNW:** 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?

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

**Клієнт:** Будь-коли.

**CNW:** 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.



Щоб отримати цей документ в іншому форматі, зателефонуйте за номером 1-800-525-0127. Клієнтів із глухотою або з ослабленим слухом просимо телефонувати за номером 711 (Washington Relay) або писати на адресу електронної пошти [doh.information@doh.wa.gov](mailto:doh.information@doh.wa.gov).

Профінансовано на кошти гранту, отриманого Washington State Department of Health (Департамент охорони здоров'я штату Вашингтон) від US Centers for Disease Control and Prevention (Центри з контролю та профілактики захворювань США) (6NU50CK000515-05-14).  
**DOH 130-111 April 2026 Ukrainian**