

# Заботимся о здоровье вместе

Материал для проведения  
мотивирующих бесед о вакцинации



В этой брошюре  
представлены сведения,  
практические задания  
и надежные источники  
информации, которые  
помогут вам говорить с  
клиентами о важности  
вакцинации и других  
способов защиты здоровья.



## Информационные памятки

4–19

Краткие сведения о прививках и о том, как обсуждать вакцинацию с клиентами. Представлены следующие темы:

- **ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СВЕДЕНИЙ**, которые побуждают пройти вакцинацию и вести здоровый образ жизни
- **ВЫБОР ПРАВИЛЬНОГО ТОНА** во время беседы о вакцинации
- **РАБОТА С РАСПРОСТРАНЕННЫМИ ОПАСЕНИЯМИ** клиентов
- **ПРОЯВЛЕНИЕ УВАЖЕНИЯ К ЦЕННОСТЯМ** в беседах об укреплении здоровья



## Часто задаваемые вопросы

20–23

Ответы на распространенные вопросы, например:

- Как объяснить, что такое постковидный синдром?
- Как рассказать о прививках для детей и беременных женщин?
- Как развеять опасения клиентов, связанные с религиозными убеждениями?



## Опровержение недостоверной информации

24–27

Рекомендации, которые помогут клиентам распознавать ложную информацию о прививках.



## Рекомендации по ведению беседы

28–32

Примеры разговоров между медработниками и клиентами.



## Рабочий лист для подготовки к проведению бесед

33

Инструмент, который поможет вам попрактиковаться в проведении бесед с клиентами.



## Дополнительные ресурсы

34–36

Ссылки на другие материалы из комплекта.



**Беседуя с клиентами, важно  
говорить понятно и знать факты.**

Когда вы делитесь проверенной  
информацией, люди будут вам доверять.



**Ниже приведены  
факты о прививках,  
которые следует  
знать CHW**



## Важные факты о вакцинах



Прежде чем появиться в продаже, вакцины для прививок **проходят строгие испытания**. Даже после получения разрешения на применение их безопасность регулярно проверяется.



Прививки **спасают жизнь**: они позволяют не допустить болезни, инвалидности и смерти. Прививки — самая эффективная защита от полиомиелита, кори, COVID-19 и многих других болезней.



Даже если вы заболите, прививка **снизит риск** опасного развития болезни и смерти.



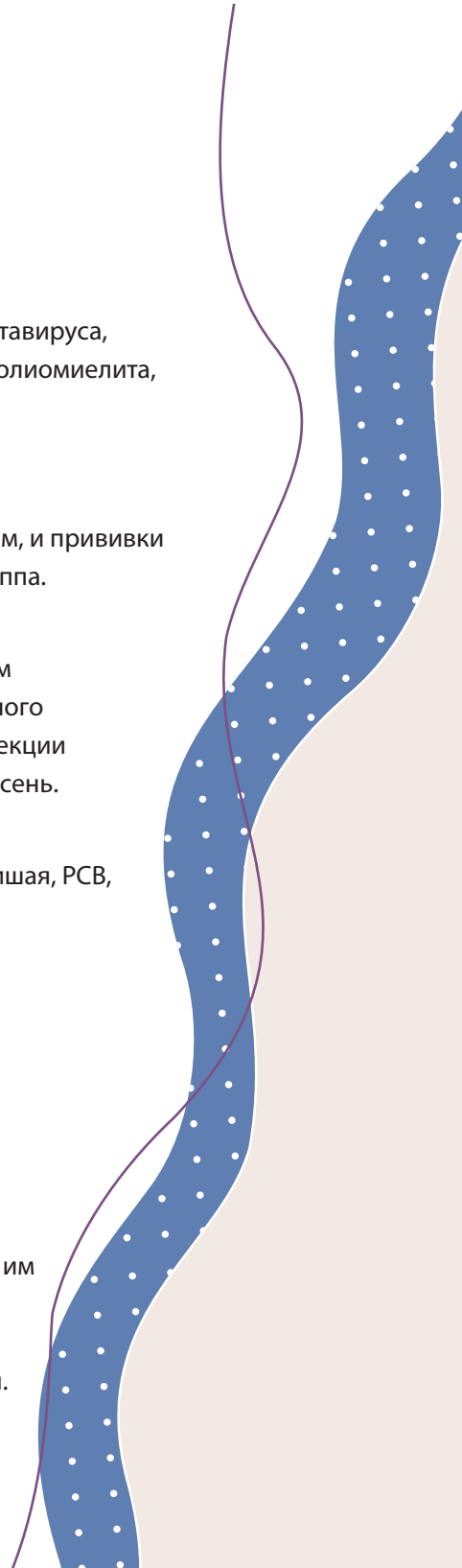
Прививки **помогают организму распознавать** инфекции и бороться с ними. И позволяют не допустить распространения болезни в обществе.



## Основные прививки и график вакцинации

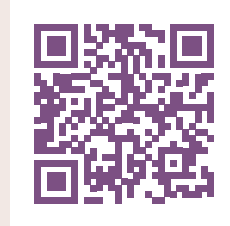
- **ДЕТИ ОТ 0 ДО 12 МЕСЯЦЕВ:**  
от гепатита В (новорожденные), РСВ, ротавируса, DTap (АКДС), гемофильной инфекции, полиомиелита, COVID-19 и гриппа.
- **ДЕТИ ОТ 1 ДО 8 ЛЕТ:**  
дополнительные дозы некоторых вакцин, которые вводят новорожденным, и прививки от гепатита А, КПК, ветряной оспы и гриппа.
- **ДЕТИ ОТ 9 ДО 18 ЛЕТ:**  
от ВПЧ в 9 лет, Tdap (АКДС со сниженным содержанием дифтерийного и коклюшного анатоксина) и от менингококковой инфекции в 11 лет, от гриппа и COVID-19 каждую осень.
- **ВЗРОСЛЫЕ:**  
от гриппа, COVID-19, опоясывающего лишая, РСВ, ревакцинация от пневмококка и Tdap.
- **БЕРЕМЕННЫЕ:**  
рекомендуется сделать прививки Tdap, от гриппа, COVID-19 и РСВ для защиты родителя и ребенка.

Все прививки разные. Клиенты, особенно с ослабленным иммунитетом, должны спросить у врача, какие прививки им нужны. Прививки можно сделать в большинстве аптек, общинных клиник и департаментов здравоохранения.



### Подробная информация

Отсканируйте QR-код, а затем нажмите кнопку **Tip Sheets (Списки советов)**, чтобы просмотреть дополнительные материалы и ссылки.



Запросить этот документ в другом формате можно по номеру телефона 1-800-525-0127. Если вы страдаете нарушением слуха, обращайтесь по телефону 711 (Washington Relay) или по электронной почте [doh.information@doh.wa.gov](mailto:doh.information@doh.wa.gov).

Документ выпущен на средства от гранта US Centers for Disease Control and Prevention (Центры по контролю и профилактике заболеваний) в пользу Washington State Department of Health (Департамент здравоохранения штата Вашингтон) (6NU50CK000515-05-14).

**DOH 130-118 April 2026 Russian**



**Во время беседы  
с клиентами о прививках  
важны ваш тон  
и отношение.**



Ниже приведены советы о том, как вести беседу плодотворно и непринужденно.

**Спрашивать о  
прививках —  
нормально**



Есть много недостоверной и вводящей в заблуждение информации о прививках, поэтому клиенты могут их опасаться, сомневаться в них и категорично о них высказываться. Несмотря на ваши с клиентом эмоции, вы можете уважительно вести содержательную беседу о важности прививок.

- **Спрашивайте, можно ли поделиться информацией о прививках.**
- **Ведите себя спокойно, уважительно и вежливо.**
- **Сначала слушайте. Отвечайте тактично.**
- **Спрашивайте, какие вопросы есть у клиента.**
- **Говорите ровным тоном.**
- **Принимайте во внимание чувства клиента.**
- **Говорите мягко и доброжелательно.**



**Проявляйте интерес и не стройте предположений. Задавайте открытые вопросы, чтобы понять чувства и ценности клиента.**

ПРИМЕР

«Расскажите, что вы слышали о прививках». Что вы хотели бы узнать о прививках для вашей семьи?»

**Принимайте во внимание опасения клиента и не осуждайте его за них.**

ПРИМЕР

«Не только у вас есть вопросы о прививках. Мы все думаем о безопасности и здоровье наших близких, а в интернете и социальных сетях информация противоречивая».

**Подчеркните пользу прививок для конкретного человека.**

ПРИМЕР

«Видно, что вы беспокоитесь о здоровье родных. Прививки помогут им и вам не заболеть».

**Говорите просто и дружелюбно, но дайте понять, что вы — надежный источник информации.**

ПРИМЕР

«Можно рассказать вам, что я узнал(а) о том, как прививки защищают нас и близких?»

**Предложите помощь и материалы.**

ПРИМЕР

«Если вам интересно, я могу поделиться информацией, которая поможет вам найти ответы на некоторые вопросы о прививках. А если захотите еще поговорить об этом, обращайтесь ко мне».



### Подробная информация

Отсканируйте QR-код, а затем нажмите кнопку **Tip Sheets (Списки советов)**, чтобы просмотреть дополнительные материалы и ссылки.



Запросить этот документ в другом формате можно по номеру телефона 1-800-525-0127. Если вы страдаете нарушением слуха, обращайтесь по телефону 711 (Washington Relay) или по электронной почте [doh.information@doh.wa.gov](mailto:doh.information@doh.wa.gov).  
Документ выпущен на средства от гранта US Centers for Disease Control and Prevention (Центры по контролю и профилактике заболеваний) в пользу Washington State Department of Health (Департамент здравоохранения штата Вашингтон) (6NU50CK000515-05-14).  
**DOH 130-118 April 2026 Russian**

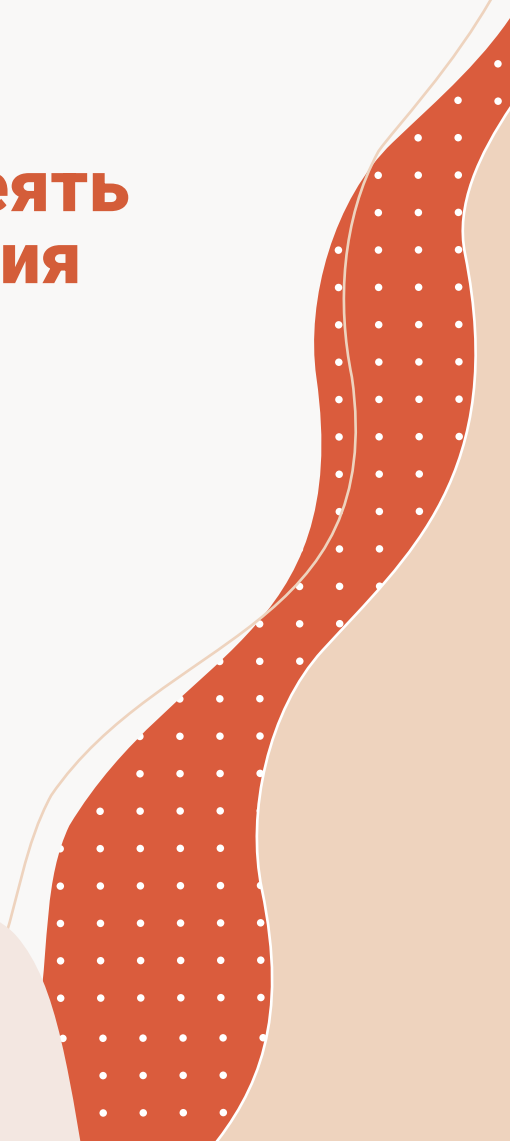


**Когда клиенты обращаются к вам с опасениями по поводу прививок, вы можете по-дружески и с участием поделиться фактами.**

Ваши ответы позволят начать плодотворную беседу, которая **развеет сомнения** клиента в отношении прививок.



**Я могу развеять  
ваши опасения**



**Ниже приведены некоторые распространенные опасения клиентов.**

Адаптируйте приведенные здесь ответы, чтобы они звучали для вас естественно. Проявляйте участие и интерес, но при этом излагайте факты.

**«Я прочитал(а) в интернете, что прививки вызывают аутизм».**

Прививки не вызывают аутизм. Этот вопрос изучается учеными много лет. Возможные причины аутизма — гены и окружающая среда. Прививки не влияют на гены.

**«Слышал(а), что после прививки люди болеют».**

У некоторых людей болит рука в месте укола. Возможна усталость и небольшая температура в течение одного дня. Более тяжелые побочные эффекты проявляются очень редко.

**«У меня нет страховки, а прививки дорогие».**

Большинство прививок бесплатные или недорогие. В штате Вашингтон дети младше 19 лет могут сделать прививки бесплатно. Кроме того, есть программа, по которой люди старше 19 лет без страховки могут сделать недорогие прививки.



**«Я боюсь делать прививки из-за иммиграционного статуса».**

Чтобы сделать прививку, вы не обязаны сообщать свой иммиграционный статус.

**«Я уже переболел(а) COVID и нормально себя чувствую».**

COVID-19 можно заболеть повторно. Из-за этого могут долго проявляться симптомы и повышается риск развития, например, сердечных заболеваний. Даже здоровым людям лучше делать прививки для защиты от тяжелых болезней.

**«Врачи хотят, чтобы я делал(а) прививки, только потому что им это выгодно».**

Врачи и ученые рекомендуют прививки, чтобы защитить людей. Они не получают от них выгоду.

**«Я уже делал(а) эту прививку. Зачем ее делать еще раз?»**

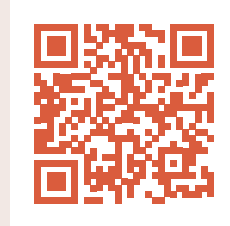
Вирусы меняются, и вакцины обновляют, чтобы они эффективнее от них защищали. Врач также может порекомендовать сделать прививку еще раз для длительной защиты.

**«Глава моей церкви сказал, что делать прививки не нужно».**

Почти во всех религиях разрешают или поощряют делать прививки. Попробуйте поделиться информацией с главой своей церкви. Я могу рассказать вам больше.

### Подробная информация

Отсканируйте QR-код, а затем нажмите кнопку **Tip Sheets (Списки советов)**, чтобы просмотреть дополнительные материалы и ссылки.



Запросить этот документ в другом формате можно по номеру телефона 1-800-525-0127. Если вы страдаете нарушением слуха, обращайтесь по телефону 711 (Washington Relay) или по электронной почте [doh.information@doh.wa.gov](mailto:doh.information@doh.wa.gov).

Документ выпущен на средства от гранта US Centers for Disease Control and Prevention (Центры по контролю и профилактике заболеваний) в пользу Washington State Department of Health (Департамент здравоохранения штата Вашингтон) (6NU50CK000515-05-14).

**DOH 130-118 April 2026 Russian**



**Вы можете помогать клиентам поддерживать здоровье и при этом проявлять уважение к их культуре.**



Вы можете информировать клиентов о том, что прививки защищают от тяжелых болезней, и в то же время поддерживать их решение. Продолжайте говорить с клиентами о прививках, чтобы лучше понять их взгляды.

**Как и прививки, эти привычки помогут сохранить здоровье.**



Возможно, у вас есть клиенты, которые не хотят прививаться. Как CHW, вы можете рассказывать им научные факты о прививках и при этом уважать их выбор. Ниже приведены полезные привычки, которые помогут сохранить здоровье вашим клиентам, их близким и окружающим.

### Что делать, если вы заболели

- Помните, что маленькие дети, младенцы, пожилые люди и больные хроническими заболеваниями **больше рискуют** столкнуться с вредными последствиями многих болезней.
- **Не выходите из дома**, если возможно, и избегайте многолюдных закрытых помещений.
- Когда кашляете или чихаете, **прикрывайте рот** сгибом локтя или салфеткой.
- **Носите маску N95**, чтобы не допустить распространения респираторных вирусных инфекций, вызывающих такие болезни, как COVID-19 и грипп.
- Часто **мойте руки**.
- Если тест на COVID-19 положительный, то **ускорить выздоровление и предотвратить тяжелое течение болезни** помогут противовирусные препараты, например Paxlovid.



### Следите за здоровьем, чтобы не заболеть

- Придерживайтесь правильного и сбалансированного питания, ведите активный образ жизни и высыпайтесь, чтобы **укрепить иммунитет**.
- Вовремя проходите общий **медосмотр и обследования**. Ходите к врачу не реже одного раза в год. Регулярные осмотры позволят сохранить здоровье и сократить риск заболевания.
- **Мойте руки** после туалета, перед едой и прежде чем трогать лицо.

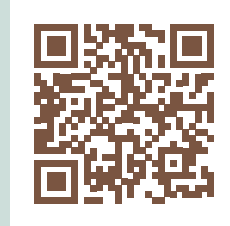
### Самая эффективная мера профилактики многих болезней — прививка

- Прививки могут **защитить вас** от нескольких смертельных болезней.
- Научные данные показывают, что **прививки спасали людям жизнь**, предотвращали болезни и серьезные симптомы. Благодаря прививкам такие болезни, как полиомиелит и корь, встречаются намного реже, и риск пожизненной инвалидности стал меньше.



### Подробная информация

Отсканируйте QR-код, а затем нажмите кнопку **Tip Sheets (Списки советов)**, чтобы просмотреть дополнительные материалы и ссылки.



Запросить этот документ в другом формате можно по номеру телефона 1-800-525-0127. Если вы страдаете нарушением слуха, обращайтесь по телефону 711 (Washington Relay) или по электронной почте [doh.information@doh.wa.gov](mailto:doh.information@doh.wa.gov).

Документ выпущен на средства от гранта US Centers for Disease Control and Prevention (Центры по контролю и профилактике заболеваний) в пользу Washington State Department of Health (Департамент здравоохранения штата Вашингтон) (6NU50CK000515-05-14).

**DOH 130-118 April 2026 Russian**



# Вопросы от ваших коллег-CHW



**Каждая беседа с клиентом уникальна.**

Возможно, у вас остались вопросы о том, как обсуждать определенные темы.

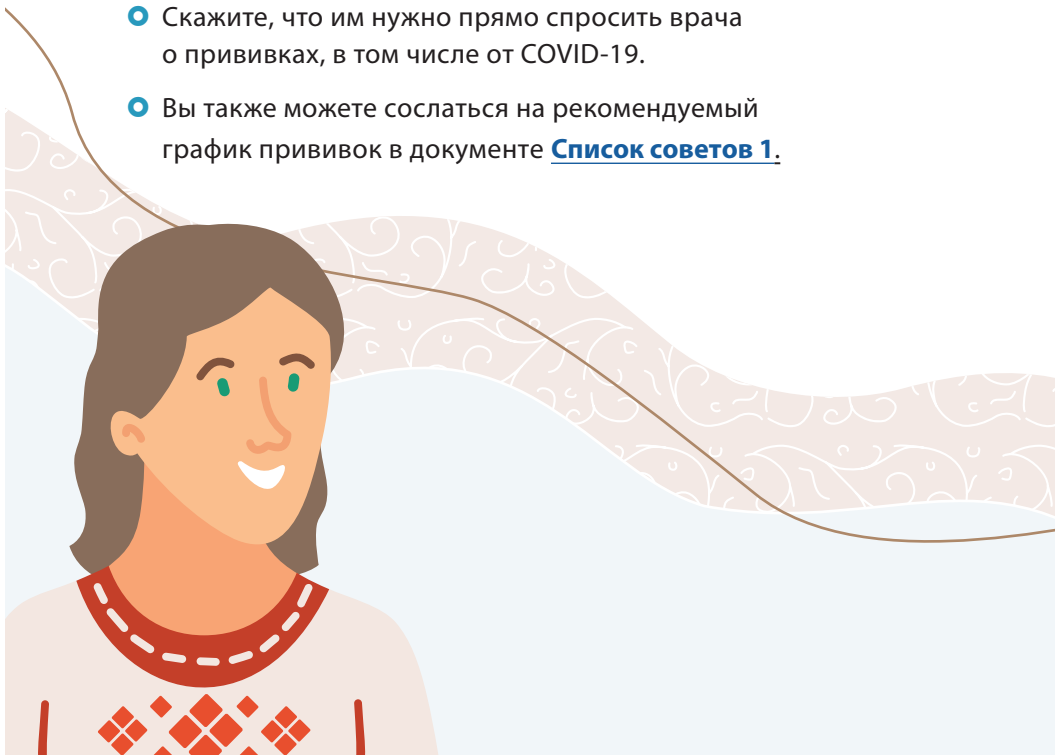
**Вы найдете ответы ниже.**

### Что делать, если клиент отказывается прививаться по религиозным убеждениям?

- Многие представители духовенства выступают за вакцинацию, но некоторые заставляют людей ее бояться и относиться к ней настороженно.
- Убеждения у всех разные, поэтому лучше всего распросить и выслушать клиента, чем пытаться его переубедить. Посоветуйте клиенту обратиться к врачу или медицинскому работнику, который сообщит ему факты.
- Скажите клиенту, что готовы продолжить беседу и привести факты о прививках.

### Что советовать беременным клиентам или молодым родителям, которые опасаются прививок?

- Советуйте им поговорить с врачом или педиатром о безопасности прививок для них и детей.
- Скажите, что им нужно прямо спросить врача о прививках, в том числе от COVID-19.
- Вы также можете сослаться на рекомендуемый график прививок в документе [Список советов 1](#).



### Можно ли мне обратиться к лечащему врачу клиента, если он задаст мне вопросы, на которые я не смогу ответить?

- Да, но сначала обязательно попросите разрешения у клиента и не просите у врача личную медицинскую информацию клиента.
- Вы можете помочь клиенту назначить прием у врача для вакцинации или спросить, какие прививки ему нужны.

### Что делать, если клиент отказывается от вакцинации из-за негативного опыта?

- Примите во внимание его опыт и чувства и скажите, что он имеет право на опасения и уважительное отношение к себе.
- Предложите обсудить процедуру вакцинации. Не торопите, позвольте задавать вопросы и принять взвешенное решение.
- Если клиент заинтересуется, свяжите его с надежным медицинским работником, который точно выслушает, ответит на вопросы с уважением и произведет более приятное впечатление.



Направьте клиента в местный пункт вакцинации.

Отсканируйте QR-код, затем нажмите кнопку **FAQs (Вопросы и ответы)**.



### Как помочь с вакцинацией клиентам без страховки?

- Сообщайте клиентам, что многие прививки можно сделать без страховки бесплатно или недорого.
- Направляйте их в общинные клиники, аптеки и местные департаменты здравоохранения, где можно записаться на вакцинацию независимо от наличия страховки.
- Связывайте их с общинными программами, которые бесплатно или недорого прививают совершеннолетних лиц без страховки с учетом культурных особенностей.

### Что такое постковидный синдром и как это объяснить клиентам?

- У любого, кто переболел COVID-19, может появиться постковидный синдром, при котором симптомы длятся 3 месяца и дольше.
- Часто встречаются такие симптомы, как хроническая усталость, затрудненное дыхание, головокружение, проблемы с памятью и нарушение сердечного ритма.
- Постковидный синдром до сих пор изучается врачами. Если у клиента долго не проходят симптомы, попросите его обратиться к врачу.
- Лучший способ сократить риск развития постковидного синдрома — вовремя прививаться. Это можно делать бесплатно или недорого.



Запросить этот документ в другом формате можно по номеру телефона 1-800-525-0127. Если вы страдаете нарушением слуха, обращайтесь по телефону 711 (Washington Relay) или по электронной почте [doh.information@doh.wa.gov](mailto:doh.information@doh.wa.gov).

Документ выпущен на средства от гранта US Centers for Disease Control and Prevention (Центры по контролю и профилактике заболеваний) в пользу Washington State Department of Health (Департамент здравоохранения штата Вашингтон) (6NU50CK000515-05-14).

**DOH 130-113 April 2026 Russian**



Клиенты могут обратиться к вам за разъяснением вводящей в заблуждение информации о прививках, которую они услышали или увидели.



**Рассмотрим, как помочь им узнать факты.**

## Как опровергнуть недостоверную информацию



## Как помочь клиентам определить недостоверную информацию о прививках?

Если клиенты увидят или услышат какую-то спорную информацию в интернете или своем окружении, вы можете предложить им задать следующие критические вопросы.

### ○ ОТКУДА ЭТА ИНФОРМАЦИЯ?

Если она из больницы, клиники или местного департамента здравоохранения, она, скорее всего, достоверная. Если ее источник — человек, высказывающий свое мнение без фактов, тогда не стоит ему доверять.

### ○ СОДЕРЖИТ ЛИ ИНФОРМАЦИЯ КАТЕГОРИЧНЫЕ СЛОВА, НАПРИМЕР «ВСЕГДА», «НИКОГДА» ИЛИ «ВСЕ»?

Например: «*Никогда* не делайте прививки» или «*Все* прививки действуют одинаково». Медицинская информация обычно неоднозначна, и все прививки действуют по-разному.



○ **ПОДАНА ЛИ ИНФОРМАЦИЯ ТАК, ЧТОБЫ ВЫЗВАТЬ У ВАС СТРАХ ИЛИ ТРЕВОГУ?**

Содержит ли она такие реплики, как: «Они не хотят, чтобы вы об этом знали!» или «10 секретов о прививках, которые вас шокируют!»? Если информация заставляет вас бояться, беспокоиться или злиться, она, скорее всего, недостоверная.

○ **СОДЕРЖИТ ЛИ ИНФОРМАЦИЯ КРИТИКУ ПУБЛИЧНОГО ЛИЦА ИЛИ ОРГАНИЗАЦИИ БЕЗ УКАЗАНИЯ ФАКТОВ?**

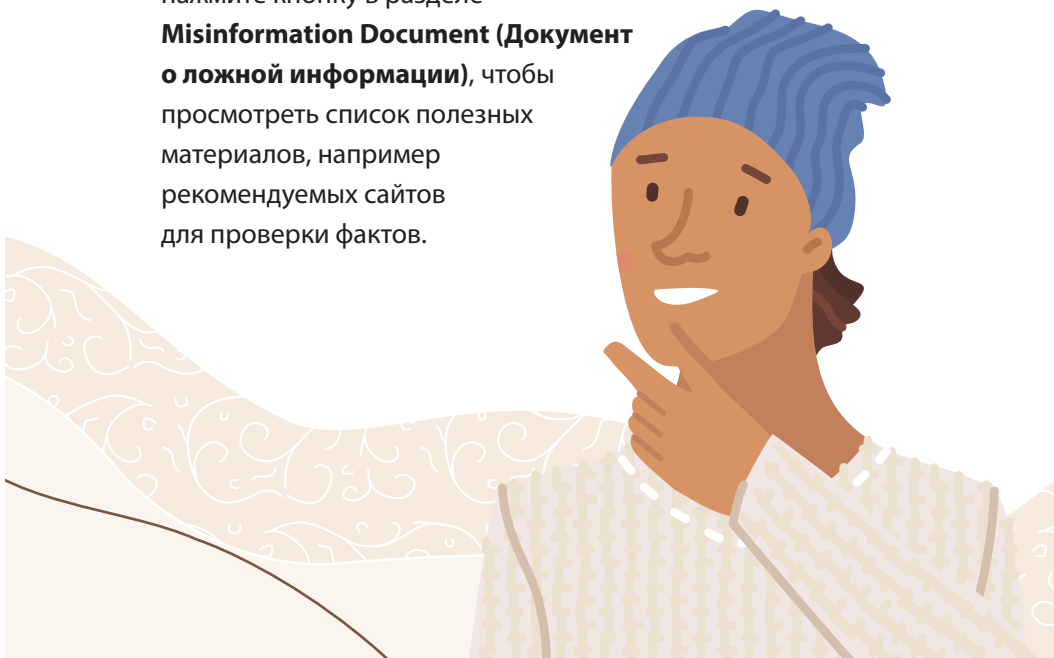
Например: «Врачи вам врут!» или «Правительство скрывает правду о прививках!» Если да, стоит задуматься.

○ **НАЦЕЛЕНА ЛИ ИНФОРМАЦИЯ НА ПРОДАЖУ ЧЕГО-ЛИБО?**

Часто недостоверная информация используется для рекламы товаров. Если на каком-то этапе вас призывают что-то купить, вероятно, информация недостоверная.



Отсканируйте QR-код, а затем нажмите кнопку в разделе **Misinformation Document (Документ о ложной информации)**, чтобы просмотреть список полезных материалов, например рекомендуемых сайтов для проверки фактов.



### Подробная информация

Отсканируйте QR-код, а затем нажмите кнопку в разделе **Misinformation Document (Документ о ложной информации)**, чтобы просмотреть список полезных материалов, например рекомендуемых сайтов для проверки фактов.



Запросить этот документ в другом формате можно по номеру телефона 1-800-525-0127. Если вы страдаете нарушением слуха, обращайтесь по телефону 711 (Washington Relay) или по электронной почте [doh.information@doh.wa.gov](mailto:doh.information@doh.wa.gov).

Документ выпущен на средства от гранта US Centers for Disease Control and Prevention (Центры по контролю и профилактике заболеваний) в пользу Washington State Department of Health (Департамент здравоохранения штата Вашингтон) (6NU50CK000515-05-14).

**DOH 130-114 April 2026 Russian**



# Рекомендации по ведению беседы



Во время беседы о прививках клиент должен получить информацию, а также почувствовать заботу и уважение к своей культуре.

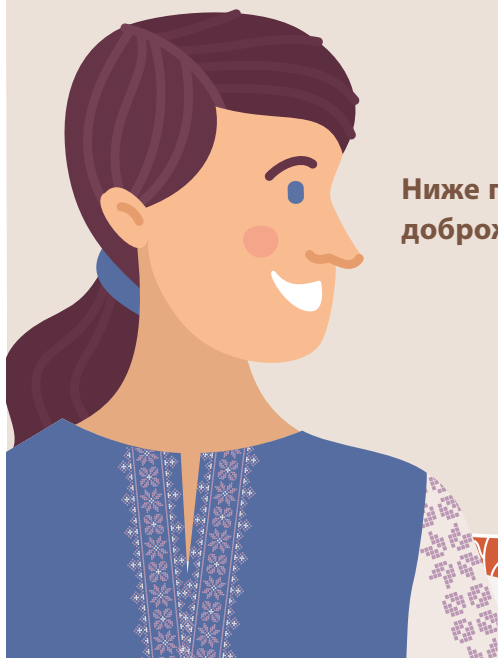
## О чем следует помнить

- **ПОЛУЧИТЕ СОГЛАСИЕ** клиента на беседу о прививках заранее, спросив: «Хотите поговорить о том, как прививки могут защитить вас и близких?»
- **НЕ ИСПОЛЬЗУЙТЕ** слов и выражений, которые человек может воспринять как давление. Не говорите «вы должны» или «вы обязаны».
- **БУДЬТЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНЫ**, чтобы клиент не подумал, что его осуждают за мнение. Скажите: «Это нормально, что у вас есть вопросы о прививках. Я постараюсь на них ответить».

## Как сделать беседу эффективной

- **ПРИВЛЕКИТЕ ВНИМАНИЕ К РЕЗУЛЬТАТАМ.** Например: «Прививки лучше всего защищают от многих заболеваний и облегчают их течение».
- **ПОДЧЕРКНИТЕ ПОЛЬЗУ ВАКЦИНАЦИИ ДЛЯ КОНКРЕТНОГО ЧЕЛОВЕКА.** Например: «Видно, что вы беспокоитесь о здоровье родных. Прививки помогут им и вам не заболеть».
- **РАССКАЖИТЕ ЛИЧНУЮ МОТИВИРУЮЩУЮ ИСТОРИЮ О ВАКЦИНАЦИИ.** Например: «Я решил(а) сделать прививку, потому что не хотел(а) заболеть и заразить пожилого отца и детей. И я не пожалел(а) об этом».

Ниже приведены примеры  
доброжелательной беседы.



# Как беседовать

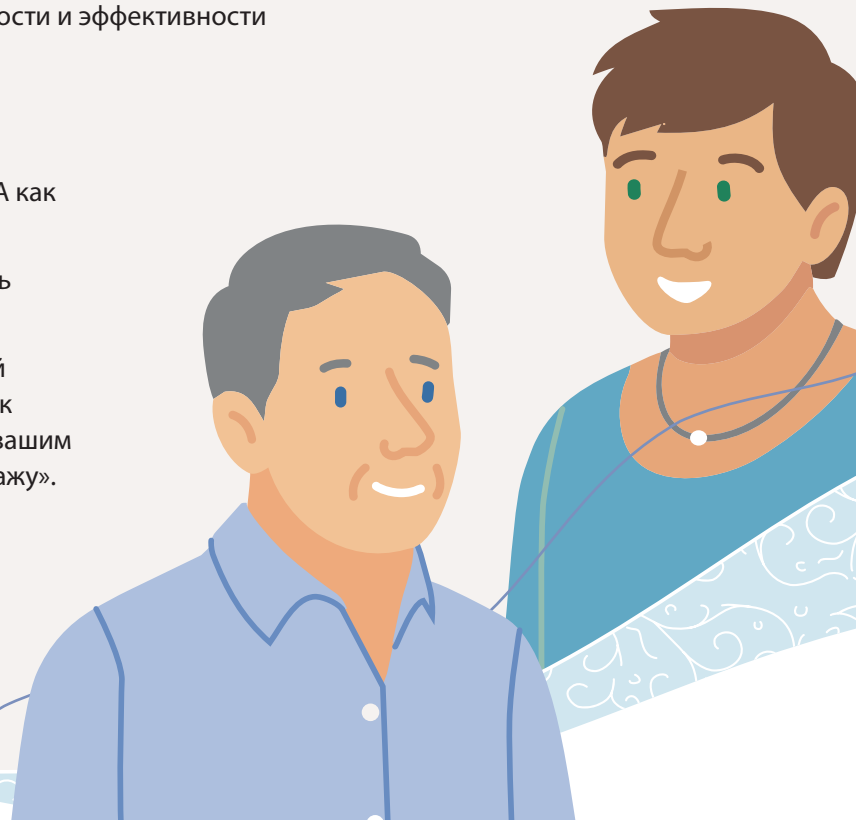
## с клиентом, который не хочет прививаться



- СНВ:** «Очень рад(а) вас видеть. Как у вас дела?»
- Клиент:** «Хорошо. Хотя несколько месяцев назад мы с женой болели COVID и не работали».
- СНВ:** «Сочувствую. Что вы делали, когда болели COVID-19?»
- Клиент:** «Не выходили из дома и отдыхали».
- СНВ:** «Рад(а), что сейчас вам лучше. Можно узнать, давно ли вы делали прививки?»
- Клиент:** «Я в них не верю. Я считаю, что врожденный иммунитет эффективнее прививок».
- СНВ:** «А вы когда-нибудь делали прививку?»
- Клиент:** «Да, несколько лет назад».
- СНВ:** «Понятно. Расскажите поподробнее».
- Клиент:** «Друг сказал, что из-за прививок люди еще больше болеют».
- СНВ:** «Иногда действительно появляются легкие побочные эффекты, но они быстро проходят. Вы не против, если я расскажу несколько фактов о безопасности и эффективности вакцинации?»
- Клиент:** «Мне это не очень интересно».
- СНВ:** «Хорошо. Если позже захотите, я с удовольствием расскажу о прививках. А как вы следите за здоровьем?»
- Клиент:** «Веду активный образ жизни и стараюсь правильно питаться».
- СНВ:** «Продолжайте поддерживать здоровый образ жизни. А если захотите узнать, как прививки помогают не заболеть вам и вашим родным, я вам подробно об этом расскажу».

### Такая беседа эффективна, потому что:

- помимо вакцинации мотивирует вести здоровый образ жизни;
- затрагивает такие вопросы, как побочные эффекты и влияние окружения;
- ведется в дружелюбном тоне и показывает интерес;
- побуждает клиента оставаться на связи для дальнейших бесед.





# Как беседовать

с клиентом, которого беспокоит безопасность прививок



**СНВ:** «Как вы себя чувствуете?»

**Клиент:** «Не очень хорошо».

**СНВ:** «Что случилось?»

**Клиент:** «Недавно переболел(а) гриппом».

**СНВ:** «Сочувствую. Можно узнать, давно ли вы делали прививки, например от гриппа?»

**Клиент:** «Я считаю, что мне не нужны прививки».

**СНВ:** «Почему вы так думаете?»

**Клиент:** «Слышал(а), что от них болеют еще больше».

**СНВ:** «Понимаю, что вас это беспокоит. Прививки лучше всего защищают от многих заболеваний. Возможны побочные эффекты, но так реагирует иммунитет для защиты организма.

Вас беспокоит что-то еще?»

**Клиент:** «Если у меня появятся побочные эффекты, я не смогу работать».

**СНВ:** «Побочные эффекты обычно легкие и проходят через день или два. Люди, которые не сделали прививку, могут болеть и не работать дольше».

**Клиент:** «Это меня не устраивает».

**СНВ:** «Хотите узнать, о прививках, которые бы вам помогли?»

**Клиент:** «Было бы неплохо, спасибо».

**СНВ:** «Отлично! Если появятся другие вопросы или опасения, обращайтесь ко мне».

**Такая беседа эффективна, потому что:**

- показывает интерес к здоровью клиента и сделанным прививкам;
- включает научные факты;
- включает предложение помочь клиенту выполнить дальнейшие действия и пройти вакцинацию;
- побуждает клиента оставаться на связи для дальнейших бесед.



# Как беседовать

с клиентом, у которого большая семья  
и который мало знает о вакцинации



**СНВ:** «Как вы?»

**Клиент:** «В напряжении из-за наступающего семейного праздника».

**СНВ:** «Что планируете?»

**Клиент:** «Все мои родственники останутся у нас. Дети, внуки — все».

**СНВ:** «Вы, наверное, рады, что все соберутся вместе! Вы знаете, во время поездок и стресса повышается вероятность заболеть.

Не боитесь, что можете заболеть вы или родственники?»

**Клиент:** «Немного. Я всегда болеваю, когда мы все собираемся, и не могу себе позволить брать дополнительные отгулы на работе».

**СНВ:** «Можно узнать, прошли ли вы полный курс вакцинации?»

**Клиент:** «Не знаю. А что?»

**СНВ:** «Вакцинация лучше всего защищает от заболевания. Особенно детей, пожилых и людей, которым противопоказаны прививки».

**Клиент:** «Я не знаю, какие прививки мне нужны».

**СНВ:** «Я могу рассказать о рекомендуемых прививках, чтобы вы спросили о них своего врача».

**Клиент:** «Мне это пригодится, спасибо».

**СНВ:** «Пожалуйста. Если понадобится что-то еще, вы всегда можете ко мне обратиться».

**Такая беседа эффективна, потому что:**

- ведется с открытыми вопросами, которые позволяют клиенту поделиться мнением;
- включает в себя факты о распространении заболеваний;
- помогает клиенту принять решение самостоятельно, при этом акцентируя внимание на эффективности вакцинации;
- побуждает клиента оставаться на связи для дальнейших бесед.





# Как беседовать

с клиентом, которому сложно получить медицинскую помощь



**Клиент:** «Я давно не был(а) у врача».

**СНВ:** «Правда? Почему?»

**Клиент:** «У меня нет страховки, поэтому не ходил(а). И я не смог(ла) найти врача, который знает мой язык. Но совсем не хочу заболеть в этом году».

**СНВ:** «Понимаю. Без медицинской страховки сложно. Могу посоветовать, как получать медицинскую помощь без нее. Можно узнать, делали ли вы прививки?»

**Клиент:** «Я думал(а), для этого нужна страховка».

**СНВ:** «Большинство прививок можно сделать без страховки или почти бесплатно. Кроме того, их можно сделать в местной аптеке или пунктах, где не нужна предварительная запись».

**Клиент:** «Буду знать. Но у меня нет машины, так что я не смогу добраться на прием. А автобусы в моем районе не ездят».

**СНВ:** «Есть организации, которые бесплатно довозят на прием, и службы, которые бесплатно предоставляют переводчика».

**Клиент:** «Мне это пригодится. Когда туда можно обращаться?»

**СНВ:** «Сейчас я точно не отвечу, но могу узнать и передать вам. Когда вам лучше прислать эту информацию?»

**Клиент:** «В любое время!»

**СНВ:** «Хорошо! Дайте мне свои контактные данные, и я вам ее пришлю».

**Такая беседа эффективна, потому что:**

- показывает сочувствие к клиенту;
- включает решение проблем;
- включает предложение позже предоставить дополнительную информацию;
- информирует клиента о доступных услугах;
- предусматривает разрешение клиента на отправку информации.



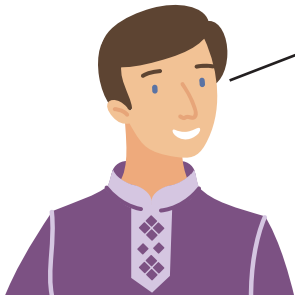


РАБОЧИЙ ЛИСТ ДЛЯ ПРАКТИКИ

# Что бы вы сказали?

Практикуйтесь в ведении беседы о прививках с клиентами.

Ниже приведены примеры реплик клиентов. Запишите в пустых полях, что бы вы ответили.



**Что важно делать:**

- не осуждать;
- излагать факты;
- проявлять уважение;
- предлагать продолжить беседу.

**Совет от профессионалов:** попросите разрешения порекомендовать местные организации и ресурсы.

Сравните свои ответы с информацией в документе **Список советов 3**.

«Я уже переболел(а) COVID и нормально себя чувствую».

«Слышал(а), что после прививки люди болеют».

«Глава моей церкви сказал, что делать прививки не нужно».

«У меня нет страховки, а прививки дорогие».



## Дополнительные ресурсы

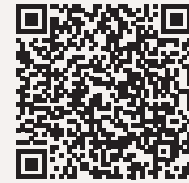
Теперь, когда вы изучили материалы о том, как проводить продуктивные беседы о вакцинации в доброжелательном тоне, вы можете перейти к дополнительным аудио- и видеоматериалам, а также практическим заданиям.

Посетите портал [wportal.org/CHW-VCT](http://wportal.org/CHW-VCT).



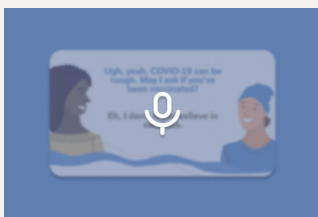
### Карточка-памятка

Распечатайте эту карманную карточку, которую удобно носить с собой. В ней собраны советы и подсказки, которые помогут начать разговор. Используйте ее сами или предоставляйте клиентам.



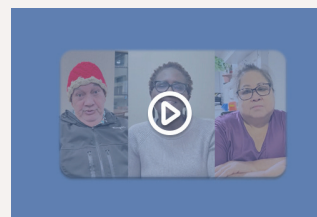
### Рабочий лист

Запишите и отработайте собственные ответы на распространенные вопросы клиентов о прививках.



### Аудиозаписи бесед (только на английском языке)

Послушайте или посмотрите заранее подготовленный диалог между медработником и клиентом, который сомневается, стоит ли проходить вакцинацию.



### Видео с личными историями (только на английском языке)

Послушайте истории медработников и членов сообщества о том, как они делятся полезной информацией о безопасности и эффективности прививок. Посмотрите видео сами или покажите их клиентам.

## Ресурсы с более подробной информацией о вакцинации

### Рекомендации по вакцинации

Отсканируйте QR-код, чтобы ознакомиться с рекомендациями по вакцинации и графиками прививок от Washington State Department of Health (Департамент здравоохранения штата Вашингтон).



### Библиотека ресурсов Linktree

Отсканируйте QR-код, чтобы просмотреть библиотеку надежных источников информации о вакцинации.



### West Coast Health Alliance

Отсканируйте QR-код, чтобы узнать о West Coast Health Alliance (WCHA, Альянс здравоохранения Западного побережья), в который входят штаты Калифорния, Гавайи, Орегон и Вашингтон. WCHA принимает согласованные решения в отношении рекомендаций в сфере общественного здравоохранения, опираясь на имеющиеся передовые научные данные.



Запросить этот документ в другом формате можно по телефону 1-800-525-0127. Если вы страдаете нарушением слуха, обращайтесь по телефону 711 (Washington Relay) или по электронной почте [doh.information@doh.wa.gov](mailto:doh.information@doh.wa.gov).

Этот материал подготовлен на средства от гранта US Centers for Disease Control and Prevention (Центры по контролю и профилактике заболеваний), предоставленного Washington State Department of Health (6NU50CK000515-05-14).

**DOH 790-028 May 2026 Russian**