

# Дбаємо про здоров'я разом

Матеріал для проведення мотивувальної  
розмови про вакцинацію



У цій брошурі представлено  
відомості, практичні  
завдання та надійні джерела  
інформації, які допоможуть  
вам обговорювати з  
клієнтами важливість  
вакцинації та інші способи  
захисту здоров'я.



## Інформаційні пам'ятки

4–19

Стислі добірки відомостей про вакцинацію та пов'язані з нею розмови з клієнтами. Добірки охоплюють такі теми:

- **НАДАННЯ ВІДОМОСТЕЙ**, які заохочують пройти вакцинацію та вести здоровий спосіб життя
- **ВИБІР ПРАВИЛЬНОГО ТОНУ** під час розмови про вакцинацію
- **РОБОТА З ПОШИРЕНИМИ ЗАНЕПОКОЄННЯМИ** клієнтів
- **ПОВАГА ДО ЦІННОСТЕЙ** і сприяння зміцненню здоров'я



## Поширені запитання

20–23

Відповіді на поширені запитання, як-от:

- Як пояснити, що таке «постковідний синдром»?
- Як розповісти про щеплення для дітей і вагітних жінок?
- Як розвіяти занепокоєння клієнтів, пов'язані з релігійними переконаннями?



## Спростування недостовірної інформації

24–27

Рекомендації, які допоможуть клієнтам розпізнавати неправдиву інформацію про щеплення.



## Поради щодо ведення розмов

28–32

Приклади розмов між медичними працівниками та клієнтами.



## Бланк практичного завдання з ведення розмов

33

Інструмент, який допоможе вам попрактикуватись у проведенні розмови з клієнтами.



## Додаткові ресурси

34–36

Посилання на інші допоміжні матеріали з комплекту.



**Спілкуючись із клієнтами,  
говоріть просто і чесно, а  
також спирайтесь на факти.**



Коли ви ділитесь перевіреною інформацією, люди більше вам довіряють.

**Що саме варто знати  
про вакцинацію.  
Ключові факти про  
вакцинацію для  
СНУ. Що потрібно  
знати, щоб впевнено  
говорити про  
вакцинацію.**



Ось кілька фактів про вакцинацію.



Вакцини **ретельно випробовують**, перш ніж допустити до використання. І навіть після затвердження продовжується регулярний контроль їхньої безпеки.



Вакцинація **рятує життя**, оскільки запобігає хворобам, інвалідності та смерті. Вакцинація – найкращий захист від низки захворювань, як-от поліомієліт, кір, COVID-19 тощо.



Якщо ви все ж захворієте після вакцинації перебіг хвороби **з меншою ймовірністю** буде небезпечним або смертельним.



Вакцинація **допомагає організму розпізнавати** інфекції й боротися з ними. Вона також запобігає поширенню хвороби в громаді.



## Нижче наведено перелік поширених щеплень і коли їх рекомендовано робити.

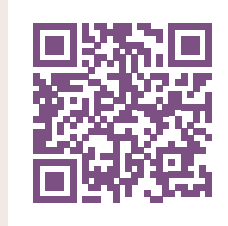
- **для дітей від народження до 12 місяців:**  
щеплення проти гепатиту В після народження, РСВ, ротавірусу, дифтерії/правця/кашлюка, гемофільної інфекції типу b, пневмококової інфекції, поліомієліту, COVID-19 і грипу.
- **для дітей віком від 1 до 8 років:**  
щеплення додатковими дозами деяких вакцин, які вводять немовлятам, а також щеплення вакциною проти гепатиту А, кору/паротиту/краснухи, вітряної віспи та грипу.
- **для дітей віком від 9 до 18 років:**  
щеплення проти ВПЛ у віці 9 років, правця/дифтерії/кашлюка, менінгококової інфекції у віці 11 років, грипу й COVID-19 щоосені.
- **для дорослих:**  
щеплення проти грипу, COVID-19, оперізуючого герпесу, а також щеплення бустерними дозами вакцин проти РСВ, пневмококової інфекції, правця/дифтерії/кашлюка.
- **щеплення у період вагітності:**  
під час вагітності рекомендується вакцинуватися проти правця, дифтерії та кашлюка, проти грипу, COVID-19 і РСВ, щоб захистити вагітну та плід.

Дія кожної вакцини індивідуальна. Клієнту варто обговорити з лікарем, якими вакцинами слід зробити, особливо в разі ослабленого імунітету. Записатися на щеплення можна в більшості аптек, місцевих клінік і департаментів охорони здоров'я.



### Дізнайтеся більше

Проскануйте QR-код, потім натисніть кнопку **Tip Sheets** (Короткі поради), щоб перейти до переліку інформаційних матеріалів і посилань.



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 130-118 April 2026 Ukrainian**

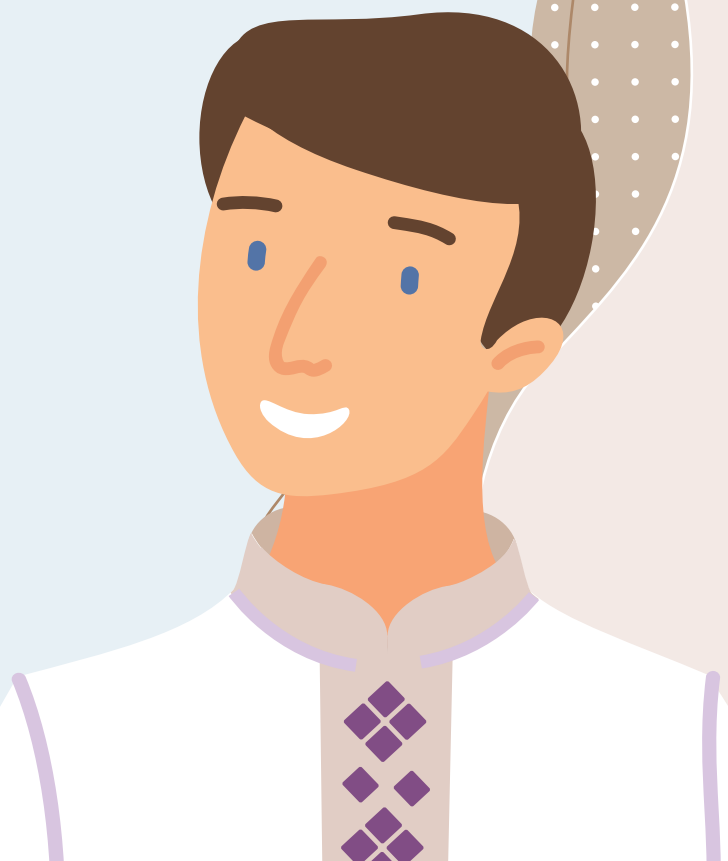


**Під час спілкування  
з клієнтами про вакцинацію  
важливе значення мають  
ваш тон і ставлення.**



Нижче наведено кілька порад про те,  
як зробити розмову продуктивною  
й невимушеною.

**Мати запитання  
про вакцинацію  
нормально**



Про вакцинацію існує багато неправдивої та недостовірної інформації, а клієнти можуть говорити про свої сумніви, занепокоєння й висловлювати різкі або категоричні думки. Незалежно від того, якої думки дотримуєтеся ви й ваші клієнти, навіть якщо ваші погляди відрізняються, можна змістовно й увічливо говорити про важливість вакцинації.

- **Запитайте, чи людина хоче поговорити про вакцинацію.**
- **Говоріть спокійно та з повагою.**
- **Спочатку вислухайте, а потім відповідайте.  
Добре подумайте над відповіддю.**
- **Поцікавтеся, чи має клієнт якісь запитання.**
- **Говоріть рівно, без тиску.**
- **Покажіть, що ви розумієте почуття людини.**
- **Будьте делікатними і м'яко підтримуйте людину зробити крок.**



**Будьте допитливими й не робіть квапливих висновків. Ставте відкриті запитання, щоб зрозуміти, яких поглядів і цінностей дотримується клієнт.**

**НАПРИКЛАД:**

«Що ви вже чули про вакцинацію? Які запитання у вас виникають щодо щеплень вашої родини?»»

**Визнавайте право клієнта на сумніви й не осуджуйте.**

**НАПРИКЛАД:**

«Не лише ви маєте запитання про вакцинацію. Усі ми хочемо захистити себе і близьких. В інтернеті й соціальних мережах міститься багато суперечливої та плутаної інформації, і це може збивати з пантелику»».

**Підкреслюйте переваги вакцинації для клієнта.**

**НАПРИКЛАД:**

«Бачу, ви турбуєтеся про здоров'я рідних. Вакцинація допоможе вам і їм захиститися від хвороб»».

**Говоріть просто й доброзичливо, водночас даючи зрозуміти, що надаєте достовірну інформацію.**

**НАПРИКЛАД:**

«Чи можу я розповісти, що мені відомо про те, як вакцинація захищає вас і ваших рідних?»»

**Пропонуйте інформаційні матеріали й підтримку.**

**НАПРИКЛАД:**

«Якщо вам цікаво, я можу надати інформацію, яка допоможе отримати відповіді на деякі з ваших запитань про вакцинацію. Крім того, якщо захочете дізнатися більше, ми завжди можемо продовжити нашу розмову»».



### Дізнайтеся більше

Проскануйте QR-код, потім натисніть кнопку **Tip Sheets** (Короткі поради), щоб перейти до переліку інформаційних матеріалів і посилань.



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 130-118 April 2026 Ukrainian**

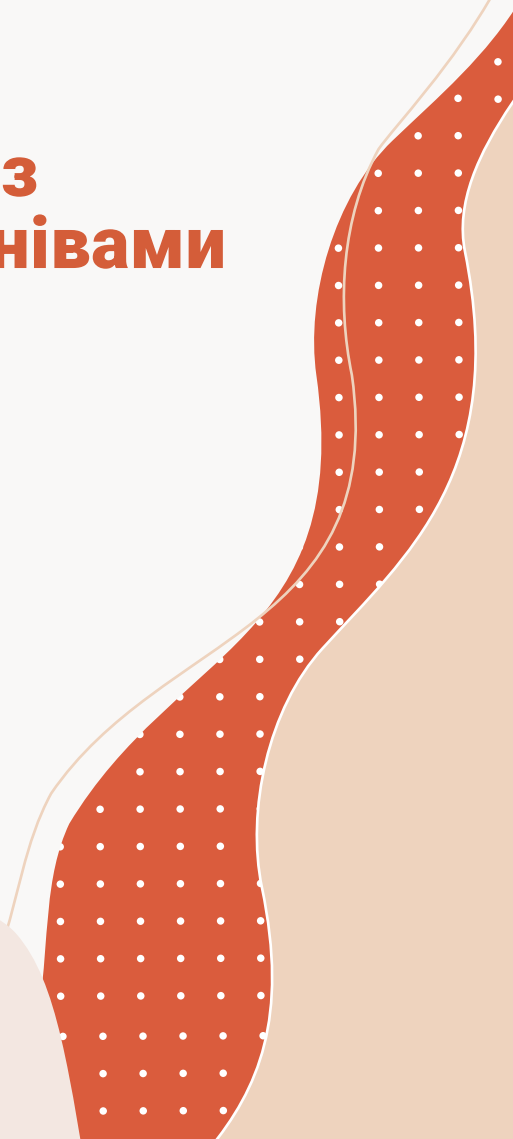


**Коли клієнти діляться з вами сумнівами щодо вакцинації, відповідайте доброзичливо, виявляючи підтримку, і спирайтесь на факти.**



Ваші відповіді можуть стати початком плідної розмови, яка допоможе клієнту **зрозуміти**, чи потрібна вакцинація.

**Я допоможу  
розібратися з  
вашими сумнівами**



### **Ось деякі з поширених сумнівів клієнтів.**

Ці відповіді можна адаптувати під свій стиль. Виявляйте співчуття й зацікавленість, водночас спираючись на факти.

#### **«Я прочитав(-ла) в мережі, що вакцинація спричиняє аутизм».**

Вакцинація не спричиняє аутизм. Учені досліджували це питання роками. Чинниками виникнення аутизму є гени та вплив довкілля. Розумію, що це лякає. Насправді дослідження показали, що вакцинація не пов'язана з аутизмом.

#### **«Я чув(-ла), що люди хворіють внаслідок вакцинації».**

Іноді після щеплення може бути біль у руці або температура – це нормальна реакція організму. Можливе відчуття втоми й легке підвищення температури тіла протягом одного дня. Серйозні ускладнення трапляються дуже рідко.

#### **«Я не маю страхування, а вакцини коштують дорого».**

Більшість вакцин безкоштовні або недорогі. У штаті Вашингтон діти віком до 19 років можуть вакцинуватися безкоштовно. Також діє програма, за якою дорослі без страхування віком від 19 років можуть отримати вакцини за низькою ціною.

#### **«Я боюся вакцинуватися через свій імміграційний статус».**

Щоб вакцинуватися, не потрібно повідомляти свій імміграційний статус.



**«Я вже хорів(-ла) на ковід і почуваюся добре».**

Захворіти на COVID-19 можна повторно. Це може призвести до виникнення довгострокових симптомів або підвищення ризику появи інших проблем зі здоров'ям, як-от серцеві захворювання. Навіть якщо ви вже хворіли, можна захворіти знову. Вакцина допомагає знизити ризик ускладнень.

**«Лікарі хочуть, щоб люди вакцинувалися, бо для них це вигідно».**

Лікарі рекомендують вакцинацію, тому що вона допомагає запобігти серйозним захворюванням. Вони не отримують особистої вигоди від цього.

**«Мені вже робили це щеплення. Чому потрібно робити його знову?»**

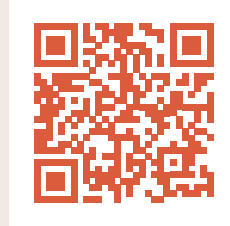
Віруси мутують, і вакцини оновлюють, щоб забезпечувати від них кращий захист. Віруси змінюються, тому іноді потрібні оновлені вакцини або повторні щеплення.

**«Пастор моєї церкви каже, що мені не варто вакцинуватися».**

Розумію, що для вас це важливо. Багато релігій підтримують турботу про здоров'я. Якщо хочете, можемо подивитися факти разом. Я можу надати додаткову інформацію.

### Дізнайтеся більше

Проскануйте QR-код, потім натисніть кнопку **Tip Sheets** (Короткі поради), щоб перейти до переліку інформаційних матеріалів і посилань.



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 130-118 April 2026 Ukrainian**



**Заохочуйте клієнтів до ведення  
здорового способу життя,  
поважаючи їхню культуру.**



Поясніть клієнту, що вакцинація захищає від серйозних захворювань, але не забувайте підтримувати його рішення. Продовжуйте говорити про вакцинацію, щоб краще зрозуміти його точку зору.

**Як і вакцинація,  
ці звички  
допомагають  
вам залишатися  
здоровими**



Серед ваших клієнтів можуть трапитися ті, хто не хоче вакцинуватися. Як CHW ви можете й далі розповідати про наукове обґрунтування вакцинації, водночас виявляючи повагу до рішення клієнта. Нижче наведено низку порад на щодень, які допоможуть вашим клієнтам, їхнім рідним і громадам залишатися здоровими.

### Якщо ви захворіли:

- Пам'ятайте: маленькі діти, немовлята, літні люди й люди з хронічними захворюваннями **мають вищий ризик** розвитку небезпечних побічних ефектів багатьох хвороб.
- Якщо є змога, **залишайтеся вдома** й уникайте людних закритих приміщень.
- Коли кашляєте або чхаєте, **прикривайте рота** ліктем або хусткою.
- **Носіть маску-респіратор N95**, щоб запобігти поширенню респіраторних вірусів, які є збудниками таких захворювань, як COVID-19 і грип.
- Часто **мийте руки**.
- Якщо ви отримали позитивний результат тесту на COVID-19, противірусні лікарські засоби, як-от Paxlovid, можуть допомогти **видужати швидше й запобігти серйозним ускладненням**.



### Як захиститися від хвороб.

- Дотримуйтеся здорового збалансованого режиму харчування, підтримуйте фізичну активність і дбайте про достатню кількість сну, щоб **зміцнити імунну систему.**
- Не пропускайте профілактичні **візити до лікаря й медичні огляди.** Відвідуйте лікаря принаймні раз на рік. Регулярні медичні огляди допоможуть підтримувати ваше здоров'я та знизять ризик виникнення хвороб.
- **Мийте руки** після користування туалетом, перед їжею й перш ніж торкатись обличчя.

### Вакцинація – найефективніший спосіб запобігти виникненню багатьох хвороб.

- Вакцинація може **захистити вас** від низки смертельних захворювань.
- Дослідження показали, що **вакцинація рятує життя**, запобігає виникненню захворювань і стражданням. Завдяки вакцинації деякі хвороби, як-от поліомієліт і кір, виникають значно рідше, а ризик появи пов'язаних з ними незворотних порушень знизився.



### Дізнайтеся більше

Проскануйте QR-код, потім натисніть кнопку **Tip Sheets** (Короткі поради), щоб перейти до переліку інформаційних матеріалів і посилань.



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 130-118 April 2026 Ukrainian**



# Запитання від ваших колег СНВ



**Кожна розмова  
з клієнтом унікальна.**

Можливо, у вас залишилися  
запитання про те, як  
обговорювати певні теми.

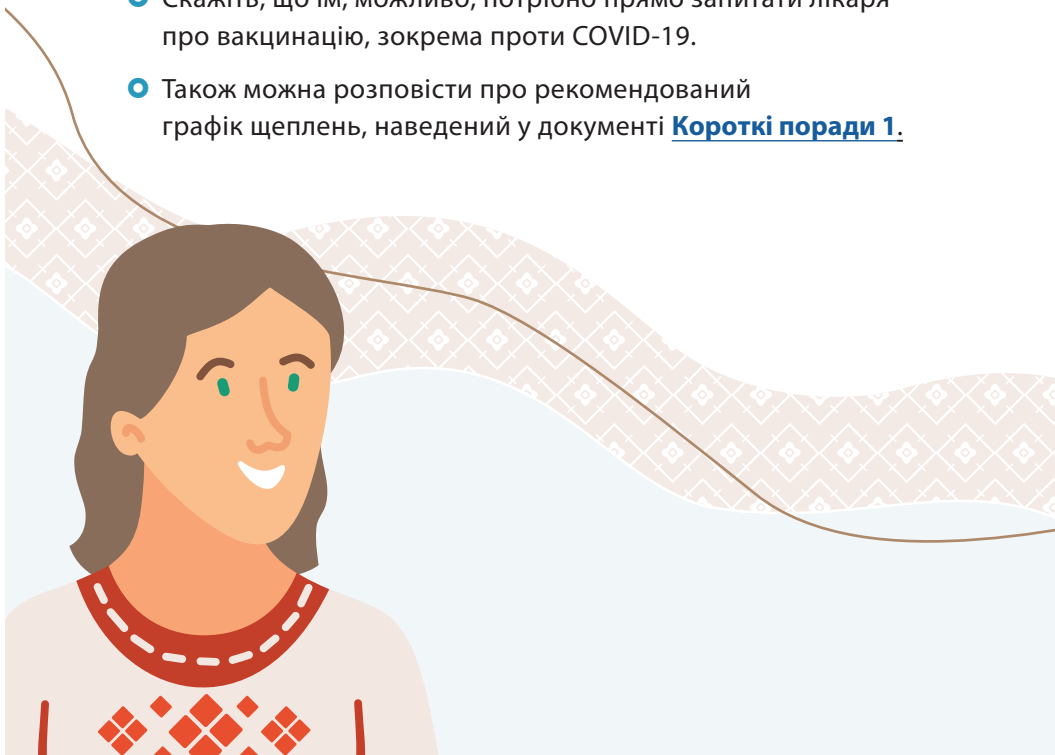
**Далі наведено відповіді.**

### Що робити, якщо клієнт відмовляється вакцинуватися через релігійні переконання?

- Чимало релігійних лідерів підтримують вакцинацію, однак деякі культивують у вірян страх і насторогу до неї.
- Кожна людина має власні переконання, тому краще запитати й вислухати клієнта, ніж намагатися змінити його думку. Порадьте клієнту звернутися до лікаря або медичного працівника, який надасть інформацію, підкріплену фактами.
- Скажіть, що готові продовжити розмову й надати факти про вакцинацію.

### Що порадити вагітним клієнтам або тим, хто щойно став батьками, якщо вони мають сумніви щодо вакцинації?

- Запропонуйте їм поговорити з лікарем або педіатром про безпечність вакцинації для них і їхніх дітей.
- Скажіть, що їм, можливо, потрібно прямо запитати лікаря про вакцинацію, зокрема проти COVID-19.
- Також можна розповісти про рекомендований графік щеплень, наведений у документі [Короткі поради 1](#).



### Чи можна звернутися до постачальника первинного медичного обслуговування клієнта, якщо він має запитання, на які я не можу відповісти?

- Так, але спершу обов'язково попросіть дозволу в клієнта й не просіть лікарів надавати персональну медичну інформацію.
- Ви можете допомогти клієнту записатися на візит до лікаря, щоб вакцинуватись або дізнатися, які щеплення потрібно зробити.

### Що робити, якщо клієнт відмовляється вакцинуватися через негативний досвід із попередніми лікарями?

- Визнайте переживання і почуття клієнта, скажіть, що він має право на сумніви й заслуговує на повагу.
- Запропонуйте обговорити процедуру вакцинації. Дозвольте клієнту ставити запитання, не поспішати й ухвалити усвідомлене рішення.
- Якщо клієнт зацікавиться, направте його до надійного лікаря, який, на вашу думку, уважно вислухає, увічливо відповість на запитання та справить приємне враження.



Допоможіть клієнту знайти місцевий заклад, у якому можна отримати щеплення.

Проскануйте QR-код, потім натисніть кнопку **FAQs** (Запитання та відповіді).



### **Як допомогти клієнтам, які не мають страхування, отримати щеплення?**

- Повідомте клієнту, що чимало щеплень можна зробити безкоштовно або недорого без страхування.
- Направте його в місцеву клініку, аптеку або місцевий департамент охорони здоров'я, де можна записатися на щеплення незалежно від наявності страхування.
- Допоможіть клієнту знайти місцеві програми, які враховують культурні особливості й пропонують дорослим особам без страхування вакцинуватися безкоштовно або за низькою ціною.

### **Що таке «постковідний синдром» і як пояснити суть цього явища клієнтам?**

- У людей, які перехворіли COVID-19, може виникнути постковідний синдром. Це коли симптоми хвороби тривають 3 місяці й довше.
- Серед поширених симптомів – хронічна втома, утруднене дихання, запаморочення, проблеми з пам'яттю й порушення серцевого ритму.
- Лікарі досі вивчають явище постковідного синдрому. Якщо симптоми клієнта не минають протягом тривалого часу, порадьте йому звернутися до лікаря.
- Найкращий спосіб запобігти виникненню постковідного синдрому – своєчасна вакцинація. Вакцинуватися можна безкоштовно або за низькою ціною.



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 130-113 April 2026 Ukrainian**



У розмовах із вами клієнти можуть наводити недостовірні факти про вакцинацію, про які десь прочитали або почули.



**Ви можете допомогти  
їм з'ясувати факти.**

## Спростування неправдивої інформації



## Як допомогти клієнтам виявляти неправдиву інформацію про вакцинацію

Запропонуйте клієнтам мислити критично й ставити собі запитання, коли вони читають щось сумнівне в мережі або чують від членів своєї громади.

### ○ ЗВІДКИ БЕРЕТЬСЯ ТАКА ІНФОРМАЦІЯ?

Якщо клієнт отримав її в лікарні, клініці чи місцевому департаменті охорони здоров'я, їй, імовірно, можна довіряти. Якщо ж це чиясь думка, не підкріплена фактами, варто ставитися до неї скептично.

### ○ ЧИ МІСТИТЬ ВОНА УЗАГАЛЬНЮВАЛЬНІ ФРАЗИ,

**ЯК-ОТ «ЗАВЖДИ», «НІКОЛИ» АБО «ВСІ»?** Наприклад: «*Ніколи* не вакцинуються» або «*всі* вакцини працюють однаково». Пов'язана зі здоров'ям інформація рідко буває такою простою, а кожна вакцина діє по-різному.



○ **ЧИ СПРЯМОВАНА ВОНА НА ТЕ, ЩОБ ВИКЛИКАТИ У ВАС СТРАХ АБО ЗАНЕПОКОЄННЯ?**

Чи починається повідомлення з тверджень на зразок «Ось що від вас приховують!» або «10 секретів про вакцинацію, які вас шокують!». Якщо інформація викликає у вас страх, тривогу або злість, ймовірно, вона неправдива.

○ **ЧИ МІСТИТЬ ВОНА КРИТИКУ ПЕВНОЇ ГРОМАДСЬКОЇ ОСОБИ АБО ОРГАНІЗАЦІЇ, НЕ НАВОДЯЧИ ФАКТІВ?**

Наприклад: «Лікарі вам брешуть!» або «Уряд приховує правду про вакцинацію!». Якщо це так, варто задуматись.

○ **ЧИ СПРЯМОВАНА НА ТЕ, ЩОБ ПРОДАТИ ВАМ ЩОСЬ?**

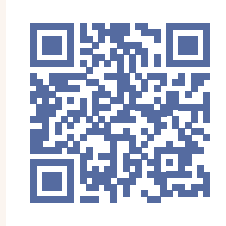
Чимало неправдивої інформації використовується для реклами певних продуктів. Якщо повідомлення спонукає вас щось купити, йому не варто довіряти.

Проскануйте QR-код, потім натисніть кнопку під пунктом **Misinformation Document** (Документ про недостовірну інформацію), щоб отримати перелік рекомендованих сайтів та інших ресурсів для перевірки фактів.



### Дізнайтеся більше

Проскануйте QR-код і перегляньте розділ **Misinformation Document** (Документ про недостовірну інформацію), щоб отримати перелік рекомендованих сайтів та інших ресурсів для перевірки фактів.



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 130-114 April 2026 Ukrainian**



# Поради щодо ведення розмов



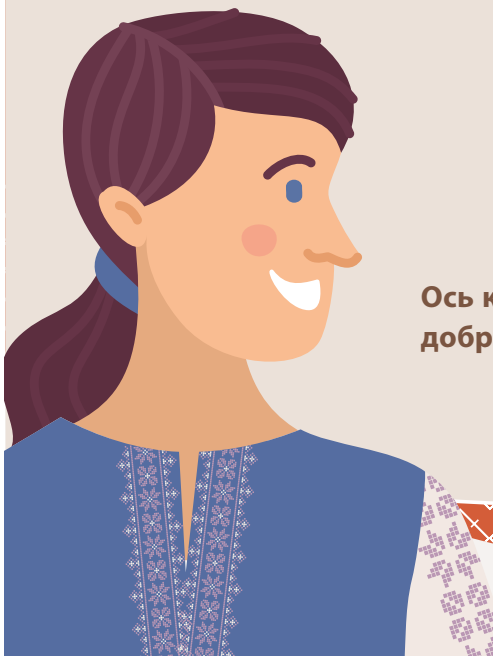
Під час розмови про вакцинацію надавайте клієнтові необхідну інформацію, пропонуйте підтримку та поважайте його культуру.

## 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», або «ви мусите».
- **ГОВОРІТЬ ДОБРОЗИЧЛИВО**, щоб клієнт не відчував, що його думку осуджують: «Мати 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



**СНВ:** Доброго дня! Як ви себе почуваєте?

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

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

**Клієнт:** Не виходили з дому й відпочивали.

**СНВ:** 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.

**СНВ:** А чи був у вас досвід щеплень раніше?

**Клієнт:** Так, але дуже давно.

**СНВ:** Зрозуміло. Розкажіть трохи більше, будь ласка.

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

**СНВ:** 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.

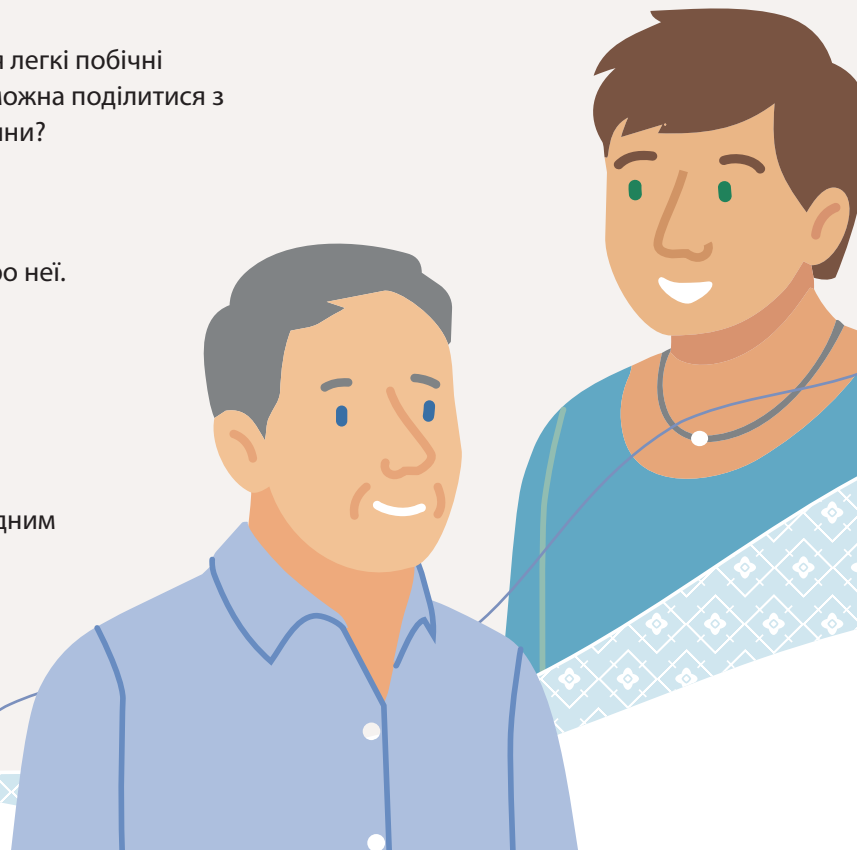
**СНВ:** Гаразд. Якщо захочете поговорити про вакцинацію пізніше, радо розповім вам про неї. Як саме ви підтримуєте здоров'я?

**Клієнт:** Веду активний спосіб життя й намагаюся правильно харчуватися.

**СНВ:** І далі дотримуйтеся цих корисних звичок. А якщо захочете дізнатися більше про щеплення, які допоможуть вам і вашим рідним захиститися від хвороб, може 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 безпека 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.



# 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 захистися від хвороб. Крім того, щеплення допомагають захистити дітей, літніх людей і тих, кому вакцинація протипоказана.

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

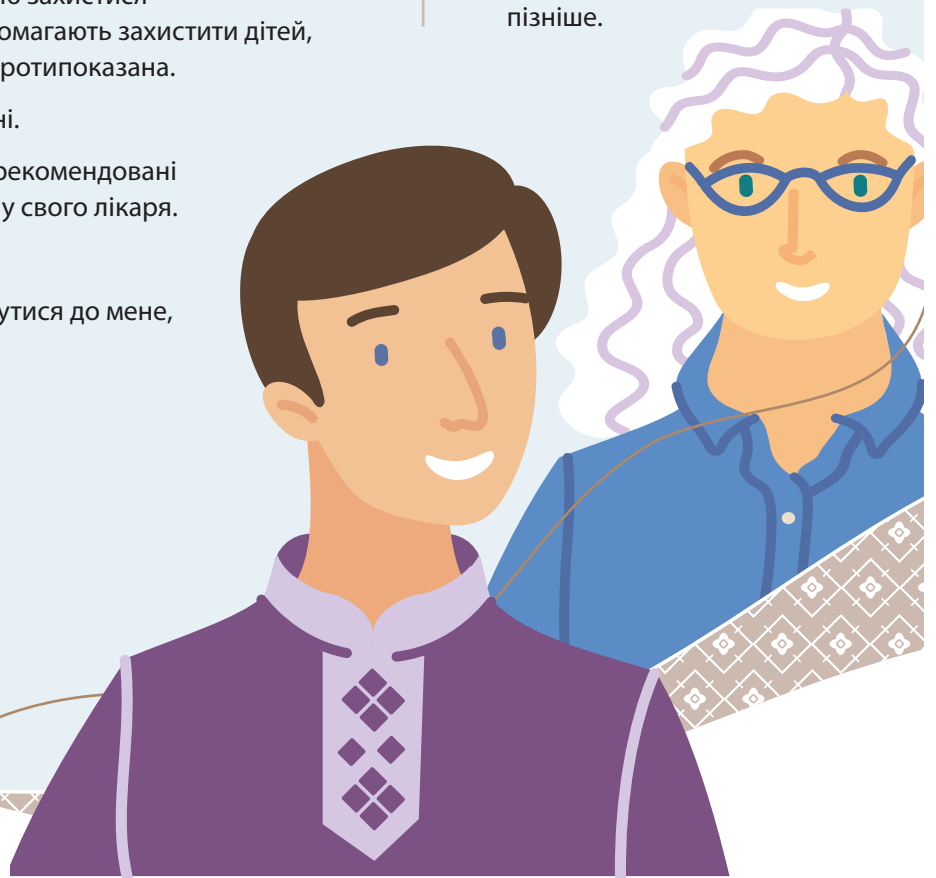
**СНВ:** Я можу надати вам інформацію про рекомендовані щеплення, щоб ви запитали про них у свого лікаря.

**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.





# Як спілкуватися

з клієнтом, якому складно отримувати медичну допомогу



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

**СНВ:** 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.

**СНВ:** 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?

**СНВ:** 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.

**СНВ:** 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?

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

**Клієнт:** Будь-коли.

**СНВ:** 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.





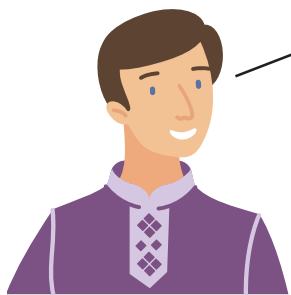
ПРАКТИЧНЕ ЗАВДАННЯ

# Що б ви сказали?

Пропонуємо вам попрактикуватися в обговоренні вакцинації з клієнтом.

Нижче наведено приклади того, що можуть говорити клієнти.

Напишіть свої відповіді в порожніх полях.



## Важливі правила розмови

- Не осуджуйте.
- Наводьте факти.
- Виявляйте повагу.
- Пропонуйте продовжити розмову пізніше.

**Порада професіонала:** запитайте, чи хоче клієнт, щоб ви порекомендували місцеві організації та ресурси.

Якщо потрібна допомога, порівняйте свої відповіді з інформацією, наведеною в документі **Короткі поради 3**.

«Я вже хорів(-ла) на ковід і почуваюся добре».

«Я чув(-ла), що люди хворіють внаслідок вакцинації».

«Пастор моєї церкви каже, що мені не варто вакцинуватися».

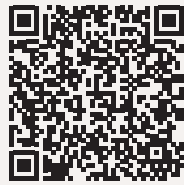
«У мене немає страхування, а вакцини коштують дорого».



## Додаткові ресурси

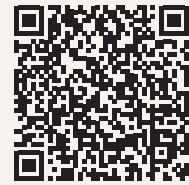
Тепер, коли ви ознайомились із цими матеріалами про те, як проводити продуктивні розмови про вакцинацію в доброзичливому тоні, ви можете перейти до додаткових аудіо- та відеоматеріалів, а також практичних завдань.

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



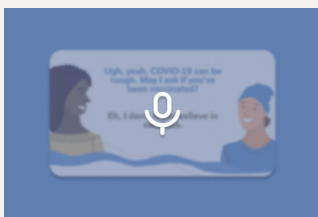
### Картка-пам'ятка

Роздрукуйте цю кишенькову картку, яку зручно носити із собою. У ній зібрано поради й підказки, які допоможуть розпочати розмову. Використовуйте її самі або надавайте її клієнтам.



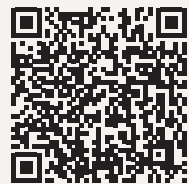
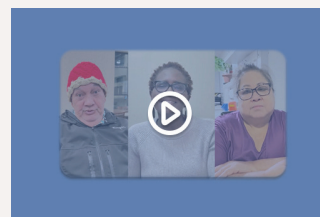
### Практичне завдання

Запишіть і відпрацюйте власні відповіді на поширені запитання клієнтів про щеплення.



### Аудіозаписи бесід (лише англійською мовою)

Послухайте або перегляньте заздалегідь підготовлений діалог між медичним працівником і клієнтом, який сумнівається, чи варто проходити вакцинацію.



### Відео з особистими історіями (лише англійською мовою)

Послухайте історії медичних працівників і членів громади про те, як вони діляться корисною інформацією щодо безпечності та ефективності щеплень. Перегляньте відео самі або покажіть їх клієнтам.

## Ресурси з докладнішою інформацією про вакцинацію

### Рекомендації щодо вакцинації

Відскануйте QR-код, щоб ознайомитися з рекомендаціями щодо вакцинації та графіками щеплень від Washington State Department of Health (Департамент охорони здоров'я штату Вашингтон).



### Бібліотека ресурсів Linktree

Відскануйте QR-код, щоб переглянути бібліотеку надійних джерел інформації про вакцинацію.



### West Coast Health Alliance

Відскануйте QR-код, щоб дізнатися про West Coast Health Alliance (WCHA, Альянс охорони здоров'я Західного узбережжя), до якого входять штати Каліфорнія, Гаваї, Орегон і Вашингтон. WCHA ухвалює узгоджені рішення щодо рекомендацій у сфері громадського здоров'я, спираючись на наявні передові наукові дані.



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).

Цей матеріал підготовлено на кошти від гранту US Centers for Disease Control and Prevention (Центри з контролю та профілактики захворювань), наданого Washington State Department of Health (6NU50CK000515-05-14).

**DOH 790-028 May 2026 Ukrainian**