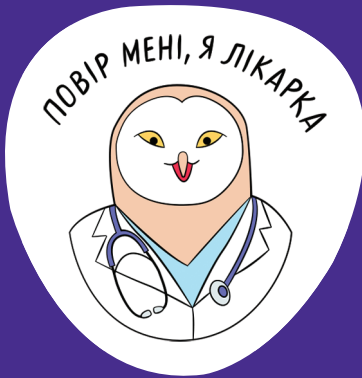


Як говорити з клієнтами про вакцинацію?

Цей буклет допоможе вам:

- визначити основні групи клієнтів та способи взаємодії з ними
- працювати з емоціями ваших клієнтів
- розвивати власну емпатію та вміння будувати довіру
- підготуватися до розмови про вакцинацію
- аргументовано розвінчувати популярні міфи щодо вакцинації

А також надасть відповіді на часті питання щодо вакцинації!



Буклет видано на замовлення ЦГЗ за підтримки проекту HealthLink «Прискорення зусиль з протидії ВІЛ в Україні», який реалізує БО «100% Життя» за фінансової підтримки Агентства США з міжнародного розвитку (USAID). Зміст буклету є відповідальністю ЦГЗ та БО «100% Життя» і не обов'язково виражає погляди USAID чи уряду Сполучених Штатів Америки.

ПАНДЕМІЯ COVID-19 СТАЛА ДЛЯ
ВСЬОГО СВІТУ ЧИ НЕ НАЙБІЛЬШИМ
ГЛОБАЛЬНИМ СТРЕСОМ ДЕСЯТИРІЧЧЯ,
І НЕ В ОСТАННЮ ЧЕРГУ —
ДЛЯ МЕДИЧНОЇ СПІЛЬНОТИ,
ЩО ОПИНИЛАСЯ НА ПЕРЕДОВІЙ.
ТА НЕ ЗАБУВАЙМО, ЩО ДЛЯ БІЛЬШОСТІ
КЛІЄНТІВ/КЛІЄНТОК ЦЕЙ ЧАС ВИДАВСЯ
ТЕЖ НАДЗВИЧАЙНО СТРЕСОВИМ.

Причини тому – і нестабільність,
і обмеження, і шторм повної
протиріч інформації, але також —
тривога за власне здоров'я і необ-
хідність приймати не до кінця
зрозумілі рішення щодо нього —
наприклад, щодо вакцинування.
Ще важче, коли такі рішення дово-
диться приймати за себе та за
близьких, тоді як зовні атакують
конфліктні між собою повідом-
лення.



Ваші клієнти та клієнтки зараз як
ніколи потребують вашого розу-
міння, терпіння і підтримки на шляху
до власної безпеки та здоров'я.
Щоб зрозуміло й ефективно пояс-
нити переваги вакцинації, ми
підготували для вас цей буклет.
Почнемо з того, що умовно поді-
лимо ваших клієнтів/клієнток на
групи відповідно до їхнього став-
лення до вакцинації та запропо-
нуємо план дій щодо кожної групи.

Визначте основні групи клієнтів та способи взаємодії з ними

Є бажання вакцинуватись
якогого швидше



Чудово!

- Пам'ятайте, що єдиним справжнім протипоказанням є серйозна алергічна реакція на першу дозу вакцини, наприклад, анафілактичний шок.
- Умовним протипоказанням під час пандемії COVID-19 є температура, бо це може бути симптомом COVID-19. Щоб така людина не заразила інших під час вакцинації або дорогою на щеплення, попросіть її залишитися вдома і прийти на вакцинацію після одужання.
- Виявіть увагу: у людини можлива емоційна реакція. Детально про роботу з емоціями на ст. 6.
- Уточніть, які питання цікавлять людину щодо вакцинації від COVID-19.
- Підтримуйте після. Переконайтеся, що людина знає, куди звертатися у разі виникнення нових питань, появи реакцій, підвищення температури абощо.

Не бажають вакцинуватись, мають сумніви



Не бажають навіть
вести розмову

- Ставтеся з повагою до такої позиції. Пам'ятайте: клієнт чи клієнтка має право на свою думку, ми не можемо нав'язувати розмову.
- Запропонуйте довідкові матеріали для самостійного ознайомлення чи джерела інформації, подякуйте та припиняйте розмову.
- На думку людей цієї групи, ми можемо впливати опосередковано, поширюючи правдиву інформацію та позитивний досвід інших, наприклад, у соціальних мережах чи через ЗМІ.

Мають власну
думку, суб'єктивні
аргументи проти
вакцинації

- Люди в цій групі мають гостру потребу в самоствердженні:
- вислухайте, не переривайте, дізнайтесь про всі аргументи, які людина має проти;
 - зробіть комплімент інтересу до теми;
 - підготуйте заздалегідь список корисних посилань на джерела, що допоможуть зробити зважений вибір, та поділіться через месенджер або електронну пошту;
 - слідкуйте за корисними розсилками від офіційних джерел (ВООЗ, ЦГЗ, НСЗУ, МОЗ) та підписуйтеся на якісні канали в соціальних мережах. На звороті цього буклету ми зібрали для вас посилання.

Демонструють
емоційну реакцію
(часто без конкрет-
них аргументів)

- Відкиньте спроби вмовити раціональними аргументами — коли людина в емоційному вогні, вона їх не почує.
- Ідентифікуйте емоції, які відчуває людина перед вами.
- Проявіть емпатію, покажіть, що ви їх бачите та розумієте: «Я розумію, що це може лякати / злити /...».
- Пам'ятайте: будь-яка людина має право відчувати будь-які емоції, вони є вкрай важливими.
- Проведіть розмову, враховуючи емоції, які ви ідентифікували (детально — на ст. 7).

Працуйте з емоціями ваших клієнтів

ЕМОЦІЇ — СКЛАДНЕ ПСИХОФІЗИЧНЕ ЯВИЩЕ, ВІДОБРАЖЕННЯ НАШОЇ СУБ'ЄКТИВНОЇ РЕАКЦІЇ ЩОДО РЕАЛЬНИХ ЧИ УЯВНИХ СИТУАЦІЙ.

Вони виникають поза нашим контролем і сигналізують про те, що в нас є певні **незадоволені потреби**.

Із повагою ставтеся до будь-яких емоцій інших людей, а особливо, коли йдеться про клієнтів чи клієнтку. Сім базових універсальних емоцій та потреби, які за ними стоять:

Емоція	Чим викликана і чим корисна кожна емоція
Страх 🤖	Потреба у безпеці та захисті. У випадку вакцинації — захисті від необхідності приймати важке рішення, а також від чуток про небезпечні наслідки, від суперечливої інформації. Вони викликають розгубленість та бажання уникнути загроз — наприклад, через ігнорування питання вакцинації чи жорстку агресію у відповідь.
Гнів 🤔	Виникає, коли є потреба захистити себе та своїх близьких, передбачає активну реакцію. Говорить, що людина відчуває певну несправедливість, порушення власних меж, та готова їх захищати. Гнів є наслідком страху від суперечливої інформації чи реакцією на суспільний тиск прийняти рішення чи зайняти конкретну позицію.
Зневага 🤨	Виникає як недовіра до іншої сторони, відсутність користі від її слів, дій або бездіяльності, і виражає потребу у дистанції від цієї особи.
Здивування 🤔	Виникає, коли певні факти не відповідають уявленню людини про світ, не вкладаються у звичні рамки мислення. Відповідно, говорить про потребу переосмислити, зрозуміти, оцінити відхилення та інтегрувати його у звичні уявлення.
Печаль, сум 🤔	Спричинені потребою сповільнитись, переосмислити ситуацію, коли людина відчуває втрату чогось важливого та значимого, наприклад, безпечних умов існування до пандемії, можливості вільно пересуватись та бачитись із близькими та друзями.
Радість 😊	Говорить про те, що щось важливе та приємне для людини відбулося прямо зараз — важлива потреба була задоволена.

Як поводити себе при кожній із цих емоцій?

СТРАХ

Озвучте людині, що ви розумієте її емоції, і страх у такій ситуації — цілком природний. Можете з'ясувати, що саме викликає страх і далі працювати з цими причинами: пояснюючи, аргументуючи, використовуючи свій авторитет, щоб роз'яснити ситуацію.

ГНІВ

Це найактивніша і найбільш насичена емоція. Дайте людині простір висловити цей гнів та не сприймайте його на свою адресу. Це не про вас. Далі з'ясуйте, у чому саме несправедливість, яка викликала таку реакцію, та спробуйте за допомогою аргументів спільно знайти шляхи, як можна відновити порушені кордони людини.

ЗНЕВАГА

Тут вашою задачею буде побудувати довіру, використовуючи як вербальні, так і невербальні канали. Про це читайте далі у брошурі.

ЗДИВУВАННЯ

Дайте людині трохи часу. Це короткострокова емоція, тож із нею людина швидко впорається сама. Після можна спокійно пояснити, чому варто вакцинуватися, давши ті аргументи, які людина зможе вбудувати у свої уявлення про щеплення та захист від COVID-19.

ПЕЧАЛЬ

Покажіть, що розумієте, що людина відчуває, і дайте їй час відновити сили. Запропонуйте надіслати інформацію для ознайомлення у зручний час; не тисніть та не вимагайте терміново приймати рішення.

РАДІСТЬ

Ви можете поділити емоцію, заохотити людину до поширення корисного досвіду, що спричинив радість, наприклад, якщо радість викликана щепленням проти коронавірусу, ви можете запропонувати поділитись нею у соцмережах, а також запропонувати людині привести близьких та рідних із ризикових груп.

Розвивайте емпатію та вміння будувати довіру

ЩО ТАКЕ ЕМПАТІЯ?
ЦЕ СВІДОМЕ СПІВПЕРЕЖИВАННЯ
ЕМОЦІЙНОМУ СТАНУ ІНШОЇ ЛЮДИНИ.
ЇЇ МОЖНА І ТРЕБА РОЗВИВАТИ. ЯК
НАВИЧКУ. ЯК?

Намагайтеся справді прийняти стан іншої людини, реально стати на її місце. Винесіть за рамки власні упередження та інтерпретації. Намагайтеся зрозуміти, що людині справді важливо в цей момент, чого вона потребує.

ДОВІРУ МОЖНА БУДУВАТИ ВЕРБАЛЬНО
ТА НЕВЕРБАЛЬНО:



Вербально

Підлаштуйтеся під стиль мови співрозмовника/співрозмовниці:

- використовуйте їхні слова чи навіть цілі фрази.
- прослідкуйте, чи не забагато медичних термінів ви використовуєте, якщо людина говорить просто, або ж чи не замало професійної термінології, якщо людина обізнана в темі.

Невербально

- Підлаштуйте голос (гучність та швидкість) під голос іншої сторони
- Прийміть відкриту позу, можливо вийдіть з-за столу і сядьте поряд.
- Прослідкуйте, якою є ваша міміка, жести, чи справді вони демонструють бажання допомогти (можливо, ви вже почали сердитися, і це написано у вас на обличчі, що зовсім не сприяє побудові довіри).

1

ГОТУЙТЕ АРГУМЕНТАЦІЮ ЗАЗДАЛЕГІДЬ ТА ЗБЕРІГАЙТЕ СПОКІЙ

Якщо виникла суперечка, зберігайте повагу до іншої сторони та пам'ятайте, що агресія, швидше за все, спрямована не на вас. Поважайте іншу сторону, уважно слухайте аргументи та готуйте свої. Ґрунтуйте свої відповіді на засадах доказової медицини. Наведіть факти з достовірних джерел.

2

СПРОБУЙТЕ ЗРОЗУМІТИ СПРАВЖНЮ ПРИЧИНУ, ЧОМУ ВАШІ КЛІЄНТИ ДУМАЮТЬ ТАК ЧИ ІНАКШЕ

Наприклад, якщо клієнт/клієнтка послуговується в житті принципом «якщо так написано в інтернеті, то це правда» — поясніть, яким джерелам інформації варто довіряти, а яким — ні. Розкладіть популярний фейк на зрозумілі деталі. Поясніть, що, граючи на емоціях, автори фейків вводять в оману не лише їх, а дуже багато людей.

3

ПОЯСНІТЬ РИЗИКИ ХВОРОБИ ТА ПЕРЕВАГИ ЩЕПЛЕННЯ

Наприклад, розкажіть, що можливі реакції на щеплення — ніщо проти перспективи лежати самим у лікарні, бути підключеними до апарату штучної вентиляції легень у реанімації чи випадково заразити рідну людину, для якої коронавірусна хвороба — ризик смерті.

Підготуйтеся до розмови з клієнтами

про вакцинацію

4

РОЗУМІЙТЕ ВАШУ МЕТУ

Якщо ви хочете, щоб людина зробила щеплення від коронавірусу, то не обов'язково змінювати її переконання. Головне — знайти правильну мотивацію. Можете навести власний приклад та чітке обґрунтування, чому плануєте або вже зробили щеплення. Знайдіть спільне між вами: наприклад, бажання зменшити ризики для рідних та близьких. Також наведіть приклади інших людей, що вже вакцинувались, — реальних, із вашого оточення, зі схожими життєвими обставинами. Реальні історії — найкраща мотивація.

5

ЗРУЙНУЙТЕ СТРАХИ, ПОЯСНИВШИ, ЩО ТАКЕ ВАКЦИНИ ТА ЯК ВОНИ ПРАЦЮЮТЬ

Звичайно, страхи щодо вакцин дуже різні. Проте більшість з них можна звести до страху невідомого: люди часто бояться вакцинації через те, що не знають, як працюють вакцини.

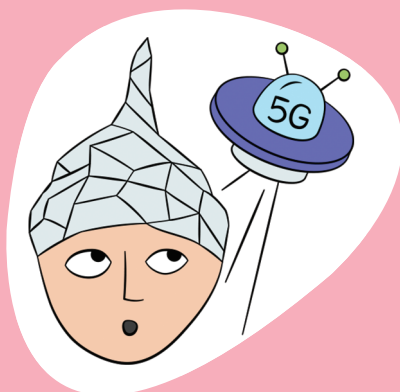
Аргументовано розвінчуйте популярні міфи щодо вакцинації

міф

ВАКЦИНИ мРНК — ГЕНЕТИЧНА ЗБРОЯ,
ЯКА ЗМІНЮЄ НАШІ ГЕНИ ТА ДНК

правда

Це неможливо, бо мРНК-вакцини проти COVID-19 ніколи не потрапляють у ядро клітини, де розташована наша ДНК, тож жодним чином не мають можливості на неї вплинути.



міф

ВАКЦИНА PFIZER/BIONTECH ВИКЛИКАЄ
БЕЗПЛІДДЯ У ЖІНОК

правда

Ніхто і ніде не виявив жодного випадку безпліддя через щеплення від COVID-19.

міф

ЯКЩО ВИ ОДИН РАЗ ВІДМОВИЛИСЯ
ВАКЦИНУВАТИСЯ ВІД COVID-19,
ДРУГОГО ШАНСУ НЕ БУДЕ

правда

Якщо ви пропустили вакцинацію, то можете знову записатися в чергу. Щеплення проти COVID-19 зараз можуть отримати всі охочі.

міф

люди інфікуються COVID-19 через вакцину

правда

Це технічно неможливо. Жодна з вакцин, схвалених ВООЗ для екстреного використання, не може спричинити захворювання на COVID. Взагалі, усі вакцини, схвалені наразі ВООЗ для екстреного використання, не є живими. Однак, існує ймовірність того, що клієнт/клієнтка отримає першу дозу вакцини, вже маючи вірус в організмі, який ще не викликав симптомів. Або може інфікуватися одразу після вакцинації, коли організм ще не встиг виробити імунітет у відповідь на вакцину. Нагадайте клієнтам: організм після щеплення набуває певного ступеню захисту через 2-3 тижні. Наразі вакцини, які використовуються в Україні, передбачають введення двох доз. Людина вважається захищеною через 2 тижні після введення другої дози. Чи потрібна буде подальша ревакцинація — наразі з'ясовується.



міф

ВАКЦИНИ ВІД COVID-19 СПРИЧИНЯЮТЬ АНАФІЛАКТИЧНИЙ ШОК

правда

Зафіксована кількість важких алергічних реакцій на щеплення вакциною Pfizer/BioNTech — 11,1 випадків на 1 000 000 доз. Мінімальний ризик серйозної алергічної реакції (анафілактичний шок) є при прийомі будь-якого нового для вас препарату. Але в цьому випадку він в сотні тисяч разів менший, ніж ризик померти від тяжкого COVID-19. Медичні працівники, які проводять вакцинацію, навчені надавати допомогу при анафілактичному шоку. Тому після щеплення залишайтеся в пункті вакцинації на 30 хвилин під їхнім наглядом.

Знайте відповіді на популярні питання щодо вакцинації



ЯКІ Є ОБМЕЖЕННЯ ЩОДО ВАКЦИНАЦІЇ ПРОТИ COVID-19 ЛЮДЕЙ З АЛЕРГІЄЮ В АНАМНЕЗІ?

Якщо людина знає, на що саме в неї алергія, то порівняйте її алергени зі складом вакцини вказаним в інструкції на сайті Державного експертного центру МОЗ України www.dec.gov.ua або на сайті www.vaccination.covid19.gov.ua.



ЩО РОБИТИ, ЯКЩО ЛЮДИНА НЕ ЗНАЄ, ЧИ Є В НЕЇ АЛЕРГІЯ НА ЩОСЬ ЗІ СКЛАДУ ВАКЦИНИ?

Тяжка алергічна реакція на вакцину (анафілактичний шок) — вкрай рідкісне явище: наприклад, для Pfizer/BioNTech — 11,1 випадків на 1 000 000 доз. Анафілактичний шок може проявитися в перші секунди чи хвилини після щеплення. Саме тому людей попросять залишитись у пункті щеплення ще до півгодини, щоб у разі серйозної алергічної реакції їм надали вчасну і правильну медичну допомогу.



ЯК ВАКЦИнуюТЬ ПРОТИ COVID-19 ЛЮДЕЙ З АВТОІМУННИМИ ЧИ СИСТЕМНИМИ ЗАХВОРЮВАННЯМИ?

Застереження у випадку вакцинації людей із імуносупресією пов'язані не з безпекою (можливими реакціями на вакцину), а з ефективністю вакцинації для них. У таких людей імунна відповідь на вакцину може бути не оптимальною. Незважаючи на це, людям з імуносупресією рекомендовано все ж вакцинуватися від COVID-19 і скористатися шансом на захист — оскільки захворювання на COVID-19 може бути для них смертельним. Тим пацієнтам, які ще не отримують лікування, в ідеалі рекомендують отримати щеплення за два тижні до початку планової імуносупресивної терапії.





ЧИ МОЖНА ВАКЦИНУВАТИ ПРОТИ COVID-19 ВІЛ-ПОЗИТИВНИХ ЛЮДЕЙ?

Так, можна і треба! Люди з ВІЛ — у групі підвищеного ризику, вони дуже тяжко переносять COVID-19. У них частіше хвороба проходить з ускладненнями, тому важливо якнайшвидше вакцинуватися.



ЧИ МОЖНА РОБИТИ ЩЕПЛЕННЯ ПРОТИ COVID-19 ЛЮДЯМ З БРОНХІАЛЬНОЮ АСТМОЮ ЧИ СЕРЦЕВО-СУДИННИМИ ЗАХВОРЮВАННЯМИ?

Вакцини від COVID якраз і покликані захистити в першу чергу тих людей, для кого коронавірусна хвороба несе ризику смерті чи важких ускладнень. Серед таких груп ризику і люди з хронічними захворюваннями — тому їм не просто можна, а необхідно в першу чергу вакцинуватися.



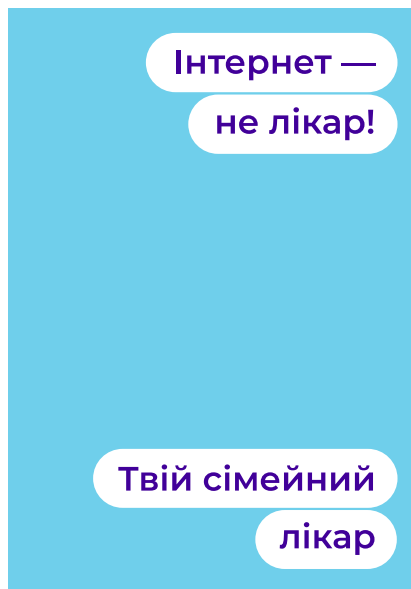
ЯКІ Є МОЖЛИВІ РЕАКЦІЇ НА ВАКЦИНУ ПРОТИ COVID-19?

Ваш організм може певним чином реагувати на вакцину — це означає, що ваше тіло вибудовує захист. Можливі і цілком нормальні такі реакції:

- почервоніння, біль, набряк у місці ін'єкції;
- лихоманка чи озноб;
- головний біль, біль у м'язах чи суглобах, біль у животі;
- збільшені лімфатичні вузли;
- втомлюваність;
- запаморочення.

Ці реакції минають за кілька днів після вакцинації. Порадьте своїм клієнтам та клієнткам звертатися до вас, якщо їх щось турбує.

Корисні посилання:



Твій сімейний лікар — це всеукраїнська соціальна кампанія на підтримку медреформи та інституту сімейного лікаря.

Наша мета — впровадити нову культуру турботи про здоров'я, щоб знизити рівень небезпечних інфекційних захворювань в Україні.

Ми розказуємо, як користуватись трансформованою державною медициною та створюємо її професійні стандарти. Та показуємо, як налагодити якісне спілкування між лікарями, пацієнтами та громадськістю, з довірою та повагою в основі.

Приєднуйтесь!
www.simeynyk.info



Соціальні мережі проєкту «Твій сімейний лікар»:

Facebook

bit.ly/TSLFacebook



Viber

bit.ly/viberTSL



Youtube

bit.ly/TSLYoutube



Телеграм

bit.ly/TG_TSL



**Вайбер-чат для лікарів і лікарок
«Ти — сімейний лікар»**

www.bit.ly/viber_doctors



**Безкоштовний онлайн-курс
«М'які навички лікаря ПМД»**

www.bit.ly/AcademyNszu





Перевірена інформація
про вакцинацію:
www.vaccination.covid19.gov.ua



Сторінка «UNICEF Україна»
у Facebook:
www.bit.ly/UNICEF_UKR



YouTube-канал
Doctor Bulavinova:
www.bit.ly/Doctor_Bulavinova



Група «Записничок сімейного
лікаря» у Facebook:
www.bit.ly/doctor_notes



Як записатися на вакцинацію:

Через пункт
щеплення



Обрати найближчий пункт
на сайті vaccination.covid19.gov.ua
або за номером **0 800 60 20 19**

Через Центри
масової вакцинації



Обрати найближчий Центр
масової вакцинації через
медичну інформаційну систему
(MIC) або на сайті
vaccination.perimeter.workers.dev

Замовити візит
мобільної бригади,
зателефонувавши
за номером
0 800 60 20 19

Мобільні бригади виїжджають до
маломобільних груп населення,
і до компаній чи організацій, що
мають 50+ охочих вакцинуватися
від COVID-19

