

# Особливості роботи з вимушеними переселенцями

Специфіка роботи провізорів полягає в тому, що нові реалії сьогодення ніколи не оминають їх при виконанні повсякденних обов'язків. Вимушені переселенці – це нова категорія громадян України, і, відповідно, клієнтів наших аптек. Вони з'явилися практично у кожному населеному пункті, вільному від бойових дій. На сьогодні в Україні налічується понад 271 тисяча внутрішньо переміщених осіб. І так уже склалося, що перший порив благодійності і «розкритих обіймів» з боку приймаючої сторони досить швидко змінився певним розчаруванням, а подекуди й роздратуванням на адресу внутрішніх мігрантів. Насправді процент «нормальних» людей і таких, з ким, на жаль, завжди будуть проблеми, приблизно такий самий, як і в суспільстві в цілому. Тому вони дуже різні, гості нашого міста чи села, – симпатичні і не дуже, з вищою освітою чи зовсім не освічені, ввічливі чи хамовиті, патріоти чи сепаратисти. Але всі вони також хворіють і потребують медичної допомоги.

Декілька порад, як правильно себе поводити з вимушеними переселенцями з районів проведення антитерористичної операції.

- Не дозволяйте собі під час виконання службових обов'язків хоч якимсь чином виявляти свої політичні погляди (як би складно це не було). Тільки нейтральність! Для медичного працівника всі хворі однакові!
- Пам'ятайте, що люди опинилися в ситуації вимушеної міграції не з власної волі, а підхід «самі винні» – і негуманний, і несправедливий, особливо з урахуванням кожної конкретної ситуації. Часто це люди психологічно травмовані різкими змінами в житті, страшними картинами поранень, смертей, руйнації власного житла. Вони брутально відірвані від рідної домівки, втратили все,

чим жили багато років, – звичний життєустрій, улюблену роботу, друзів... Подібний стрес не може не відбитися на поведінці людей (аж до неадекватності). Тож при спілкуванні будьте готові виявляти якомога більше терпіння та розуміння.

- Не уособлюйте всю категорію вимушених переселенців з тими особами, котрих вам довелося пізнати не з кращої сторони. Пам'ятайте, що найбільш помітними можуть бути люди нахабні і такі, що не гребують брехнею чи фантазуванням, щоб отримати бажане. А тих, хто конструктивно вирішує свої проблеми (знайшли роботу та житло, нових друзів та підтримку), просто важко відрізнити від інших клієнтів аптек.
- При спілкуванні тримайтеся спокійно, трохи відсторонено, без запопадливості чи навіть сюсюкання, не включайтеся емоційно в проблеми, що озвучуються.
- Не дивуйтесь, якщо хтось із переселенців демонструватиме завищений рівень претензій – приміром, вимагатиме обов'язково еталонні препарати, а не генерики. Серед них можуть бути люди ще донедавна з високим рівнем прибутків, які не можуть так швидко перебудуватися на скромний спосіб життя. Спокійно поясніть, що благодійним коштом є можливість забезпечити лише більш дешеві препарати і що за лікувальним ефектом великої різниці не буде.
- За можливості не робіть велику різницю між вимушеними переселенцями та іншими категоріями хворих. Пам'ятайте, що міру страждань і негараздів цих людей ви знаєте лише з їх слів. Їхнє становище може бути навіть краще, ніж у когось із місцевих, хто просто мовчить про свої біди.
- Усвідомте, що якщо ви сьогодні надасте комусь ліки, оплативши їх із власної кишені, то на завтра з'являться десятки таких прохачів. Краще започаткуйте «підвішені» ліки (пропонуйте покупцям купувати деякі найбільш уживані ліки для тих, хто не може собі це дозволити) або ініціюйте збір коштів на ліки для переселенців, якщо таких традицій ще немає у вашій аптеці. При формуванні

благодійної аптечки забезпечте достатню кількість заспокійливих препаратів.

- Не дозволяйте таким людям формувати у вас почуття провини. «Ви нас бомбили», «ви тут жируєте, а у нас...», «ви все життя тепер маєте нас годувати і лікувати...» – висловлювання з життя. Але «гра» може бути більш вишуканою – ви і не зчуєтесь, як почнете відчувати, що це ви особисто у всьому винні – і війну почали, і голосували не за тих, і взагалі не маєте права на мирне життя в той час, коли десь гинуть люди. Тому уникайте розмов, що напряду не стосуються ваших посадових обов'язків.
- Разом із тим, вам доведеться вкрай прискіпливо оцінити ситуацію з точки зору безпеки для життя хворого. Переселенці (особливо з числа недавніх) можуть бути настільки самотніми, що при хворобі не матимуть навіть мінімального догляду. Тож зважте, яка саме допомога може знадобитися, – виклик швидкої (з розрахунку на наступне стаціонарне лікування), звернення до волонтерів чи надання ліків «першої допомоги» з числа організованих аптекою.
- Враховуйте, що іноді скарги на погане самопочуття – це своєрідний спосіб привернути до себе увагу, щоб не відчувати себе на самоті, така собі підсвідома перевірка «а чи допоможуть мені, якщо я серйозно захворію?». Людям реально страшно опинитися в чужому середовищі в невизначеному статусі, з обірваними соціальними зв'язками, без надії на дружню небайдужу підтримку. Особливо загостреним це відчуття є в перші тижні. Ці люди не «симулянти», просто таким чином вони виявляють свою природну тривогу. Тож і їм варто дати щось з простих ліків і (бажано) легке заспокійливе.
- Постійно спілкуйтесь із місцевими волонтерами, котрі працюють з вимушеними переселенцями. У вас буде змога дізнатися про конкретних осіб з числа постійних відвідувачів – який у них матеріальний стан, чи дійсно вони мають хронічні захворювання, чи не є «професійними

жебраками», що цілі дні лише тиняються населеним пунктом з розрахунку чимсь поживитися, чи не помічені в дрібних крадіжках (бувають і такі).

- Якщо це доречно в конкретній ситуації, нагадуйте біженцям, що благодійна допомога (в даному випадку – ліки) – тимчасова, і їм необхідно планувати своє майбутнє – шукати роботу.
- Враховуйте, що серед вимушених переселенців бувають як провокатори, так і люди істеричного складу, з ознаками психопатії. Тому ні за яких умов не йдіть з ними на відкритий конфлікт.
- Тримайте зв'язок з місцевою самообороною: іноді поведження людей формально не становить небезпеки для оточуючих, і викликати міліцію ніби немає підстав, але разом із тим ситуація потребує стороннього втручання. В цих випадках буває доречною допомога активістів.
- Також пам'ятайте, що аптека може бути першим місцем, куди звернуться вимушені переселенці в незнайомому місті. Майте в достатній кількості заготовлені інформаційні листки з наступною інформацією:
- Адреси лікувальних закладів з телефонами та докладним поясненням, як туди дістатися.
- Телефони осіб, відповідальних за роботу з переселенцями у вашому регіоні з числа посадовців та/чи волонтерів (за погодженням з цими людьми).
- Адреси тих закладів, котрі надають біженцям допомогу у вашому населеному пункті та районі: територіальні чи реабілітаційні центри, центри зайнятості, пункти допомоги при місцевих церквах, штаби при органах місцевого самоврядування тощо.
- Окремо телефони психологів, що за своїми посадовими обов'язками чи на волонтерських засадах готові надавати вимушеним переселенцям психологічну допомогу.
- Контактні дані громадських та волонтерських організацій, ініціативних груп, котрі можуть допомогти новоприбулим долучитися до активної участі в житті міста (села), в свою чергу почати допомагати тим, хто ще не адаптувався

в нових умовах проживання.

Марія КИРИЛЕНКО