

Кейс 1.

Вы находитесь в поликлинике (например, пришли на медосмотр или сопровождение родственника). Замечаете девушку-подростка, которая выглядит плохо: бледная, держится за голову, едва не теряет равновесие. Она тихо говорит: *«Мне вдруг стало так плохо... голова кружится, тошнит...»*

Кейс 2.

Мужчина 70+ лет лежит на тротуаре, рядом сумка с продуктами. Абитуриент проходит мимо. На фоне — прохожие, остановка общественного транспорта. Человек стонет, пытается подняться. Вы подходите и спрашиваете: *«Вам помочь?»* Он отвечает: *«Нога... больно, не могу встать»*.

Кейс 3.

Мальчик 5–6 лет в кабинете педиатра, жмётся к маме, плачет. На столе — шприц, вата, флакон с антисептиком. Нужно сделать прививку, но ребёнок отказывается: *«Не буду! Больно!»*

Кейс 4.

Молодой человек 20–25 лет сидит на лавочке в парке, лицо покраснело, чешет руку. Рядом — пустая упаковка от ореха/фрукта. Он говорит: *«Вдруг стало жарко, зуд по телу... не знаю, на что это»*.

Кейс 5.

Вы работаете медицинской сестрой в стоматологической поликлинике. К вам обращается пожилая женщина 70 лет, которая впервые приходит на приём к стоматологу. Она заметно нервничает и боится лечения зубов. Пациентка подходит к вам и говорит: *«Доченька, я так боюсь зубных врачей... Уже много лет не была, а сейчас зуб болит ужасно»*.

Кейс 6.

Вы находитесь в торговом центре. К вам обращается женщина, которая сообщает, что её ребёнок (5 лет) упал и ударился головой. Ребёнок плачет, женщина взволнована.

Кейс 7.

В парке вы замечаете пожилого мужчину (75 лет), который присел на скамейку и держится за сердце. Рядом никого нет.

Кейс 8.

Вы работаете помощником медбрата в педиатрическом отделении. К вам в кабинет заходит мама с 5-летним ребёнком. Ребёнок боится врачей, плачет и отказывается заходить в кабинет. Мама тоже нервничает и не знает, как успокоить сына.

Кейс 9.

В поликлинику приходит пациент пожилого возраста с нарушением слуха. Он плохо слышит и читает по губам. Вы должны объяснить ему время приёма врача и порядок дальнейших действий.

Кейс 10

В парке к вам обращается пожилой мужчина, который плохо говорит по-русски. Вы понимаете, что с ним что-то не в порядке. Он показывает на левую сторону груди и что-то говорит.

Кейс 11.

Вы находитесь в поликлинике. К вам подходит пожилая пациентка, которая выглядит очень растерянной. Она держит в руках направление на обследование и со слезами на глазах говорит: *«Деточка, я совсем запуталась, куда мне идти? Мне так страшно, а вдруг там найдут что-то плохое? Врачи все такие занятые, никто со мной не разговаривает...»*

Кейс 12.

Вы идете по улице и видите, как на остановке человеку стало плохо (он побледнел, присел на скамейку, держится за сердце). Вокруг начинают собираться прохожие: кто-то пытается дать свои таблетки, кто-то громко кричит: *«Он умирает!»*, нагнетая панику. Человек напуган не только своим состоянием, но и реакцией толпы.

Кейс 13

Вы волонтер в больнице. К вам в коридоре подбегает взволнованный мужчина, чей родственник лежит в отделении. Он в ярости: *«Почему к моему отцу уже час никто не заходит?! Вы что, издеваетесь? Я сейчас во все газеты напишу!»* Вы знаете, что врачи сейчас на экстренной операции.

Кейс 14.

Вы помогаете на приеме документов в медицинском колледже. К вам обращается иностранный абитуриент, который очень плохо говорит на вашем языке и сильно заикается от волнения. Позади него стоит очередь, которая начинает возмущаться и подгонять его: *«Давай быстрее, мы тоже ждем!»* Абитуриент окончательно замыкается и не может вымолвить ни слова.

Кейс 15.

Вы идете в колледж и видите на тротуаре пожилую женщину, которая сидит на скамейке, сильно наклонившись вперед. Она тяжело дышит и выглядит очень бледной. Прохожие проходят мимо, думая, что она просто отдыхает.

Кейс 16.

В торговом центре внезапно гаснет свет и срабатывает пожарная сигнализация. Начинается суeta. Рядом с вами оказывается девушка, у которой начинается паническая атака: он задыхается, дрожит и садится на пол, закрыв голову руками, мешая движению людей.

Кейс 17.

Вы помогаете в регистратуре. К окну подходит женщина и, не дожидаясь вашей фразы, начинает кричать: *«Вы специально медленно работаете! Из-за вас я опоздаю к врачу! Только и умеете бумажки перекладывать, бестолочи!»* Вы понимаете, что задержка произошла из-за сбоя в компьютерной системе, который от вас не зависит.

Кейс 18.

Вы – волонтер в отделении. Пожилой пациент в доверительной беседе говорит вам: *«Знаешь, деточка, я эти таблетки, что мне дают, не пью — я их в тумбочку, прячу. От них только голова тяжелая. Но врачу не говори, а то он ругаться будет».*

Кейс 19.

В коридоре поликлиники плачет маленький ребенок, которому только что сделали прививку. Его мама очень нервничает, она сама на грани слез, трясет ребенка за руку и громко говорит: *«Хватит орать, на нас люди смотрят! Ты же мужчина! Если не замолчишь, врач вернется и еще один укол сделает!»*

Кейс 20.

Вы волонтер в приемном покое. К вам подбегает взволнованная девушка, чью подругу только что привезли на скорой после аварии. Она плачет, хватая вас за руки и умоляет: *«Скажите, она жива? Что с ней? Почему меня к ней не пускают?! Умоляю, скажите хоть что-нибудь!»* Вы не знаете состояния пострадавшей и не имеете права давать такую информацию.

Кейс 21.

Вы находитесь в душном автобусе. Девушка рядом с вами начинает бледнеть, медленно оседает на пол и теряет сознание. Пассажиры начинают паниковать: кто-то пытается ее трясти за плечи, кто-то кричит: *«Дайте ей таблетку от сердца!»*, кто-то требует немедленно остановить автобус посреди шоссе.

Кейс 22.

На обледенелом тротуаре на ваших глазах падает пожилой мужчина. Он пытается встать, но морщится от боли и снова садится. Прохожие проходят мимо. Мужчина выглядит очень смущенным, он шепчет: *«Ничего, ничего, я сам... идите, не обращайтесь внимания»*, хотя видно, что ему очень больно.

Кейс 23.

В ТЦ вы видите плачущую женщину, которая сидит на полу рядом с перевернутой инвалидной коляской. Окружающие смотрят с любопытством, но не подходят. Женщина пытается подняться, но у нее не получается, она выглядит крайне подавленной и униженной этой ситуацией.

Кейс 24

Вы видите, как ваша коллега-студентка во время практики грубо ответила пациенту, который медленно шел по коридору, мешая ей пройти. Пациент расстроился, а коллега считает, что она права, так как *«пациенты часто капризничают»*.

Кейс 25.

В холле больницы вы видите ребенка лет 6, который горько плачет. Его мама отошла на минуту к информационному стенду, а малыш испугался незнакомой обстановки и людей в белых халатах. Он закрывает лицо руками и никого к себе не подпускает.

Кейс 26.

В холле больницы пожилой мужчина случайно разлил на себя стакан сока. Его одежда мокрая, он выглядит крайне униженным, суетится и пытается вытереть лужу на полу своей кепкой, лишь бы никто не заметил его неловкости. Прохожие оборачиваются и посмеиваются.

Кейс 27.

Вы стали свидетелем аварии. Человек лежит на земле, он в сознании, но жалуется на сильную боль в спине. Один из очевидцев кричит: *«Надо его поднять и пересадить на скамейку, на асфальте холодно!»* и уже собирается схватить пострадавшего за плечи.

Кейс 28.

Вы находитесь рядом с женщиной, которой вызвали скорую из-за сильных болей в животе. Машина задерживается в пробке. Женщина плачет от боли, хватая вас за руку и умоляет: *«Пожалуйста, дайте мне хоть какую-нибудь таблетку, у меня в сумке есть обезболивающее, я больше не могу терпеть!»*

Кейс 29.

На ваших глазах на улице человеку стало плохо, он упал. Вы подошли, чтобы вызвать скорую и остаться рядом. В этот момент подбегает родственник пострадавшего. Он в панике, начинает кричать на вас: *«Что вы стоите, как вкопанный?! Делайте что-нибудь! Вы что, не видите — он умирает! Вы все равнодушные!»*

Кейс 30.

В парке ребенок (около 5 лет) сильно разбил колено, упав с самоката. Он в ужасе от вида крови и кричит на всю округу. Его мама сама напугана, она бежит вокруг него и причитает: *«Ой, какой кошмар! Сейчас врач придет, будет огромный укол делать!»* Ребенок от этих слов впадает в настоящую истерику.