

# Percorsi decisionali per la gestione del bambino e dell'adolescente

Tabarka 7 -14 luglio 2006

# La comunicazione in Pediatria di famiglia

La comunicazione e le vaccinazioni

di

Nico Maria Sciolla  
Pediatra di famiglia

# Quali domande dobbiamo porci?

- *Perché* (le motivazioni)
- *Cosa* (i contenuti)
- *Quando* (le occasioni)
- *Come* (strumenti e metodologie)

# Perchè

In base all' Accordo Collettivo Nazionale il Pediatra di Famiglia adempie ad una funzione di tutela globale della salute del bambino

# Perché

**Inoltre è ampiamente dimostrato che  
il comportamento e  
l'atteggiamento del MP  
influenzano in notevole misura le  
scelte sanitarie della famiglia e del  
bambino in ordine alle  
vaccinazioni.**

**Studio ISS - dr. Tozzi**

# COSA comunicare

Il piano d'intervento per la comunicazione varia in rapporto a quello che si deve comunicare:

- 1) l'incidenza epidemiologica delle malattia oggetto di vaccinazione
- 2) la conoscenza clinica della malattia
- 3) le possibilità di cura e di prevenzione

# **COSA comunicare**

La comunicazione al genitore in relazione al piano di intervento comporta l'approfondimento di una serie di aspetti che dovranno essere diversificati in rapporto all'obiettivo preposto ed alla decisione di intervenire in senso informativo oppure più compiutamente comunicativo

# COSA comunicare

- a) La diagnosi e l'eventuale terapia antibiotica se malattia batterica.
- b) La profilassi con antibiotico nei casi di contatto



# COSA comunicare

- c) L'adozione di profilassi attiva con vaccino
- d) La collocazione della vaccinazione nel contesto di un più ampio programma di profilassi attiva verso altre gravi malattie.

# COSA comunicare

L'importanza della raccolta degli strumenti necessari per procedere all'atto vaccinale rendendolo, per definizione, possibile:

- **anamnesi**
- **consenso o dissenso**

# QUANDO comunicare

La scelta del “momento” in cui comunicare al genitore quanto sopra esposto è strettamente correlata a chi e dove potrà svolgere tale azione.

# Chi deve comunicare

- Quali figure professionali sono implicate oltre il Pediatra di Famiglia?

# CHI deve comunicare

- Molteplici soggetti e non in alternativa fra loro.
- Individuare i soggetti eroganti la comunicazione significa codificarne il ruolo e la circostanza in cui possono espletare il loro compito
- Coordinare l'intervento per evitare la comunicazione contraddittoria.
- Diversa circostanza diversa strategia e modalità comunicativa.

# CHI deve comunicare

1. pediatri di famiglia
2. medici coinvolti nei corsi di preparazione al parto ed alla puericoltura
3. neonatologi e pediatri ospedalieri
4. medici dei servizi vaccinali e di comunità
5. altri

# DOVE comunicare

- nei corsi di preparazione al parto
- nei centri nascita
- nei contatti per malattia acuta in rapporto ad uno specifico piano di intervento
- nei contatti per le sedute vaccinali
- nelle comunità infantili in caso di epidemie o focolai
- in tutti i contatti utili nell'ambito di specifici piani di intervento

# DOVE comunicare

- nei bilanci di salute del  
“Progetto salute infanzia”



# Come comunicare

In un tema delicato come le vaccinazioni, risulta evidente come sia necessario associare *l'informazione* alla *comunicazione* vera e propria. Quali sono gli strumenti ed i limiti della prima e della seconda?

# Come comunicare

Se obiettivo è l'informazione:

-CARTACEI

-VIDEOCASSETTE O CD

-CAMPAGNE DI STAMPA

-AUDIOVISIVI

- ....

# Come comunicare

Purtroppo cartacei, CD, videocassette, ecc. sono tutti strumenti con forti limiti:

- Non sono personalizzati
- Spesso fanno uso di linguaggio tecnico
- Spesso vengono smarriti

# Come comunicare

Pertanto tutti questi strumenti non devono mai essere usati da soli, ma essere *supporti* al Pediatra per potenziare il messaggio!

Portati a casa dai genitori, il loro scopo è riportare alla memoria il colloquio durante i quali sono stati usati.

# Come comunicare

Vediamo ora se l'obiettivo è la  
*comunicazione.....*

# Come Comunicare

- **Informare** > passare delle informazioni senza coinvolgimento e feed back
- **Comunicare** > processo interattivo bidirezionale con controllo di feed back

# Come comunicare..... Efficacemente!

1. Farsi accettare
2. Essere "appresi"
3. Essere capiti
4. Ottenere un feed back a noi favorevole

# Come comunicare

Attività di relazione = processo a 2 sensi

- Trasmette



- Riceve



- Riceve

- Trasmette



# Come comunicare

Quanto ricorda l'interlocutore?

- Cosa voglio dire 100%
- Cosa dico 70%
- Cosa sente l'interlocutore 40%
- Cosa ricorda:

10%

# Come comunicare

## Principali errori di comunicazione

- Parole troppo tecniche
- Scarso filo logico
- Ragionamenti astratti
- Prolissità
- Mancanza di conclusioni chiare
- **Scarsa attenzione ai messaggi di ritorno**
- Volume di voce troppo costante
- Voce monotona
- Cattivo uso delle pause
- Eccetera

# Consigli

- Avere sempre ben in mente i concetti che voglio esprimere
- Prima di iniziare **ottenere piena attenzione** dell'interlocutore e controllare il feed back
- Essere convincenti
- Usare **supporti visivi** (87% impressioni del cervello umano sono rilevate dalla vista!)
- Usare esempi
- Essere sintetici
- Attenzione all'uso di troppo linguaggio tecnico
- Rinforzare i messaggi verbali con un efficace utilizzo di gesti ed espressioni
- Utilizzare le pause
- **Coinvolgere l'interlocutore** con frequenti domande

# Come comunicare

## I tre livelli della comunicazione

- **Verbale**: cioè il significato letterale delle parole e del contenuto (5-10 %!!!)
- **Paraverbale**: modo in cui emettiamo le parole, tono, volume, ritmo. E' inconscio!
- **Non Verbale**: insieme di gesti, posture, contatto visivo. Comprende la *prossemica*

# Come comunicare

## I filtri della percezione

- Se le porte della percezione fossero sgombrate, ogni cosa apparirebbe com'è, infinita.

*William Blake*

# Come comunicare

## I filtri della percezione

- Realtà esterna  
≠
- Rappresentazione interna  
≠
- Rappresentazione linguistica

# ...in conclusione

In un settore delicato come le vaccinazioni, solo una buona "comunicazione" ci può far superare i dubbi, le perplessità che un mondo ormai troppo mediatico e, per fortuna, con pochi esempi di infezioni gravi, fa insorgere nella mente dei genitori

- All'amico Pino di Mauro per l'amicizia che ci lega da anni
- Agli organizzatori per avermi invitato in questo bellissimo posto
- A voi tutti per la pazienza di avermi ascoltato

**Grazie**