

# Il counselling vaccinale

Leo Venturelli

Bergamo

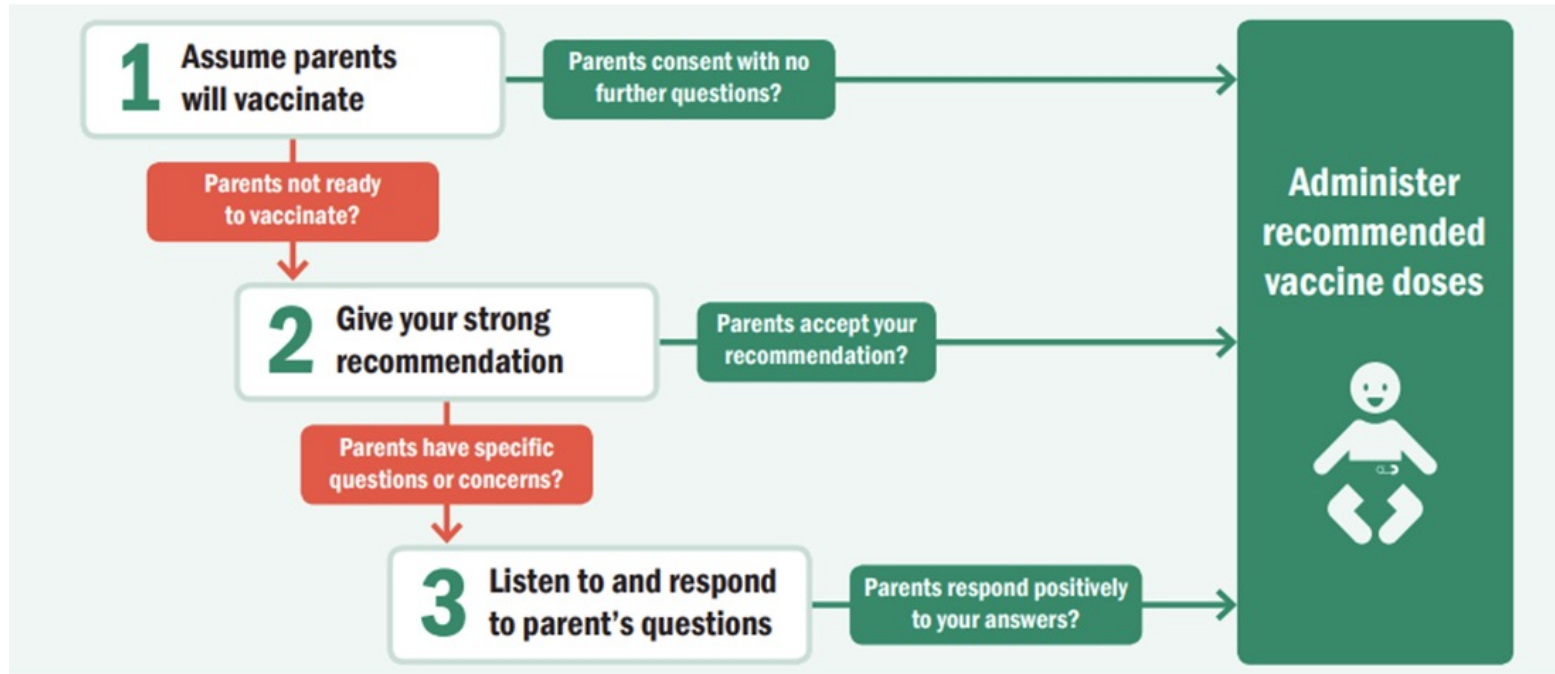
responsabile educazione alla salute e comunicazione della SIPPS

Counselling  
vaccinale è un  
capitolo di questo  
libro

Maria Elisabetta Di Cosimo,  
Leo Venturelli



# Percorso vaccinale



U.S. Department of  
Health and Human Services  
Centers for Disease  
Control and Prevention

Alcuni elementi per  
accrescere l'empowerment  
del paziente, nel rispetto delle  
differenze, delle specificità, dei  
diritti, sia del  
paziente che del sanitario

- Accogliere, ascoltare, rispettare, esplorare, capire i  
bisogni e la richiesta dell'altro
- comprendere, informare, chiarire, facilitare, valorizzare,  
**negoziare.**

## Elementi di counselling

- ascolto di ciò che i genitori fanno, delle loro preoccupazioni, dei loro dubbi;
- accoglienza di reazioni emotive di resistenza, ansia, ostilità;
- focalizzazione del problema, definizione chiara della richiesta della famiglia
- senza interpretazioni;
- informazione personalizzata;
- valorizzazione e attivazione delle risorse;
- focalizzazione e definizione dell'obiettivo concreto, realistico, realizzabile, condiviso e negoziabile con quella specifica famiglia in quella specifica situazione;
- esplorazione di possibili soluzioni;
- facilitazione della decisione;
- ampliamento delle scelte.

# Colloquio motivazionale

- **DOMANDE APERTE:** Che cosa ne pensa della vaccinazione?
- **AFFERMAZIONE :** La capisco
- **ASCOLTO RIFLESSIVO:** lei è preoccupata di questo...
- **RIASSUNTO:** provo a riassumere

## Gli stili comunicativi del genitore

conoscerli per orientarsi e per  
ottimizzare la comunicazione

### Le tipologie dei genitori sono varie



Tranquillo-passivo  
(faccio io)



Collaborante-positivo  
(faccia lei)



Aggressivo-ostile  
(non mi fido)



Dubbioso-preoccupato  
(Farò bene? Farò male?)



## E il pediatra ?

- Deve essere in grado di comunicare in modo professionale, avendo a disposizione competenze specifiche, ma anche essendo facilitato/sostenuto nello svolgimento della sua attività da un contesto organizzativo di qualità (qualità dei Servizi vaccinali e collaborazione integrata sul territorio);
- Deve avere piena consapevolezza del proprio modo di stare nella relazione, del suo approccio comunicativo dominante (direttivo, paternalistico, persuasivo, partecipativo), perché gli stili comunicativi appartengono anche agli operatori sanitari e non solo ai genitori;
- Deve essere consapevole del proprio modo di concepire il ruolo della persona alla quale viene offerta una vaccinazione, cioè la possibilità di essere facilitata nel processo decisionale attraverso un'informazione chiara, comprensibile, personalizzata e soprattutto completa, possibilmente basata, quando vi sono, su prove di efficacia



# Stile del medico



autoritario



paternalistico



partecipativo



persuasivo

## Domande stimolo per il professionista

- **Chi sono io che comunico?** Come mi sento nella relazione, come vivo il mio ruolo, come considero l'atto vaccinale
- **Chi è l'altro con il quale comunico?** Qual è il suo punto di vista, quali sono i suoi obiettivi, i suoi vincoli, le sue difficoltà. Deve scattare la "relazione empatica": l'altro si sente capito e accettato per quello che è, anche se ha idee, cultura, status sociale diversi.
- **Cosa comunico?** Il contenuto della comunicazione, l'informazione sulla specifica vaccinazione e sulla malattia prevenibile con il vaccino è chiara, corretta, completa, aggiornata, comprensibile?
- **Come comunico?** Come fornisco l'informazione, con quali modalità, sono attento alla componente paraverbale (atteggiamenti, gesti, postura, sguardo)?
- **Dove comunico?** Quali caratteristiche ha lo spazio esterno, il contesto oggettivo, nel quale si svolge la vaccinazione?
- **Quanto tempo per la comunicazione/colloquio?** Quando comunico, quali sono i tempi della comunicazione, quanto tempo posso dedicare al colloquio?

ISS per genitori

Utilizzo di  
depliant e/o  
pubblicazioni



Ministero della Salute/SIP/SIN  
per genitori



Libri per  
bambini





Uttili depliant specifici :  
per genitori  
per bambini/ragazzi  
per stranieri

# RIENTRIAMO A SCUOLA IN SICUREZZA

Finalmente è arrivato il momento di preparare lo zaino. Quest'anno, insieme a libri e quaderni, dobbiamo metterci anche alcune nuove abitudini.



**MISURA LA TEMPERATURA**  
Fallo ogni giorno prima di uscire. Se hai più di 37,5°, o sintomi riconducibili al Covid-19, resta a casa e contatta il medico.

**MANTIENI LA DISTANZA**  
Evita ogni assembramento. Mantieni sempre almeno un metro di distanza fra te e gli altri.

**LAVA SPESSO LE MANI**  
E usa i prodotti igienizzanti messi a disposizione all'interno del tuo Istituto.

**INDOSSA LA MASCHERINA**  
Portala sempre quando sei in movimento o negli spazi comuni. Al banco, se è rispettato il metro di distanza, puoi toglierla. Sotto i 6 anni non è prevista.

**SEGUI LA SEGNALETICA**  
Ingressi e uscite sono differenziati, segui le indicazioni predisposte dalla tua scuola.

**INFORMATI SUGLI INGRESSI**  
È previsto un solo accompagnatore per studentessa/studente. Puoi informarti sulle regole per l'accesso sul sito della tua scuola.

**SCARICA L'APP IMMUNI**  
Se hai dai 14 anni in su, scaricala subito. L'App consente di rilevare un'eventuale esposizione al Covid-19.

**PROTEGGENDO NOI STESSI, PROTEGGIAMO ANCHE GLI ALTRI!**  
Per tutte le altre informazioni vai su [www.istruzione.it/rientriamoascuola](http://www.istruzione.it/rientriamoascuola)



Ministero salute per ragazzi

Ministero della Salute per stranieri

## RIENTRIAMO A SCUOLA IN SICUREZZA

لنعد إلى المدرسة مع مراعاة إجراءات السلامة  
Finalmente è arrivato il momento di preparare lo zaino. Quest'anno, insieme a libri e quaderni, dobbiamo metterci anche alcune nuove abitudini.

وأخيرا حان الوقت لتحضير الحقيبة الدراسية للعودة إلى المدرسة. هذه السنة سنحمل معنا عادات جديدة إلى جانب الكتب والكراسات.

**MISURA LA TEMPERATURA**  
Fallo ogni giorno prima di uscire. Se hai più di 37,5°, o sintomi riconducibili al Covid-19, resta a casa e contatta il medico.

**قياس درجة الحرارة**  
يجب فحص درجة الحرارة يوميا قبل الذهاب إلى المدرسة. إذا تجاوزت حرارة جسمك 37,5 درجة أو شعرت بأعراض قد تدل على الإصابة بكوفيد-19، ابق بالمنزل واتصل بالطبيب.

**MANTIENI LA DISTANZA**  
Evita ogni assembramento. Mantieni sempre almeno un metro di distanza fra te e gli altri.

**التباعد الجسدي**  
تفادي كل التجمعات و التزم بالتباعد الجسدي لمسافة لا تقل عن متر.

**LAVA SPESSO LE MANI**  
E usa i prodotti igienizzanti messi a disposizione all'interno del tuo Istituto.

**غسل اليدين باستمرار**  
واستعمال مواد التعقيم المتوفرة داخل المؤسسات التعليمية.

**INDOSSA LA MASCHERINA**  
Portala sempre quando sei in movimento o negli spazi comuni. Al banco, se è rispettato il metro di distanza, puoi toglierla. Sotto i 6 anni non è prevista.

**ارتداء الكمامة**  
ارتد دائما الكمامة عند تنقلك داخل المؤسسة أو في الأماكن المشتركة مع الآخرين. يمكن إزالة الكمامة داخل قاعة الدرس في حال احترام التباعد الجسدي بين المقاعد لمسافة لا تقل عن متر. الأطفال دون الست سنوات غير ملزمين بلبس الكمامة.

**SEGUI LA SEGNALETICA**  
Ingressi e uscite sono differenziati, segui le indicazioni predisposte dalla tua scuola.

**اتباع اللافتات التنظيمية**  
اتباع إشارات المؤسسة فيما يخص معمرات الدخول و الخروج.

**INFORMATI SUGLI INGRESSI**  
È previsto un solo accompagnatore per studentessa/studente. Puoi informarti sulle regole per l'accesso sul sito della tua scuola.

**الاستفسار عن كيفية ولوج المؤسسة التعليمية**  
يسمح فقط بمرافق واحد لكل طالب/طالبة. يمكنك ولوج الموقع الإلكتروني للمدرسة للحصول على كافة المعلومات.

PROTEGGENDO NOI STESSI, PROTEGGIAMO ANCHE GLI ALTRI

بحماية نفسك، تحمي أيضا الآخرين

Traduzione a cura di



Filmati o  
videoclip

Per bambini

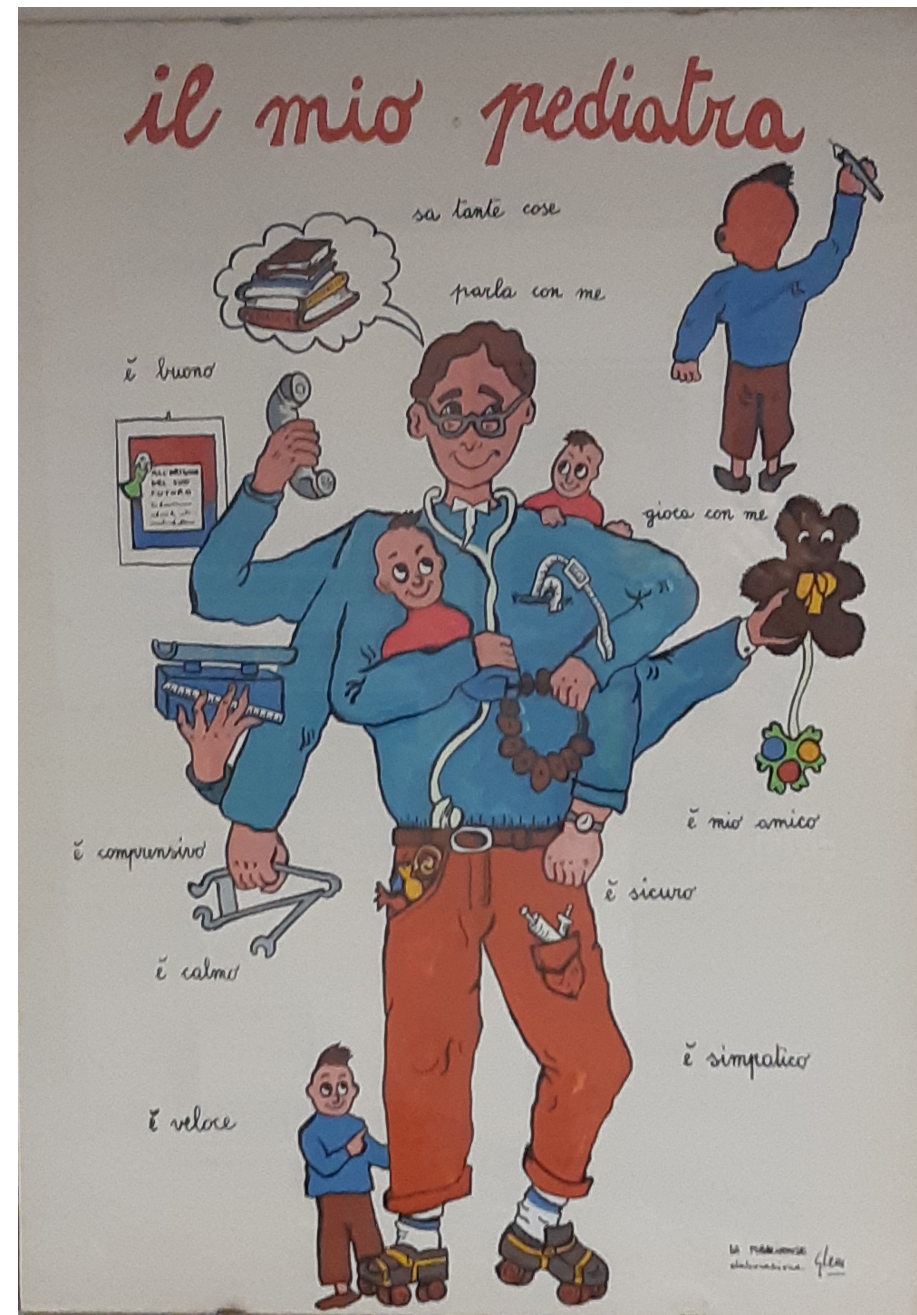


Per i media





Ma c'è il tempo  
per tutto  
questo?



Distribuire  
equamente i  
tempi

- Alimentazione
- Sviluppo neuro-evolutivo
- Prevenzione incidenti
- Auxometria
- Ecologia e ambiente
- Stili di vita
- Fragilità familiare
- Problematiche adolescenziali
- Monitoraggio cronici
- Visite per patologia acuta
- **Counselling vaccinale**
- .....



## Genitori esitanti

- 15.6% genitori esitanti
- 0.7 no vax
- 1/3 dei genitori pro vaccino ha dubbi

### Ragioni:

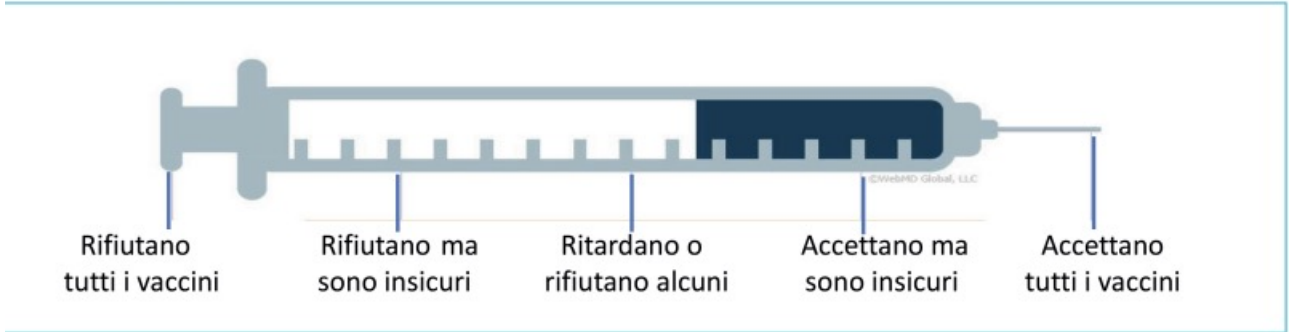
- Mancanza di fiducia
- Compiacimento
- Convenienza

## L'esitante o rifiutante: un atto sociale?

- Dubbi su efficacia
- Timore di effetti collaterali
- Diffida sui conflitti di interesse
- Dubbi sulla gravità della malattia
- .....
- Il medico lo identifica come socialmente contrario
- Il paziente si identifica come appartenente ad una specifica comunità che ha dei valori di appartenenza



*Continuum dei comportamenti nei confronti della vaccinazione.*



*Impatto delle teorie cospiratorie anti-vaccinazione.*

**Le stesse  
argomentazioni  
sono utilizzate  
in generale contro  
qualsunque vaccino**

- L'immunità naturale e la vita salutare sono più efficaci del vaccino nel proteggere dal COVID
- Gli effetti collaterali del vaccino sono peggiori della malattia che prevengono
- I vaccini introducono tossine e causano malattie in individui sani
- L'obbligatorietà vaccinale infrange la libertà civile e il credo religioso
- I medici hanno conflitto di interesse o cospirano con le aziende produttrici di vaccini

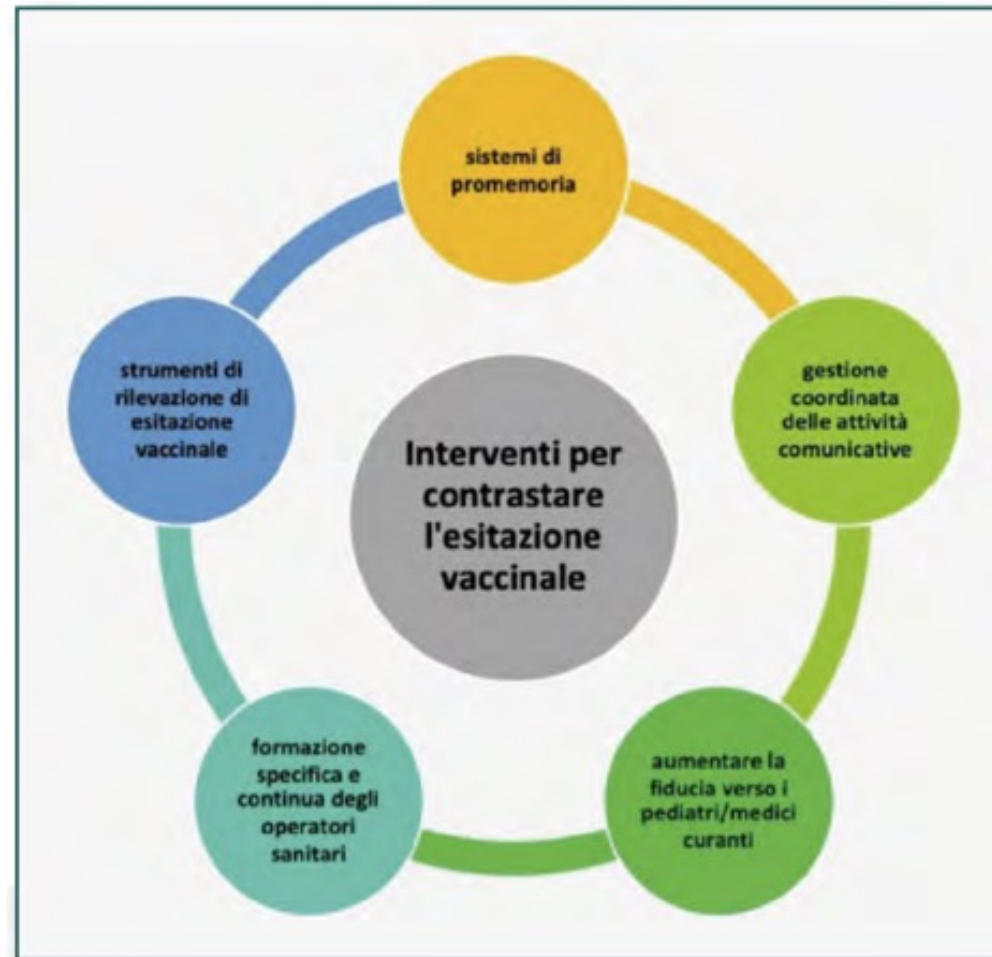


Figura 2. Interventi per contrastare l'esitazione vaccinale.

Da: LA VACCINE HESITANCY: DETERMINANTI E STRATEGIE DI INTERVENTO Maria Elisabetta Di Cosimo ,  
Marta Stracuzzi , RIPPS, ANNO XVII - Numero 3 - 2022

## LA GESTIONE DELLE OBIEZIONI

Per rendere la formazione ancora più vicina alla pratica ambulatoriale è deciso di sviluppare una specifica sezione del Progetto che potesse fornire al Pediatra dei contenuti scientifici e una modalità strutturata di gestione dei commenti e/o obiezioni del caregiver.

L'obiezione non costituisce di per sé un gesto negativo, ma può rappresentare una legittima richiesta generata dalla necessità di ricevere ulteriori informazioni o dal fraintendimento del messaggio ricevuto; oppure può rappresentare una difesa emotiva scaturita da convinzioni del genitore o difficoltà ad accettare un cambiamento/atto medico (come la vaccinazione).

Si è deciso quindi di sviluppare un primo Modulo Formativo che comprendesse un inquadramento generale della tecnica di gestione delle obiezioni e un secondo Modulo Formativo che illustra come argomentare, a titolo di esempio/esercizio, in merito a tre obiezioni specifiche riguardanti la vaccinazione RV.

[Per accedere al Primo Modulo Formativo clicca qui](#)

[Per accedere al Secondo Modulo Formativo clicca qui](#)

# Che cos'è un'obiezione?



La necessità di gestire le obiezioni è un momento che si presenta spesso nel colloquio con il caregiver, soprattutto quando si parla di vaccinazioni. Ma partiamo dal definire cosa sia una obiezione.

## L'obiezione è...

*Clicca e gira le carte per leggere la definizione.*



Rispondi alle seguenti domande selezionando le risposte che si avvicinano di più alla tua esperienza e ai tuoi comportamenti quotidiani.

*Clicca e metti una spunta sui quadratini arancioni corrispondenti:*

## Generalmente, come reagisci a un'obiezione?

- Gli argomenti sono sempre gli stessi, cerco di tagliare corto e andare oltre
- Faccio molte domande d'approfondimento
- Argomento con dati specifici e statistiche, quando possibile
- Rimango sorridente e cordiale
- Mi scaldo e rispondo in modo concitato, cercando di far capire il mio punto di vista
- Rispondo facendo riferimento a molteplici argomentazioni
- Evito il confronto diretto
- Cerco di mettermi nei panni del caregiver e comprendere il suo punto di vista



## Che cos'è la tensione relazionale?

*Per saperne di più sulla tensione relazionale scorri le immagini cliccando sulla freccia destra.*





# Come gestire un'obiezione



Quando qualcuno ci pone un'obiezione, spesso tendiamo a “smontarla” con un'argomentazione.

Ad esempio, ad un genitore preoccupato che ci dice:



*“Non sono convinto della necessità di fare tutte queste vaccinazioni”*

Potremmo avere la tendenza a rispondere:

*“Questo è un grave errore, mi creda. Le vaccinazioni sono la strada più sicura per evitare disturbi anche gravi al bambino e disagi alla famiglia”*

Quale può essere la conseguenza di una contro-argomentazione immediata come quella appena esemplificata?

- L'interlocutore non si sente ascoltato e la tensione di relazione aumenta.
- L'interlocutore si sente ascoltato ma ha bisogno di ulteriori informazioni. La tensione di relazione aumenta.
- L'interlocutore si sente tranquillizzato e la tensione di relazione si abbassa.



**Rifletti.**

Questo approccio rischia di alzare la tensione di relazione e *rendere difficile la collaborazione e l'accordo* con la controparte.

La risposta corretta è: "L'interlocutore non si sente ascoltato e la tensione di relazione aumenta."

**RIPROVA**



Immagina di trovarti nella situazione rappresentata nel video. Come risponderesti, in quanto pediatra?

Prova a rispondere alle obiezioni di Alessandra.

Se siete  
curiosi...  
continue!



## Conclusioni e considerazioni

- Il pediatra deve conoscere sé stesso, il suo temperamento, le sue reazioni
- Il pediatra deve conoscere i genitori e i bambini
- Il counselling aiuta il medico ad affiancarsi al genitore e ad aiutarlo nella scelta che deve essere consapevole e non coercitiva
- La popolazione degli esitanti, sempre esistito, è diventato eclatante con la vaccinazione anti covid
- la formazione del pediatra non si ferma mai, le società scientifiche, il sindacato possono dare una mano....