

## IL CONTESTO VACCINALE

Nel counselling vaccinale la capacità di ascolto rappresenta un'abilità essenziale, una risorsa che l'operatore può utilizzare per:

- ➡ entrare in contatto con la percezione dell'"altro"
- ➡ conoscere ciò che pensa e prova rispetto alla scelta vaccinale
- ➡ accettare il suo punto di vista
- ➡ accogliere e comprendere le sue specifiche esigenze informative
- ➡ riconoscere le emozioni, i dubbi, le preoccupazioni che manifesta
- ➡ comprendere e restituire empaticamente questa comprensione in un clima relazionale positivo e non giudicante

### Ma cosa è opportuno ascoltare ?

#### È opportuno ascoltare la complessità del contesto soggettivo e oggettivo

#### ✘ **Ascoltare l'"altro" ponendo attenzione a ciò che accade nel processo relazionale**

L'ascolto attivo dei contenuti che vengono scambiati attraverso la comunicazione verbale, l'osservazione delle modalità con cui avviene questo scambio, gli sguardi, la gestualità, la postura, la mimica (comunicazione non verbale) e ancora i toni della voce, i timbri, le pause, i sospiri (comunicazione paraverbale) possono fornire molte informazioni sul vissuto della persona, contribuiscono a definire la sua "narrazione", possono offrire spunti per creare e mantenere la relazione.

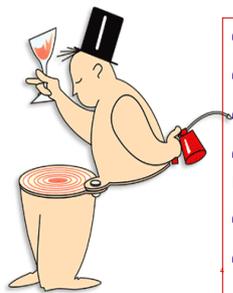
#### ✘ **Ascoltare ciò che accade in se stessi** come professionisti e come persone a livello cognitivo e emotivo, anche ponendo attenzione alla propria comunicazione verbale, non verbale e paraverbale.

Potremmo dire, attivare un processo di consapevolezza, una comunicazione con se stessi attraverso l'ascolto e l'osservazione del proprio contesto soggettivo.

Solo attraverso una profonda consapevolezza del proprio punto di vista e un buon contatto con i propri processi interiori, è possibile riconoscere e rispettare il punto di vista dell'altro e facilitare il processo decisionale.

## Comunicare con se stessi

## Ascoltare e osservare Se stessi



- Il proprio sistema di valori
- I pregiudizi personali
- Gli schemi cognitivi
- Il sistema culturale di riferimento
- Le proprie emozioni
- Le convinzioni personali
- Le competenze tecnico-scientifiche

- Le competenze comunicativo-relazionali
- Le competenze di counselling
- Le proprie risorse
- I personali stili comunicativi
- Le qualità favorevoli la comunicazione
- I tratti caratteriali ostacolanti

Barbara De Mei  
Centro Nazionale di Epidemiologia Sorveglianza e  
Promozione della Salute

### ✖ Ascoltare il contesto esterno, oggettivo

Il contesto esterno è una dimensione complessa che può assumere significati diversi, anche se strettamente collegati.

Il contesto è la dimensione storico-sociale nella quale si vive, in cui la persona che si avvicina alla scelta vaccinale vive, in cui l'operatore che facilita il processo decisionale vive.

Il contesto è quindi definito da una dimensione spazio-temporale ed è rappresentato dalla famiglia di origine, dalla scuola che si frequenta o che si è frequentata, dall'ambiente lavorativo, dal sistema culturale di riferimento, dalle relazioni sociali sperimentate.

Questo contesto globale, integrato con la storia personale di ogni singola persona, gioca un ruolo fondamentale nella definizione dei vissuti individuali, dei valori, degli schemi di riferimento, della percezione individuale e collettiva, delle scelte.

Gioca un ruolo fondamentale anche nel processo decisionale riguardante l'ambito vaccinale.

### **È quindi opportuno, nell'intervento di counselling vaccinale ascoltare il "contesto"**

Nell'attuale contesto sociale si è persa la memoria storica delle malattie infettive e la vaccinazione è spesso vissuta come una minaccia per la salute del proprio figlio/a, come un pericolo che potrebbe trasformarsi velocemente in un rischio reale, oltre tutto "provocato".

La malattia infettiva è invece percepita come un rischio lontano che potrebbe non verificarsi mai.

Queste sono le affermazioni di molti genitori: "Mio figlio sta bene, perché rischiare?" oppure "Ma poi, i bambini devono prendere queste malattie!".

Bisogna considerare che le vaccinazioni vengono effettuate quando il bambino sta bene, quando è piccolo e i genitori spesso non hanno lo spazio mentale ed emotivo per "correre questo rischio".

Per questo motivo l'operatore non può prescindere da tutto quello che i genitori e il sistema circostante sanno o pensano di sapere o percepiscono in merito ai rischi e ai benefici vaccinali. È quindi opportuno che l'operatore ascolti.

**Nella realtà sociale, la grandezza che si attribuisce alle conseguenze dannose di un rischio non dipende solo da una valutazione di "tipo statistico ed epidemiologico", ma anche da una valutazione di "tipo personale e sociale" che si sviluppa nella comunità, alimentata dai valori personali e sociali e dalla percezione del rischio individuale e collettiva.**

**La percezione dei rischi e benefici dei vaccini è un processo che si avvia da subito, molto prima della percezione statistico-epidemiologica. Scatta prima ancora che una situazione specifica possa essere valutata dagli "esperti" come una condizione di rischio per la persona.**

Inoltre, nell'attuale contesto sociale circolano molte più informazioni rispetto al passato, veicolate da molteplici e diversi mezzi di comunicazione: giornali, televisione, siti internet, pubblicazioni, opuscoli. Non sempre le informazioni sono corrette dal punto di vista scientifico, sono spesso disomogenee, si intrecciano con racconti personali, con accadimenti riferiti, con storie familiari.

Tutto questo raggiunge velocemente la percezione individuale e collettiva, colpendo la componente emotiva.

**Dal momento in cui cominciano a circolare informazioni e notizie sul possibile rischio, i processi interiori e le reazioni emotive si mettono in moto. Le informazioni esterne vanno a interagire con le conoscenze già possedute, con il sistema di valori personali, con le credenze, le convinzioni (stimoli interni) e producono come risultano un atto soggettivo che è appunto la percezione.**

I principali stati di ansia, e le maggiori preoccupazioni si creano soprattutto quando le notizie arrivano alle persone attraverso i media o via web. In simili circostanze non è possibile confrontarsi con un operatore competente. Il confronto avviene quando il genitore arriva al Servizio vaccinale o allo studio del pediatra in una dimensione di scambio comunicativo bidirezionale e riporta ciò che ha sentito: dubbi, perplessità, riporta la sua percezione, comunque già elaborata.

Ed è proprio da qui, dalla percezione, dal vissuto, dalle informazioni già possedute, che l'operatore deve partire con il counselling, ascoltando in un clima positivo e accogliente, evitando atteggiamenti difensivi o reattivi e fornendo informazioni che la persona potrà utilizzare per compiere scelte autonome e consapevoli.

L'obiettivo non è vincere nella relazione, non è convincere, ma fornire in modo personalizzato le informazioni che quella persona, in quel momento, può cogliere, elaborare e interiorizzare.

## L'obiettivo è creare e mantenere la relazione per arrivare a una scelta serena e consapevole.

Il contesto è anche definito dalla realtà dei Servizi vaccinali, dalle Istituzioni, dalle figure professionali e dai "soggetti sociali" coinvolti: strutture ospedaliere, consultori, pediatri di libera scelta, medici di medicina generale, media, cittadini.

La collaborazione integrata tra gli operatori impegnati nel Servizio vaccinale, medici, infermieri, assistenti sanitari (lavoro di equipe) e tra questi e le altre figure impegnate sul territorio (lavoro di rete), rappresenta una condizione essenziale per attuare interventi efficaci in ambito vaccinale, per fornire informazioni omogenee e per sviluppare la credibilità istituzionale.

Anche il coordinamento tra iniziative intraprese a livello nazionale, regionale e locale è essenziale affinché le indicazioni e le linee guida elaborate dalle istituzioni centrali possano essere serenamente applicate nell'operatività locale.

Infine, il contesto è definito dall'offerta vaccinale dei Servizi e dagli utenti che accedono ai Servizi. Generalmente quando si parla di vaccinazioni si fa riferimento alle vaccinazioni dell'infanzia e quindi al rapporto tra operatori, genitori e bambini/ragazzi. L'offerta vaccinale è invece rivolta anche agli adulti nell'ambito della medicina dei viaggi e alle persone anziane nel caso specifico della vaccinazione antinfluenzale.

In questi casi il rapporto tra operatore e persona è influenzato dalle motivazioni che lo hanno originato: un viaggio per motivi di lavoro o di vacanza che determina la necessità di valutare insieme, operatore e persona, l'opportunità di eseguire le vaccinazioni indicate; una vaccinazione contro l'influenza che favorisce un contatto, anche ripetuto nel tempo, di anno in anno, con una persona anziana, in condizioni di salute a volte precarie che nella seduta vaccinale può ricevere ascolto e indicazioni preventive.

La complessità del contesto è di fondamentale importanza per il riconoscimento e la valorizzazione del ruolo dei Servizi vaccinali nell'ambito delle attività di prevenzione e promozione della salute pubblica.

