

Convegno

Vaccinazioni e loro impatto sulla salute del cittadino



Il professionista sanitario impegnato in ambito vaccinale: aspetti comunicativo-relazionali

Istituto Superiore di Sanità - Roma, 22 marzo 2018

Dott.ssa Anna Maria Luzi, Anna Colucci

Unità Operativa Ricerca psico-socio-comportamentale, Comunicazione, Formazione

Dipartimento Malattie Infettive

Istituto Superiore di Sanità - Roma

Parole Chiave

Prevenzione

Strategie Vaccinali

Aspetti epidemiologici

Comunicazione

Esitazione

Sorveglianza

Legislazione

Counselling,

Relazione Professionale

Malattie Infettive prevenibili da vaccino

Competenze Infermieristiche

Come può tutto questo essere tradotto in un messaggio efficace per la popolazione generale?



*Importanza degli **aspetti comunicativi** nella **relazione** tra l'infermiere professionista e la persona in ambito vaccinale*

L'identità professionale dell'infermiere oggi

Trasformazione del ruolo dell'infermiere (Legge 42/1999)

Professionalità autonoma non più subordinata a quella del medico

L'infermiere assume una **posizione di rilievo** nel nuovo progetto sanitario

E' un **professionista** che possiede competenze specifiche

E' il **care manager** che pianifica la varietà degli interventi da attuare per la salute dell'individuo

L'atto sanitario non coincide più con l'atto medico ma diviene **“insieme complesso di prestazioni, competenze, conoscenze di più professioni non solo quella medica”**

Comunicare

Comunicare significa mettere insieme, scambiare informazioni, conoscenze, bisogni, atteggiamenti, emozioni tra soggetti coinvolti in un determinato contesto spazio-temporale su tematiche comuni

Ogni comunicazione ha:

- **un aspetto di contenuto** ⇒ *cosa*
- **uno di relazione**, di processo che riguarda le modalità ⇒ *come*

Comunicazione verbale (*cosa*), non verbale e paraverbale (*come – espressione del vissuto che accompagna il contenuto della comunicazione*)

Il non verbale e il paraverbale predominano sul verbale e forniscono oltre il 70% del contenuto del messaggio

Comunicazione/Relazione

**La comunicazione
non può essere
improvvisata**

**La comunicazione va
strutturata in modo
strategico
consapevole e
competente**

**L'obiettivo è una
relazione
professionale
efficace**

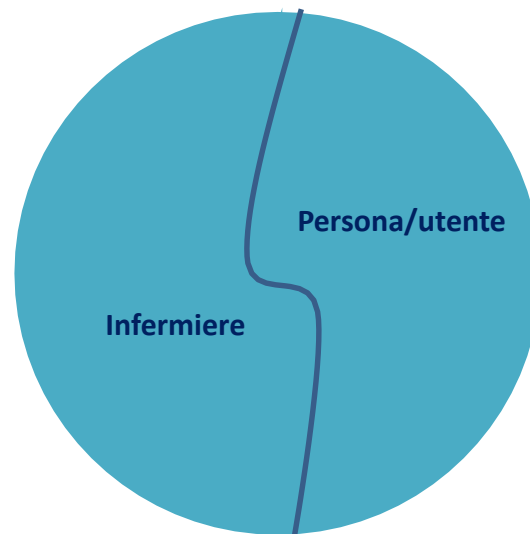
Relazione professionale

È una relazione umana tra chi esprime un bisogno informativo, una richiesta, una necessità (**persona-utente**) e chi ha le conoscenze e le competenze necessarie (**professionista/infermiere**) per fornire risposte efficaci nel pieno rispetto dei valori e delle capacità di autodeterminazione della **persona** al fine di facilitare scelte consapevoli per la salute

In una relazione professionale, che avviene all'interno di "uno spazio" e di "un tempo" (setting esterno) si assiste ad un **incontro tra persone**, tra personalità, tra poli che hanno ruoli diversi

L'obiettivo di una relazione professionale è quello di **facilitare l'altro nel superamento della situazione critica**

Rapporto complementare



Ruoli diversi e complementari

Clima

Diversi livelli di Comunicazione



Competenze di base del Counselling in ambito vaccinale

- Avere chiarezza circa lo scopo dell'intervento di counselling
- Avere consapevolezza delle proprie qualità personali favorenti il processo comunicativo
- Avere consapevolezza dei tratti della propria personalità ostacolanti il processo comunicativo
- Avere consapevolezza del personale stile comunicativo
- Acquisire abilità e strategie comunicative e relazionali essenziali (ascolto attivo, empatia, autoconsapevolezza)
- Potenziare le capacità di lavorare in equipe e in rete
- Integrare conoscenze e competenze (tecnico-scientifiche) specifiche del ruolo svolto con conoscenze e competenze comunicativo-relazionali
- Conoscere le fasi dell' intervento di counselling in ambito vaccinale

Abilità Relazionali

Autoconsapevolezza
(setting interno dell' infermiere)



*Consapevolezza del
proprio sé interno*

Empatia
(cognitiva e emotiva)



*Capacità di mettersi nei
panni dell'altro come
se.....*

Ascolto attivo
(empatico)



*Porre attenzione al verbale,
al non verbale, al
paraverbale di se stessi e
dell'altro*

Autoconsapevolezza

Consapevolezza di se stessi, del proprio schema di riferimento culturale, delle proprie motivazioni, del proprio sistema di valori e pregiudizi, delle proprie emozioni nel “qui e ora”, delle personali mappe concettuali

Consapevolezza del contesto che è sullo sfondo per ogni persona che entra nella relazione

Ascoltare e osservare se stessi

- Il proprio sistema di valori
- I pregiudizi
- Gli schemi cognitivi
- Il sistema culturale di riferimento
- Le proprie emozioni
- Le convinzioni
- Le proprie conoscenze
- Le capacità personali
- Le proprie risorse
- I personali stili comunicativi (V.I.S.S.I)
- Le qualità favorevoli la comunicazione
- I tratti caratteriali ostacolanti

Empatia

Il termine *empatéia*, composto da -en- "dentro" e pathos- "sofferenza o sentimento" è l'abilità di seguire, afferrare, comprendere il più pienamente possibile l'esperienza soggettiva dell' altro (cogliere i suoi pensieri e le sue emozioni) per rispondere in modo adeguato, cercando di porsi dal suo stesso punto di vista "come se" fosse il proprio, ma con la consapevolezza che appartenga al mondo dell'altro

Ascolto Attivo/Empatico

Ci si mette in condizione di "**ascolto efficace**" provando a mettersi "**nei panni dell'altro**", cercando di entrare nel punto di vista del nostro interlocutore e comunque cogliendo, per quello che è umanamente possibile, le sensazioni che manifesta, da questa modalità è escluso il giudizio

Porre attenzione al ***Verbale, Para verbale, Non verbale***

Uso di tecniche:

Riformulazione, Delucidazione, Capacità nel porre le domande, Messaggi in prima persona

Passaggi fondamentali dell'intervento di counselling all'interno del setting vaccinale

- Accoglienza nel setting vaccinale
- Avvio della relazione e contestualizzazione
- Ascolto di ciò che le persone/genitori sanno, delle loro preoccupazioni, dei loro dubbi
- Riconoscimento e accettazione di reazioni emotive di resistenza, ansia, ostilità
- Restituzione empatica
- Focalizzazione del problema, definizione chiara della richiesta della persona/famiglia senza interpretazioni
- Informazione personalizzata
- Definizione e condivisione dell'obiettivo concreto, realistico, realizzabile, condiviso e negoziabile con quella specifica persona/famiglia in quella specifica situazione
- Esplorazione di possibili soluzioni
- Facilitazione della decisione
- Riassunto/Verifica
- Disponibilità per ulteriori contatti
- Saluto adeguato

In sintesi l'infermiere dovrebbe.....

- Comunicare bene con se stesso per comunicare bene con la persona-utente
- Porre attenzione alla complessità del processo relazionale con la persona coinvolta in ambito vaccinale
- Utilizzare le competenze di base del counselling per costruire relazioni professionali efficaci
- Conoscere la specificità dell'intervento strutturato in fasi
- Considerare il gruppo di lavoro e la rete territoriale come contesti privilegiati



Quanto sopra declinato non può essere improvvisato, ma richiede piuttosto **l'attivazione di percorsi di sensibilizzazione/formazione/aggiornamento** dove il focus possa essere rivolto al professionista infermiere impegnato nel contesto vaccinale

In questa prospettiva il Convegno potrebbe costituire un'innovativa esperienza di collaborazione e di scambio tra organismi differenti

Grazie per l'attenzione!

Dott.ssa Anna Maria Luzi

Dott.ssa Anna Colucci

Unità Operativa Ricerca psico-socio-comportamentale, Comunicazione, Formazione
Dipartimento di Malattie Infettive
Istituto Superiore di Sanità, Roma

tel. 0649902029 – fax 0649902695

e-mail: anna.luzi@iss.it

e-mail: anna.colucci@iss.it