

Il colloquio motivazionale come strumento per favorire il dialogo sull'esitazione vaccinale

... la guida



Credito della foto:
Johanna Sommer – UNIGE
Febbraio 2022

Gentilezza e trasparenza: le chiavi della fiducia

Stephen Rollnick, Patrick Berthiaume, Alessandro Diana,
Judith Carpenter, Arnaud Gagneur, Damara Gutnick, Lyn
Williams

Traduzione dall'inglese. Versione francese fornita dall'Istituto di Medicina della Famiglia e dell'Infanzia - Facoltà di medicina dell'Università di Ginevra.

Quando circolano informazioni contraddittorie su un vaccino, i pazienti, soprattutto le persone svantaggiate e socialmente emarginate, si sentono a volte smarrite e sono riluttanti a farsi vaccinare, sia per la mancanza di fiducia nei laboratori che lo hanno sviluppato sia per paura delle conseguenze.

Quella che segue è una guida al colloquio motivazionale (CM) nell'ambito della consulenza vaccinale. Particolare rilievo è dato alle domande aperte, all'ascolto attivo e allo scambio reciproco. Tali pratiche aiutano le persone a sentirsi più sicure, libere e in grado di decidere autonomamente.

Introduzione al colloquio motivazionale (in inglese)

Il colloquio motivazionale nelle comunità emarginate (in inglese)

Il colloquio motivazionale visto dai medici (in inglese)

... atteggiamenti da evitare

Contraddir la persona e volerla convincere a tutti i costi.

Intavolare una discussione crea una dinamica di opposizione che impedisce la collaborazione.

Esempio – scenario 1

Inondare la persona di consigli e informazioni prima di ascoltare la sua opinione.

Così facendo si interferisce con il suo processo decisionale.

Giudicare negativamente la persona o le sue opinioni.

La persona avverte questa sensazione e si rinchiede in se stessa.

Usare espressioni perentorie come "Lei dovrebbe" oppure "È necessario..."

Ciò mina la libertà di decisione.

... atteggiamenti da prediligere

Mostrare umanità e gentilezza.

Cercare di comprendere il punto di vista degli interlocutori. Sono persone, prima ancora di essere pazienti.

Mettere da parte le proprie opinioni.

Rispettare sempre le convinzioni, gli interrogativi e le scelte della persona che avete di fronte. Il Suo compito consiste nell'accompagnarla verso uno spirito di apertura.

Ascoltare attivamente.

Esempio – scenario 2

L'ascolto, un risparmio di tempo (in inglese)

Chiedere alla persona che avete di fronte quali informazioni l'aiuterebbero a fare la sua scelta.

In tal modo sentirà che la decisione è solo sua.

Essere sinceri e trasparenti.

Spiegare chiaramente il Suo ruolo e il Suo piano di consultazione.

metodi

Adottare i metodi di un consulente, piuttosto che quelli di un maestro.

Cercare di capire cosa è importante per la persona che avete di fronte e scoprire perché esita.

Cercare di capire quali informazioni le saranno utili per prendere una decisione.

Consigli vs istruzioni (in inglese)

messa in pratica

Cercare di offrire informazioni alla persona di fronte piuttosto che imporle.

Di tanto in tanto, dimostrare la propria attenzione e il proprio interesse riformulando le Sue affermazioni: questo la aiuterà a sentirsi ascoltata e Le permetterà di verificare se avete capito bene.

Esempio – scenario 3

1. coinvolgere

Chiedere il permesso prima di entrare nel vivo dell'argomento.

"Se è d'accordo..."

"Se non la disturba....."

"Le andrebbe di dedicare un momento per...?" »

Spiegare il Suo ruolo.

"Il mio compito consiste nell'aiutarla a stabilire quale sia la decisione migliore per lei." Metterò da parte la mia opinione sulla vaccinazione per risponderle e darle informazioni. »

"Sono qui per rispondere a tutte le sue domande e per aiutarla a fare la scelta più adatta a lei." »

Come iniziare un colloquio (in inglese)

Come rendere il colloquio proficuo (in inglese)



2. comprendere il punto di vista dell'altro

Porre delle domande alla persona davanti a Lei.

Prediligere le domande aperte, che le consentono di esprimere i dubbi ed eventuali timori più liberamente.

"Cosa prova all'idea di farsi vaccinare?" »

"Cosa ne pensa del vaccino?" »

"Qual è la sua opinione e le sue apprensioni in merito?" »

Lasciar rispondere senza interrompere, poi riassumere ciò che la persona ha appena detto.

- La persona si sentirà ascoltata e
- Lei potrà intuire quali informazioni supplementari potrebbero esserle utili.

Valutare la sua posizione.

"Su una scala da 1 a 10, dove 1 sta per "per nulla aperto/a all'idea di ricevere il vaccino" e 10 sta per "completamente aperto/a all'idea di ricevere il vaccino", che voto darebbe? »

"Cosa la aiuterebbe ad avere maggiore fiducia nei confronti del vaccino?" »

Valutare la fiducia nel vaccino (in inglese)



3. mettere a disposizione le informazioni: "Chiedere – Offrire – Chiedere"

L'obiettivo consiste nel fornire informazioni adeguate alle esigenze della persona con cui parlate, basate su ciò che già sa o pensa, per aiutarla a sviluppare la propria opinione e consentirle di fare una scelta personale consapevole.

Chiedere

"Cosa sa in merito a...?" »

"Cosa ne pensa di...?" »

"Come vede...?" »

Riassumere e approvare ciò che dice la persona.

Proporre

"Cosa vorrebbe sapere su...?" »

"Vorrebbe che le raccontassi ciò che so su...?" »

"Ha dei dubbi che potrei chiarirle a proposito di...?" »

Informare la persona in base alle sue esigenze.

Chiedere

"Cosa ne pensa?" »

"Era già a conoscenza di...?" »

"Cosa la aiuterebbe ad avere maggiore fiducia nei confronti di...?" »

Riassumere e approvare ciò che dice la persona.

Chiedere-Proporre-Chiedere (in inglese)



4. farsi confermare la decisione

"Ora si sente più sicuro/a del vaccino?" »

"Sta a lei decidere. Cosa preferisce?" »

"Se la sente di decidere ora o preferisce riflettere ancora un po'?" »

"Cosa è meglio per lei?" »

Riassumere e approvare ciò che dice la persona.

Mostrare alla persona che rispettate pienamente la sua scelta.

Non fare pressioni per spingerla a farsi vaccinare se non è ciò che vuole.

Sottolineare la possibilità di riprendere la discussione in un secondo tempo.

Farsi confermare la decisione (in inglese)



scenari

Scenario 1

"Lei ha torto, io ho ragione"

Raramente una discussione frontale risulta efficace di fronte a una persona riluttante a farsi vaccinare. In effetti, se la persona in questione La conosce e si fida di Lei, potrebbe riuscire a convincerla, ma ci sono forti probabilità che il risultato sia controproducente, come nel dialogo che segue:

Medico: Sa, dovrebbe farsi vaccinare contro il COVID. Lo chiediamo a tutti i nostri pazienti e alle nostre pazienti, è molto importante.

Paziente: *Sì, so bene che i medici lo raccomandano, ma non credo sia una buona idea. Corriamo nei centri vaccinali per obbedire ai politici, ma come facciamo a sapere che possiamo fidarci di loro?*

Medico: Come medico, posso assicurarle che il vaccino contribuirà a ridurre il tasso di infezione.

Paziente: *Ho letto che i dirigenti delle società farmaceutiche lo fanno per riempirsi le tasche; se poi i loro prodotti sono pericolosi per noi, a loro non importa. Abbiamo già assistito al lancio sul mercato di prodotti nocivi, non vedo perché questa volta dovremmo essere al sicuro.*

Medico: Però ogni giorno la gente muore per colpa del virus, lo sa vero?

Paziente: *Sì, certo, ma ogni anno muoiono delle persone per colpa dell'influenza, è la stessa cosa.*

Più cercate di convincere la persona di fronte a Lei, più si rinchiude. Rischiando di diventare ancora più scettica rispetto al vaccino di quanto non fosse all'inizio. La pratica del colloquio motivazionale, che mira a creare un rapporto più collaborativo tra pazienti e medici, prevede il coinvolgimento dei pazienti nell'intero processo decisionale e la comunicazione di informazioni, piuttosto che la loro imposizione.

Scenario 2

ascolto attivo

Molti medici interrompono le spiegazioni dei loro pazienti nel giro di venti secondi. Tuttavia, a volte basta lasciar parlare una persona per un minuto o due perché si senta compresa e cambi argomento da sola.

Per conoscere una persona e capire come vede le cose, saper fare domande, in particolare domande aperte, è una dote importante, ma saper ascoltare le sue risposte con apertura e gentilezza lo è altrettanto.

Spesso si pensa che ascoltare significhi semplicemente rimanere in silenzio. Nell'ambito dell'ascolto attivo, il silenzio è un elemento importante, poiché permette all'altro di esprimersi, ma si tratta di associarlo a riformulazioni mirate per dimostrare la Sua attenzione e verificare che abbia capito.

Un esempio:

Medico: Al momento qual è la sua sensazione nei confronti del vaccino? /Cosa ne pensa del vaccino? (Domanda aperta.)

Paziente: *Francamente non capisco proprio, non vedo la differenza tra COVID e influenza né il motivo di tutto questo polverone. Il lockdown per me non era necessario.*

Medico: Capisco, ritiene che le persone abbiano mostrato una reazione esagerata nei confronti del COVID. (Riformulazione che dimostra attenzione.)

Paziente: *Beh, non proprio tutti, ma le società farmaceutiche e il governo sì. Ci dicono di stare attenti, ma io non conosco una sola persona che abbia avuto una forma grave di COVID, quindi perché farsi prendere dal panico?*

Medico: Quindi è una questione di fiducia, non si fida completamente del governo. (Riformulazione che dimostra attenzione.)

Paziente: Esattamente. Non sarebbe la prima volta che le autorità ci fanno un brutto scherzo.

Medico: Capisco. E non sa neanche se può fidarsi di me. (Riformulazione che dimostra attenzione.)

Paziente: Non volevo metterla sul personale, assolutamente. Lei perlomeno mi ascolta e cerca di capire cosa provano le persone come me.

Medico: Cosa la farebbe sentire più a suo agio? (Domanda aperta.)

Come si può notare, il colloquio può assomigliare a una conversazione spontanea, anche quando si utilizzano riformulazioni riflesse, un modo efficace per comprendere il punto di vista del paziente e instaurare un rapporto di empatia, anche nel corso di una breve conversazione. L'empatia è molto importante per instaurare un rapporto di fiducia.

Se la persona di fronte a Lei conferma che avete colto alla perfezione le sue sensazioni, è sulla buona strada. Il fatto che Lei sia d'accordo o meno non significa nulla; si tratta semplicemente di proporre una supposizione su ciò che la persona sente affinché la confermi, la riformuli o la sviluppi.

Se Lei si sbaglia un po' (come nel nostro scenario, quando l'interlocutore si è corretto "Beh, non tutti, ma il governo sì"), non è un problema, purché dimostri che la Sua curiosità è sincera.

Per essere in grado di riformulare i concetti spontaneamente, dimostrando così la Sua attenzione, dovrà fare un po' di pratica. Può esercitarsi nell'ambito di qualsiasi conversazione, l'importante è capire cosa prova la persona di fronte a Lei. Il resto dell'esercizio consiste semplicemente nell'ascoltare l'altra persona senza contraddirla. Queste abilità non derivano da approcci psicologici, ma sono utilizzate in modo intuitivo nella vita di tutti i giorni.

Come dice Kamilla Venner, porre a qualcuno una domanda aperta è come bussare alla sua porta. Se La invita a entrare, dove farlo "con rispetto, gentilezza e tatto,

complimentandosi per ciò che Le piace, astenendosi dal dare consigli sull'arredamento"¹.

Alcuni medici sostengono di non avere tempo per ascoltare, ma la nostra esperienza dimostra che l'ascolto attivo rende il dialogo fluido in tempi molto rapidi. Quindi, in realtà, non ha tempo per non ascoltare!

¹ Testo originale: "(...) entrare con rispetto, gentilezza e tatto, complimentandovi per ciò che vi piace, astenendovi dal dare consigli sull'arredamento. " K. Venner et al., 2007. Tradotto dall'inglese nell'ambito della traduzione del presente manuale.

Scenario 3

il colloquio motivazionale!

Se evita il confronto e ascolta apertamente e con comprensione la persona di fronte a Lei, è possibile partire dal suo punto di vista e riflettere con lei sui motivi per cui dovrebbe vaccinarsi. Ecco un esempio di dialogo che va in questa direzione. Si svolge all'inizio di una consultazione e segue lo scenario 2.

Medico: Capisco. E non sa neanche se può fidarsi di me. (Riformulazione che dimostra attenzione.)

Paziente: *Non volevo metterla sul personale, assolutamente. Lei perlomeno mi ascolta e cerca di capire cosa provano le persone come me.*

Medico: Cosa la farebbe sentire più a suo agio? (Domanda aperta.)

Paziente: *Non saprei, ma mi dica onestamente, ha visto davvero persone stare malissimo dopo aver preso il COVID?*

Medico: Sì, ne ho viste. E in alcuni casi ho temuto molto per loro.

Paziente: Perché?

Medico: Vuole davvero che le dica cosa so di questa malattia e quali effetti può avere?

Paziente: *Sì, ma solo in base a quello che ha visto, non secondo quello che ci racconta il governo.*

Medico: D'accordo, ma mi dica prima di tutto cosa immagina quando le dicono che qualcuno sta male per il COVID.

(La persona descrive più o meno i sintomi dell'influenza, con scherno).

Medico: Capisco. Dunque, le racconto cos'ho visto?

(Il medico descrive i sintomi di persone infette che si sono ammalate gravemente e le conseguenze sulle loro condizioni generali).

Cosa pensa di quello che le ho descritto?

Paziente: Beh, penso sempre che non capiti spesso di arrivare in quello stato a causa del COVID. Per la maggior parte delle persone, le conseguenze non sono così gravi.

Medico: Sì, è vero.

(Il medico evita accuratamente di correggere le affermazioni della persona, intavolando una discussione. Cerca piuttosto di cogliere meglio il punto di vista dell'altro).

Quindi quello che succede alle persone che si ammalano gravemente non la tocca più di tanto. (Riformulazione che dimostra attenzione.)

Paziente: Sì, infatti. Penso che si stia esagerando con questo COVID.

Medico: Perché le persone che si ammalano gravemente sono poche. (Riformulazione che dimostra attenzione.)

Paziente: Proprio così. Però, poi quando arriva sul serio, allora non si scherza.

Medico: Sì. Questo la fa esitare un po'? (Riformulazione che dimostra attenzione.)

Paziente: Sì, ma non ho bisogno che la gente mi dica cosa fare. Non sto parlando di lei, ma del governo.

Medico: Capisco, è la sua vita, quindi la scelta è sua. Sappia che potrà sempre farsi vaccinare anche in un secondo momento, se lo desidera, ha la massima libertà.

(Accento sulla libertà di scelta.)

Paziente: D'accordo. Per il momento non desidero vaccinarmi, ma la ringrazio per avermi ascoltato.

Questo atteggiamento permette di condurre la consultazione come se si trattasse di una conversazione spontanea tra pari. Il ruolo del professionista sanitario è quello di mostrare empatia nei confronti del paziente, fornendo informazioni chiare e precise e tutelando così la sua libertà decisionale.