

Як з батьками говорити про вакцинацію: поради ЮНІСЕФ

Нещодавно Дитячий фонд ООН (ЮНІСЕФ) в Україні для подолання дезінформації про вакцинацію створив посібник «Чотири кроки для ефективної розмови з батьками про вакцинацію» з метою допомогти педіатрам, сімейним лікарям, медсестрам та іншим медичним працівникам подолати внутрішні бар'єри та упередження щодо вакцинації в їхніх пацієнтів і батьків. Для цього були розроблені дієві поради, що спираються на достовірні факти про імунопрофілактику і знання про поведінку людей.

Цей проект впроваджується в партнерстві з Українським католицьким університетом і за фінансової підтримки USAID Україна. Автори посібника: Анастасія Нуржинська, PhD, MSc, експерт з комунікацій для поведінкових змін, і Катерина Булавінова, медичний експерт ЮНІСЕФ в Україні, лікар-інфекціоніст. Експертні поради надали Саад Омер, директор Інституту глобального здоров'я Єльського університету, і Йет Сандерс, експерт з поведінкової науки Лондонської школи економіки.

Ситуація з COVID-19 зменшила і без того слабку довіру батьків до планової вакцинації – важливих щеплень від кору, дифтерії та інших небезпечних інфекційних хвороб. Всесвітня організація охорони здоров'я вже внесла відмову від вакцинації до списку глобальних загроз людству.

Як повернути довіру батьків? Чи можуть лікарі докласти більше зусиль для цього? Дитячий Фонд ООН (ЮНІСЕФ) на основі сучасних знань з психології та поведінкової науки розробив ефективні рекомендації, як побудувати довірливу комунікацію між пацієнтами і медпрацівниками. Розглянемо ключові з них:

Витратіть час на підготовку

Перед розмовою з пацієнтом ви можете передбачити потенційні прояви страху і недовіри до вакцинації. Налаштуйтеся побороти цей страх. Підготуйте кілька простих фактів, які будуть зрозумілими і логічними; зберіть брошури та роздаткові матеріали, які будуть достовірним джерелом інформації.

Оберіть правильний тон

Пропонуйте, а не запитуйте. Інструментом переконання мають бути рекомендації, а не вказівки. Наприклад: *«Настав час зробити щеплення вашій дитині. Можна зробити це вже сьогодні»*. Не починайте із тверджень, що імунізація важлива, бо це питання національної безпеки. Дослідження показують, що для батьків більш переконливим буде наголос на особистій користі вакцинації, з урахуванням конкретних обставин. Щоб підкреслити це, звертайтеся до пацієнта й дитини на ім'я, покажіть свою турботу саме про них.

Не залякуйте і не наголошуйте на ризиках. Наголошуйте на тому, що вакцина є єдиним ефективним методом захисту від інфекційних захворювань. Не ігноруйте невербальні знаки. Якщо пацієнт в поганому настрої, можливо, краще перенести розмову.

Проявіть уважність до занепокоєнь

У батьків може і має бути своя позиція, тому уникайте суджень, якщо почуєте занепокоєння щодо щеплення. Краще вислухайте, визнайте наявні тривоги, зосередьтеся на кожній історії як окремому випадку (*«Ваші запитання абсолютно зрозумілі. Я знаю, що безпека вашої дитини для вас дуже важлива»*).

Можете підкріпити свої слова прикладами із життя чи вашої практики (*«Мої діти (як і дружина/чоловік/родичі) зробили щеплення»*).

Не розпочинайте із запевнення, що вакцини безпечні на 100%, а реакції відсутні. Занадто активне пропагування імунізації може викликати підозри.

Факти на заміну міфів

Люди дуже легко запам'ятовують недостовірну інформацію: з інтернету, від подруг, з ТБ. Не намагайтеся їх розвіяти, краще створіть нову історію. Наводьте нові цікаві аргументи на користь вакцинації. Можна спробувати й інший прийом – побудувати розмову, де батьки самі формують аргументи щодо щеплення, а лікар ставить відповідні питання (*«Які переваги ви бачите в захисті від інфекційних*

Таблиця 1. Рекомендації замість вказівок

Чого робити не варто	Чому	Що варто робити
Не переконуйте людину в помилковості її поглядів	Батьків слід заохочувати переглянути власну позицію, але робити це потрібно не з метою нападу чи суперечки, а для підтримки. Намагаючись розвіяти глибоко вкорінені антивакцинальні міфи, ви лише закріплюєте хибні уявлення	Не зосереджуйтеся на доведенні помилковості позиції співрозмовника та розвіюванні хибних уявлень. Натомість визнайте наявні занепокоєння та спробуйте виділити нові обставини (цікаві факти, ситуація саме цієї родини), тим самим зберігаючи його/її гідність
Не залякуйте і не наголошуйте на ризиках	Часом взаємодію з батьками ускладнює почуття страху, негативні емоції. Так, спонукати до вакцинації можна і методом залякування. Однак обурення та опір співрозмовника може підірвати ефективність такого впливу	Акцентуйте на безпечності вакцини та на ризyku, що діти можуть захворіти, якщо не вакциновані. Наголошуйте на тому, що вакцина є єдиним ефективним методом захисту від інфекційних захворювань
Не ігноруйте вербальні або невербальні знаки	Людина приймає більш позитивні рішення, коли має добрий настрій. Людина сприймає вербальні і невербальні знаки і вже за декілька секунд підсвідомо формує своє ставлення. Уникайте імпульсивності і роздратування. У суперечці завжди хтось програє. Пам'ятайте про тональність голосу – не повчайте і не будьте занадто поблажливі	Використовуйте розслаблену мову тіла. Висловлюйте турботу. Встановіть візуальний контакт. Визначте рівень готовності пацієнта/батьків до прийняття рішення чи запропонуйте повернутись до розмови. Визнавайте/слухайте/співпереживайте. Використовуйте схожі приклади з особистого досвіду, аналогії, доступні пояснення. Уникайте спеціалізованих термінів
Не починайте із загального твердження, наприклад, що імунізація важлива, бо це питання національної безпеки	Дослідження показують, що для батьків/пацієнтів більш переконливим є поєднання інформації про колективний імунітет з перевагами вакцинації для конкретно цієї людини або її дитини	Краще наголосити на очевидній особистій користі вакцинації для цієї конкретної людини або її дитини та їх конкретних обставин. Звертайтеся до пацієнта й дитини на ім'я, покажіть свою турботу саме про них
Не розпочинайте із запевнення, що вакцини безпечні на 100%, а реакції відсутні	Пацієнти/батьки можуть ставитися з підозрою до активного пропагування імунізації	Використовуйте факти, підкресліть, що ви зацікавилися темою особисто, надайте інформацію про переваги і можливі реакції на щеплення, підкреслюючи, що ризики впливу захворювання в разі непроведення вакцинації набагато більші, ніж реакції на щеплення
Не повторюйте міфи	Люди часто запам'ятовують недостовірну інформацію, тому варто не розвіювати міфи, а створювати іншу історію	Використовуйте легкі і привабливі факти як заміну міфів: - запевніть, що дана концепція є звичайним міфом; - поясніть, чому даний міф є хибним уявленням; - наведіть новий факт. Заздалегідь підготуйте декілька вагомих аргументів і цікавих фактів
Не наголошуйте на тому, що інші відмовляються від вакцинації	Приклад того, як неправильно роблять інші, може негативно вплинути на наміри пацієнта/батьків («Якщо інші не роблять щеплення, чому я повинен?» або «Якщо інші підробляють довідки, я також можу»). Дослідження демонструють, що люди схильні «робити, як усі» і дотримуватись соціальних норм	Розкажіть, що все більше людей в цій громаді щеплюються і рівень вакцинації зростає. Інформація про те, що більшість батьків роблять щеплення своїм дітям – один з найдієвіших способів переконання

Таблиця 2. Різні стратегії консультування

Як батьки налаштовані щодо вакцинації	Консультаційна стратегія
Батьків цікавить додаткова інформація щодо вакцинації	Проінформуйте батьків/пацієнтів про вакцини й інфекційні захворювання. Мінімізуйте виникнення організаційних труднощів (нагадайте, що не потрібно робити додаткові аналізи перед щепленням). Максимально спростіть процес (запропонуйте вакцинацію під час візиту), допоможіть батькам/пацієнтам заспокоїтись і підвищити рівень їхньої впевненості у безпечності вакцинації (говоріть впевнено та з турботою)
Батьки обґрунтовано обережні у питанні вакцинації дітей	Зверніть увагу батьків/пацієнтів на переваги вакцинації. Виявляйте і реагуйте на обґрунтовані сумніви. Пропонуйте факти замість міфів
Батьки зіткнулися з інформацією у ЗМІ про негативні наслідки	Підкресліть, що вакцинація має більше переваг, аніж ризиків. Наголошуйте, що вакцинація допомагає передбачити ризики інфекційних хвороб і підкреслюйте впевненість щодо безпечності щеплень, приділіть увагу соціальним нормам та акцентуйте на інтересах саме їхньої дитини
Батьки – переконані противники вакцинації, але готові вислухати аргументи інших	Запропонуйте батькам прочитати додаткову перевірену інформацію. Розкажіть про ризики, які несуть інфекційні хвороби, розвінчайте міфи про вакцинацію, запропонуйте розпочати вакцинацію
Батьки налаштовані спробувати переконати медичного працівника розглянути їхні аргументи проти вакцинації	Консультацію потрібно будувати на принципах діалогу і взаємоповаги. Можна спробувати побудувати розмову, де батьки самі формулюють важливість та аргументи щодо щеплення («Що допоможе вам впевнитись у безпечності вакцинації?», «Які переваги ви бачите у захисті від інфекційних хвороб?»). Можна запропонувати продовжити розмову наступного разу, а також звернути увагу батьків на додаткову інформацію з достовірних джерел

хвороб?», «Що допоможе вам впевнитися у безпечності вакцинації?»).

Сила поведінкової науки

Психологія доводить: повідомлення, що стимулюють відчуття «втрачених можливостей» – це потужний інструмент. Працюйте зі стимулами. Наприклад, аргумент про фінансовий аспект («Запобігти захворюванню дешевше, аніж потім його лікувати. Зробити щеплення легко. Важко лікувати кір/інші інфекційні захворювання»). А ще – економія часу («У разі захворювання дитина довгий час не зможе відвідувати садок/школу»).

Планування

Так, взяті на себе зобов'язання теж мотивують («Заплануймо наступний візит. Чи могли ви внести його до свого календаря?»). Це допомагає батькам подолати забудькуватість і взяти на себе відповідальність. Використовуйте нагадування (SMS, соціальні мережі, листи, месенджери).

Більше корисних і практичних порад можна знайти в самому довіднику на сайті ЮНІСЕФ Україна www.unicef.org/ukraine і в **таблицях 1 і 2**.

Матеріал наданий для публікації
Дитячим фондом ООН (ЮНІСЕФ) в Україні