

Come applicare l'intervento di counselling nella comunicazione in emergenza

L'acquisizione di abilità di counselling rappresenta un valore aggiunto alle competenze tecniche e scientifiche delle diverse figure professionali impegnate, con funzioni e compiti differenziati, nella gestione di situazioni di emergenza.

I coordinatori di equipe multidisciplinari nell'ambito di Istituzioni nazionali o periferiche, i portavoce interpellati a livello nazionale o locale, gli operatori impegnati in Servizi territoriali direttamente a contatto con il pubblico, possono trovare, nell'applicazione delle abilità di counselling, un valido contributo per una prestazione professionale efficace nei contenuti e nei processi.

Infatti, sia nella fase che precede l'emergenza, che nella fase di piena emergenza le competenze di base del counselling (vedi contributo "E il counselling?") possono contribuire alla realizzazione di:

✘ una comunicazione bidirezionale basata sulla partecipazione attiva tra tutti i soggetti coinvolti

✘ una comunicazione sul rischio basata sul riconoscimento dei ruoli, delle percezioni e dei punti di vista dei diversi soggetti

✘ una "reale" collaborazione integrata all'interno delle equipe di lavoro

✘ una comunicazione dell'"incertezza"

✘ un'attenzione (ascolto) al contesto esterno macro e micro sociale (clima esterno) e al contesto interno dei singoli individui (clima interno)

✘ un'accoglienza, contenimento e gestione dell' "emotività", sia propria che del pubblico soprattutto nella fase di piena emergenza

Competenze di base del counselling

- ✓ Conoscenza e comprensione del reale significato del counselling
- ✓ Condivisione dello scopo dell'intervento di counselling
- ✓ Applicazione dell'intervento strutturato in fasi
- ✓ Focalizzazione sul problema emergente della persona per concordare la soluzione o le soluzioni
- ✓ Definizione di un obiettivo condiviso
- ✓ Conoscenza e applicazione operativa delle abilità relazionali fondamentali dell'intervento e delle tecniche comunicative essenziali
- ✓ Consapevolezza dei personali stili comunicativi
- ✓ Uso delle qualità personali favorevoli al processo comunicativo e controllo dei tratti che possono ostacolare la relazione
- ✓ Gestione non improvvisata del tempo

Senza dubbio "**l'ascolto attivo**" e **l'empatia** rappresentano le abilità di counselling fondamentali per affrontare una situazione di emergenza, per comprendere ciò che accade nelle persone e nella collettività, per mantenere costantemente il contatto con il contesto interno (soggettivo) e esterno (locale, nazionale e internazionale). Sono essenziali per costruire credibilità e rapporti di fiducia tra i soggetti coinvolti nella fase pre-emergenza e per ricevere collaborazione e partecipazione nei momenti più complessi, quando scoppia l'emergenza.

E' necessario evidenziare che ascolto e empatia sono abilità che si costruiscono su specifici presupposti culturali e sulla valorizzazione di alcune scelte fondamentali quali: l'importanza della trasparenza nel processo comunicativo, il riconoscimento e il rispetto di tutti i soggetti sociali e istituzionali coinvolti, l'opportunità di attivare, attraverso la comunicazione, consapevolezza di ciò che accade anche nelle situazioni di incertezza, al fine di rafforzare la "corresponsabilizzazione" per decisioni e comportamenti da adottare. Sono pertanto funzionali al raggiungimento dello scopo fondamentale di un intervento ispirato al counselling che, appunto consiste, nell'attivazione delle risorse delle persone affinché si pongano in modo attivo di fronte alle situazioni, agli eventi e siano in grado di affrontare, con il supporto di professionisti competenti, i problemi emergenti e conseguentemente di fare scelte consapevoli e condivise.

Cosa significa ascoltare empaticamente nell'ambito di un intervento ispirato ai principi del counselling?

Significa:

- porre attenzione alla percezione collettiva attraverso l'ascolto del "territorio", ricorrendo a strumenti adeguati (vedi il contributo settimanale "Come si ascolta")
- porre attenzione alla percezione soggettiva, alle preoccupazioni, alle richieste di informazioni, ai valori, agli obiettivi, al problema così come viene posto da quella persona in quel momento. A volte la percezione di "chi" comunica in una situazione di emergenza non corrisponde alla percezione di chi ascolta e quindi accade che la percezione dell' "esperto" tende a prevalere in termini assoluti su quella del "non esperto", favorendo in tal modo il "rischio" di una totale "incomunicabilità"

D'altra parte la percezione corrisponde alla realtà e ciò che è percepito dalle persone come reale, è reale nelle sue conseguenze. Nel caso di una emergenza epidemica, causata da un agente infettivo come il virus dell'influenza aviaria, il livello della percezione del rischio tende ad alzarsi in quanto il rischio d'infezione non è volontario, sfugge al diretto controllo personale, la sorveglianza è coordinata da Istituzioni che non sempre godono di credibilità, c'è incertezza sui tempi (inizio della pandemia)

- porre attenzione e ascolto a "sé" come persona e come professionista per avere consapevolezza della propria percezione, delle proprie convinzioni, dei propri valori e pregiudizi, delle personali qualità e stili comunicativi, del proprio bagaglio conoscitivo riguardo la specifica situazione di emergenza. È opportuno aggiornare costantemente il proprio bagaglio conoscitivo sull'argomento per poter essere in grado di comunicare efficacemente e poter descrivere con tranquillità ciò che accade, ciò che è accaduto, ciò che è stato fatto, che si intende fare al momento, la motivazione di una scelta X piuttosto

che una scelta Y, per poter proporre alle persone come possono al momento collaborare, cosa possono fare

- porre attenzione al proprio modo di utilizzare i fondamenti della prassi comunicativa (verbale, non verbale e paraverbale)
- presenza nella relazione
- atteggiamento positivo, accogliente e non giudicante
- ascolto e osservazione del messaggio verbale, non verbale e paraverbale del proprio interlocutore o dei propri interlocutori (target)
- comprensione, intesa come capacità di capire il punto di vista altrui, di affermare il proprio con argomentazioni comprensibili, mantenendo l'apertura a concordare scelte e soluzioni condivise (tecnica della negoziazione)
- restituzione della comprensione attraverso il metodo della restituzione empatica: riformulazione, delucidazione, capacità di indagine, messaggi in prima persona (vedi il contributo settimanale "Come si ascolta")

Per rendere operativo quanto esposto può essere utile seguire i passaggi fondamentali dell'intervento di counselling.

Pertanto nel corso di un'intervista o in un colloquio vis a vis con uno o più persone può essere efficace dire:

"Mi rendo conto della sua o vostra preoccupazione" e descrivere gli

elementi, le specificità di tale preoccupazione che si possono conoscere solo se si è ascoltato, esplorato. Questo passaggio favorisce la possibilità di entrare in contatto con il vissuto delle persone, di dimostrare empatia cognitiva e emotiva. Poi successivamente è possibile fornire qualche informazione, uno, due, al massimo tre messaggi chiari e brevi che derivino "da obiettivi comunicativi concordati", che si inseriscano nel sistema della percezione di quella o di quelle persone, che tengano conto della componente emotiva, che attivino le risorse e la consapevolezza. Ciò è possibile quando i messaggi sono sostenuti da spiegazioni e motivazioni chiare e comprensibili.

Può essere invece inefficace dire:

I passi fondamentali del counselling

- Accoglienza
- Ascolto attivo
- Riformulazione/Delucidazione
- Difficoltà a focalizzare il problema
- Indagine
- Focalizzazione del problema
- Informazione
- Focalizzazione e definizione dell'obiettivo della persona
- Possibili soluzioni analizzate e concordate
- Creazione e implementazione di un piano per ottenere il risultato
- Riassunto
- Verifica

“Non si preoccupi/ non vi preoccupate, stia tranquillo/state tranquilli, è tutto sotto controllo, è attiva una sorveglianza, stiamo monitorando la situazione, deve/dovete pensare che ..., deve/dovete fare..... In questo approccio non c'è empatia, l'atteggiamento è sbrigativo, non c'è attenzione per la preoccupazione delle persone, per la loro percezione. La comunicazione è unidirezionale, pertanto non è reale comunicazione. L'obiettivo comunicativo non è concordato, ma piuttosto è l'obiettivo che ha in mente uno solo dei due interlocutori, colui che fornisce in modo direttivo e sbrigativo delle informazioni, seguendo esclusivamente un percorso individuale, non condiviso da gli altri soggetti con cui interagisce.

I due esempi riportati seguono impostazioni totalmente diverse, approcci totalmente diversi.

Il primo richiede competenze comunicative e relazionali specifiche che possono essere acquisite e perfezionate in appositi percorsi formativi, rivolti ad operatori con professionalità molto diverse e impegnati in ambiti anche molto diversi. Tali percorsi sono stati già avviati in istituzioni e servizi a livello nazionale e periferico.

Il secondo rappresenta una modalità comunicativa improvvisata, basata molto spesso sulla buona volontà personale, poco professionale e soprattutto “a rischio” di incomunicabilità.