

E il counselling?

Un messaggio è efficace se assume significato per le persone alle quali è rivolto, se quindi raggiunge le persone "giuste", nel momento giusto e nel modo migliore.

La scelta del mezzo, del "come" veicolare il messaggio e raggiungere efficacemente il target, rappresenta una condizione essenziale nella strategia di comunicazione.

Senza dubbio, la comunicazione interpersonale faccia a faccia e in parte anche la comunicazione telefonica rappresentano i mezzi più efficaci che gli operatori hanno a disposizione per poter entrare in contatto con la percezione delle singole persone, con le loro emozioni, per poter capire e farsi capire.

Attraverso la comunicazione interpersonale è possibile comprendere cosa le persone pensano, cosa provano, cogliere il vissuto, rendersi conto delle informazioni recepite e delle aree deboli ed è possibile, soprattutto, dimostrare ascolto ed empatia.

Inoltre attraverso la relazione, che si stabilisce nel processo comunicativo, gli operatori hanno la possibilità di intervenire per attivare le risorse del singolo, necessarie per affrontare l'emergenza, favorendo in tal modo una gestione partecipata del rischio.

Questo delicato e complesso processo mediante il quale l'operatore entra con empatia nel mondo dell'"altro" e interagisce consapevolmente, senza giudizi e senza forzature, con le sue emozioni e con i suoi meccanismi decisionali, può essere favorito dall'applicazione delle competenze di base del counselling.

Le conoscenze teorico-pratiche sul counselling rappresentano un valore aggiunto alla competenza tecnico-scientifica specifica del ruolo professionale di ogni singolo operatore, un'opportunità per attuare interventi centrati sulla persona, non improvvisati dal punto di vista relazionale, ma piuttosto ispirati a principi e strategie comunicative "standardizzate", mantenendo sempre vivo il calore e l'intensità della relazione umana.

Il counselling si basa sull'intuizione di Carl Rogers secondo la quale se una persona si trova in difficoltà, il modo migliore di venirle in aiuto non è quello di dirle cosa fare, quanto piuttosto quello di aiutarla a comprendere la sua situazione e a gestire il problema assumendo pienamente le responsabilità delle scelte individuali.

Non esiste un termine italiano che descriva tale denominazione. Il termine deriva dall'inglese to counsel che significa "consigliare", ma il counselling è un intervento in cui difficilmente vengono dati consigli.

Lo scopo infatti non è convincere, persuadere o dare direttive, ma piuttosto facilitare la persona ad attivare risorse interne ed esterne per affrontare in modo autonomo e consapevole problemi, scelte, situazioni di disagio nel pieno rispetto dei suoi valori e dei suoi sistemi di riferimento.

Possiamo, pertanto, definire il counselling in ambito sanitario come un intervento ben strutturato secondo passaggi predefiniti (fase iniziale, intermedia, finale), particolarmente efficace per facilitare la persona ad affrontare i propri problemi e le proprie difficoltà in modo consapevole e autonomo e per raggiungere gli obiettivi concordati nel più breve tempo possibile, favorendo, se necessario, il processo di cambiamento .

L'intervento è centrato sulla persona, sulla specificità delle esperienze che racconta e dei problemi che pone, ma anche sulle sue risorse e sulle opportunità che emergono dalla sua narrazione, è caratterizzato dall'applicazione di conoscenze specifiche del ruolo professionale , dal buon uso di qualità personali favorevoli il processo comunicativo, dal controllo di stili comunicativi e di tratti personali che possono ostacolare l'interazione.

Nell'intervento di counselling assume particolare rilevanza la conoscenza e l'applicazione operativa dei fondamenti della prassi comunicativa (comunicazione verbale, non verbale e paraverbale), delle abilità relazionali (ascolto attivo, empatia, autoconsapevolezza), delle tecniche e delle strategie comunicative.

Lo scopo fondamentale del counselling è l'attivazione e la riorganizzazione delle risorse della persona per affrontare problemi, situazioni di criticità, cambiamenti e per rendere possibili scelte responsabili e consapevoli rispetto alla propria salute.

Per l'operatore sanitario può essere, quindi, utile acquisire una forma "semplificata" di counselling, più precisamente acquisire le competenze di base specifiche dell'intervento di counselling che gli permettano di non improvvisare, ma piuttosto di comunicare in modo intenzionale e finalizzato, facilitando la relazione e la compliance

Tali competenze di base si possono sintetizzare nei seguenti punti:

- ✘ 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, nonché controllo dei tratti che possono ostacolare la relazione
- ✘ Gestione non improvvisata del tempo

Particolare importanza va attribuita allo specifico atteggiamento e allo stile comportamentale dell'operatore. Per l'efficacia del processo comunicativo è senz'altro da preferire:

- ✓ un atteggiamento non giudicante e non direttivo, ma aperto, accogliente, autorevole, chiaro, sicuro;
- ✓ un atteggiamento autentico, il che non significa dire tutto ciò che si pensa e si prova, ma piuttosto essere a contatto con i propri pensieri e le proprie emozioni per non confonderli con quelli dell'"altro" . Autenticità non significa azione incontrollata con il rischio di dire e fare cose che possono minare la relazione, piuttosto significa presenza, apertura, disponibilità anche di fronte ad un atteggiamento di chiusura o di difesa dell'altro;

- ✓ un atteggiamento rispettoso che significa considerare l'altro come individuo positivo, autonomo, capace di esprimere le sue risorse e di utilizzarle.

Per applicare le competenze di base del counselling occorre "metodo", non basta l'intenzione, anche se è di fondamentale importanza la motivazione e la totale disposizione dell'operatore a voler intervenire per facilitare fino in fondo la persona.

Pertanto il processo comunicativo va strutturato in modo coerente e finalizzato, secondo passaggi predefiniti anche se non rigidi, utilizzando i canali fondamentali della prassi comunicativa (comunicazione verbale, non verbale e paraverbale), le qualità personali e le abilità relazionali che ogni operatore può apprendere e gestire in base alle proprie specificità.

In una prima fase (**fase iniziale**) è fondamentale stabilire una relazione di collaborazione, di fiducia e di empatia. E' essenziale preparare il setting (setting interno cioè la dimensione spazio-temporale interna all'operatore intesa come disponibilità ad "essere nella relazione" e setting esterno cioè la dimensione spazio-temporale entro la quale avviene la relazione) e iniziare ad esplorare per individuare il problema "emergente", così come viene vissuto dalla persona, e successivamente arrivare a formulare un obiettivo condiviso su cui lavorare. La collaborazione stimola la motivazione e facilita l'attivazione delle risorse in vista di un fine comune, l'obiettivo concordato.

Accoglienza e ascolto attivo sono essenziali per cominciare ad esplorare con appropriate tecniche di indagine (domande aperte) la percezione soggettiva rispetto al tema posto, la percezione del "rischio". E' necessario comprendere quanto l'interlocutore comunica anche attraverso la comunicazione non verbale. Per facilitare l'espressione della persona, è indispensabile che l'operatore si limiti ad ascoltare, a riformulare e comprendere senza intervenire con interpretazioni e conclusioni personali. Un clima disteso, un atteggiamento accogliente, un linguaggio chiaro e comprensibile e l'attenzione ai temi che la persona ritiene rilevanti in quel momento, possono facilitare la manifestazione di dubbi, preoccupazioni, paure.

Nella fase successiva (**fase intermedia**) è importante continuare a mantenere la relazione, il rapporto di fiducia e di collaborazione; è necessario affrontare un argomento per volta per evitare confusione e gestire meglio il tempo, utilizzando un linguaggio chiaro. E' opportuno stimolare l'iniziativa e le risorse della persona in modo da renderla attiva nell'affrontare il suo problema e nel prendere decisioni. E' importante mettere in atto una buona capacità di indagine per capire bene il problema emergente per la persona nel "qui ed ora" ed eventualmente ridefinirlo. Porre l'attenzione su argomenti considerati prioritari dalla persona in modo da poter attivare la

motivazione e le risorse personali necessarie per stimolare modifiche comportamentali. E' una fase di focalizzazione e chiarificazione dei punti critici e peculiari del problema in discussione. Compito dell'operatore è stimolare l'interlocutore affinché si concentri sulla sua specifica situazione e sia in grado di considerare il suo problema da un'angolazione diversa e più esaustiva, esaminando e valutando soluzioni alternative. L'abilità dell'operatore è facilitare il singolo individuo a descrivere il problema rendendolo chiaro e esplicito, le chiarificazioni richieste e poi fornite in termini di riformulazioni e informazioni aggiuntive aiuteranno la persona a percepire un maggior controllo sulla sua condizione e a gestire con maggiore tranquillità.

Nella terza fase (**fase finale**) è necessario consolidare il contenuto delle informazioni scambiate, concordare una soluzione che la persona identifica come più vicina alla sua quotidianità, pianificare azioni e comportamenti da adottare per raggiungere l'obiettivo, verificare quanto e che cosa la persona ha compreso di ciò che è stato detto durante il colloquio, indagare ulteriori dubbi e chiudere la relazione. E' comunque essenziale aver individuato insieme possibilità alternative di scelta e di azione.

In ognuna delle tre fasi, è importante che l'operatore ponga particolare attenzione a tre aspetti essenziali: **la relazione** (avvio, mantenimento, implicazioni); **il contenuto** (completezza, chiarezza del proprio bagaglio conoscitivo, esplorazione e valutazione di ciò che è effettivamente significativo per la persona, lavoro sulle informazioni fornite, consolidamento di ciò che l'altro ha appreso o modificato); **la pianificazione** (sviluppo di un piano di lavoro comune, identificazione di un piano di azione) .

Inoltre in ogni fase l'operatore può utilizzare abilità, strategie e tecniche comunicative specifiche e può rafforzare il processo comunicativo applicando qualità e attitudini personali che possono facilitare la relazione.

Le abilità di counseling comprendono fondamentalmente abilità di comunicazione: **empatia, ascolto attivo, autoconsapevolezza.**

L'autoconsapevolezza come l'ascolto attivo e l'empatia è una abilità essenziale nella relazione professionale che può essere appresa e perfezionata nell'ambito di specifici contesti formativi.

Formazione alle competenze di base del counselling significa infatti, prima di tutto, apprendimento diretto e completo di abilità relazionali, prime fra tutte ascolto attivo ed empatia.

Tuttavia, formare significa anche stimolare nell'operatore l'analisi e il riconoscimento dei limiti e dei bisogni personali, dei propri valori e pregiudizi, delle proprie motivazioni e qualità, dei condizionamenti culturali, dei sentimenti, delle emozioni e dei meccanismi di difesa suscitati dai problemi posti e dal vissuto delle singole persone. E' molto importante conoscerli bene, per poterli costantemente contattare, controllare e distinguere da quelli degli altri. E' inoltre sempre importante avere consapevolezza del contesto che è sullo sfondo per ogni persona che entra nella

relazione. E' anche essenziale la capacità di autoosservazione e di automonitoraggio di quanto avviene nella costruzione della relazione, nonché la consapevolezza del linguaggio non verbale, attraverso cui vengono veicolati gli stati emotivi connessi al contenuto verbale di cui si sta parlando.

Questa complessa abilità viene definita **autoconsapevolezza** e l'apprendimento dell'autoconsapevolezza in contesti formativi specifici può favorire una riflessione su come gli altri ricevono l'immagine esterna, su ciò che è visibile esternamente attraverso il comportamento, il linguaggio verbale e non verbale.

Anche **le qualità e le attitudini personali** dell'operatore non sono date a priori una volta per tutte, ma possono e devono essere sottoposte a un continuo affinamento per effetto di successivi apprendimenti esperienziali.

Sono qualità fondamentali autenticità, coerenza, disponibilità, sensibilità, creatività, neutralità, consapevolezza, calore, facilitazione, rispetto, apertura, atteggiamento non giudicante, atteggiamento non direttivo, comprensione

Percorsi formativi sulle competenze di base del counselling possono essere rivolti ad operatori impegnati in ambito sanitario su problematiche diverse e con professionalità differenziate: medici, infermieri, psicologi, terapisti della riabilitazione, ostetriche, assistenti sociali, educatori e animatori di comunità, operatori di sanità pubblica, volontari.....

É auspicabile una formazione teorico-pratica che integri e completi la professionalità tecnico-scientifica dei singoli operatori (valore aggiunto del counselling). Una formazione che affini e perfezioni le qualità e le abilità relazionali, che stimoli un'analisi critica di atteggiamenti e stili comunicativi che possono ostacolare la relazione, che consenta di conoscere meglio e utilizzare consapevolmente i canali fondamentali della prassi comunicativa, verbale, non verbale e paraverbale. Una formazione che chiarisca cosa significa counselling, lo scopo dell'intervento e che favorisca un approfondimento e un "allenamento" sui passaggi fondamentali dell'intervento.

"L'attività di counselling si configura come una vera e propria necessità per l'operatore, che non può più dettare, in quanto esperto, le regole della relazione, ma deve contrattarle di volta in volta con l'utente o più in generale con il cliente"

(S. Quadrino, G. Bert)

Esistono perciò validi motivi per affrontare e approfondire un discorso sul counselling la cui esigenza origina in primo luogo dalle necessità degli utenti e dalle nuove richieste sociali e si traduce concretamente in un bisogno specifico di formazione degli operatori, soprattutto alla luce di un curriculum di studi carente degli aspetti relativi al "saper essere" professionale.

La comunità scientifica e sanitaria internazionale ha ormai riconosciuto al counselling un ruolo di primaria importanza annoverandolo tra le strategie da adottare per la prevenzione dei comportamenti a rischio e la modifica di quelli dannosi per la salute, per la trasmissione di informazioni e per la cura, l'assistenza e il sostegno alle persone, che vivono situazioni di disagio e/o di crisi e ai loro familiari.

In una relazione professionale è di fondamentale importanza l'attenzione e l'interesse per l'altra persona, per la sua qualità di vita, per il suo benessere fisico e psichico nella particolare condizione che si trova a vivere, in un determinato momento della sua esistenza. Le tecniche, le strategie comunicative, le abilità, le conoscenze sono funzionali al raggiungimento di tale obiettivo.