

CONVEGNO

L'intervento telefonico strutturato sulle competenze di base del counselling
in sanità pubblica

*“La trasversalità delle competenze di base
del counselling per una relazione
professionale personalizzata”*

Barbara De Mei

*Centro Nazionale per la Prevenzione delle Malattie e la
Promozione della Salute – Istituto Superiore di Sanità*



www.iss.it/malattie-infettive



DIPARTIMENTO
MALATTIE INFETTIVE

Aula Nitti-Bovet, Istituto Superiore di
Sanità Roma, 25 marzo 2025

Quali sono gli aspetti che vorrei condividere

- **Evidenziare il ruolo significativo delle competenze di base del counselling** nella cornice più ampia della **comunicazione per la salute pubblica** che è parte integrante della strategia di prevenzione e promozione della salute
- **Descrivere le competenze di base del counselling come strumento** che **i professionisti della salute** possono acquisire/perfezionare e utilizzare **in modo trasversale** per comunicare in modo efficace e personalizzato nella relazione professionale

La comunicazione per la salute

Un'azione di sistema

La comunicazione rappresenta

- ✓ un'azione di sistema trasversale che può contribuire al raggiungimento degli obiettivi di salute e di equità
- ✓ uno strumento di lavoro e un investimento perché contribuisce al miglioramento degli esiti di salute....



Piano Nazionale della Prevenzione 2020 - 2025

La comunicazione per la salute

Uno strumento strategico

Uno strumento strategico funzionale ad alcuni obiettivi cruciali:

- ✓ **aumentare** le conoscenze e l'*empowerment* per prevenire condizioni patologiche e promuovere il benessere
- ✓ **promuovere atteggiamenti** favorevoli alla salute
- ✓ **favorire l'adesione** a programmi di prevenzione e cura e il **coinvolgimento** attivo dei cittadini
- ✓ migliorare la capacità di *Health literacy*
- ✓ **sostenere la fiducia** nelle istituzioni sanitarie
- ✓ **facilitare la creazione di reti** inter-istituzionali e la collaborazione tra professionisti e tra le organizzazioni sanitarie e non sanitarie su obiettivi di intervento comuni

Piano Nazionale della Prevenzione 2020 - 2025



Comunicazione per la costruzione sociale della salute

Nella comunicazione per la salute i protagonisti sono i diversi settori della società interlocutori attivi di un percorso di “**costruzione sociale della salute**” che trova nella **partecipazione** i suoi punti di forza (*Documento di indirizzo sulla comunicazione pubblica in sanità, 2006*)

La salute è un valore da cui non si può prescindere anche in settori diversi da quello sanitario (**Approccio intersettoriale e multistakeholder**)

- **Visione integrata** dei determinanti di salute **individuali** e di **contesto**
 - **determinanti di salute individuali** legati alle scelte del singolo
 - **determinanti di contesto** (determinanti sociali, culturali, economici, ambientali...)



La salute come risorsa fondata sulla **centralità della persona e della comunità**



La comunicazione non si improvvisa



La comunicazione come azione di sanità pubblica va pianificata e condotta in modo professionale e competente

Il ruolo dei professionisti della salute è fondamentale nella conduzione del processo comunicativo

È necessaria una competenza comunicativa **non direttiva** basata su **rispetto, ascolto, empatia, bidirezionalità**

Competenze di base del counselling

**Empowerment
Partecipazione**

Comunicazione interpersonale: strumento di comunicazione bidirezionale

Numerosi professionisti della salute hanno l'opportunità di interagire direttamente con le persone (**comunicazione faccia a faccia e comunicazione telefonica**)

La **comunicazione interpersonale** rappresenta il principale strumento di **comunicazione bidirezionale** per attuare interventi **personalizzati** essenziali per

- ✓ migliorare le conoscenze
- ✓ toccare le molle degli atteggiamenti (**ciò che le persone pensano e provano**)
- ✓ modificare i comportamenti

Non può essere improvvisata o basata solo sulla buona volontà e sulla disponibilità del professionista

Deve far riferimento a specifiche competenze affinché il professionista sia in grado di condurre la relazione in modo consapevole e professionale garantendo **«la centralità della persona»**

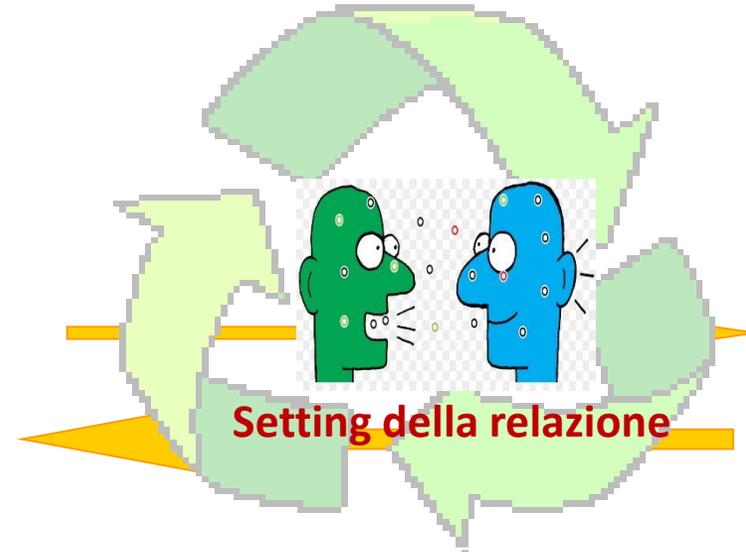
**Competenze
di base del counselling**

Contesto della relazione professionale: comunicazione faccia a faccia

I soggetti hanno ruoli e responsabilità differenti

Il professionista
conduce il
processo
relazionale

Le competenze di
base del
counselling
possono favorire
la relazione



C'è feedback
C'è relazione

Comunicazione a tre vie

(comunicazione verbale, paraverbale, non verbale)

La comunicazione è un
processo bidirezionale
che prevede il
feedback per essere
sicuri che il messaggio
sia stato capito

La persona è
al centro della
relazionale

Contesto della relazione professionale: comunicazione telefonica

I soggetti hanno ruoli e responsabilità differenti

Il professionista
conduce il
processo
relazionale

Le competenze di
base del
counselling
possono favorire la
relazione



C'è feedback
C'è relazione

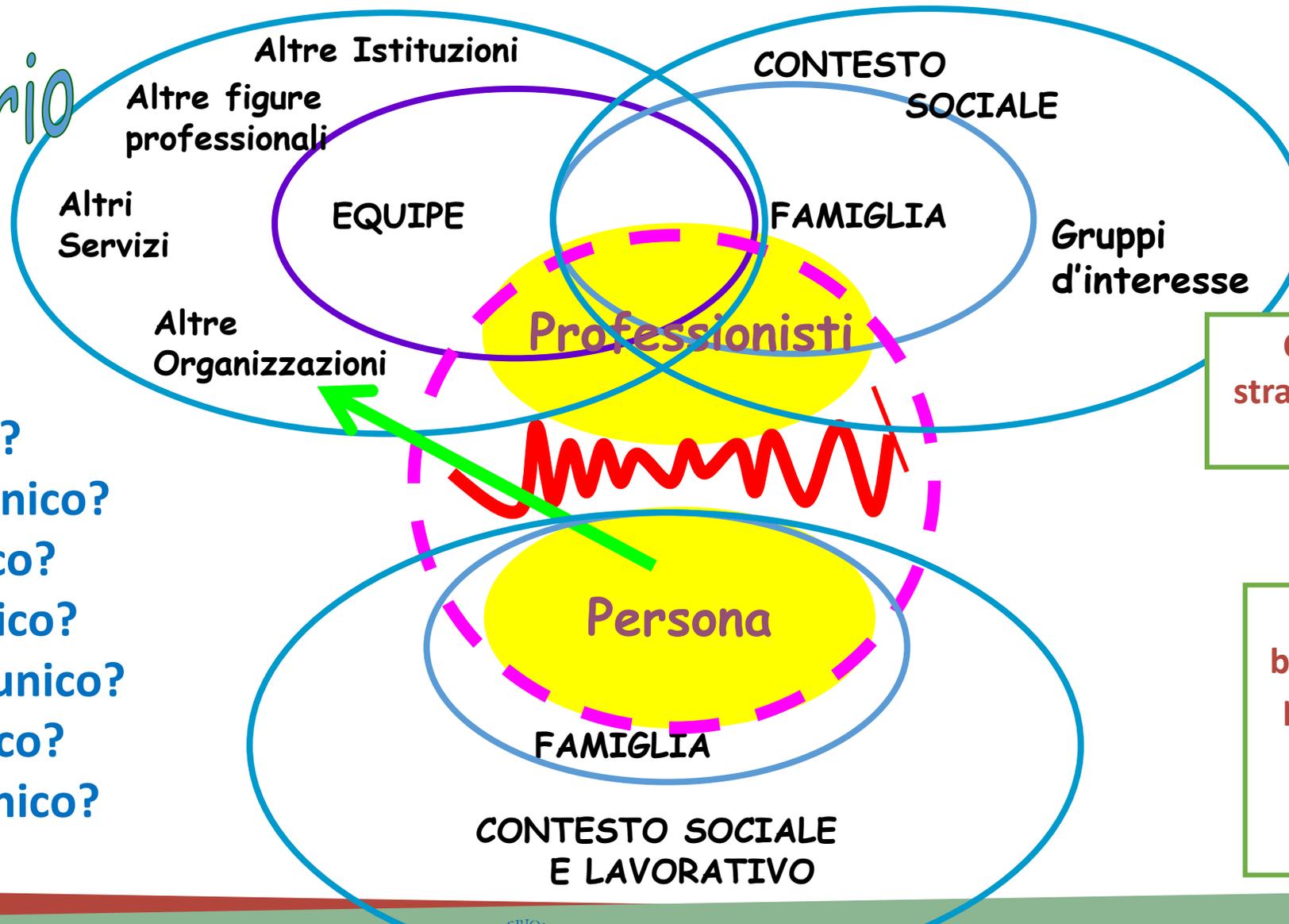
Comunicazione a due vie
(comunicazione verbale e paraverbale)

La comunicazione è un
processo bidirezionale
che prevede il
feedback per essere
sicuri che il messaggio
sia stato capito

La persona è
al centro della
relazionale

Consapevolezza del processo comunicativo

Territorio



Chi comunica?
Con chi comunico?
Cosa comunico?
Come comunico?
Quando comunico?
Dove comunico?
Perché comunico?

Consapevolezza e strategia nella relazione professionale



Le competenze di base del counselling possono favorire il processo comunicativo e la relazione

Le origini del counselling

Counseling



USA (primi anni del '900)

Termine adottato negli USA negli anni '20 per definire l'attività di orientamento per la scelta scolastica e professionale e in seguito per indicare l'intervento rivolto allo sviluppo delle potenzialità globali dell'individuo e ai problemi sociali



Counselling



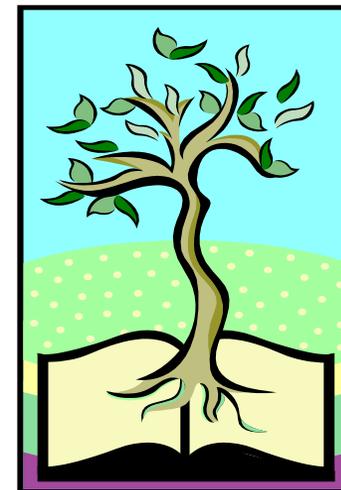
Europa (anni '30)

In Europa arriva negli anni '30 attraverso la **Gran Bretagna** come servizio di orientamento pedagogico e come strumento di supporto nei servizi sociali e nel volontariato

- **Anni '50 e '60** (psicologia umanistico-esistenziale) nasce la figura professionale del counsellor: rivista di psicologia del counseling (Journal of Counselling Psychology)
- **Anni '60 e '70** il counselling si sviluppa come professione: Community Mental Health Act negli USA (riorganizzazione servizi psichiatrici dal modello centrato sulla malattia a un modello orientato alla salute della persona)
- **Dal 1970 il counselling** si sviluppa ulteriormente ("psicologia del benessere")

Origini etimologiche del termine counselling

- Counseling deriva dal verbo inglese **“to counsel”**
- Secondo alcune fonti le origini etimologiche risalgono al verbo latino **consulo-ĕre**, traducibile in **consolare, confortare, venire in aiuto, avere cura**
- **Consulo-ĕre** si compone della particella **cum (con, insieme)** e **solĕre (alzare, sollevare)**, il significato di Counseling è quindi riconducibile a **«sollevare insieme»**
- Il termine non ha alcuna attinenza con il concetto di **consulenza, consiglio**



Counselling

Il counselling è un processo che attraverso il dialogo e l'interazione aiuta le persone a risolvere e gestire problemi e a prendere decisioni; coinvolge un "cliente" e un "counsellor": il primo è un soggetto che sente il bisogno di essere aiutato, il secondo è una persona esperta, imparziale, non legata al cliente, addestrata all'ascolto, al supporto e alla guida

Organizzazione Mondiale della Sanità, 1989

Counselling

“Il counselling è un processo interattivo tra counsellor e cliente, o più clienti, che affronta in modo olistico temi sociali, culturali, economici e/o emotivi. Può concentrarsi sulla modalità di affrontare e risolvere problemi specifici, favorire un processo decisionale, aiutare a superare una crisi, migliorare i rapporti con gli altri, agevolare lo sviluppo, accrescere la conoscenza, la consapevolezza di sé e permettere di elaborare emozioni e conflitti interiori. L’obiettivo globale è quello di offrire ai clienti l’opportunità di lavorare, con modalità da loro stessi definite, per condurre una vita più soddisfacente e ricca di risorse, sia come individui sia come membri della società più vasta”.

Associazione Europea di Counseling EAC 1995

Counselling

Il counselling implica un incontro genuino tra due persone per discutere temi della vita con modalità culturalmente adeguate, ed è un metodo di relazionarsi e di rispondere agli altri con lo scopo di offrire un orientamento, un'opportunità di esplorare, chiarificare e lavorare in direzione di una vita più soddisfacente e ricca di risorse

International Association for Counselling (IAC)

Counselling

“... l'uso professionale e regolato da principi di una relazione nell'ambito della quale il cliente è aiutato nel processo finalizzato a facilitare una migliore conoscenza di sé e l'accettazione dei propri problemi emotivi e a portare avanti la propria crescita emozionale e lo sviluppo ottimale delle proprie risorse personali.

Lo scopo finale è di fornire al cliente un'opportunità di vivere in modo soddisfacente ed in base alle proprie risorse”

British Association for Counselling, 1985

Counselling

“Il counselling è una miscela di qualità personali, abilità pratiche e comportamentali interpersonali verbali e non verbali, che si combinano a formare un particolare aspetto dell’aiuto dei professionisti in campo sanitario”

(P. Burnard Effective Communication Skills for Health Professionals Chapman and Hall 1992)

È un processo relazionale di tipo professionale che coinvolge un operatore e una persona che sente il bisogno di essere aiutata a risolvere un problema o a prendere una decisione.

L'intervento si fonda sull'ascolto, il supporto e su principi peculiari ed è caratterizzato dall'utilizzo di qualità personali, di conoscenze specifiche, nonché di abilità e strategie comunicative e relazionali finalizzate all'attivazione e alla riorganizzazione delle risorse personali dell'individuo al fine di rendere possibili scelte e cambiamenti in situazioni percepite come difficili dalla persona stessa, nel pieno rispetto dei suoi valori e delle sue capacità di autodeterminazione

Amadori e al. 2002, p. 797 Psiconcologia, Masson, Milano

L'intervento si focalizza sul problema emergente

Il counselling in Italia

- **Nella prima metà del '900** si possono rintracciare attività di carattere filantropico, volontario affini al counselling
- **Alla fine degli anni '70** si affermano le prime scuole di formazione al counselling come specifico intervento professionale (legge n. 180/1978 che promuove lo sviluppo di un approccio olistico alla persona e un modello biopsicosociale di salute e malattia)
- **Dagli anni '90** nascono le prime associazioni di counselling
- **Nel 2000** il Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro (Cnel) inserisce il counselling tra le professioni non regolamentate
- **Il counseling** è oggi disciplinato in Italia dalla legge del 2013 "Disposizioni in materia di professioni non organizzate"

Il counselling in Italia in ambito sanitario

Il counselling inizia a diffondersi **all'inizio degli anni '90 con l'avvio della campagna informativa sull'AIDS** e la sua pratica in ambito socio-sanitario si è affermata con la **legge n. 135/1990** che ha sancito l'importanza dei colloqui di counselling prima e dopo il test per l'HIV e ha avviato la formazione

Le competenze di base del counselling hanno poi trovato applicazione nei diversi ambiti del contesto sanitario

- ✓ promozione della salute e prevenzione della malattia
- ✓ comunicazione della diagnosi
- ✓ costruzione di un piano terapeutico
- ✓ gestione di situazioni di crisi
- ✓ adattamento funzionale alla patologia
- ✓ preparazione all'inabilità e alla morte

Specificità delle competenze di base del counselling per la salute pubblica

Le competenze di base del *counselling* non vanno confuse con:

- il Counselling professionale che richiede una formazione appropriata pluriennale
- l'offerta di suggerimenti o consigli su cosa fare o non fare, di prescrizioni o soluzioni veloci
- il passaggio di informazioni generalizzate
- un generico atteggiamento di simpatia e di buon senso

Distinzione tra

Counselling
professionale

Competenze di base
del counselling

Competenze di base del counselling

Comunicazione e strategia

- ✓ Permettono di:
- ✓ **strutturare la relazione** in modo **consapevole**, strategico, non improvvisato
- ✓ secondo **alcuni passaggi fondamentali**
- ✓ utilizzando **qualità personali e abilità relazionali**
- ✓ **con lo scopo** di facilitare l'altro nell'affrontare in modo autonomo e responsabile le scelte e le eventuali difficoltà che riguardano il mantenimento della salute (*empowerment*)

Prevedono una **gestione competente** del processo relazionale

- ✓ **centrato sulla persona**
- ✓ **focalizzato sul confronto con** il punto di vista e il sistema di valori della persona, con la sua capacità decisionale, possibilità di scelta e **capacità di individuare soluzioni**
- ✓ orientato a fornire informazioni **comprensibili, argomentate personalizzate e verificate**
- ✓ finalizzato alla **definizione concordata di obiettivi concreti e raggiungibili** per quella persona in quel momento

Il valore aggiunto delle competenze di base del counselling

Le competenze di base del *counselling* si possono utilizzare nella relazione professionale per attuare interventi basati su:

- ascolto attivo
- centralità della persona
- fiducia reciproca

evitando un approccio comunicativo di tipo direttivo

La chiarezza sullo scopo dell'intervento rappresenta presupposto fondamentale per condurre un intervento che utilizza le competenze di base del counselling

Scopo dell'intervento è attivare un processo di potenziamento delle risorse della persona (**empowerment**) affinché possa agire e fare scelte in modo consapevole anche quando si trova ad affrontare problemi e difficoltà e a prendere una decisione

Cornice concettuale

La **cornice concettuale** che definisce le competenze di base del counselling può essere rappresentata dall'adozione da parte del professionista di un approccio comunicativo

- ✓ **non improvvisato**
- ✓ **basato su uno scambio relazionale consapevole**
- ✓ **orientato al riconoscimento della centralità della persona e della sua partecipazione attiva nei confronti della propria salute**
- ✓ **metodologicamente strutturato** in merito sia ai contenuti (***cosa viene detto***) sia alla conduzione del processo relazionale stesso (***il modo in cui viene detto***) con un'attenzione **per le implicazioni emotive e per il vissuto della persona**

Le competenze di base del counselling (1)

- **Conoscenza e chiarezza dello scopo dell'intervento** che non si identifica con la formulazione di domande standardizzate o con il passaggio di informazioni generalizzate, di prescrizioni, o consigli e soluzioni veloci
- **conoscenza e utilizzo della abilità relazionali** (**ascolto attivo, empatia, consapevolezza** della propria dimensione personale e del proprio modo di approcciarsi alla relazione, delle qualità personali favorevoli al processo comunicativo, dei tratti caratteriali ostacolanti)
- **Conoscenza e utilizzo della prassi comunicativa** (la capacità di osservare, riconoscere e utilizzare i livelli fondamentali della prassi comunicativa - **comunicazione verbale, non verbale e paraverbale**)
- **Capacità di trasformare** un'informazione generalizzata in **un'informazione personalizzata** cioè in un messaggio compreso e significativo per chi ascolta

Le competenze di base del counselling (2)

- **Organizzazione in fasi del processo relazionale:** uno schema di riferimento per condurre il processo in modo intenzionale evitando di improvvisare e mantenendo il focus sulle esigenze della persona

Fase iniziale

- ✓ Accogliere (attenzione al setting interno ed esterno)
- ✓ Ascoltare in modo attivo attraverso le 4 tecniche della Metodologia del rispecchiamento empatico: riformulazione, capacità d'indagine, Delucidazione, messaggi in prima persona

Fase centrale

- ✓ Focalizzare il problema (rilevare il bisogno di informazioni, dubbi, preoccupazioni.....)
- ✓ Informare in modo personalizzato
- ✓ Identificare e concordare un obiettivo concreto, realistico, raggiungibile
- ✓ Proporre e concordare possibili soluzioni e decidere insieme cosa fare per attuare quanto concordato
- ✓ Valutare le implicazioni anche emotive della persona

Fase finale

- ✓ Riassumere quanto emerso durante il colloquio
- ✓ Verificare quanto e cosa la persona abbia compreso
- ✓ Concludere e dare disponibilità per ulteriori contatti

- **Capacità di lavorare in équipe e in rete**

Competenze di base del counselling

L'obiettivo è mantenere la relazione

La comunicazione
tra operatore e
persona non può
essere
improvvisata

La comunicazione va
strutturata
dall'operatore in
modo strategico
consapevole
competente

L'obiettivo
è
la relazione

- La persona è al centro della relazione con i suoi bisogni nel “qui e ora”
- **La qualità del contesto relazionale positivo e non giudicante** è il presupposto per un rapporto di fiducia e importante veicolo di *compliance* e di cambiamento
- **Ascolto attivo e centralità della persona** consentono di superare un approccio comunicativo di tipo direttivo, paternalistico, finalizzato alla persuasione e al convincimento di ciò che è bene per “l'altro”, **non orientato alla comprensione di ciò che l'altro pensa e prova**

Le competenze di base del counselling: una risorsa

- **Enfatizzano la partecipazione attiva della persona** perché l'intervento è centrato sulle sue personali esigenze il suo contesto di riferimento
- **Potenziano il ruolo e l'efficacia del professionista** che ha l'opportunità di acquisire gli strumenti per:
 - **Migliorare la comunicazione con se stesso**
 - **Entrare in relazione** con il proprio interlocutore riconoscendolo come soggetto attivo
 - **Contenere la tendenza** ad anticipare, trovare soluzioni o prendere decisioni al posto del proprio interlocutore
 - **Costruire la relazione** in modo positivo e non giudicante

Le competenze di base del counselling nell'intervento telefonico

- ✓ In sanità pubblica **la comunicazione attraverso il telefono** rappresenta un'importante **modalità di comunicazione interpersonale diretta bidirezionale** per attuare interventi personalizzati
- ✓ Sono fondamentali le competenze tecnico-scientifiche e comunicativo-relazionali del professionista che risponde
- ✓ **Le competenze di base del counselling rappresentano uno strumento utile** al fine di attuare attraverso il mezzo telefonico un **intervento breve, strutturato e mirato, volto a stimolare le risorse e le potenzialità della persona in modo che si ponga attivamente rispetto alla situazione che vive**

Le competenze di base del counselling e i Telefoni verde dell'ISS

I Telefoni verde attivi all'interno dell'ISS hanno adottato nella conduzione della comunicazione telefonica un metodologia di riferimento (**un modello operativo**) che utilizza **le competenze di base del counselling** applicate alle caratteristiche specifiche della comunicazione telefonica

L'importanza della formazione

- La formazione rappresenta un presupposto essenziale per acquisire e perfezionare le **competenze di base del counselling come competenze trasversali**
- La formazione può prevedere **percorsi a distanza integrati da corsi in presenza** condotti con **metodologie interattive**, modulabili sulla base degli obiettivi e delle esigenze dei destinatari ed è focalizzata su alcune principali tematiche:
 - ✓ l'approccio che caratterizza l'utilizzo delle competenze di counselling
 - ✓ le fasi del processo relazionale
 - ✓ le abilità relazionali
 - ✓ i fondamenti della prassi comunicativa
 - ✓ le capacità di lavorare in equipe e in rete

L'obiettivo non è formare per fare counselling

ma.....

garantire l'apprendimento di competenze di base per

- ❖ **condurre la relazione in modo professionale** per quanto riguarda i **contenuti** e per quanto riguarda **il processo relazionale**
- ❖ **con un costante esercizio di auto-osservazione** sul proprio modo di **«stare» nella relazione (Consapevolezza di sé) e una costante attenzione** a ciò che accade nella relazione con l'altro

La forza della consapevolezza

*«Chi si avvicina alla **formazione sul counselling** dopo aver svolto, magari per anni, una qualsiasi attività di aiuto si accorge spesso di aver già fatto molte volte quello che in questo caso viene richiesto. Il problema è che non è mai stato consapevole, perché la caratteristica peculiare del counselling risiede proprio **nell'acquisizione di consapevolezza rispetto agli strumenti e alle strategie utilizzate nell'atto di dare aiuto, supporto, informazione**»*

G.G Bellotti, M.L. Bellani, Il counselling nell'infezione da Hiv e nell'Aids, McGraw-Hill, 1997

Per Concludere

Un intervento in cui si utilizzano competenze di base del counselling **non si improvvisa** dal punto di vista comunicativo-relazionale

È possibile costruire un'efficace relazione con l'altro se si è in grado di **relazionarsi con se stessi**, di ascoltarsi, **di essere consapevoli** del proprio spazio interno per renderlo disponibile all'ascolto dell'altro senza fare confusione

La relazione va condotta con consapevolezza anche per quanto riguarda **le modalità e le strategie che possono facilitare l'interazione** sempre basata sulla centralità della persona

**Non è basato su buona volontà
disponibilità
rischio personale**

L'obiettivo non è convincere, affermare il proprio punto di vista, prendere decisioni al posto di un'altra persona, **"vincere"** nella relazione, ma piuttosto **mantenere la relazione e facilitare la persona per scelte consapevoli**



Grazie per l'ascolto

barbara.demei@iss.it