

11 Dicembre 2010

Tecniche di counseling per una relazione d'aiuto efficace

***Dr.ssa Arianna Pugi**
Psicologa Psicoterapeuta*

La relazione di aiuto

*“Si ha una relazione di aiuto quando vi è un **incontro fra due persone** di cui una si trova in condizioni di sofferenza, conflitto, confusione o malattia ed un'altra persona dotata di un grado superiore di adattamento, competenze o abilità...*

*Se fra queste due persone si riesce a stabilire un contatto, **una relazione** che sia effettivamente di aiuto è probabile che la persona in difficoltà inizi qualche movimento di maturazione, miglioramento... che la porti a rispondere in modo più soddisfacente al proprio ambiente ed alle proprie esigenze interne ed esterne...” (Mucchielli, 1993)*



Centrale nella professione infermieristica

Cosa è il counselling?

- Forma di relazione d'aiuto basata sull'**ascolto attivo** e sulla **comunicazione non direttiva**
- Un insieme di **tecniche, abilità, atteggiamenti** che aiutano la persona a gestire i problemi utilizzando le proprie risorse
- Un metodo di lavoro che utilizza **sentimenti, emozioni e conflitti** per stimolare un cambiamento

E in ambito sanitario...

Il counseling viene definito come:

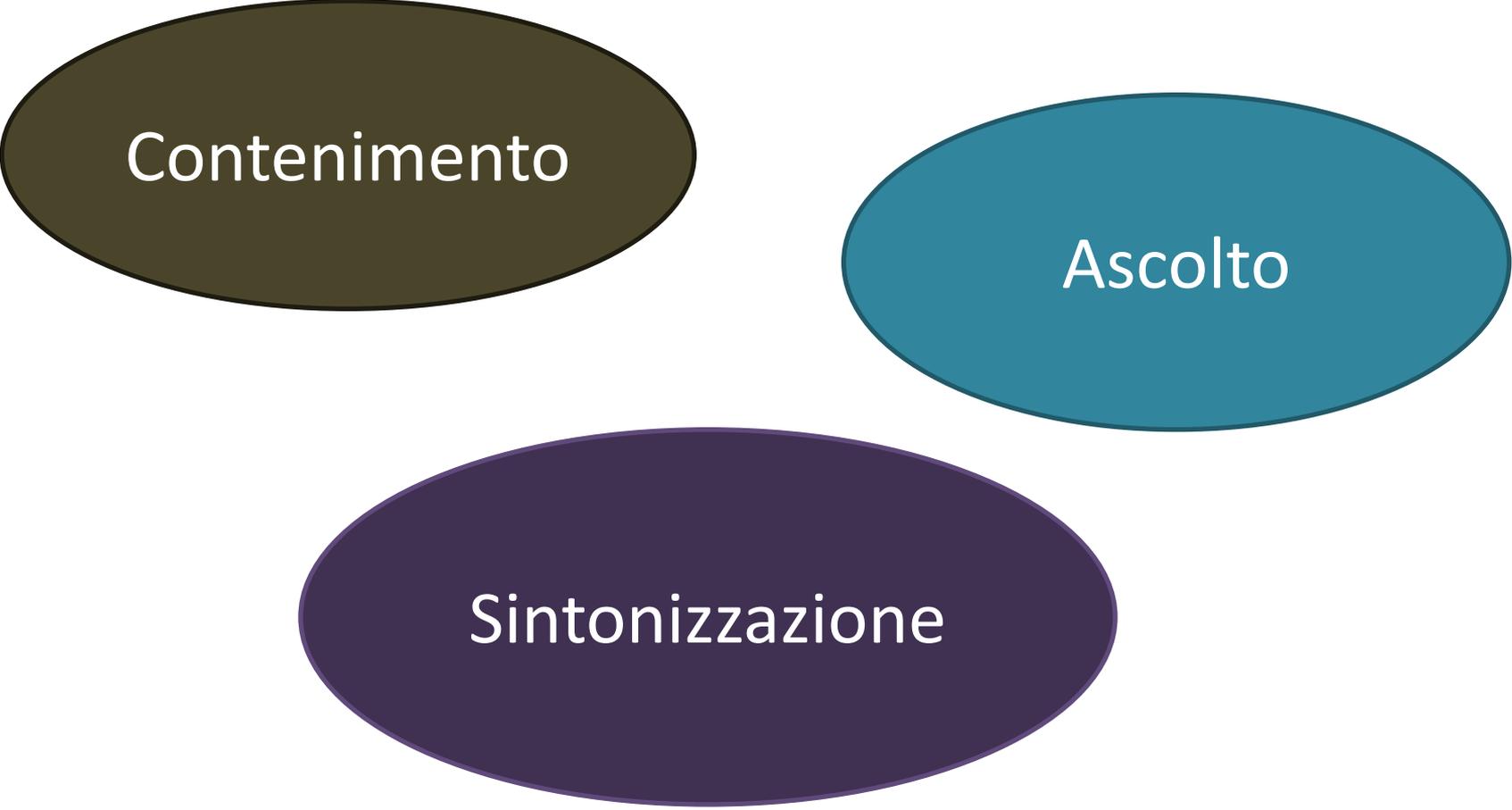
*“...Una particolare forma di relazione di aiuto che unisce capacità comunicative e conoscenze tecniche specifiche per fornire un’**assistenza finalizzata ed efficace**”*

Secondo l'approccio non direttivo (Rogers, 1970)

gli obiettivi generali del counseling sono:

- Fornire supporto nei momenti di crisi
- Aiutare il paziente a reperire informazioni, ad assimilarle e ad agire adeguatamente
- Incoraggiare il paziente al cambiamento
- Sviluppare nel paziente l'autodeterminazione e la facoltà di operare scelte autonome
- Aiutare il paziente ad anticipare, prevenire o impedire l'instaurarsi di situazioni critiche

Abilità di counseling per il personale infermieristico



Contenimento

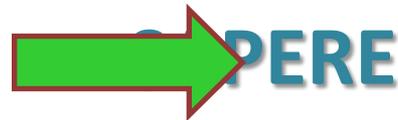
Ascolto

Sintonizzazione

Ma...

cosa serve per fare counseling?

➤ Conoscenze



➤ Risorse personali



➤ Competenze

SAPER FARE



SAPERE: conoscere i principi della comunicazione

La **COMUNICAZIONE**: una definizione

“Tutti gli **atti comportamentali** (*verbali e non*) intenzionali o meno che ci mettono in **relazione** continua con il **contesto** nel quale siamo inseriti e attraverso i quali esprimiamo noi stessi e costruiamo delle **relazioni** più o meno **significative** con il resto del mondo”

La pragmatica della comunicazione

(P. Watzlawick, 1966)

- La comunicazione è influenzata dal **contesto**
- La comunicazione è una **relazione**
- La comunicazione si realizza indipendentemente dalla comprensione

1° Assioma

Non si può non comunicare!

L'intero comportamento, in situazione di interazione, ha valore di messaggio

Attività, inattività, parole, silenzio

influenzano gli altri che a loro volta

non possono che rispondere

comunicando

2° Assioma

Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e uno di relazione

CONTENUTO
(**COSA** si dice)



**Linguaggio
verbale**

RELAZIONE
(**COME** lo si dice)



**Linguaggio non
verbale**

La comunicazione fra esseri umani comprende...

- ✓ **Comunicazione verbale** (parole)
- ✓ **Comunicazione non verbale** (espressione del volto, gesti, tono della voce...), meno “controllabile” e “tradisce” gli effettivi sentimenti, emozioni, opinioni...
- ✓ **Comunicazione simbolica** (modo di vestire...)

L'utilizzo congruente e congiunto delle diverse modalità comunicative rende la comunicazione più efficace

La comunicazione verbale

Il contenuto dei messaggi deve essere **chiaro, completo e logico**. Se necessario, è opportuno adattare il linguaggio (es. scelta delle parole) in modo che sia comprensibile dall'altro.

Il contenuto deve essere espresso in **forma sintetica**, senza digressioni e divagazioni che distolgano l'attenzione dell'altro dal messaggio centrale che vogliamo trasmettergli.

La comunicazione non verbale

Solitamente il linguaggio non verbale accompagna quello verbale. La prevalenza nell'utilizzo del linguaggio verbale piuttosto che quello non verbale dipende dalla propria inclinazione, educazione e dal contesto. È costituito:

- **Tono** (intonazione, ritmo, silenzio, sospiro...)
- **Distanza** e i movimenti per regolarla (avvicinarsi...)
- **Postura** e i movimenti del corpo (incrociare le braccia...)
- **Gestualità** (grattarsi la testa...)
- **Mimica facciale**

È importante tenere in considerazione che nella trasmissione di un messaggio:

- ❖ le parole (*linguaggio verbale*) contano *solo* per il 7%
- l'intonazione, il volume, il ritmo della voce (*paraverbale*) contano per il 38%
- ✓ il comportamento gestuale (*non verbale*) conta per il 55%

In una relazione di aiuto...

È importante che ci sia **congruenza** fra comunicazione verbale e non, poiché in caso di incoerenza prevalgono i segnali non verbali

Le caratteristiche di una comunicazione efficace:

- Disponibilità/capacità di ascolto
- Capacità di porsi in sintonia
- Non convincersi troppo presto di aver capito
- Chiarezza (nei contenuti e nella relazione)
- Capacità di mediare
- Capacità di individuare le incomprensioni
- Uso competente delle domande

5° Assioma

Tutti gli scambi comunicativi sono simmetrici o complementari

SCAMBI SIMMETRICI

- Basati su posizioni di reciproca uguaglianza.
- Gli interlocutori sono sullo stesso piano e quindi in equilibrio
- Il comportamento di uno rispecchia quello dell'altro.

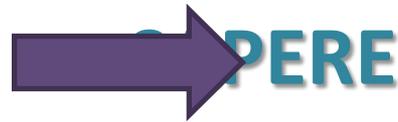
SCAMBI COMPLEMENTARI

- Basati su posizioni di reciproca differenza.
- Gli interlocutori non sono sullo stesso piano (superiorità/inferiorità)
- Il comportamento di uno completa quello dell'altro

Ma...

cosa serve per fare counseling?

➤ Conoscenze



➤ Risorse personali



➤ Competenze

SAPER FARE



Saper essere...

- Empatici
- Autentici
- Rispettosi
- Congruenti
- Pazienti e disponibili

Ma...

cosa serve per fare counseling?

➤ Conoscenze

➔ **SAPER**

➤ Risorse personali

➔ **SAPER ESSERE**

➤ Competenze

SAPER FARE

➔

Saper fare

- ❖ Capacità di praticare **l'ascolto attivo**
- ❖ Capacità di **riflettere** le emozioni e i contenuti
- ❖ Capacità di rimanere **centrato** sull'altro

L'ascolto

**E' un momento centrale
nel processo comunicativo!**

Elementi distintivi:

- 1. OSSERVARE**
- 2. SOSPENDERE LA TENDENZA A DARE
DEI GIUDIZI E A CLASSIFICARE**
- 3. DOMANDARE**
- 4. ATTENZIONE A ELEMENTI LOGISTICI**

Per mezzo dell'ascolto l'infermiere riceve delle informazioni che saranno utili per decifrare i messaggi di aiuto che provengono dal piccolo paziente e attuare quindi un piano di intervento *efficace*.



Ascoltare per capire il nostro interlocutore: i suoi bisogni, attese e problemi



Ascoltare per agire in modo finalizzato

L'ascolto attivo

Ascoltare non significa solo mostrare interesse per gli altri, ma **disporsi a ricevere** nuovi elementi di conoscenza e di crescita personale, quindi un'opportunità continua ed inesauribile per allargare i propri orizzonti acquisendo punti di vista diversi.

È un'attitudine che ognuno porta con sé, ma è necessario imparare a svilupparla e utilizzarla in modo **consapevole**

In concreto ascoltare significa...

- **Raccogliere informazioni** da chi parla, astenendosi dal giudicare
- **Lasciar parlare**, non interrompere
- **Essere presenti** nel rapporto, non distrarsi o pensare ad altro
- Intervenire con osservazioni limitate, ma incoraggianti
- Verificare la propria e l'altrui comprensione
- **Essere consapevoli** di come si reagisce all'altro, di fronte a ciò che viene detto e a come viene detto

Ma... come si fa ad “ascoltare”?

La tecnica dei “4 passi”

- 1) PRENDO TEMPO.** Attendere prima di intervenire permette all'altro di ampliare da sé parti del suo racconto, lo responsabilizza e lo accoglie.
- 2) ASCOLTO.** Mostrare di ascoltare con gesti di assenso, invitare a proseguire... questo aiuta l'altro a continuare il suo discorso.
- 3) MI INFORMO.** Non dare per scontato di aver capito! E con le nostre domande l'altro si sente ascoltato.
- 4) RESTITUISCO IL SIGNIFICATO.** Dare un feedback ha lo scopo di comunicare che si è capito, creando sintonia con l'altro.

... Quello che comunichiamo è ciò che l'altro ha capito e non quello che pensiamo di aver comunicato!

2° Attività

Spunti per orientare l'osservazione:

- Chi ascolta riesce a stabilire un rapporto? Le domande che pone, quello che dice sono di aiuto a chi presenta il problema?
- Con quale attenzione le persone che stanno parlando si ascoltano reciprocamente?
- Si soffermano a definire e a capire la situazione e i suoi aspetti salienti, il problema, le sue cause prima di tentare di trovare delle soluzioni?
- Chi presenta il problema è chiaro, logico, completo nella sua esposizione?
- Chi ascolta sorvola sulla situazione? Resiste alla tentazione di dire “dovresti fare... io al tuo posto... non è difficile”? Sa aiutare l'altro a vedere le cose come lui le vede mantenendo una certa distanza emotiva?

Ascoltare è difficile...

Ascoltare la sofferenza, la paura, l'angoscia ci fa entrare in contatto con i nostri vissuti, esperienze ed emozioni.

Ma è proprio l'**EMPATIA**, cioè la capacità di immedesimarsi nell'altro e sentire le sue emozioni, i suoi desideri, le sue opinioni diventa uno **strumento di lavoro** essenziale per ogni operatore sanitario per creare un'autentica relazione di aiuto.

Ascoltare è difficile...

...Perché non esiste una modalità standard con cui vengono percepiti gli eventi connessi all'ospedalizzazione e alla malattia ed è necessario pertanto prestare attenzione a tutta la gamma dei **bisogni** del bambino e della sua famiglia, non solo a quelli visibili fisici, ma anche a quelli **psicologici**.



ATTENZIONE all'individualità...

Il rapporto dei genitori con il personale sanitario

Tale rapporto deve essere improntato alla **partecipazione attiva** e **collaborazione** dei genitori perché il bambino:

- ❖ potrà ottenere la risposta più adeguata ai suoi bisogni
- ❖ potrà accettare con maggiore facilità l'ospedalizzazione

Per coinvolgere i genitori nel piano di cura occorre **accoglierli**, permettendo loro di restare genitori e scambiare informazioni, consigli e indicazioni per stabilire un clima di fiducia con gli operatori



La reazione dei genitori è importante per l'equilibrio del bambino

Sapendo che è in grado di aiutare il proprio figlio e, soprattutto consapevole di ciò a cui il figlio dovrà andare incontro, il genitore proverà livelli minori di ansia, riuscendo, così, ad essere quel sostegno di cui il figlio ha bisogno.