

CORSO DI FORMAZIONE PER OPERATORI DEL NUMERO VERDE PLUS ONLUS

**“Presupposti e tecniche di base
del counseling telefonico”**

Dott.ssa Alessandra Giovagnoli

CORSO DI FORMAZIONE PER OPERATORI DEL NUMERO VERDE PLUS ONLUS

“La relazione positiva”

Dott.ssa Alessandra Giovagnoli

Counseling ed HIV/AIDS

Le persone HIV positive o che temono di aver contratto il virus possono avere bisogno di un concreto sostegno che sia informativo e/o psicologico per fare fronte al disagio che stanno affrontando.

Pertanto, è necessario fornire una **forma personalizzata di informazione, rassicurazione e supporto** rispetto alle paure emergenti per poter gestire i cambiamenti che conseguono la diagnosi di HIV o per poter gestire le ansie legate al test HIV.

Strumento elettivo per un'informazione personalizzata si sono rivelati l'intervento di counseling e di counseling telefonico sia nella prevenzione primaria e secondaria dell'infezione HIV/AIDS, sia nella riduzione delle difficoltà psicologiche che ne derivano.

Il counseling

L'**OMS** (Organizzazione Mondiale della Sanità) definisce il **counseling** come "un dialogo confidenziale, un'interazione che si svolge tra un operatore ed una persona volta ad attivare le sue risorse esterne ed interne per metterla in condizione di far fronte a situazioni stressanti e di prendere decisioni autonome relativamente all'HIV/AIDS.

Definizione generale: counseling: da consulo, avere cura, venire in aiuto. Consiste nell'abilitare il cliente a prendere una decisione riguardo a scelte di carattere personale o a problemi e difficoltà speciali che lo riguardano direttamente.

La relazione d'aiuto

Il **counseling telefonico** si configura come **relazione d'aiuto** e si distingue dal semplice ascolto e da una relazione di tipo amicale.

RELAZIONE D'AIUTO (medico/infermiere - paziente, educatore – utente,

- psicologo/psicoterapeuta/counselor – cliente): è l'incontro fra due persone di cui una, l'utente, si trova in condizioni di sofferenza, conflitto, confusione rispetto ad una situazione o problema che si trova a dover gestire; l'altra, l'operatore, presenta un certo grado di competenza e abilità rispetto a questo tipo di situazione o problema.

COMPETENZA D'AIUTO: agire in modo intenzionale, e consapevole, mediante apprendimenti ad hoc, attraverso i quali il **sapere** si integra con il **saper fare** ed il **saper essere**.

Vantaggi del counseling telefonico

Il counseling telefonico è:

- **accessibile** a tutti;
- **immediato**, permettendo di esprimere i propri stati d'animo nel momento in cui emergono;
- **efficace**, consentendo un contatto diretto con le persone;
- **anonimo**, facilitando l'accoglienza della narrazione degli aspetti intimi della persona (es. pratiche sessuali e/o pensieri ed atteggiamenti riconducibili a fantasie, incertezze, paure).

Vantaggi del counseling telefonico

La relazione telefonica permette la scelta

- del luogo
- del momento
- della durata della richiesta;
- di potersi sentire meno impegnato,
rispetto ad un colloquio di counseling *vis a vis*,
potendo, in qualsiasi momento, interrompere la
conversazione.

Svantaggi del counseling telefonico

Il counseling telefonico, diversamente da quello *vis a vis* presenta:

- un *setting* che non contiene l'utente con orari ben precisi e delimitati, ma con chiamate che possono avvenire con scansioni temporali imprevedibili;
- da strumenti d'intervento che possono essere solo uditivi o in forma scritta (mail) con perdita delle informazioni relative alla CNV e alla prossemica.
- Richiede una notevole capacità di gestione della **comunicazione verbale** e **paraverbale (tono, velocità, ritmo, volume della voce)**; l'operatore deve recuperare elementi significativi dallo stile comunicativo dell'utente, dal solo tono di voce, dai rumori di fondo, dalla pause, dai silenzi e dalle parole reiterate.

Empatia e counseling telefonico

Nel counseling telefonico
è imprescindibile fornire informazioni personalizzate
che si inseriscano negli schemi cognitivi
e nel vissuto della persona
in modo da aiutarla a rafforzare la motivazione
per modificare comportamenti a rischio
ed ad agire comportamenti protettivi per la salute.

L'empatia

L'empatia è uno degli aspetti fondamentali per costruire una relazione di aiuto.

L'**empatia**, secondo **C. Rogers**, è la capacità di "mettersi nei panni degli altri", di vedere il mondo dell'altro dal suo punto di vista e non dal nostro, di riuscire a sentire il mondo personale dell'altro, "come se" fosse il nostro, senza mai perdere la qualità fondamentale del "come se" dove determinate emozioni, che non appartengono ai propri vissuti, possono essere comprese per estensione delle proprie esperienze. L'empatia è un costante lavoro di adattamento, delle proprie esperienze al materiale che l'altro ci porta.

La sintonizzazione

Daniel **Stern** definisce la sincronizzazione di **suoni** e movimenti tra due persone **sintonizzazione**. L'Autore ha dimostrato che fra madre e figlio si instaura un **rispecchiamento spontaneo**; la madre sorride e il bimbo le risponde con un sorriso; il bimbo solleva le braccia e la madre allunga le sue; il bambino farfuglia dei suoni e la madre, spontaneamente, lo imita, in risposta giocosa.

Una buona **sintonizzazione** fra madre e bambino implica in quest'ultimo lo sviluppo di capacità a livello della comunicazione e quindi di instaurare buone relazioni sociali altrimenti, una scarsa sintonizzazione, vedrà il bambino aggressivo/invadente o inibito/introverso con gli altri bambini, in ogni caso "fuori sintonia" con il resto del gruppo.

Matching, Mismatching, Mismatching repair

Edward **Tronick** definisce *Matching* o corrispondenza la sintonizzazione perfetta nell'interazione tra madre e bambino;

Mismatching la non corrispondenza o la mancata sintonizzazione;

Mismatching Repair la riparazione dell'interazione successiva alla mancata sintonizzazione; infatti l'interazione tra madre e bambino non può essere perfetta. Il problema è quando non c'è abbastanza relazione o la relazione si caratterizza prevalentemente per la non corrispondenza.

Dare queste premesse, l'essere in **empatia** con qualcuno non è quindi l'inizio di un processo, ma è la conclusione di una serie di tentativi, errori e correzioni di rotta, che dimostrano come essa sia una continua e mai finita attività.

CORSO DI FORMAZIONE PER OPERATORI DEL NUMERO VERDE PLUS ONLUS

**“L'ascolto empatico;
tecniche di base del
counseling”**

L'ascolto empatico

Ascoltare significa:

- offrire all'altro una totale attenzione, attraverso il silenzio.
- aspettare di capire di più, prima di dire o fare qualcosa;
- evitare le interruzioni;
- essere capaci di riprendere o riassumere ciò che è appena stato detto dall'interlocutore (con il senso esatto che questo aveva per lui) ottenendo la sua approvazione;
- trovare equilibrio fra domande fatte al cliente e interventi di restituzione (riformulazione ecc), e di **INTEGRAZIONE INFORMATIVA** (informazioni che l'utente deve avere per poter prendere decisioni).

La riformulazione

RIFORMULAZIONE:

ridire e riorfrirre al cliente la sua comunicazione utilizzando o le sue stesse parole o altre pertinenti. È efficace quando ottiene l'approvazione del cliente.

Funzioni

- Garanzia di una ricezione corretta del messaggio ricevuto.
- Dimostrazione del rispetto e interesse verso l'utente.
- Dimostrazione della comprensione dell'utente.

*Sono qui per ascoltarti, sono interessato a capirti con
esattezza,*

*ti confermo che ti sto seguendo e
comprendendo.*

La parola/frase chiave

La **parola/frase** chiave è quella più carica dal punto di vista affettivo/emotivo.

E' importante ripeterla con lo stesso **ritmo** e **tono di voce** dell'utente, per stare con e contenere l'emozione dolorosa, che, solo nel momento in cui viene accettata, ha la possibilità di trasformarsi al positivo (solievo).

Mi sento, sono...

es. di parole/frasi chiave

angosciato...disperato...confuso...accasciato...inconcludente...

pieno di rabbia... non so proprio come fare....non vedo via d'uscita...

Le frasi direzionali

Le frasi direzionali consentono la chiarificazione/definizione dell'esperienza dell'utente in termini concreti (dall'astrazione alla concretezza).

Si distinguono in frasi direzionali rivolte:

- alla **situazione/definizione del problema**:
cosa è successo? (episodio, evento)
dove, come, quando e con chi è successo
- attivano il **livello cognitivo**;

le frasi direzionali

Si distinguono in rivolte:

- all'**accoglienza/approfondimento** delle **emozioni**:
come ti senti in questo momento?
puoi descrivere questa emozione?
- attivano il livello **emotivo**.
- alla **soluzione**
cosa farai adesso? Dove, come, quando, con chi?
- attivano il livello della **pianificazione e dell'azione**.

CORSO DI FORMAZIONE PER OPERATORI DEL NUMERO VERDE PLUS ONLUS

“Le fasi del counseling telefonico”

Dott.ssa Alessandra Giovagnoli

Le fasi della telefonata

FASE INIZIALE.

Obiettivi: accogliere l'utente; stabilire una relazione di fiducia e d' empatia.

L'ascolto empatico del contenuto di ciò che la persona racconta e l'attenzione al vissuto che sottende il suo racconto permettono all'operatore, attraverso la **riformulazione**, di restituire all'altro ciò che si è ascoltato, e se necessario, di attuare un **supporto emotivo** (ripetizione delle parole chiave).

L'operatore deve porre attenzione alle sue prime parole (comunicazione verbale), al tono e ritmo di voce (comunicazione paraverbale) per la creazione di un clima accogliente che consenta alla persona di sentirsi a proprio agio e di iniziare a parlare del suo problema.

Le fasi della telefonata

FASE INTERMEDIA.

Obiettivi:

- **focalizzazione del problema;** facilitare la persona nel passare da una visione generale del problema a una descrizione più concreta utilizzando parole/frasi direzionali che chiedono qualcosa in più rispetto al contenuto;
- **fornire informazioni utili per affrontare il problema;** i contenuti informativi devono essere scientificamente aggiornati, corretti e forniti in modo personalizzato e attraverso un linguaggio comprensibile per la persona, evitando inutili tecnicismi.
- **proporre possibili soluzioni facilitando l'utente** nella scelta di quella maggiormente rispondente alle sue necessità.

Le fasi del colloquio

FASE FINALE.

Obiettivi:

- **concordare una soluzione al problema e riassumere quanto emerso;**
- **verificare che la persona abbia acquisito l'informazione fornita** in modo che sia in grado di utilizzarla;
- **mostrarsi disponibili ad un successivo contatto;**
- **concludere la telefonata** con un saluto che non risulti affrettato o infastidito, ma espresso in modo empatico.

CORSO DI FORMAZIONE PER OPERATORI
DEL NUMERO VERDE PLUS ONLUS

**“Tecniche di comunicazione
scritta”**

Dott.ssa Alessandra Giovagnoli

La comunicazione scritta efficace

La comunicazione scritta è **efficace** quando riusciamo a comunicare esattamente ciò che desideriamo.

Un **testo scritto (mail)**, quindi, per essere **efficace**, ovvero per rispondere ai bisogni concreti per cui il destinatario lo legge - essere maggiormente informato e/o agire in maniera consapevole rispetto alla tutela della propria salute psicofisica, dovrebbe presentare le seguenti caratteristiche:

chiarezza, (permettere al destinatario di cogliere l'intenzione di chi scrive ed essere facilmente comprensibile nelle sue unità); **brevità** (dire quanto è necessario senza dati superflui rispetto ai contenuti da trasmettere); **pertinenza**: riferirsi ai contenuti attesi dal destinatario.

nel Ns. caso, via mail è importante, che il testo si caratterizzi per:

La chiarezza: indica la capacità di un testo di essere facilmente compreso dal al destinatario a cui è rivolto, nel senso che può facilmente comprendere le sue unità e l'intenzione di chi scrive;

Brevità: indica la capacità di dire quanto è necessario alle intenzioni del testo e di chi scrive senza dati superflui rispetto ai contenuti.

- individuare il destinatario ovvero prestare attenzione al linguaggio che usa per ipotizzare il livello culturale della persona rispetto al quali è importante sintonizzare il linguaggio da utilizzare.
- L'argomento principale dev'essere il primo che il lettore incontra e rispetto al quale devono essere subordinati gli argomenti minori anche in termini di spazio in modo che non occupino un'ampiezza eccessiva;
- rispettare i rapporti grammaticali e della connessione sintattica tra le varie parti (es. Concordanza di numero e di genere; ordine delle parole)

Criteri per una scrittura efficace

Individuare il destinatario ovvero prestare attenzione al linguaggio che usa rispetto al quale è importante sintonizzarsi.

L'argomento principale dev'essere il primo che il lettore incontra e rispetto al quale devono essere subordinati gli argomenti minori anche in termini di spazio in modo che non occupino un'ampiezza eccessiva.

- Usare frasi attive e non passive (nelle prime si capisce in maniera più chiara chi deve fare che cosa); la formula più efficace è soggetto + complemento + verbo.
- Usare frasi affermative e non negative.

Lessico, grafica, punteggiature

Se possibile, usare una parola comune al posto di una rara, complessa o tecnica.

- Se è necessario usare termini tecnici è importante verificare che lo siano, poi spiegare, con termini semplici, che cosa significano.
- Curare la punteggiatura; solo così il lettore comprende come articoliamo il nostro pensiero.
- Curiamo la grafica, disposizione del testo, per far capire all'interlocutore come articoliamo il testo quindi il pensiero.

La leggibilità del testo

Saper scrivere e comunicare le proprie idee in modo chiaro ed efficace coincide con la **leggibilità** di un testo che è un criterio di misura della facilità con cui un lettore riesce a capirlo.

- **Formula di Flash:** parametri di leggibilità: lunghezza delle parole + media delle parole in una frase per cui:

le frasi non devono essere troppo lunghe, quindi dividere le frasi lunghe in frasi brevi, senza troppi incisi, con poche secondarie al gerundio, poche catene di sostantivi;

ad ogni informazione deve corrispondere una frase.

La leggibilità del testo

Curare, prestare attenzione a:
correttezza del testo (Ortografia – Sintassi – Punteggiatura);
Impaginazione;
Margini ed interlinea;
Carattere (Times New Roman, Arial, Calibrè ecc).

Gli stili

Il **Grassetto** si usa per evidenziare le parole chiave.

Il **Maiuscolo** ha l'effetto del GRIDATO! (da evitare).

Il **Corsivo** è di difficile lettura.

Il **Sottolineato** indica "elementi attivi".

La comunicazione delle emozioni

La comunicazione scritta, via mail, se da un lato presenta il vantaggio di

poter RIFLETTERE MEGLIO sia sui MESSAGGI ricevuti, ovvero di comprenderli a fondo potendo leggerli più volte, sia di quelli inviati, avendo a disposizione il tempo che desideriamo per poter dare una risposta

efficace,

dall'altro, presenta la difficoltà di COMUNICARE **EMOZIONI E STATI**

D'ANIMO che, invece, nella comunicazione orale sono espressi con i gesti

od il tono della voce.

- Dal Ns. punto di vista è importante essere consapevoli del modo in cui ci esprimiamo se formale, informale, colloquiale od amicale.

Il tono

Con un testo scritto accade spesso che il tono usato da chi scrive sia frainteso dal destinatario.

Soprattutto l'**ironia** è molto pericolosa, perché ognuno ha un concetto diverso di cosa fa ridere oppure no.

Qual'è il tono da usare?

Il tono dipende sempre dal contesto della comunicazione scritta.

Al di là della variabilità delle situazioni, il tono usato nella scrittura professionale

si limita ad un numero limitato di scelte.

Possiamo definirlo con due aggettivi: **colloquiale e competente.**

"Spesso contraddiciamo un'opinione soltanto perchè ci è antipatico il tono con cui essa è stata espressa." Friedrich

Nietzsche.

Bibliografia

- Mucchielli R, *Apprendere il counseling*, Erickson, 1996.
- Bruni F, *Manuale di scrittura e comunicazione*, Zanichelli, 1997.
- Corno D, *Scrivere e comunicare*, Paravia, 1999.
- Di Fabio A, *Il counseling*, Giunti editore, 1999.
- Liss J, *L'ascolto profondo*, La Meridiana, 2004.
- Pallotti G (a cura di), *Scrivere per comunicare*, Strumenti Bompiani, 1999.

CORSO DI FORMAZIONE PER OPERATORI DEL NUMERO VERDE PLUS ONLUS

**Grazie per la
partecipazione!!!**

Alessandra

alessandragiovagnoli@tiscali.it