



Corso di Formazione

L'infermiere e la Psicologia dell' Emergenza.
Le reazioni dei soccorritori negli eventi critici:
fattori di rischio e protezione

Introduzione al counseling

COUNSELING/COUNSELOR e

COUNSELLING/ COUNSELLOR

Origini

- dal latino consulo, is, sului, sultum, ěre:
“consultarsi, riflettere, deliberare” o
“provvedere a, avere cura”)

Il nuovo
Codice
Deontologico
dell'Infermiere



24/05/2007

Art. 2

L'Assistenza infermieristica è servizio alla persona e alla collettività.

Si realizza attraverso interventi specifici, autonomi e complementari, di natura tecnica relazionale ed educativa.



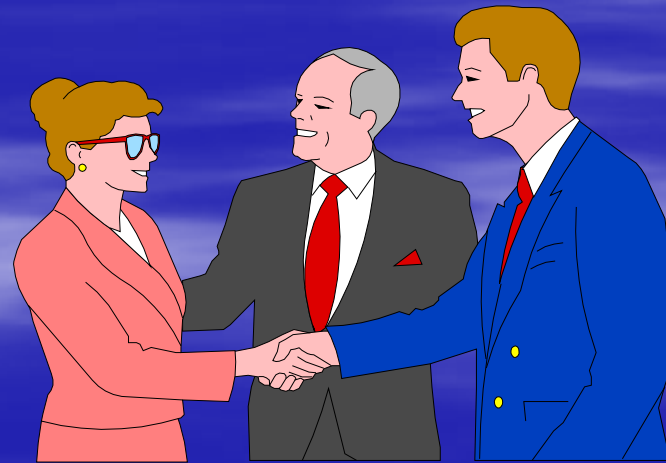
Significato di nursing

E' una combinazione unica di arte e scienza che si applica nelle relazioni interpersonali e che hanno lo



Secondo Johnson (1994) l'arte del nursing è intesa
come la capacità di

**Sviluppare relazioni significative
con gli assistiti;**



Il Counseling

- E' un processo relazionale di tipo professionale che coinvolge un professionista ed una persona che sente il bisogno di essere aiutata a risolvere un problema o a prendere una decisione

Definizioni conseling

- Tra le prime definizioni date - negli anni 20-'30 - del lavoro di assistente sociale vi è, infatti, la seguente: [...] è l'arte di assistere una persona a sviluppare e a utilizzare le proprie capacità personali di affrontare i problemi che incontra nel proprio ambiente.

Emanuela Rahm

- *“il counseling è un uso, della relazione, basato su abilità e principi che sviluppano l'auto-consapevolezza, l'accettazione delle emozioni, la crescita e le risorse personali. Il counseling può essere mirato alla definizione e alla soluzione di problemi specifici, alla presa di decisioni.....”*

Definizioni

- *un'interazione in cui una persona offre ad un'altra tempo, attenzione e rispetto con l'intenzione di aiutare quella persona a esplorare, scoprire e chiarire i modi di vivere con maggior successo e di raggiungere il benessere”.*

Palmer (1996)

L'assistenza infermieristica come professione non può che beneficiare del fatto che l'infermiere sia riconosciuto come una persona che usa il counseling nell'ambito del proprio ruolo clinico. Se c'è un vantaggio per il singolo infermiere ci sarà un vantaggio complessivo dovuto alla maggiore consapevolezza e comprensione di come i bisogni del paziente siano collegati ai suoi.

Stewart (1983:22).

Questa disciplina professionale, la cui paternità è attribuita a Carl Rogers (1902-1987), psicologo umanista promotore dell'orientamento noto come "approccio centrato sulla persona", si fonda sul principio che **ogni persona ha delle capacità intrinseche e possiede tutte le risorse necessarie per cambiare.**

- Le abilità indicate per essere un “buon *counselor*” sono quelle che ritroviamo nella maggior parte della letteratura “divulgativa”:

Ascolto;
Comunicazione;
Attenzione.



Le caratteristiche prototipiche della persona che richiede aiuto sono

- **Tendenza alla passività**
- **Problemi irrisolti nonostante ci siano le risorse;**
- **Demotivazione professionale;**
- **Presenza di pensieri disfunzionali;**
- **Abulia decisionale;**
- **Comportamenti disadattivi;**
- **Improvviso comportamento disadattivo o aggressivo;**

- Stati emotivi insoliti come ansia o turbamento;
- Improvvisa irresponsabilità professionale;
- Improvviso disinteresse per le problematiche lavorative;
- Apparente mancanza di consapevolezza delle conseguenze dei comportamenti.

- il *conseling* è “un insieme di tecniche, di abilità e atteggiamenti per aiutare le persone a gestire i loro problemi utilizzando le loro risorse personali” A ciò fa seguito una proposta operativa articolata in tre fasi:
 - la definizione del problema
 - la sua ridefinizione
 - la sua gestione.

- Nella prima fase occorre definire il problema con la persona, difficilmente l'interlocutore ha approfondito o esplorato il problema con se stesso, infatti lo presenta al counselor ripercorrendone tutti gli aspetti.

- Il counselor dal canto suo dovrà “sospendere il giudizio” e cercare di comprendere empaticamente la problematica portata senza saltare immediatamente alle proposte per la sua soluzione

- Ed infine la terza fase consiste nell'accompagnare la persona per affrontare il problema valutandone vantaggi e possibilità realizzative.
- Il counselor indirizza il cliente in questa esplorazione di alternative fornendo aiuto e sostegno o attraverso tecniche di *problem solving*.

Counseling

Competenza per aiutare
a migliorare la qualità della
vita e la capacità di
soluzione dei problemi

- **Basato sull'uso integrato di vari elementi propri della comunicazione efficace e sulla capacità dell'operatore sanitario di migliorare nel paziente la consapevolezza e l'espressione delle proprie percezioni emotive**

Che cosa è il counseling?

- Il counseling si mette in atto quando una persona cerca l'aiuto di un'altra persona per gestire più efficacemente un problema un disagio, un cambiamento che la fa stare male in un dato momento della sua vita

Obiettivi

- Aiutare le persone ad individuare e a prestare fiducia alle proprie capacità, risorse e punti di forza

Il counseling non da consigli

1. Le persone non amano ricevere consigli ma essere ascoltate e comprese;
2. E' necessario che i clienti sentano che le loro abilità ed esperienze siano ritenute e trattate come valide. Qualunque consiglio dato dal counselor metterebbe in discussione questo principio basilare.
3. Dare consigli può essere offensivo e intrusivo specialmente se la persona è sconvolta e vulnerabile.
4. L'equità è indispensabile nella relazione di counseling

5. Non ci sono due persone che hanno la stessa esperienza di vita; un consiglio si riferisce più a chi lo fornisce che a chi lo richiede.
6. Dare consigli è una comunicazione ad una sola via. Nel counseling il cliente dovrebbe essere coinvolto interamente nel processo.
7. E' difficile che i consigli aiutino le persone a cambiare.
8. I consigli tendono a considerare gli aspetti più superficiali di un problema, ignorando o aggirando le questioni più profonde che spesso sono quelle nodali

Abilità di counseling

- Ascolto attivo
- Formulare domande in modo che non sembri un interrogatorio
- La riformulazione di quello che l'interlocutore ha detto, per aiutarli a comprendere i loro pensieri, idee..
- Riassumere il contenuto di quello che loro hanno detto
- Aiutarli ad essere più specifici e a focalizzarsi sui punti chiave del colloquio che potrebbero essere più difficili per loro da gestire

Abilità di counseling

- Comunicare empatia per tutto il processo di counseling;
- Porre obiettivi
- Aiutare i clienti a delineare ed attuare specifici piani di azioni
- Scegliere strategie appropriate
- Delineare un rapporto di fiducia
- Usare la comunicazione non verbale
- Rispondere ai segnali non verbali
- Saper tollerare il silenzio
- Dare un feedback
- Dare informazioni
- Mettere in risalto le incoerenze
- Mettere in discussione
- Aprire e chiudere un colloquio

EMPATIA

(greco: *empàtheia* tedesco: *einführung*)

È un modo di essere più che un modo di agire

ovvero la capacità di percepire a livello emotivo e profondo sensazioni che stanno nell'intimo dell'altra parte e quindi di viverle insieme.



EMPATIA

PROCESSO COMUNICATIVO CHE CONSISTE NEL SEGUIRE E NELL'ACCOMPAGNARE LE ESPERIENZE DELL'ALTRO, VERBALIZZANDOLE MOMENTO PER MOMENTO.

IMPLICA LA **PERCEZIONE** ACCURATA E DIFFERENZIATA DEGLI STATI EMOZIONALI SPERIMENTATI DALL'ALTRO, LA LORO **COMPrensione** IN RIFERIMENTO AL CONTESTO E LA LORO **RIFORMULAZIONE** VERBALE IN MODO SEMPLICE E CHIARO.

L'ATTEGGIAMENTO EMPATICO E' IN FUNZIONE DELL'**AUTOESPLORAZIONE** DEL CLIENTE PER FACILITARLO NEL PRENDERE CONTATTO CON IL PROPRIO MONDO E NELL'ASSUMERSI LA **RESPONSABILITA'** DELLE PROPRIE ESPERIENZE.

RIFORMULAZIONE

- RIPRENDERE LE PAROLE CHIAVE CHE LA PERSONA HA DETTO
- RIPETIZIONE IN FORMA DI DOMANDA O DI ECO SELETTIVA
- USATA PER EVIDENZIARE LE PAROLE O I PUNTI CRUCIALI
- ALTRIMENTI DETTA *SIGNIFICATO RIFLESSIVO*
- *SENTIMENTO RIFLESSIVO* (RIFORMULAZIONE EMPATICA)

RIFORMULAZIONE

INTERVENTO REGOLATIVO CHE CONSISTE NEL RIDIRE CON ALTRE PAROLE, IN MODO PIÙ CONCISO E POSSIBILMENTE PIÙ CHIARO, CIÒ CHE L'ALTRO HA DETTO IN MODO DA OTTENERNE L'ACCORDO

PRINCIPI

- Lasciare esprimere alla persona il suo punto di vista
- Riconoscere i concetti ed i sentimenti che la persona esprime
- Accettare il contenuto soggettivo di ciò che la persona dice
- Far capire all'altro che sta esprimendo il suo punto di vista e che viene compreso come tale

3 RISULTATI IMPORTANTI

1. Si è sicuri di non introdurre niente di interpretativo nella comunicazione
2. Chi parla è sicuro di farsi comprendere ed è portato ad esprimersi ulteriormente e a partecipare alla relazione
3. L'ascoltatore ha la prova di avere compreso ciò che gli è stato comunicato

TIPI DI COMUNICAZIONE

VALUTATIVA

I FENOMENI PRESENTATI SONO INTERPRETATI O VALUTATI. LE RISPOSTE IMPLICANO UN'OPINIONE ETICA PERSONALE E COMPORTANO UN GIUDIZIO (DI CRITICA O DI APPROVAZIONE)

DESCRITTIVA

ENUNCIATI CONSTATATIVI DOVE LA REALTA' VIENE RIFERITA IN MODO FENOMENOLOGICO COSI' COME SI PRESENTA SENZA VALUTAZIONI O ATTRIBUZIONI

RAPPRESENTATIVA

ENUNCIATI ESPRESSIVI CON CUI CI SI INTRODUCE NELL'INTERAZIONE MANIFESTANDO IL PROPRIO VISSUTO IN MODO DIRETTO E PERSONALE

REGOLATIVA

SCAMBI COMUNICATIVI ATTRAVERSO I QUALI SI VERIFICA LA COMPrensIONE E IL PROCEDERE DELL'INTERAZIONE (RIFORMULAZIONE, FEED-BACK, ASCOLTO ATTIVO)

COMUNICAZIONE NON VERBALE

OSSERVARE IL LINGUAGGIO DEL PROPRIO CORPO
E QUELLO DELL'ALTRO

CONTATTO VISIVO

MODULAZIONE DELLA VOCE, RITMO, TONO

MANIFESTARE ATTENZIONE CON CENNI DEL CAPO,
GUARDANDO IN FACCIA LA PERSONA,
INCLINANDOSI IN AVANTI, MANTENENDO UNA
POSTURA RILASSATA

DISTRAZIONI E DISTURBI (INTERNI ED ESTERNI)
RIDOTTI AL MINIMO

OSTACOLI ALL'ASCOLTO

1. IL TERZO ORECCHIO

QUELLA PARTE DI NOI CHE ASCOLTA SE STESSO E IL PROPRIO DIALOGO INTERNO I PROPRI GIUDIZI E PREGIUDIZI, LE ASPETTATIVE, GLI STATI D'ANIMO VERSO SE STESSO E L'ALTRO. PER TUTELARCI DALLA SUA INTERFERENZA OCCORRE, QUANDO È POSSIBILE, FARGLI SPAZIO PRIMA

2. L'ATTEGGIAMENTO DI GIUDIZIO

PUO' ESSERE TRADITO DALL'ATTEGGIAMENTO DEL CORPO, DEL VOLTO, DEGLI OCCHI (SORRISI, DISTANZE, MANCANZA DI ATTENZIONE.....)

3. LA PREOCCUPAZIONE PER RISULTATI IMMEDIATI

IL CONTRARIO DELLA RIFORMULAZIONE EMPATICA E'...

1. INTERPRETARE
2. DARE GIUDIZI
3. DARE CONSIGLI

Così si accentua la dipendenza dell'altro che tende
a svalutarsi

Si rafforza la sua convinzione che gli altri non
sono in grado di capirlo

FARE DOMANDE....

DOMANDE APERTE

Concedono a colui che risponde la libertà di rispondere in modi diversi. Aprono la comunicazione, espandono il campo di esperienza e di riflessione.. Iniziano con:

cosa... come... quando...

DOMANDE ESPLORATIVE

DOMANDE AFFETTIVE

DOMANDE CHIUSE

Limitano il tipo di possibili reazioni ottenendo di solito risposte “Si.. / No..” Sono le meno adatte per aiutare la persona ad esplorare i propri sentimenti.

DOMANDE GUIDATE

DOMANDE RETORICHE

IL *SILENZIO* NEL COUNSELING

SILENZI POSITIVI

tempo per la riflessione e per le emozioni
caratterizzati da intimità e armonia
attivi/creativi o sofferti

SILENZI NEGATIVI

tensione di antagonismo e ostilità
passivi e distruttivi

OCCORRE IMPARARE A **STARE** NEL SILENZIO,
SAPERLO **ACCETTARE** E **GESTIRE**

A VOLTE BISOGNA **RIFORMULARE** IL SILENZIO

24/05/2007

ESERCIZIO SULL'ASCOLTO

(1° parte)

Fare silenzio... lasciar parlare l'altro, dare attenzione all'altro	Messaggio implicito <i>È importante che tu ci sia</i>
Riformulare Esprimere con parole nostre quello che l'altro ci ha detto	Messaggio implicito <i>lo ti riconosco per quello che sei, per i tuoi valori anche se sono diversi dai miei</i>
Lasciare spazio all'altro per eventuali rettifiche e spiegazioni	Messaggio implicito <i>lo che ti ascolto non sono perfetto, non comprendo te meglio di te stesso</i>

Fino a qui non abbiamo praticamente detto niente, non stiamo dando né ragione né torto, né tantomeno consigli. Ci stiamo SOLO preoccupando di capire...

24/05/2007

ESERCIZIO SULL'ASCOLTO

(2° parte)

<p>Esprimere comprensione: troviamo nella nostra esperienza gli aspetti in comune con quella dell'altro</p>	<p>Messaggio implicito <i>Non siamo troppo diversi possiamo riconoscerci</i></p>
<p>Esprimere il nostro parere, i nostri consigli e i nostri valori</p>	<p>Attenzione... <i>a volte offrire soluzioni può portare alla svalutazione l'interlocutore, che si sente incapace di prendere decisioni e 'dipendente'</i></p>
<p>Chiedere all'altro se vuole offrire a se stesso la soluzione</p>	<p>Messaggio implicito <i>Nessuno è bravo come te a risolvere il tuo problema</i></p>

LE 4 DIMENSIONI DELL'ASCOLTO ATTIVO

AUTORIVELAZIONE

Ciò che la persona dice di sé.
Vissuto, sentimenti...

CONTENUTO

Fatti, informazioni...

RELAZIONE

Come la persona vive e il
rapporto con chi l'ascolta

APPELLO

Ciò che la persona
chiede o si aspetta

grazie e arrivederci



leenks.com