



CENTRO SPERIMENTALE PER L'EDUCAZIONE SANITARIA INTERUNIVERSITARIO

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PERUGIA, DIPARTIMENTO DI IGIENE - UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

SEDE: UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PERUGIA

VIA DEL GIOCHETTO, 6 - 06126 PERUGIA - TEL. 075 585.7354-55 - Fax 075 585.7361

E-Mail: csesi@unipg.it - www.unipg.it/csesi - P. IVA n. 00448820548

*Centro Sperimentale per l'Educazione Sanitaria  
interuniversitaria*

*Università degli Studi di Perugia*

*Corso di Formazione*

***“Il counseling e il colloquio motivazionale”***

PERUGIA

9 Ottobre – 12 Ottobre 2006

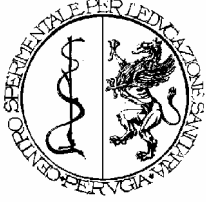
ABSTRACT DELLE LEZIONI

❖ **Il counseling: modelli teorici e campi applicativi**

La lezione, nella sua parte iniziale, presenta le diverse definizioni del counseling, la sua storia, i campi in cui esso può essere applicato e con quali obiettivi. Nella successiva fase, la lezione si concentra sul counseling sanitario, sugli obiettivi per cui viene utilizzato: accoglienza degli utenti, ascolto attivo dei loro bisogni, nell'educazione del paziente con malattia cronica, supporto ai pazienti per la concordanza ai trattamenti, modificazione di comportamenti di salute negli utenti.

❖ **Il mondo del sanitario e il mondo del paziente: il contributo dell'antropologia e della psicologia medica alla interpretazione dei fenomeni di salute e malattia**

Si affrontano i contributi epistemologici e teorici dell'antropologia medica e della psicologia medica alla formazione del personale sanitario, con particolare riferimento



## CENTRO SPERIMENTALE PER L'EDUCAZIONE SANITARIA INTERUNIVERSITARIO

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PERUGIA, DIPARTIMENTO DI IGIENE - UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

SEDE: UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PERUGIA

VIA DEL GIOCHETTO, 6 - 06126 PERUGIA - TEL. 075 585.7354-55 - Fax 075 585.7361

E-Mail: csesi@unipg.it - www.unipg.it/csesi - P. IVA n. 00448820548

alla rilevazione e comprensione dei modelli culturali degli utenti e si approfondiscono gli aspetti socio-culturali che caratterizzano la relazione sanitario-utente. Gli aspetti che connotano tale relazione verranno collegati alla comunicazione nel counseling narrativo.

### ❖ **Osservare e ascoltare: capacità propedeutiche al counseling**

L'osservazione dei fenomeni di salute/malattia è un processo complesso che richiama in causa il rapporto tra osservatore-osservato e oggetto di osservazione. Nell'analisi di tale processo l'operatore non può prescindere dalla riflessione sulle proprie percezioni nell'incontro con l'utente cercando, al tempo stesso, di far emergere il punto di vista del paziente (resistenze, motivazioni, capacità...) nella definizione dei suoi bisogni di salute. Nella lezione le capacità di osservazione verranno legate a quelle dell'ascolto attivo che richiede ai sanitari abilità di conduzione dei colloqui e la capacità di entrare in empatia con i loro pazienti. L'ascolto comprensivo è, come la capacità di osservazione, un processo che avviene nel qui e ora della relazione ed è la chiave del colloquio d'aiuto. Ascoltare attivamente significa riuscire a colmare la distanza tra ciò che il paziente intende dire e ciò che il sanitario comprende.

### ❖ **Le capacità e abilità del counselor**

La lezione tratta delle qualità e capacità che il sanitario deve possedere per poter strutturare una relazione d'aiuto che chiami in causa il sapere, i desideri, le possibilità che gli utenti hanno nel mettere in pratica comportamenti nuovi o nell'affrontare una malattia. Gli aspetti che riguardano la comunicazione e relazione con gli utenti sono legate a capacità tecniche che vanno apprese e che è necessario saper mettere in pratica nel counseling. Le qualità personali del sanitario devono intersecarsi con l'abilità di padroneggiare tecniche specifiche per rendere le persone capaci di prendere decisioni in favore della loro salute.



## CENTRO SPERIMENTALE PER L'EDUCAZIONE SANITARIA INTERUNIVERSITARIO

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PERUGIA, DIPARTIMENTO DI IGIENE - UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

SEDE: UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PERUGIA

VIA DEL GIOCHETTO, 6 - 06126 PERUGIA - TEL. 075 585.7354-55 - Fax 075 585.7361

E-Mail: csesi@unipg.it - www.unipg.it/csesi - P. IVA n. 00448820548

### ❖ **L'apertura del colloquio motivazionale e la formulazione delle domande**

La lezione affronta il tema della formulazione delle domande nel primo colloquio. Viene definito cos'è il colloquio motivazionale, come utilizzare questa tecnica, con quali strumenti e per quali obiettivi. La capacità di formulare domande appropriate a seconda delle informazioni che si vogliono ottenere è lo strumento principe del counseling. Verranno spiegate le differenze tra i diversi tipi di domande (aperte, chiuse, affettive, allusive, multiple...) e gli effetti che producono all'interno del colloquio. Le successive dimostrazioni tecniche entreranno nel dettaglio per far apprendere ai partecipanti ad utilizzarle adeguatamente.

### ❖ **Gli stadi del cambiamento dei comportamenti di salute: l'ambivalenza e la resistenza al cambiamento**

La lezione tratta il tema della resistenza al cambiamento e della possibilità di ridurre l'ambivalenza che connota la scelta di modificare parti del proprio stile di vita in favore della salute. Il professionista deve svolgere un'attenta valutazione di quale importanza l'utente attribuisce al cambiamento, quale fiducia possiede nella sua capacità di cambiare (autoefficacia), deve saper trovare i punti di forza che il cliente ha e saperli stimolare (empowerment), oltre a far individuare al paziente stesso gli obiettivi che intende perseguire. Il tema della riduzione della resistenza è centrale in tutti i processi comunicativi che vedono protagonisti un professionista sanitario e una persona che a lui chiede aiuto per poter cambiare.

### ❖ **Riassumere, parafrasare: tecniche di base del counseling**

La lezione esamina, nella sua prima parte, i meccanismi dell'induzione delle risposte e del clima del colloquio (setting, atteggiamento non giudicante, chiari confini emozionali...), per poi passare a trattare il riassunto e la parafrasi collegate al tema della formulazione delle domande affrontato nella precedente lezione. Il riassunto è molto usato nel counseling e permette agli utenti di rendersi conto che le loro esperienze, emozioni, pensieri sono stati ascoltati e valorizzati



## CENTRO SPERIMENTALE PER L'EDUCAZIONE SANITARIA INTERUNIVERSITARIO

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PERUGIA, DIPARTIMENTO DI IGIENE - UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

SEDE: UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PERUGIA

VIA DEL GIOCHETTO, 6 - 06126 PERUGIA - TEL. 075 585.7354-55 - Fax 075 585.7361

E-Mail: csesi@unipg.it - www.unipg.it/csesi - P. IVA n. 00448820548

dall'operatore. Per riassumere e riformulare in maniera accurata è necessario cogliere il filo dei pensieri del paziente, comprendere accuratamente ciò che è stato detto, selezionare i temi e gli elementi chiave, stabilire connessioni. Il riassunto serve a restituire al paziente i contenuti che ha espresso a dargli la percezione di essere stato ascoltato ed è utile come collegamento tra un incontro e l'altro.

### ❖ **Costruire la motivazione al cambiamento, rispondere alla resistenza, accrescere la fiducia nella capacità di cambiare**

La lezione tratta il tema della fiducia che l'operatore deve saper infondere al paziente nella sua capacità di scelta consapevole della modificazione di comportamenti. La motivazione al cambiamento va personalmente ricercata dal paziente che deve sentirsi protagonista delle sue scelte. Tutto ciò si basa sull'autenticità dell'operatore nei rapporti con i suoi clienti e nel saper gestire il filo della relazione. L'argomento viene collegato alla capacità dell'operatore di gestire tecniche linguistiche in vista della ristrutturazione cognitiva del paziente.

### ❖ **Tecniche di riformulazione nella relazione d'aiuto**

La lezione affronta la tecnica di riformulazione nel counseling. Tale tecnica inglobando gli atteggiamenti dell'operatore di accoglienza, di focalizzazione sul vissuto di salute/malattia della persona, di rispetto del soggetto e di facilitazione della comunicazione, permette una maggiore comprensione dei contenuti espressi dal paziente. Si tratta di un intervento comunicativo dell'operatore che consiste nel ridire con altre parole, e in maniera più concisa e più chiara, ciò che l'altro ha appena detto. La riformulazione suppone che il paziente sia messo in grado di riconoscere ciò che sta dicendo.



## CENTRO SPERIMENTALE PER L'EDUCAZIONE SANITARIA INTERUNIVERSITARIO

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PERUGIA, DIPARTIMENTO DI IGIENE - UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

SEDE: UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PERUGIA

VIA DEL GIOCHETTO, 6 - 06126 PERUGIA- TEL. 075 585.7354-55 – Fax 075 585.7361

E-Mail: csesi@unipg.it – www.unipg.it/csesi - P. IVA n. 00448820548

### ❖ **Il contributo della Programmazione Neuro Linguistica al counseling: risolvere le incongruenze, mappare il problema e gli obiettivi, cambiare la prospettiva, modificare il linguaggio**

La lezione tratta i contributi fondamentale della Programmazione Neuro Linguistica al counseling. L'accento viene posto sulle capacità creative e organizzatrici della mente, sui processi sensoriali tramite i quali l'individuo organizza al suo interno i dati della realtà esterna e li integra con quelli già esistenti, sulle strategie di decodificazione che influenzano le nostre risposte comunicative. Attraverso strategie linguistiche l'operatore può facilitare la ristrutturazione cognitiva e sensoriale del paziente in modo che sia lui stesso a stabilire i suoi obiettivi. Inoltre nella lezione si focalizza l'attenzione sull'uso nel counseling della metafora, delle tecniche linguistiche di rispecchiamento e ristrutturazione, sulla risoluzione delle incongruenze per rimotivare all'azione il paziente e sul cambiamento di prospettiva nell'analisi di un problema.

### ❖ **Messa in discussione e cambiamento**

La lezione tratta gli aspetti riguardanti la fase finale del counseling nella quale le persone vengono invitate a riconsiderare il problema del cambiamento comportamentale e in questa fase la messa in discussione dovrebbe procedere partendo dall'identificazione da parte della persona delle aree in cui esistono discordanze e incongruenze. Il confronto con l'operatore ha l'obiettivo di far familiarizzare il cliente con gli aspetti positivi di sé, con le risorse che il conteso di vita può dare guardando con occhi nuovi e cambiando il punto di vista dal quale si osserva il problema. Tecniche associate alla messa in discussione sono: l'umorismo, la negazione, l'intellettualizzazione, la razionalizzazione, l'introiezione, la proiezione.



## CENTRO SPERIMENTALE PER L'EDUCAZIONE SANITARIA INTERUNIVERSITARIO

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PERUGIA, DIPARTIMENTO DI IGIENE - UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

SEDE: UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PERUGIA

VIA DEL GIOCHETTO, 6 - 06126 PERUGIA - TEL. 075 585.7354-55 - Fax 075 585.7361

E-Mail: csesi@unipg.it - www.unipg.it/csesi - P. IVA n. 00448820548

### ❖ **Le tecniche del counseling applicate al problema della concordanza ai trattamenti terapeutici**

La lezione affronta il tema del contributo delle tecniche di counseling all'interno delle relazioni terapeutiche nel caso della comunicazione della diagnosi di una malattia e della concordanza ai trattamenti terapeutici da parte dei pazienti. Vengono esaminati i processi psicologici che sono sottesi alla comunicazione di una diagnosi, alle dinamiche che si innescano nella non accettazione dei trattamenti per poi passare ad esaminare come le tecniche comunicative possano favorire la collaborazione dei pazienti con i sanitari in vista di un maggiore benessere per entrambi.

### ❖ **Istruzioni per l'uso del counseling e del colloquio motivazionale breve: dal capire al mettere in pratica**

In questa lezione si ripercorrono i principali contributi teorici dati durante il corso, ampliando i contenuti più significativi del colloquio motivazionale breve, delle situazioni in cui il counseling e le sue tecniche hanno maggiore efficacia, del ponte che gli operatori devono costruire tra la teoria e la messa in pratica di ciò che si è appreso.