

Roma 4 luglio 2015

Condivisione delle linee guida sul trattamento farmacologico nella prevenzione secondaria dell'infarto miocardico acuto

Dall'informazione alla motivazione del paziente:
elementi di patient education e di sostegno alla
adesione ai trattamenti in Medicina Generale.

LE ABILITÀ DI COUNSELLING SISTEMICO

Roberta Ravizza

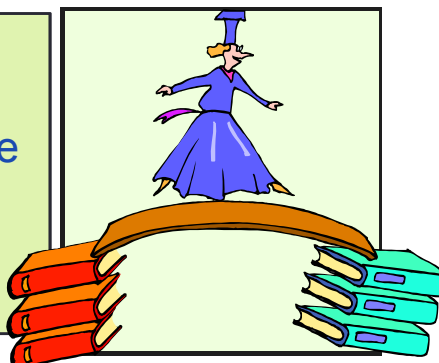


Counselling?



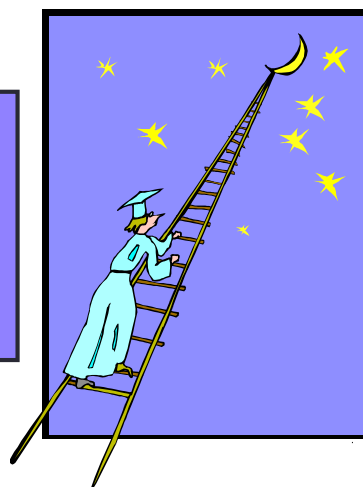
Le abilità di counselling come colore di fondo:

Un atteggiamento
mentale
che fa da base allo stile
comunicativo
quotidiano



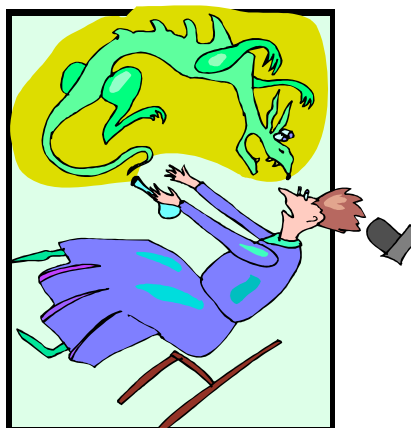
Le abilità di counselling come strumento di precisione:

una abilità in più da
utilizzare quando
l'obiettivo è
particolarmente
importante



Le abilità di counselling come strumento di emergenza:

una competenza più elevata per fronteggiare efficacemente i momenti difficili



Le abilità di counselling come protezione del professionista

PER PREVENIRE:

- Frustrazione
- Delusione
- Obiettivi irrealistici
- Reattività verso il paziente
- Stress



Le abilità di counselling

- Richiedono una formazione adeguata
- Si basano su competenze comunicative e relazionali
- Rispondono a esigenze di informazione, facilitazione delle decisioni, motivazione, affiancamento nel fronteggiare situazioni difficili
- *NON si basano sul buon senso o sulla buona volontà*
- *Non sono riservate a chi ha competenze psicologiche*
- *Si inseriscono nell'intervento quotidiano di ogni professionista sanitario*
- *Non richiedono tempi inconciliabili con l'attività abituale*

Sistema



Istituto Change- Torino www.counseling.it



Due mondi che rischiano di non comunicare






- Conoscenze scientifiche
- Dati epidemiologici
- Statistiche

↓

Consigli
Indicazioni
Prescrizioni

- *convinzioni*
- *abitudini*
- *informazioni*
- *ipotesi*
- *pregiudizi*
- *timori*
- *sospetti*
- *ricordi*
- *progetti*

**Quello che il professionista
PENSA
che il paziente debba
SAPERE**



**Quello che il paziente SA
(crede di sapere)**

**Quello che il professionista
PENSA
che il paziente dovrebbe
FARE**

Quello che il paziente

- *Vuole fare*
- *Ha già deciso di fare*
- *Pensa di NON poter fare*

Istituto CHANGE - Torino www.counseling.it



Le 12 risposte tipiche* o Modi barriera

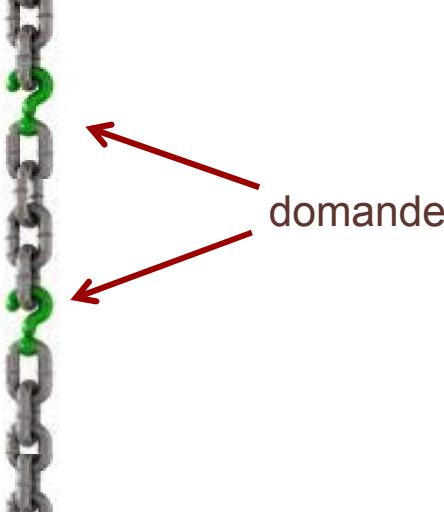


- ✓ **Dare ordini** (*Devi... Bisogna che tu...*)
- ✓ **Minacciare** (*...Se no succederà che ...*)
- ✓ **Fare la predica, esortare** (*Non dovresti fare così ...*)
- ✓ **Consigliare** (*Se fossi in te ... Perché non provi a ...*)
- ✓ **Argomentare, insegnare** (*Ti spiego perché ho ragione io ...*)
- ✓ **Giudicare, biasimare** (*Se non fai come ti dico, sei un ...*)
- ✓ **Elogiare, assecondare** (*Tu sei in grado di ... Tu che sei così intelligente,*)
- ✓ **Etichettare, ridicolizzare** (*Sei sempre il solito ... Sei proprio un ...*)
- ✓ **Interpretare** (*In realtà tu ... Questo succede perché ...*)
- ✓ **Rassicurare, consolare** (*Capita a tutti ... Domani andrà meglio ...*)
- ✓ **Investigare, indagare** (*Siamo proprio sicuri che ...*)
- ✓ **Minimizzare, cambiare argomento** (*Non è poi così grave ... Non sarà mica così difficile ... Non pensarci ...*)

Istituto CHANGE * Thomas Gordon

Istituto Change- Torino www.counselling.it

Dalla comunicazione in uscita



domande

alla comunicazione a due vie

Change - www.counselling.it

15

Da INSISTERE a rendere possibile

Invece di

- Aggiungere informazioni
- Dare troppe indicazioni e troppi consigli
- Insistere sulle nostre proposte
- Eccedere in rassicurazioni



- Chiedere che informazioni hanno già ricevuto*
- Chiedere che cosa hanno già provato a fare*
- Esplorare difficoltà e ostacoli*
- Chiedere cosa li preoccupa*

Istituto Change- Torino www.counselling.it


LA TECNICA DEI TRE PASSI

Primo passo:
ACCOGLIENZA
LEGITTIMARE
parte di ciò che
L'altro afferma
("in effetti...")



Secondo passo:
POSIZIONAMENTO
RIDEFINIRE le
convinzioni
e gli obiettivi
del professionista
("io, come medico,
devo dirle che ...")

Terzo passo:
APERTURA
APRIRE alle esigenze e alle
difficoltà dell'altro
("cosa ne pensa? ... cosa la può
aiutare? ... quali ostacoli vede? ...
cosa le rende difficile ...?")

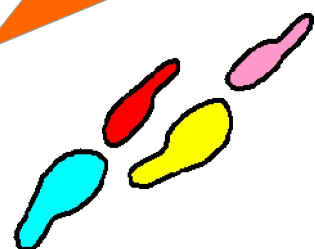


PRIMO PASSO Accogliere e LEGITTIMARE

“Posso immaginare che per lei sia importante ... difficile ... doloroso ...”

Legittimare NON
significa
CONVALIDARE

- ACCOGLIERE ciò che l'altro ci porta, comporta un *uso attento delle parole!*



SECONDO PASSO RIDEFINIRE LE POSIZIONI e gli obiettivi del professionista

“io come... devo dirle ...”

- Responsabilità del professionista
- Selezione degli obiettivi



Istituto Change- Torino www.counselling.it

TERZO PASSO APRIRE alle esigenze dell'altro

"... Cosa ne pensa? Quali ostacoli vede?... Cosa le rende difficile... Cosa avrebbe bisogno di capire meglio?"

- Lascia spazio alla comunicazione delle resistenze/difficoltà
- Apre nuovamente al mondo dell'altro
- Favorisce la costruzione e il consolidamento di una **relazione non conflittuale**



Istituto Change- Torino www.counselling.it

SE QUALCOSA
PUÒ CAMBIARE,
CAMBIERÀ SOLO
SE QUALCUNO
PROVA A
CAMBIARE
QUALCOSA

CHANGE

