

3° CONGRESSO NAZIONALE SIMPeSV / 70° Congresso FIMMG

DALLA MEDICINA DI PREVENZIONE ALL'AMBULATORIO DEGLI STILI DI VITA

Counseling e Alimentazione



**Le abilità di base del counseling:
formulazione delle domande,
ascolto attivo e riformulazione**

Daniela Livadiotti

Società Italiana di Medicina di Prevenzione

E degli Stili di Vita

6 – 11 ottobre 2014

Santa Margherita di Pula (CA) - Forte Village

SIMP^eSV
Società Italiana di Medicina
di Prevenzione e degli Stili di Vita

FIMMG
Federazione Italiana
Medici Generalisti



I LIVELLI DI ASCOLTO

DENIGRARE

ASCOLTO SOLO PER DOVERE

INTERROMPERE

E' PIU' IMPORTANTE CIO' CHE DICO IO

DIALOGO INTERNO

PENSO GIA' A QUELLO CHE DIRO'

ASCOLTO
SELETTIVO

ASCOLTO SOLO CIO' CHE MI INTERESSA

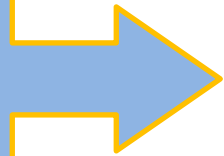
ASCOLTO CON
FILTRO

GIUDIZIO E PREGIUDIZIO

ASCOLTO ATTIVO

APERTURA AL MESSAGGIO

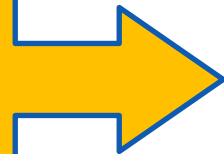
sentire



processo sensoriale

i suoni pervengono all'orecchio

ascoltare



processo psicologico

i suoni vengono convertiti in
concetti, sentimenti

IDEOGRAMMA CINESE DI ASCOLTARE



- **Tu**
- **Orecchio**
- **Cuore** perché si sente bene solo col cuore
- **Occhio** per "vedere" l'atteggiamento, l'alterità che mi sta davanti



Ascolto attivo: colmare la distanza tra ciò che il paziente intende dire e ciò che il medico comprende

L'atteggiamento NON DIRETTIVO non è un atteggiamento passivo perchè



“L’indifferenza non è in alcun modo la stessa cosa dell’accettazione”

Il corretto atteggiamento NON DIRETTIVO
consiste

“...nell’adottare lo schema di riferimento del cliente, nel percepire il mondo così come lo vede il cliente, nel percepire il cliente stesso così come egli vede sé stesso e nel comunicare al cliente un po’ di questa comprensione empatica”

Carl Rogers 1951

ASCOLTO ATTIVO

L'ASCOLTO È UN PROCESSO A DUE VIE

Ascoltare

Comunicare l'ascolto

Si parla di ascolto attivo per enfatizzare la partecipazione attiva dell'ascoltatore



“Nessun giudizio, nessun commento, nessun atteggiamento: semplicemente si osserva, si studia, si guarda, senza il desiderio di cambiare ciò che è. Perché se si desidera cambiare ciò che è in ciò che dovrebbe essere, si cessa di comprendere”

A. de Mello, *Messaggio per un' aquila che si crede un pollo*
Piemme, Casale Monferrato (AL), 1995

OSTACOLI ALL'ASCOLTO

Mucchielli, 1983

- **SOGGETTIVITÀ**
- **DEFORMAZIONE PROFESSIONALE**
- **SIGNIFICATO RAZIONALE**

Papà tutti i miei amici hanno una bicicletta



Non è possibile, ne esistono sicuramente alcuni che non ce l'hanno



SUPPORTI ALL'ASCOLTO

TECNICHE DI INCORAGGIAMENTO

Verbali

(ehm, si, capisco,...)

Non verbali

(annuire, cenni del capo, sorridere, ecc.)

INTERVENTI VERBALI

Riformulazione

(restituire con altre parole)

Domande di

approfondimento

(vanno oltre il messaggio)

RIFORMULAZIONE



- Comunica al paziente il nostro ascolto
- Comunica al paziente la nostra comprensione
- Ci permette di verificare se abbiamo compreso accuratamente
- Ha una funzione di rispecchiamento
- Arricchisce il messaggio

TIPOLOGIE DI RIFORMULAZIONE



- **Riformulazione semplice**
- **Riformulazione del sentimento**
- **Chiarificazione o delucidazione**

RIFORMULAZIONE SEMPLICE

RISPOSTA ECO

Ripetizione delle ultime parole pronunciate dal paziente per sollecitare la prosecuzione del discorso

**RIFORMULAZIONE
PARAFRASI**

Ripetizione dei concetti espressi dal paziente utilizzando parole proprie

**RIFORMULAZIONE
ANALOGICA**

Riproporre la comunicazione utilizzando i contenuti non verbali della stessa

**RIFORMULAZIONE
RIASSUNTO**

Riproporre al paziente gli aspetti fondamentali del suo discorso in forma più sintetica e chiara

UN RIASSUNTO ACCURATO RICHIEDE...

Una comprensione accurata di quanto è stato detto

Un'accurata selezione degli elementi e dei temi chiave

L'espressione verbale di tali elementi in modo chiaro, diretto ed empatico

RIFORMULAZIONE DEL SENTIMENTO



- Tradurre in parole il significato emotivo presente nel messaggio
- Richiede buona capacità di osservazione e di comprensione empatica

CHIARIFICAZIONE O DELUCIDAZIONE



Rimandare al paziente un messaggio in cui il contenuto viene riformulato per dare significato al sentimento

LE DOMANDE

Sono una tecnica **direttiva** ma **essenziale**



Possono avere una funzione

- Aggiuntiva
- Di precisazione

DOMANDE CHIUSE



Richiedono una risposta precisa, un range ristretto di informazioni di ritorno. Si utilizzano quando si deve ottenere un dato, un'informazione chiara e definita

- *High control style*
- *Meccanismo dell'induzione della risposta*
- *Domande chiuse multiple*
- *Domande chiuse concatenate*

DOMANDE APERTE



Richiedono una risposta articolata e permettono di indagare:

- *Il mondo personale del paziente*
- *Il mondo che ruota intorno al paziente*
- *Le soluzioni che il paziente ha immaginato*
- *Le aspettative che il paziente ha nei confronti del medico*

DOMANDE NARRATIVE: si invita il paziente a descrivere una situazione in cui il problema si presenta

DOMANDE PROIETTIVE: si invita il paziente ad esprimere un'opinione rispondendo ad un quesito che propone una situazione ipotetica

USO DELLE DOMANDE



- **Formulare le domande con voce chiara e lentamente**
- **Fare domande brevi e semplici**
- **Utilizzare un linguaggio vicino a quello del paziente**
- **Non abusare delle domande**

RISPOSTA DI VALUTAZIONE

ATTEGGIAMENTO PATERNALISTICO

Non è corretto...

Non si deve...

Hai fatto bene...

E' qui che sbagli...



Provoca in chi parla

Inibizione
Inferiorità
Colpa



RISPOSTA DI INTERPRETAZIONE

ANALIZZARE IN MODO ARBITRARIO

So bene perché.....

Fai così perché...

*Questo significa
che...*

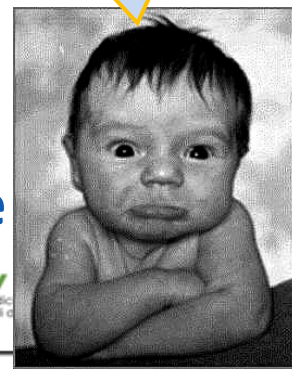
Vuol dire che....

*Veramente io
volevo dire...*



Provoca in chi parla

Rettifica del messaggio
Irritazione
Blocco della comunicazione



RISPOSTA DI SOSTEGNO-CONSOLAZIONE

ATTEGGIAMENTO MATERNO

Non è niente...

Non devi preoccuparti...

E' normale che...

Capita a tutti di...



Provoca in chi parla

Sentirsi svalutato in ciò che si prova
Sensazione di non sentirsi compreso

RISPOSTA INQUISITORIA

USO MANIPOLATIVO DELLE DOMANDE



Provoca in chi parla

- Reazione difensiva
- Ostilità
- Induzione delle risposte

RISPOSTA "SOLUZIONE DEL PROBLEMA"

PROPORRE SOLUZIONI PRECOSTITUTE

La cosa migliore da fare è...

Perché tu non...

Al tuo posto farei....

Basta che...



Provoca in chi parla

- Rinforzo della dipendenza
- Adattarsi alla soluzione senza dividerla

MA NON
POTRESTI SOLO
ASCOLTARE?!?





“Ogni persona è un’isola in sé stessa e può gettare dei ponti verso le altre isole solamente se vuole ed è in grado di essere sé stessa”

Carl Rogers 1951



Valutiamo la nostra
capacità d'ascolto

PUNTEGGIO DEL TEST SULLA CAPACITA' D'ASCOLTO

da **0** a **27** = nessuna capacità di ascolto

da **28** a **41** = mediocre capacità di ascolto

da **42** a **54** = sufficiente capacità di ascolto

da **55** a **68** = buona capacità di ascolto

da **69** a **81** = ottima capacità di ascolto