

## COUNSELING E NURSING

### Un accoppiata vincente in un mondo sanitario in evoluzione

*A cura dell'IP Patrizia Gasparetti Dal Toso - In fase di conseguimento del master in counseling psicologico integrato presso la scuola ASPIC di Milano. Infermiera specializzata in cure urgenti - Insegnante nel settore socio-sanitario di 1° livello Specializzata in debriefing psicologico in caso di psicotrauma - Animatrice e formatrice di gruppi per lo sviluppo di competenze relazionali e abilità sociali presso la formazione post-diploma in cure urgenti e pronto soccorso del Canton Ticino*

Capire i bisogni di chi ci sta di fronte. Accogliere, accettare ed essere autentici. Saper ascoltare, comprendere ed orientare le persone che chiedono aiuto. In queste abilità e capacità si distingue chi fa counseling ed ha scelto di percorrere una strada professionale difficile ed impegnativa.

Il counseling è una relazione di aiuto versatile e si presenta come strumento utilizzabile non solo da psicologi e psicoterapeuti, ma anche da chi è chiamato ad aiutare persone, gruppi, comunità, ad affrontare e risolvere problemi. Quindi possono diventare counselor gli stessi medici, insegnanti, pedagogisti, infermieri, assistenti sociali ed anche coloro che operano nei settori pastorali e religiosi. La prevenzione, l'aiuto psicologico e la promozione al benessere personale, che il counseling favorisce, permette di creare luoghi di riflessione per individui che vogliono sviluppare le proprie personali propensioni e la propria identità. Danno la possibilità di superare difficoltà e trovare modalità di relazione soddisfacenti a gruppi sportivi politici sociali.

Il counseling è la grande novità di inizio millennio nel campo delle scienze sociali. E' il modo in cui, ad esempio, l'insegnante può aiutare lo scolaro ad integrarsi nel gruppo classe, l'insieme di tecniche con le quali il tutor riesce a dare all'individuo le capacità di decidere priorità nella sua vita, di fare scelte e pensare al futuro in maniera serena. E' la certezza con cui il professionista affronta consapevolmente le sfide di una realtà in continuo sviluppo, è l'opportunità di entrare realmente in relazione con chi soffre ed accompagnarlo nel suo percorso, è un'occasione per conoscere se stessi più in profondità e sviluppare al meglio il proprio potenziale. Il counseling non è psicoterapia, non è intervento sulla patologia, ma è trasmissione di abilità e competenze atte a facilitare lo sviluppo delle potenzialità e il miglioramento delle risorse dell'individuo, del gruppo, delle organizzazioni e della comunità. Tale processo favorisce il soddisfacimento dei bisogni e facilita il cambiamento. La differenza è essenzialmente negli obiettivi da raggiungere. Il counselor non cura il malato; piuttosto mette a disposizione degli strumenti che altri possono usare.

Lo psicologo si tramuta in prezioso counselor quando, invece di scavare nell'animo di un paziente, trasforma uno studente disorientato in un giovane che scorge e valorizza le sue propensioni. L'insegnante diventa ottimo counselor quando, insieme ai genitori, trova un modo sicuro e migliore per conoscere comprendere figli e studenti nel loro processo di crescita e sviluppo. *Per il medico e l'infermiere promuove utilizzo di varie forme di comunicazione, amplia la visione dell'uomo non solo come corpo che manifesta dei sintomi, delle alterazioni, delle patologie, ma come individuo sociale che manifesta se stesso con tutto il suo essere, ne favorisce l'utilizzo al meglio le risorse residue e lo motiva al benessere e alla presa in carico di sé per la promozione della propria salute.*

Il rapporto counselor-utente rivoluziona in questo modo interi campi e settori professionali. Non più rapporti nei quali gli individui hanno bisogno di dottrine, istituzioni e principi teorici per stabilire contatti e lavorare insieme ma, più umanamente, rapporti nei quali sono privilegiate le capacità personali, le inclinazioni, i gusti e le scelte individuali. Fare counseling vuol dire, soprattutto, trasmettere capacità di sapere, saper fare e saper essere. Si propone una psicologia della salute, con visione altamente pragmatica, educativa, pedagogica e preventiva, più ecologica e meno curativa. (Catia Del Monte)

Nasce così l'esigenza di una psicologia, intesa come scienza dell'uomo in grado di occuparsi non della malattia, ma piuttosto del malessere, per poi concentrarsi sul benessere, sulle condizioni ottimali per una florida espressione della natura umana: una psicologia che sappia guidare l'individuo verso un contatto più profondo con se stesso, con i propri bisogni, con le proprie capacità nascoste o dimenticate, per raggiungere infine una maggiore fiducia in se stesso. Una migliore comunicazione intrapsichica diventa a sua volta palestra di comunicazione interpersonale, per interagire più positivamente ed efficacemente con gli altri, sostituendo diffidenza e incomunicabilità con maggiore disponibilità, empatia ed ascolto. Occuparsi di Sé e del proprio benessere diventa funzionale alla comunità, ed offre una nuova chiave di lettura al comandamento biblico: "Ama il prossimo tuo come te stesso". Se non amiamo noi stessi, infatti, come potremo mai riuscire ad amare gli altri? (M. Danon)

La relazione di aiuto, costituisce uno strumento di lavoro fra i più importanti a disposizione degli operatori socio-sanitari professionali. Come noto, si ha una relazione di aiuto quando vi è un "incontro" fra due persone, di cui una si trovi in condizione di sofferenza/confusione/confitto/disabilità ed un'altra invece dotata di un grado "superiore" di adattamento/competenza/abilità rispetto a queste stesse situazioni o tipo di problema. Se fra queste due persone si riesce a stabilire un contatto (una relazione) che si effettivamente di aiuto allora è probabile che la persona in difficoltà inizi un qualche movimento di caratterizzazione/ apprendimento che la porti ad avvicinarsi all'altra persona (assorbendone per così dire le "qualità" e le competenze) o comunque a rispondere in modo più soddisfacente al proprio ambiente e a proprie esigenze interne ed esterne. Tutti i contatti umani implicano qualche effetto di "trascinamento": non esistono, in effetti, relazioni umane sufficientemente intense che rimangano neutrali, ossia che non facciano "crescere" o, al contrario, che non blocchino o inaridiscano progressivamente le persone coinvolte. L'operatore professionale di aiuto è una persona che, per mestiere, deve ripetutamente porre se stesso come catalizzatore di questi processi di crescita. E questo un compito che, come è ovvio, richiede grande maturità, di grande disponibilità umana e anche un'effettiva padronanza di abilità pratiche molto precise. (Mucchielli)

Per essere in grado di sviluppare una relazione d'aiuto che agevoli la soluzione del problema ed il cambiamento comportamentale il counselor ha bisogno di padroneggiare con competenza teorie e tecniche dei principali modelli concettuali-operativi. *Sviluppando un approccio di tipo integrativo per poter applicare strategie operative diverse a dipendenza della situazione.* Il cambiamento richiede di mettere in forma, dare struttura significativa ed integrare le dimensioni dell'espressione umana nella sua poliedrica interezza: sensoriale, affettiva, intellettuale, sociale e spirituale. Ecco allora che l'agevolatore dovrà essere in grado di trattare con gli altri in campo affettivo, cognitivo e comportamentale. L'obiettivo dell'aiuto è quello di integrare i tre campi per aiutare il cliente a diventare consapevole delle sue responsabilità e scelte e di verificare che la consapevolezza sia trasmessa all'azione. Nel momento in cui i clienti saranno in grado di assumere la responsabilità dei propri sentimenti, pensieri ed azioni e di ridurre le contraddizioni, potranno sentirsi bene con se stessi e col mondo e fare scelte che riflettono l'integrazione delle variabili interne ed esterne. Il comportamento sarà pro-attivo invece che reattivo nei loro sistemi relazionali. Il contesto della relazione costituisce il più importante veicolo di cambiamento, attraverso le sue qualità strutturali e di processo interpersonale. La relazione di aiuto serve ad accrescere l'auto comprensione e l'auto esplorazione, ma non a fornire false rassicurazioni. Quando è onesta permette l'espressione del disagio e del dolore impliciti nel processo di aiuto. L'onestà mette in grado l'agevolatore di tollerare la sofferenza propria e del cliente senza necessità di nascerla con un falso sostegno.

Il contesto sociale attuale ci vede confrontati nel quotidiano con contrazioni spazio-temporali che hanno prodotto ricadute negative sui legami di intimità, sulla possibilità di costruire reti interpersonali significative e di vivere pienamente il contatto con le esperienze, gli eventi quotidiani e al vicinanza affettiva nelle relazioni. L'ambiente produce forti sollecitazioni e richieste che, per l'intensità e la complessità, stressano il potenziale di adattamento personale e danno origine a risposte emotive e comportamentali di disagio esistenziale, relazionale, sociale. In questo contesto il counseling offre uno spazio di ascolto, supporto ed orientamento,

all'interno di una relazione basata sul riconoscimento, sul rispetto e la congruenza. Il counselor si pone con disponibilità, chiarezza, e accoglienza verso le difficoltà della persona, la agevola nella riscoperta della fiducia nel proprio potenziale rendendoglielo più accessibile. Sul piano personale le competenze di base del counseling migliorano la qualità della vita. Sviluppare un concetto di Sé positivo, motivato e motivante, in costante evoluzione, possedere una maggiore capacità di relazionarsi agli altri aumenta il senso di autoefficacia, la soddisfazione esistenziale ed il benessere globale. Queste esperienze costituiscono fattori protettivi nell'impatto con gli stress psico-ambientali. Autostima, autocoscienza, flessibilità e apertura cognitiva e motiva e comportamentale aumentano infatti la resilience, costrutto operativo complesso, costituito da un'insieme di elementi che consentono una maggiore o minore plasticità delle risposte personali alle sollecitazioni ambientali e che risulta fortemente correlata con la salute globale della persona. (E. Spalletta, C. Montanari)

La nascita ufficiale del counseling, risale agli anni Cinquanta negli Stati Uniti e agli anni Settanta in Europa, in particolare in Gran Bretagna, sia come servizio di orientamento sia come strumento di supporto nei servizi sociali e nel volontariato. Il suo sviluppo si è basato sulla necessità di offrire sostegno e consulenza secondo modalità più rapide, ma non per questo meno efficaci, della psicoterapia. Si stanno via via ampliando i campi di applicazione dalla scuola alle aziende, dai servizi sociali ai servizi di igiene mentale, dalla consulenza pre e post matrimoniale agli ospedali, dall'assistenza sociale al management, nell'ambito privato.

Gli ambiti di intervento sono diversi. La SICO (Società Italiana di Counseling) ha tracciato una mappa:

**ambito comunitario:**

counseling psicopedagogico

counseling di comunità

counseling spirituale

**ambito lavorativo**

counseling aziendale

career counseling

**ambito socio-sanitario:**

counseling psicologico

counseling socio-sanitario

counseling medico

art counseling

counseling in ambito privato (agevolatore nella relazione di aiuto)

counseling nella relazione di coppia

counseling di accompagnamento alla morte

counseling telefonico

## Nursing e counseling

A mio modesto parere la prima promotrice del counseling in ambito infermieristico fu Hildegard E. Peplau, statunitense, teorica del nursing psichiatrico, che pubblicò molti articoli e testi sulle relazioni interpersonali in ambito infermieristico. Ci ha trasmesso concetti fondamentali quali:

- • il ruolo educativo dell'infermiere in ambito di cura
- • la relazione interpersonale (se opportunamente organizzata ed orientata) può divenire "terapia"
- • l'infermiere valida l'esperienza soggettiva del paziente e attraverso la relazione attua un processo maturante degli eventi psichici (accettazione validazione e simbolizzazione dell'esperienza consapevolezza ed infine nuova rappresentazione di Sé)
- • promozione del processo di apprendimento nel paziente
- • promozione di una nuova cultura negli infermieri: sviluppo di competenze e abilità relazionali promotrici della salutogenesi e della valorizzazione delle risorse del paziente

Apprendere il counseling può aiutare l'infermiere a offrire risposte adattive alle proprie richieste interne ed esterne in ambito lavorativo.

Approdare ad una consulenza di counseling può aiutare l'infermiere ad attraversare momenti difficili del suo percorso personale e professionale, quindi apprendere modalità di risposte alternative alle difficoltà che incontra per se, e di conseguenza, per gli utenti a cui si rivolge.

Nel tradizionale orientamento centrato sul cliente, condiviso dalla maggior parte delle professioni socio sanitarie, il focus è quasi del tutto centrato sul cliente, senza che si ponga sufficientemente attenzione agli stress cui va incontro l'operatore. All'interno di questo quadro di riferimento l'operatore è visto come un mero fornitore di prestazioni, il cui ruolo – il servizio, l'aiuto, la comprensione, il sostegno – è definito dalla presenza dell'utente e dei suoi bisogni. Ma gli stress sperimentati dall'operatore sono reali, e nei casi estremi possono risolversi nell'esperienza del burnout.

Mi chiedo se questa trascuratezza nei confronti del benessere lavorativo degli operatori non nasconda una qualche ambivalenza verso di loro.

C'è un breve racconto che può illustrare questa ipotesi:

durante un viaggio interplanetario, l'astronave del protagonista subisce un'avaria e il pilota, unica persona a bordo del veicolo, compie un atterraggio di fortuna sul classico pianeta alieno. Gli abitanti si mostrano accoglienti e solidali: si prendono cura di lui e riparano la navicella, in cambio chiedono di portare con se nello spazio dei rifiuti. Una volta decollato gli alieni invitano il pilota a non far più ritorno perché con il trasporto dei rifiuti si era contaminato ed il suo ritorno poteva causare un danno al pianeta.

Mi domando in altri termini se la disattenzione verso i bisogni degli operatori al di là del formale apprezzamento del loro lavoro non nasconda la nostra difficoltà ad entrare in rapporto con la vecchiaia, la povertà, la follia, la malattia, l'ignoranza, la morte la menomazione, la diversità e tutte quelle realtà umane a un tempo oggetto di rifiuto per ciascuno di noi e per questa società nel suo complesso e oggetto di lavoro per gli operatori dei servizi. (Del Rio)

Imparare le abilità del counseling può rappresentare un valido aiuto per "gestire" le proprie ed altrui difficoltà all'interno di un contesto così impegnativo come quello psico-sociale sanitario ed educativo, prevenire esaurimenti emotivi e spersonalizzazioni, promuove il benessere globale di Sé in ambito professionale ed oltre.

Bibliografia consigliata:

"Abilità di counseling" di M. Hough ed. Erikson

"Apprendere il counseling" di R. Mucchielli ed. Erikson

"Counseling" di M. Danon ed. Red