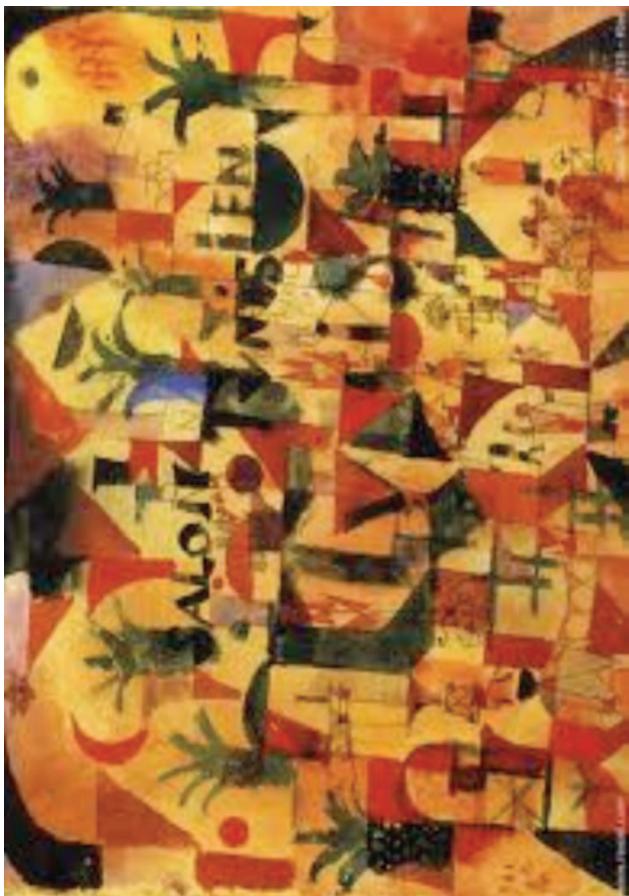


# Il counselor nelle organizzazioni sanitarie

## *Il ruolo del counselor nel tempio della cura*



Alessandra Cocco

**III convegno  
Assocounseling**  
*Le nuove frontiere del  
counseling*

Firenze, 15 aprile 2012

[alestorycocco@gmail.com](mailto:alestorycocco@gmail.com); cell. 34908018979

# Terapia e cura



Ippocrate citava come strumenti terapeutici del medico:

- il tocco
- il rimedio
- la parola.

E oggi? Come viene inteso questo concetto dai medici? E dagli altri professionisti sanitari?

Curare diventa seguire correttamente procedure (o protocolli), aventi complessità anche elevata.

# Come è potuto accadere?

Dopo Ippocrate la scienza medica si è evoluta...

..Bacon, Galileo, Cartesio

Gli illuministi hanno fondato la scuola positivista: *la medicina da arte è divenuta scienza.*



Frans Hals, Ritratto di René Descartes

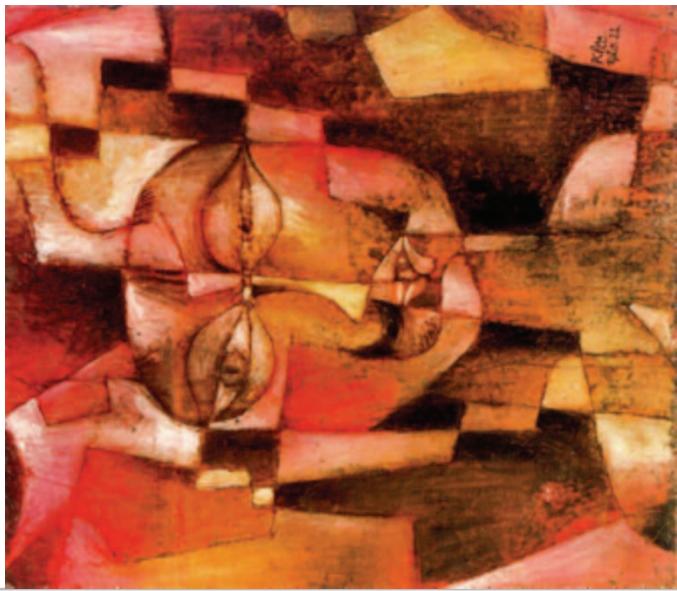
# Trust me, I'm a doctor!

Jonathan B. Imber, docente di etica e di sociologia al Wellesley College: *Tusting Doctors. The decline of moral authority in American medicine* (Princeton University Press, 2008)

Dopo la II guerra mondiale, i medici iniziano a non essere più considerati e scelti sulla base della loro **integrità personale**, quanto piuttosto per le loro **competenze tecniche**, una sorta di meri esecutori del sapere scientifico.

**Le competenze relazionali non sono più un aspetto rilevante della professione**

P. Klee, *Cabeza con bigote alemán*



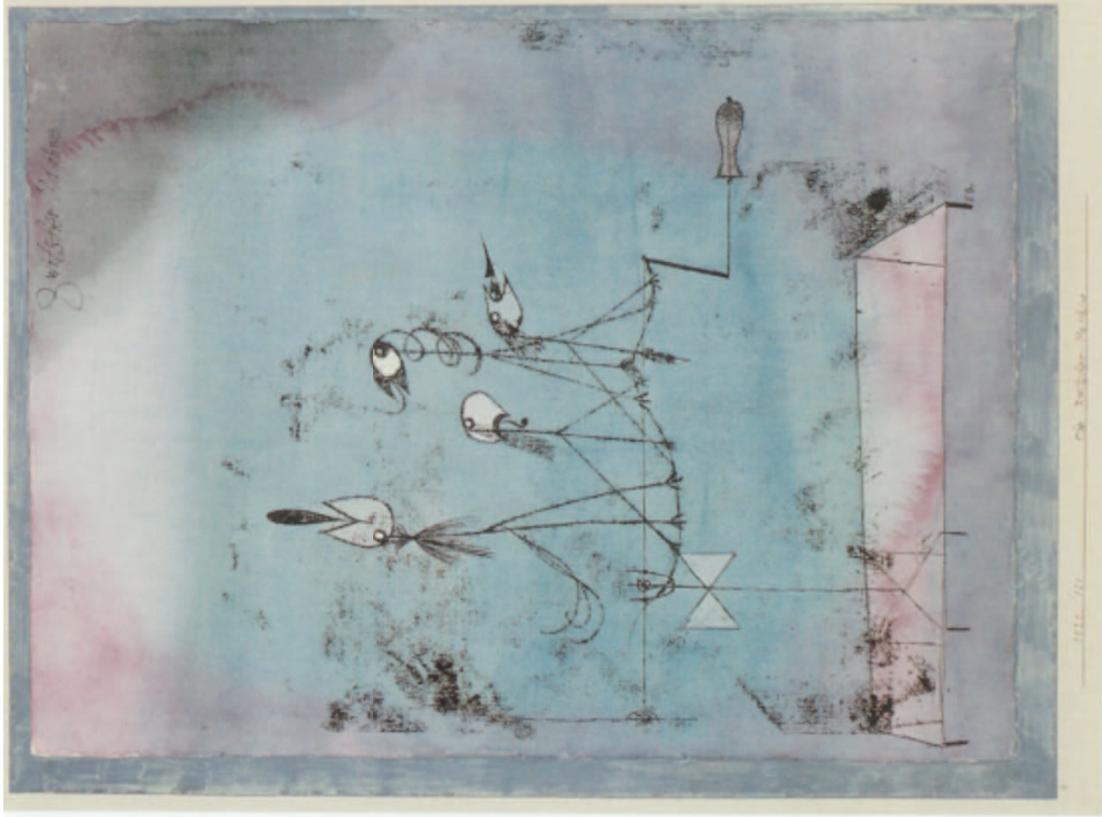
# Curare, prendersi cura. Evidente?

Oggi il riferimento è la *Evidence Based Medicine*: ***ogni singola azione del medico deve essere provata da studi clinici che ne diano avvallo scientifico***

Se il paradigma è la EBM, il **medico** deve avere competenze relazionali?

Protocolli **vs** relazione  
Linee guida **vs** ascolto

Il ruolo del medico, è diventato amministratore ed erogatore di **tecniche per combattere la patologia**.



P. Klee, *Macchina cinguettante*

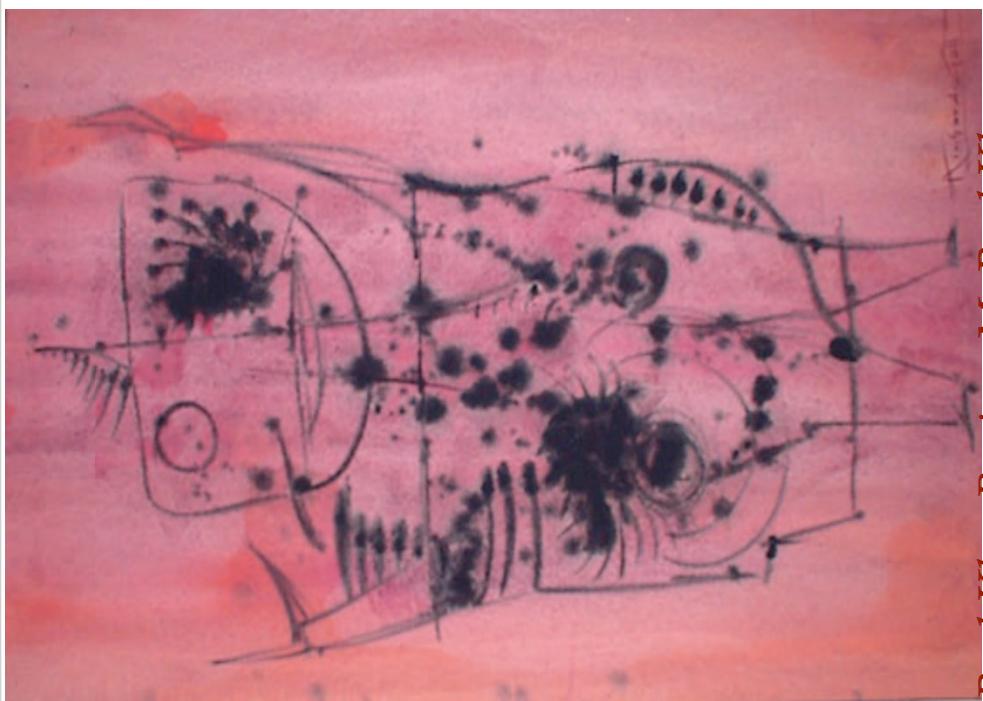
# Il medico: tecnico o uomo?

Sono cambiate le **aspettative**: prestazione a rischi zero, senza complicanze, a successo totale.

Benessere e tecnologia hanno spinto in avanti le richieste di medicità.

Qualsiasi complicanza, fallimento o anche solo diversi gradi di efficacia non sono accettabili.

E aprono la porta al **contenzioso giuridico**



*Paul Klee, Bonjour M. Paul Klee*

# Ci si prende cura della patologia.... E la persona?

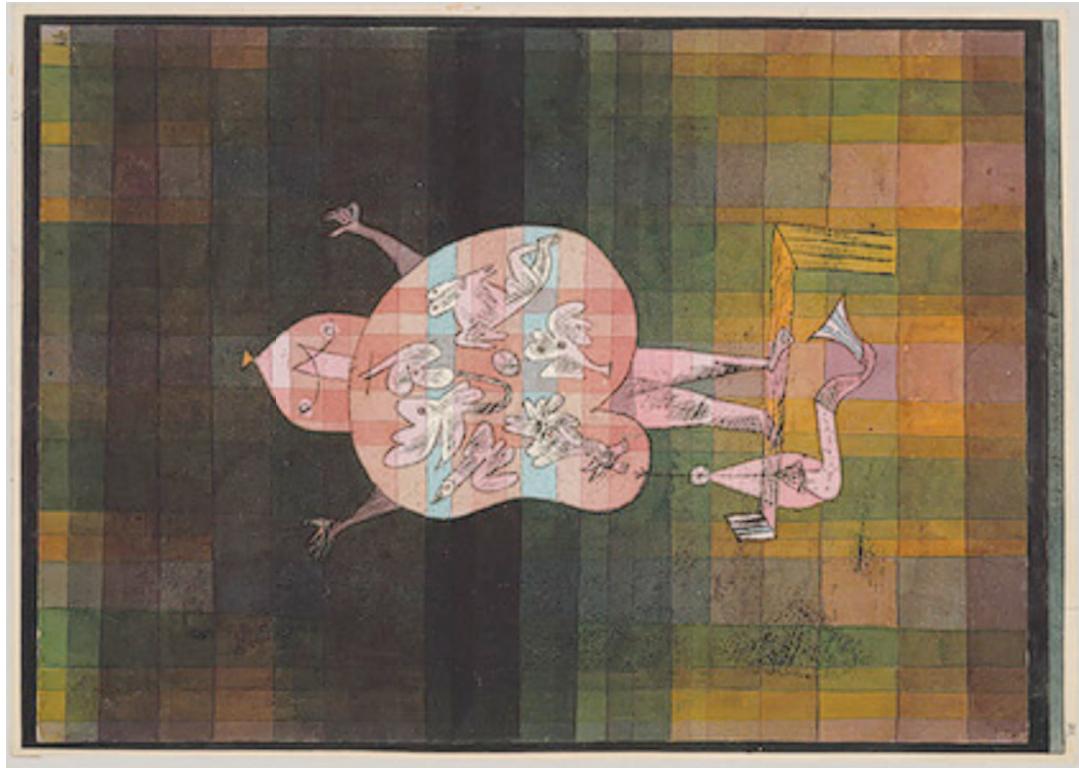
**Ascolto dei sintomi del CORPO non del mondo interiore in cui si innestano**

Bisogno di accoglienza e relazione resta poco ascoltato da parte del professionista clinico (è un “di più”)

*E poi si parla di umanizzazione delle cure!*

**Ma l’ascolto, l’accoglienza a chi compete? Al medico? All’infermiere? Allo psicologo? ....?**

Il counselor si deve inserire in questo scenario, con questi attori, con queste idee di cura, con un ruolo “vicario”.



P. Klee, Ventiloquo e urlatore nella brughiera

# E il paziente come se la vive?

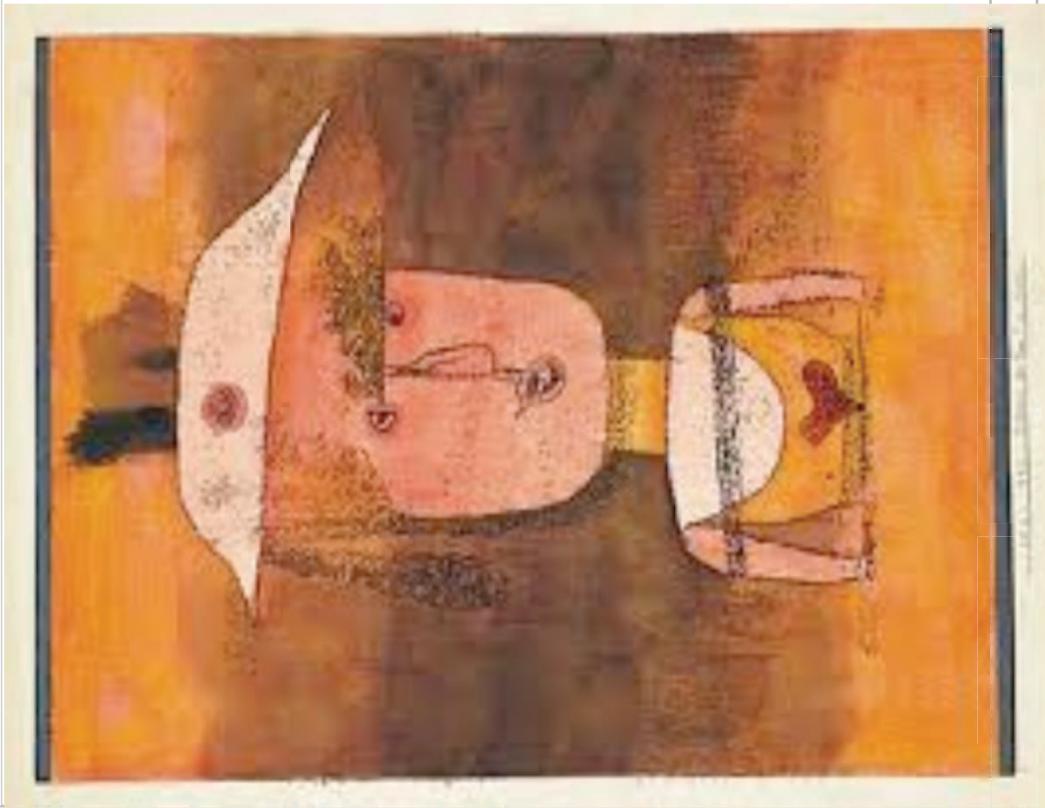
La qualità percepita inizia a essere misurata...

Aumentano i contenziosi

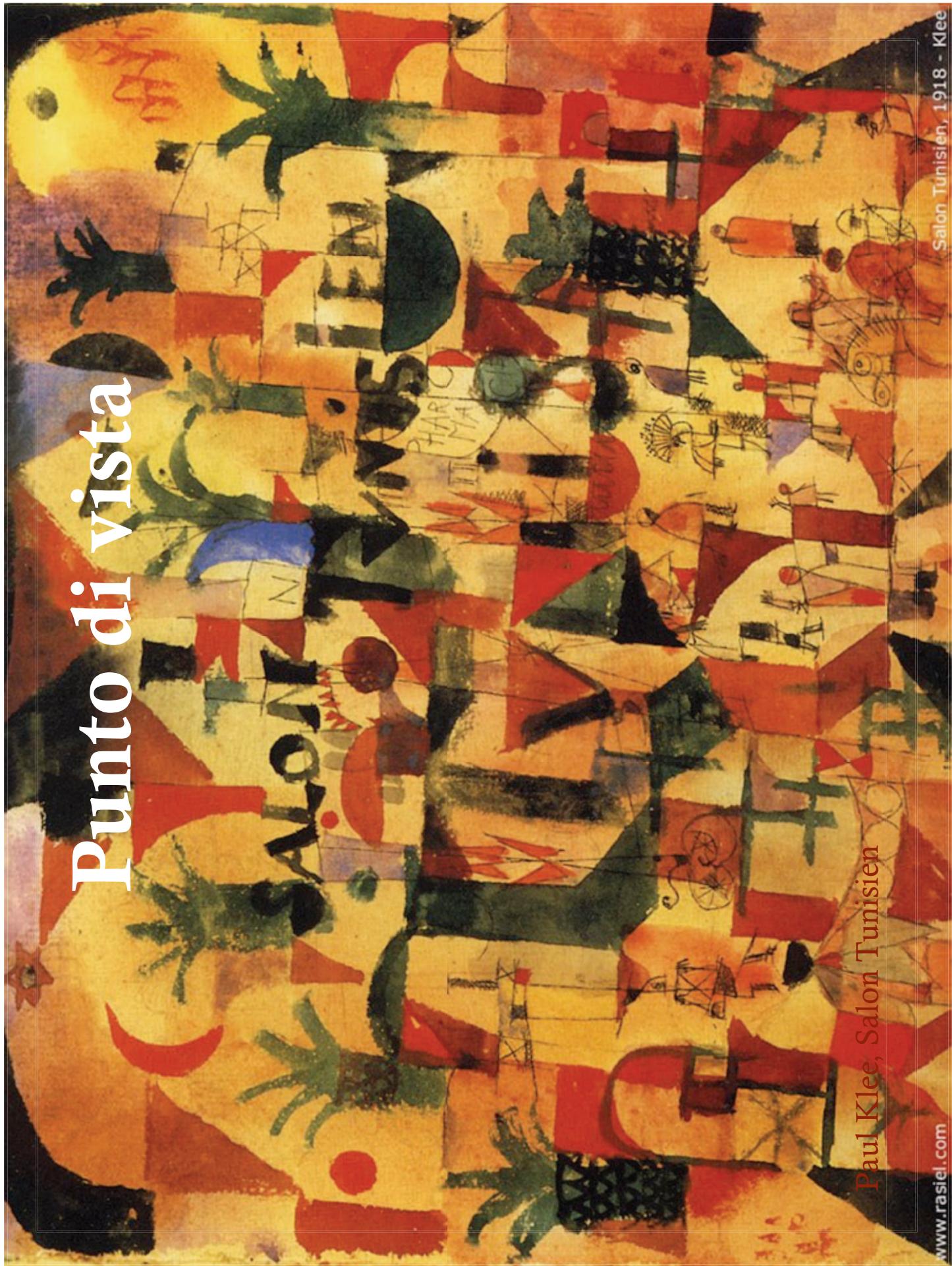
La Sanità è sotto osservazione per scandali e inadempienza...

Umanizzazione delle cure!

P. Klee, Mrs Pinthesouth



# Punto di vista



Paul Klee, Salon Tunisien

# Punto di vista

*Per guardare un quadro  
ci vuole una sedia*

*Per comprendere  
un'organizzazione sanitaria:  
ci vuole una sedia*



**Sguardo di sistema:** quali attori? Quali relazioni? Quali livelli decisionali? Quale paesaggio professionale?

Chi si prende cura di chi? E come?

**Quali competenze nel profilo  
di ruolo del professionista  
clinico?**

*Paul Klee, Salon Tunisien*

# Dentro un ospedale:

- Complessità
- Multidisciplinarietà
- Interdipendenza
- Diverse culture della cura

Quale spazio per  
l'ascolto?  
Ascolto di cosa? Del  
dolore dei pazienti?  
Della paura dei  
familiari? Della fatica  
dei professionisti?



*Paul Klee, Rose garden*

# Grandi cambiamenti in atto

*Ricerca: Evoluzione delle competenze nella  
Sanità privata lombarda, ISTUD 2008*

I ruoli professionali sono in forte  
evoluzione:

- I medici
- Gli infermieri
- Le nuove figure professionali

**Burn out**

Aumenta la **complessità** delle  
relazioni tra gli attori

E i pazienti hanno **aspettative** di  
infallibilità.



P. Klee, *Angelus Novus*

# *Un caso: Istituto Europeo di Oncologia*

## **Il counseling e l'eccellenza**

**Un facilitatore della qualità della vita professionale di chi cura e, quindi della qualità delle cure prestrate**

**Promuove cultura relazionale e facilita le relazioni, prevenendo errori e contenziosi**

**Previene stress e burn out  
Facilita un buon clima organizzativo anche nei momenti di cambiamento**

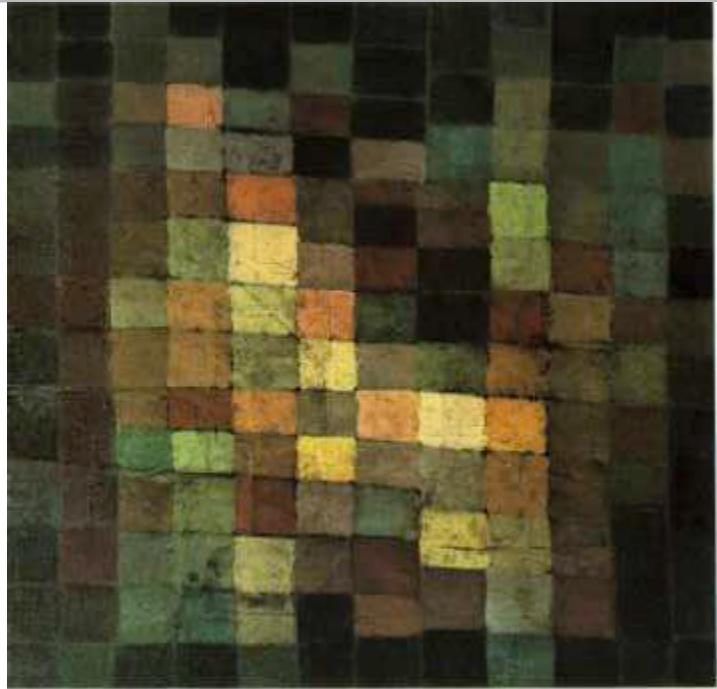


**Il counseling in sostegno all'organizzazione  
e al professionista della cura**  
*(con E Arletti e M Magrograssi - Centro Berne)*

# Sviluppare la cultura del feedback

Per i circa 80 valutatori IEO, tra l'autunno 2010 e luglio 2011 :

- aule di formazione
- laboratori
- colloqui di counseling
- La possibilità di incontri di counseling individuale per prepararsi ai colloqui più complessi.



P. Klee, Suono antico, astratto in nero

# I colloqui – per chi?

- Circa 50 colloqui individuali ai valutatori

- Famiglie professionali coinvolte:

- Medici
- Infermieri
- Tecnici
- Personale amministrativo

- In molti casi le persone sono tornate una seconda volta, in qualche caso una terza per proseguire il lavoro di “allenamento relazionale” con il counselor.

*P. Klee, Strano folletto*





FONDAZIONEISTUD

# I colloqui- la qualità percepita



- 87% ha valutato molto o abbastanza utile il counseling
- I colloqui hanno migliorato:
- 83% il processo di valutazione
- 92% Il clima professionale
- 67% la sfera personale

- *Le criticità emerse :*

- *Sensazione i essere "invasi" in una sfera intima e non "consigliati"*

- *Percezione di un'indicazione "punitiva" o di controllo da parte dell'organizzazione*

P. Klee, Federflanze

- *ATTENZIONE alla committenza e a come viene presentato il servizio!!!*



FONDAZIONEISTUD

## I commenti...

“...mi ha permesso di vedere elementi del mio comportamento dal di fuori come con uno "specchio" e quindi di riflettere sull'effetto rispetto alle persone del gruppo, ed è questo che mi ha fatto fare il salto di qualità.”

“ho sentito importante il consapevolizzarmi su certi miei atteggiamenti “giudicanti” e questo mi ha permesso (o comunque mi sta permettendo...) di uscire dalla mia immagine di eccessiva durezza.”

“Parlare delle mie paure rispetto al nuovo ruolo mi ha permesso di fare chiarezza sulle mie reali capacità. Ora mi sento più sicura!”



P. Klee, Giardino



FONDAZIONEISTUD

## I commenti... .



“sono stati una sorta di palestra:  
**valutatori non si nasce!** Ho potuto  
tematizzare alcune difficoltà molto  
 concrete e impostare un colloquio di FB  
critico in modo fruttuoso...”

“I colloqui di counseling aumentano il  
benessere nei luoghi di lavoro, **facilitano**  
**la comunicazione**, aumentano la  
**motivazione**, la qualità del lavoro e la  
produttività e inoltre **offrono sostegno** in  
situazioni di disagio e conflitto”

P. Klee, Giardino



FONDAZIONE ISTITUD

# Nuovi passi

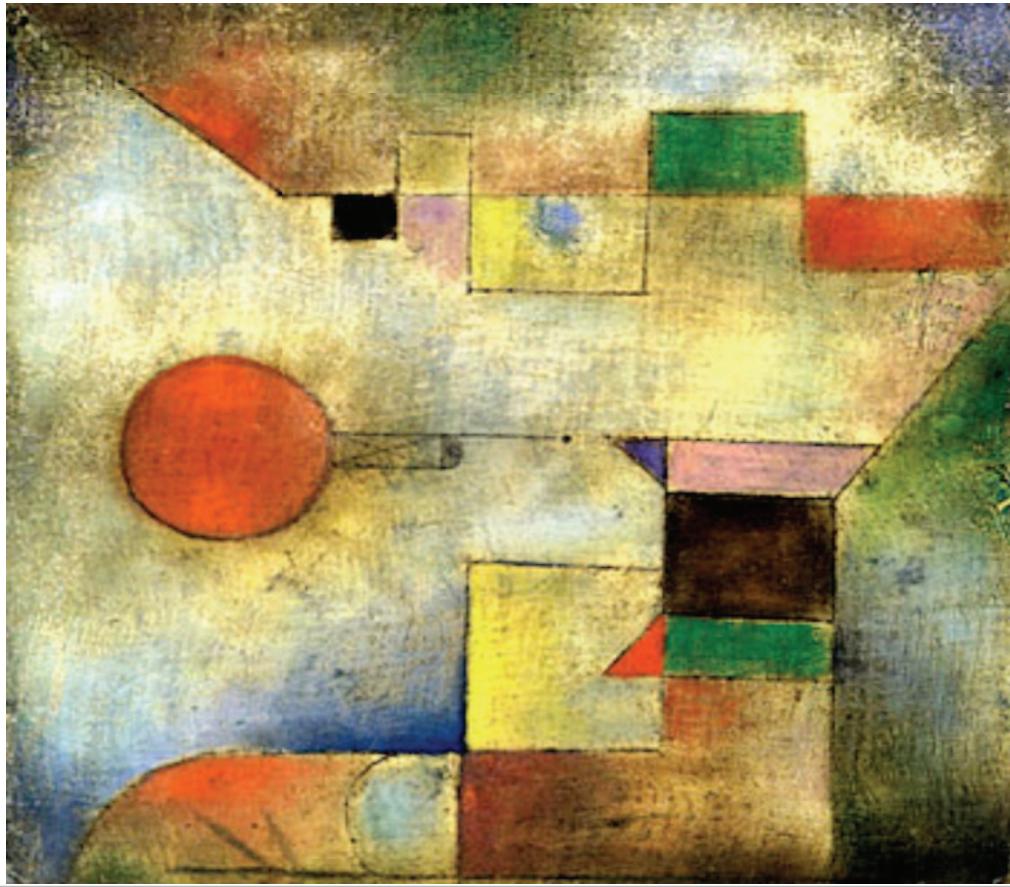


- !!"#\$#%#&#'"%"(,\*+',%'-'-\$#-/\*\$+,\*'+#, '%#&0,1,',\$' 7  
4&%#4#50#+,6#\$#&#7
- !8& \*6#9\*+, '&,:#&:)'
- !"#\$#%&\$'(!)\$\*,|\$,%(#&\*'+#-'<#=) &#'
- !"#\$%&\$'(!)\$\*,|\$,%(#&\*'+#-'<#=) &#'
- !"#\$%&\$'(!)\$\*,|\$,%(#&\*'+#-'<#=) &#'
- \$123- \$%\*\* 00'\$ / '\$23- )"3&&45\$
- '2&3\*-(-,&'-%\$
- 63- \$30#)"32'- '3\$((323\*-,(,&'-%\$

P. Klee, Strada principale e strade secondarie

**•Il counseling ... per l'umanizzazione delle cure, ma anche del quotidiano professionale!**

**•Uno strumento per il benessere dei professionisti d'aiuto e dell'organizzazione sanitaria, uno straordinario facilitatore per il clima interno e per la qualità delle cure prestate.**



*P. Klee, Palloncino rosso*

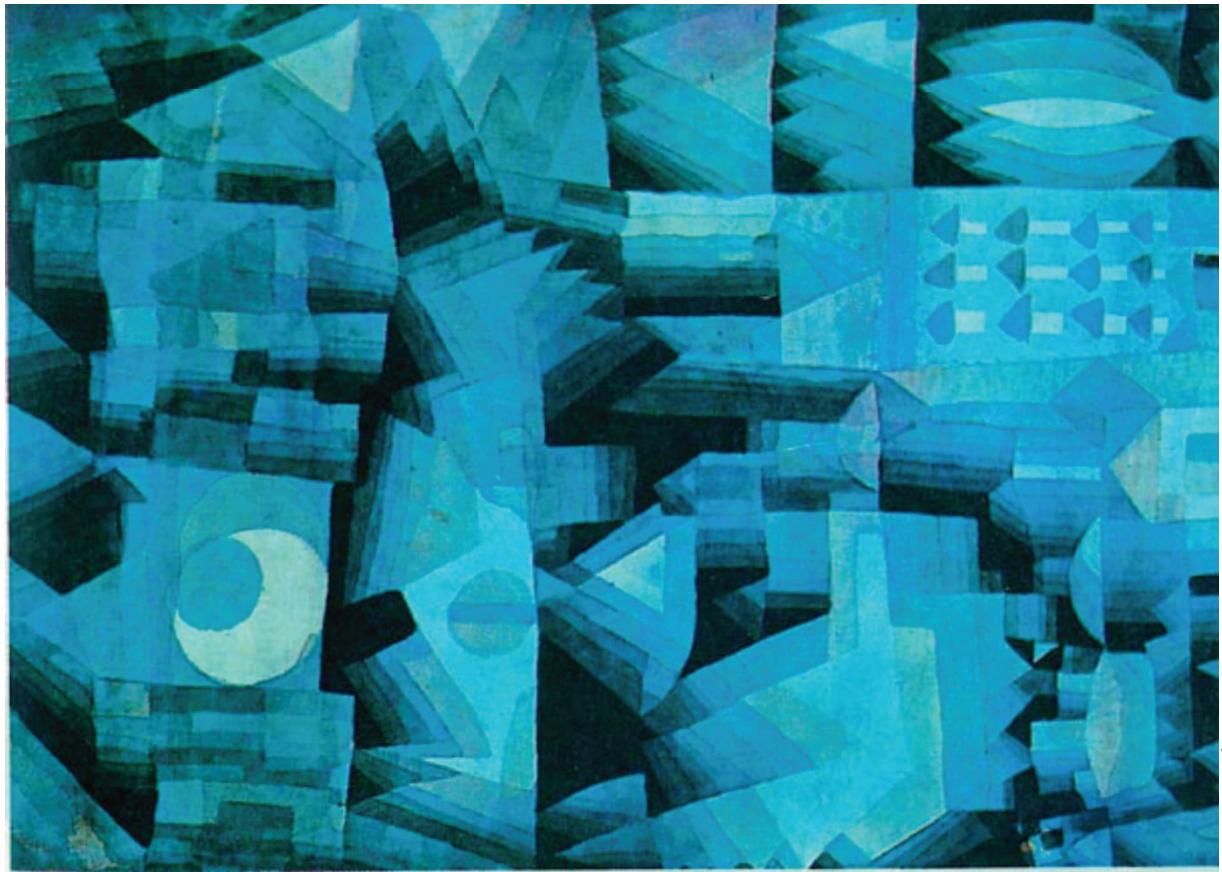
**Il counseling come facilitatore dell'accoglienza!  
(Di sé e dell'altro)**

**Ippocrate a proposito  
dell'arte medica:**

*“La vita è breve, l'arte vasta,  
l'occasione istantanea,  
l'esperimento malcerto, il  
giudizio difficile”.*

La medicina non è onnipotente.  
E nessun professionista sanitario è  
immune dall'a volte imponente  
fluire dei decorsi delle malattie.  
Nessuna linea guida o protocollo lo  
renderà mai invincibile.

Il counseling può aiutare i  
professionisti della Sanità a  
fare pace e accogliere anche la  
propria umanità!



*P. Klee, Dream city*