



# **DOCUMENTO SULLA METODOLOGIA DELL'INTERVENTO DI COUNSELLING TELEFONICO NELL'AMBITO DELL'INFEZIONE DA HIV E DELL'AIDS**

*Il presente Documento è il risultato del lavoro svolto nell'ambito del Progetto "Creazione e Coordinamento di una Rete tra i Servizi Telefonici italiani governativi e non, impegnati nella prevenzione dell'infezione da HIV e dell'AIDS (2007 – 2008)".*

*Progetto promosso e finanziato dal Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali,  
con Responsabilità Scientifica e Coordinamento dell'Istituto Superiore di Sanità  
condotto in collaborazione con i Referenti di AIDS Help Line italiane  
ISS Gennaio 2017*



## **DOCUMENTO SULLA METODOLOGIA DELL'INTERVENTO DI COUNSELLING TELEFONICO NELL'AMBITO DELL'INFEZIONE DA HIV E DELL'AIDS**

Nonostante i progressi conseguiti in ambito farmacologico e vaccinale per il controllo delle malattie infettive, queste continuano a rappresentare, anche nel ventunesimo secolo, un problema prioritario di Sanità Pubblica. Per fronteggiare tali patologie le strategie di promozione e di prevenzione diventano misure essenziali per assicurare benessere e salute sia alla singola persona, sia alla collettività in cui essa è inserita. Un efficace programma di educazione sanitaria, orientato a tutelare la salute umana dovrebbe considerare la persona nella sua complessità biologica, psichica e sociale. Infatti, quando un evento morboso colpisce anche un solo aspetto di tale complessità, tutta la persona, in quanto unità olistica ne è coinvolta. Al fine di fornire risposte concrete ai bisogni di salute della popolazione generale o di target specifici è indispensabile, quindi, avvalersi di un approccio multidisciplinare, che veda la collaborazione tra l'area della ricerca bio-medica e l'area della ricerca psico-sociale.

Numerose evidenze scientifiche sottolineano, ormai da tempo, quanto per il controllo delle infezioni e, in particolare, per quelle a trasmissione sessuale, tale integrazione debba necessariamente coesistere. La prospettiva integrata assume ancor più rilevanza nell'affrontare tematiche riguardanti l'infezione da HIV e la sindrome ad essa correlata, l'AIDS. L'infezione da Virus dell'Immunodeficienza Umana, è, a tutt'oggi, un problema sanitario con ampie implicazioni sociali, psicologiche e culturali, che necessita di interventi diversificati attuabili attraverso la collaborazione di più soggetti. Ciò significa promuovere negli individui l'acquisizione del concetto di salute, come bene primario da difendere e potenziare, nonché l'adozione di stili di vita corretti per migliorare il proprio stato di benessere e quello della collettività. La promozione della salute implica, quindi, l'ideazione e la realizzazione di percorsi mirati sia a fornire informazioni scientifiche inerenti l'infezione da HIV, sia a stimolare la persona a trovare le basi motivazionali per non sviluppare comportamenti a rischio e/o modificare quelli già esistenti. Infatti, un'informazione scientifica e aggiornata è condizione fondamentale, ma non sufficiente per un intervento di prevenzione e di educazione sanitaria realmente efficace.

Pertanto, fino a quando non si potrà disporre di terapie o vaccini in grado di debellare definitivamente l'HIV le strategie preventive rappresentano l'unica possibilità per il controllo dell'infezione. Tali strategie devono prevedere interventi di educazione sanitaria mediati attraverso Campagne Informativo-Educative, che utilizzando un'informazione generalizzata, siano in grado di raggiungere l'intera popolazione, esprimendo tanto l'aspetto scientifico legato alla diffusione e alla trasmissione del virus, quanto l'aspetto culturale rappresentato dalla presa di coscienza di potenziali comportamenti a rischio e di convivenza sociale con le persone sieropositive.

Le strategie devono riguardare anche interventi di informazione personalizzata atti a promuovere una maggiore percezione del rischio con la conseguente modifica dei comportamenti e l'adozione di stili di vita adeguati, attuati all'interno di una relazione d'aiuto professionale che ponga attenzione alle caratteristiche individuali, culturali e sociali dell'individuo.

Nell'ambito degli interventi di informazione personalizzata sull'infezione da HIV, il counselling si è rivelato un valido strumento operativo. Tale metodo, che coinvolge un operatore, opportunamente formato e una persona/utente, è caratterizzato dall'applicazione di conoscenze specifiche, di qualità personali, di abilità, quali l'ascolto attivo e l'empatia, nonché di strategie e tecniche comunicative (riformulazione, delucidazione, capacità di indagine e messaggi in prima persona) del professionista orientate all'attivazione e alla riorganizzazione delle potenzialità (empowerment) della persona.

La finalità è quella di avviare processi di cambiamento in situazioni percepite come complesse dall'individuo stesso o per affrontare in modo attivo problemi e difficoltà che lo riguardano.

Il processo di counselling permette di strutturare la relazione d'aiuto in fasi, caratterizzate da passaggi ben definiti, attraverso i quali si attua un'interazione professionale completa ed efficace mirata alla creazione di un clima di fiducia, accettazione, rispetto e collaborazione, nonché alla ridefinizione del problema e all'individuazione, insieme alla persona, delle possibili soluzioni.

Secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità l'intervento di counselling nell'infezione da HIV, può essere definito "un dialogo confidenziale, un'interazione che si svolge tra un operatore e una persona volta ad attivare le sue risorse interne ed esterne per metterla in condizione di far fronte a situazioni stressanti e di prendere decisioni autonome relativamente all'infezione da HIV e all'AIDS" (OMS 1995).

Il counselling si è rivelato uno strumento efficace sia in situazioni di colloquio vis á vis (counselling vis á vis), sia in situazioni di colloquio telefonico (counselling telefonico). A seconda dell'ambito, del contesto e del target l'attività di counselling può avere molteplici scopi:

- fornire informazioni scientificamente valide, aggiornate e personalizzate su tematiche inerenti l'infezione da HIV e l'AIDS (*informative counselling*)
- favorire attraverso il colloquio l'individuazione del reale problema della persona e prospettare insieme una gamma di soluzioni (*problem solving counselling*)
- supportare la persona nei momenti di crisi, focalizzando insieme un obiettivo utile al superamento del disagio (*crisis counselling*)
- facilitare la persona nell'attuazione di modifiche comportamentali e decisionali, atte a superare in modo autonomo e consapevole il disagio che sta vivendo (*decision making counselling*).

## **Il counselling telefonico**

Quanto sopra riportato costituisce la base metodologica dell'attività di informazione telefonica erogata dalla Rete dei Servizi di Counselling Telefonico costituitasi nell'ambito del Progetto "Creazione e coordinamento di una rete tra Servizi telefonici governativi e non, impegnati nella prevenzione dell'infezione da HIV e dell'AIDS".

L'intervento di counselling proposto dal Gruppo di lavoro rappresenta una vera e propria relazione d'aiuto tra un operatore, con competenze tecnico-scientifiche e comunicativo-relazionali specifiche e una persona/utente che esprime una richiesta, un bisogno, una necessità, all'interno di un processo intenso, limitato nel tempo, focalizzato sul problema "emergente" nel qui ed ora.

Il vantaggio di tale impostazione è da ricercare nell'opportunità di erogare alla persona/utente, attraverso un colloquio mirato e non direttivo, informazioni scientifiche trasformate in messaggi personalizzati, utili per facilitare una maggiore consapevolezza dei rischi e favorire modifiche comportamentali e decisionali necessarie per la diminuzione del disagio.

La professionalità e l'esperienza acquisite nel tempo dagli esperti della Rete hanno consentito di individuare uno schema processuale dell'intervento di counselling telefonico strutturato in tre fasi:

Fase iniziale della telefonata - fondamentale per stabilire una relazione di empatia e di fiducia con la persona che chiama, nonché per iniziare a comprendere, attraverso un ascolto attivo, il problema emergente che ha motivato la persona a telefonare. E' importante porre particolare attenzione sia al contenuto della richiesta, sia agli aspetti emotivi che l'accompagnano;

Fase intermedia della telefonata - caratterizzata dalla necessità di focalizzare il "reale" problema dell'utente, di condividere un obiettivo su cui lavorare, nonché di offrire informazioni e indicazioni personalizzate, in un linguaggio comprensibile. Tale fase è cruciale per prospettare e concordare possibili soluzioni e per stimolare le risorse della persona affinché scelga in modo autonomo e consapevole la soluzione più adeguata al suo problema;

Fase finale della telefonata - necessaria per riassumere quanto emerso e concordato durante il colloquio, per verificare il grado di acquisizione dell'informazione erogata utile per promuovere nuove consapevolezze per una possibile modifica comportamentale e per concludere la relazione.

## **Sintesi delle azioni dell'intervento di counselling telefonico**

### Accogliere la persona/utente e presentare il Servizio

Le prime parole (comunicazione verbale), il tono e il timbro della voce (comunicazione paraverbale) usati dall'operatore sono importanti per creare un clima accogliente che consenta alla persona/utente di sentirsi a proprio agio e di iniziare a parlare del suo problema.

Occorre valutare con attenzione il momento in cui raccogliere i dati relativi alla persona/utente (provincia, sesso, età, ecc.) in modo da evitare di interrompere il flusso della conversazione telefonica.

### Ascoltare in modo empatico

L'ascolto attivo del contenuto di ciò che la persona/utente dice e l'attenzione al vissuto che sottende il suo racconto (individuato attraverso tono, timbro, pause, velocità, ecc.) permettono di sintetizzare e restituire, attraverso le tecniche della riformulazione e della delucidazione, ciò che si è ascoltato e, se necessario, attuare un supporto emotivo.

### Focalizzare il problema e individuare un obiettivo

Se il problema della persona/utente è stato compreso, procedere all'individuazione di un obiettivo condiviso su cui lavorare. Altrimenti, proseguire con un'indagine mirata a raccogliere elementi utili alla messa a fuoco del problema (tecnica della capacità di indagine).

### Fornire informazioni

I contenuti informativi devono essere scientificamente corretti, completi, aggiornati e proposti in un linguaggio semplice e chiaro per quella specifica persona.

### Proporre e concordare possibili soluzioni

Individuare insieme alla persona le soluzioni più adeguate per il raggiungimento dell'obiettivo al fine di aiutarla a porsi attivamente di fronte al problema che sta vivendo.

### Riassumere e verificare

Al termine del colloquio è importante riassumere quanto è emerso e quanto si è concordato, nonché verificare che la persona abbia effettivamente compreso le informazioni e le indicazioni fornite. Prima di concludere la telefonata è importante offrire la disponibilità del Servizio per ulteriori contatti, infine, salutare adeguatamente (in maniera empatica, non frettolosa, non infastidita) e concludere la telefonata.

Queste azioni devono poter essere applicate in ogni intervento e, quindi, anche quando l'operatore si relaziona con persone/utenti che contattano frequentemente il Servizio ponendo sempre lo stesso quesito, malgrado abbiano già ricevuto risposte in merito.

L'operatore, proprio per la specificità dell'intervento di counselling telefonico, deve poter possedere un buon livello di autoconsapevolezza che gli consenta di non confondere il proprio ruolo e il proprio mandato con quello di altri professionisti (medico, psicologo, ecc).

A tale fine sono indispensabili una formazione e un aggiornamento costanti.

In tale ottica l'intervento di counselling telefonico consente alla persona/utente di esprimere dubbi, perplessità e paure e di ricevere informazioni conformi alle sue reali necessità.

La persona diviene agente attivo di cambiamento, può fronteggiare la crisi e individuare in se stessa, nel suo contesto relazionale e sociale le risorse necessarie per trovare, tra le tante possibili soluzioni, quella che meglio si adatta alla situazione che sta vivendo. L'interpunzione è sulle potenzialità che ciascun individuo possiede per tutelare la propria salute e per adottare stili di vita sani attraverso scelte responsabili e consapevoli.

*La stesura del presente documento è stata curata dal Gruppo di Lavoro, costituito da esperti del Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali, dell'Istituto Superiore di Sanità nonché dai referenti delle AIDS Help Line italiane\* partecipanti al Progetto*

*\*Servizio Nazionale Telefono Verde AIDS, Istituto Superiore di Sanità, Roma - Associazione Solidarietà AIDS (ASA), Milano Roma - ASL RM/C Unità Operativa AIDS, Distretto 11, Roma - ASL Varese - Associazione Spazio Bianco, Perugia - Associazione Nazionale per la Lotta contro l'AIDS (ANLAIDS) Onlus, Roma - Associazione Nazionale per la Lotta contro l'AIDS (ANLAIDS) Onlus Lazio - Associazione Nazionale per la Lotta contro l'AIDS (ANLAIDS) GVMAS Onlus, Milano - ALA, Milano - ALFAOMEGA Associazione Volontari, Mantov - Caritas Ambrosiana, Segreteria AIDS, Milano - Circolo di Cultura Omosessuale Mario Mieli, Roma - Droga STOP, Associazione Dianova, Roma - Fondazione Villa Maraini, Roma - Gruppo C, Dipartimento Dipendenze, Verona - Lega Italiana per la Lotta contro l'AIDS (LILA), Milano - Lega Italiana per la Lotta contro l'AIDS (LILA), Trentino - Lega Italiana per la Lotta contro l'AIDS (LILA), Bologna - Lega Italiana per la Lotta contro l'AIDS (LILA) Puglia, Bari - Lega Italiana per la Lotta contro l'AIDS (LILA) Lazio, Roma - Linea Verde Informa AIDS SA/2, Salerno - Linea HIV/MST, ASL Città di Milano - Linea Verde AIDS ASL Napoli/1 - Pro\_Positiv, Bolzano - Salute Arcigay, Gay Help Line, Roma - Servizio per le Tossicodipendenze Montichiari, ASL, Brescia Roma - Telefono Verde AIDS Regionale AUSL Bologna.*

Istituto Superiore di Sanità. Gennaio 2017 - [anna.luzi@iss.it](mailto:anna.luzi@iss.it).