

Breve rapporto

Contenuti, procedura e fattori di efficacia della consulenza per e-mail di SafeZone.ch

Consulenza per e-mail in caso di dipendenza: questa forma di consulenza, relativamente recente, è in atto dal 2014 sul portale Internet di SafeZone.ch. Quali comportamenti di dipendenza sono tematizzati nelle e-mail? Come si svolgono le consulenze per e-mail? Come impongono i professionisti una tale consulenza per affrontare una dipendenza? In altre parole: quali fattori di efficacia sono utilizzati nelle consulenze sul portale SafeZone.ch? A queste domande è data risposta in un nuovo studio svolto da socialdesign ag su mandato dell'UFSP. Segue una panoramica delle importanti conoscenze acquisite sulla consulenza per e-mail di SafeZone.ch.

Chi cerca consiglio?

Lo studio ha esaminato i contenuti e lo svolgimento di 1088 consulenze per e-mail effettuate in tedesco e italiano tra aprile 2014 e luglio 2017 (da settembre 2017 la consulenza per e-mail è offerta anche in francese). Dall'analisi emerge che il servizio di consulenza per e-mail di SafeZone.ch raggiunge un pubblico vasto ed eterogeneo. In base a questo risultato, l'accesso a bassa soglia della consulenza online si conferma come un'importante condizione quadro strutturale.

Nel materiale analizzato, le persone che richiedono una consulenza sono più spesso di sesso femminile (60 %) che maschile (40 %) e comunicano principalmente in tedesco (95 %), mentre solo una minoranza lo fa in italiano (5 %). L'87 per cento delle persone che richiedono una consulenza ha un'età compresa tra 19 e il 55 anni e alla consulenza per e-mail ricorrono persone di ogni gruppo d'età (a partire dai 13 anni). Tra coloro che necessitano di una consulenza, molti sono i diretti interessati (48 %) o i loro familiari (46 %); meno rappresentati invece sono altri attori, quali i professionisti e persone che hanno un interesse a questo tipo di consulenza. Dall'analisi risulta che si ricorre alla consulenza soprattutto a inizio settimana e durante il giorno.

Contenuti della consulenza: molteplici problematiche legate alla dipendenza e contesti di vita

I contenuti della consulenza per e-mail di SafeZone.ch abbracciano un ampio ventaglio di tematiche correlate alle dipendenze, relative alle sostanze ma anche indipendenti da esse. Per quanto attiene alle problematiche correlate alle dipendenze, le richieste di consulenza concernono più spesso l'alcol (33 %), seguito dalla canapa (21 %) e dalla cocaina (13%). Le problematiche relative alle dipendenze che non concernono le sostanze riguardano quasi sempre il gioco patologico e la dipendenza dai videogiochi.

L'analisi mostra inoltre che i problemi di dipendenza sono tematizzati nell'ambito di contesti di vita più ampi. La metà di questi problemi è in relazione con la salute; tra questi, i problemi psichici (27 %) sono menzionati più spesso rispetto a quelli fisici (13 %). Sono frequentemente menzionati anche problemi relazionali (37 %) e socioeconomici (14 %), nonché conflitti a scuola o sul lavoro, problemi legati alla disoccupazione e sociali (9 %), come la violenza domestica o l'isolamento dalla società.

Svolgimento della consulenza: peculiarità della consulenza per e-mail

Nello svolgimento delle consulenze per e-mail analizzate emergono caratteristiche che in base al presente studio possono essere considerate come specifiche a questo tipo di consulenza.

Tra queste va considerata l'elevata partecipazione a consulenze con contatti ridotti. Nella maggior parte dei casi, tra le persone che richiedono una consulenza e i professionisti moderatori vi è stato un solo contatto (56 %) o da 2 a 5 contatti (33 %). Il numero di contatti si riflette sulla durata della consulenza, che nella maggior parte dei casi (73 %) si svolge al massimo su otto settimane. D'altro canto, una specificità della consulenza per e-mail consiste nella sua conclusione, che solo nel 15 per cento dei contatti tra un professionista e una persona che richiede una consulenza è sancita esplicitamente nel testo e-mail.

Secondo lo stato attuale della ricerca, il numero di contatti relativamente ridotto e la conclusione spesso indefinita non devono essere intesi come un fallimento: si presume che nel momento in cui riconosce il problema e lo descrive nella sua richiesta, la persona che richiede una consulenza metta in moto un importante processo risolutivo.

Fattori di efficacia: mirare all'efficacia attraverso la consulenza per e-mail

Nello studio sono stati analizzati, sulla base di un campione rappresentativo di 100 consulenze per e-mail, gli interventi dei professionisti moderatori, dei quali si suppone che esercitino un certo effetto sulla persona che richiede la consulenza. Questi interventi sono definiti negli ambienti specialistici come fattori di efficacia e si riferiscono a questioni chiave nel contesto attuale della consulenza per e-mail. Per esempio: come è possibile costruire una relazione nel contesto di una consulenza basata su un testo, e come può un professionista mediante una e-mail assumere un ruolo di consulente che riconosca il problema e cerchi di risolverlo?

La consulenza di SafeZone.ch rinvia a un ampio uso dei fattori di efficacia. Sono utilizzati sia fattori di efficacia generali, ai quali nel contesto della consulenza psicosociale in materia di dipendenze generalmente viene attribuita validità generale, sia fattori di efficacia specifici, che concernono le condizioni quadro specifiche della consulenza per e-mail rispetto alla consulenza di persona.

Utilizzo di fattori di efficacia generali

Riguardo ai fattori di efficacia generali, nello studio è stata analizzata l'applicazione dell'approccio consultativo di Klaus Grawe, che si riferisce alla ricerca concernente la consulenza online basata su testi e sulla quale poggia metodologicamente la consulenza per e-mail di SafeZone.ch. Tutti i cinque fattori di efficacia generali derivati da questo approccio – rapporto terapeutico, attivazione delle risorse, attivazione del problema, chiarificazione motivazionale, affrontamento del problema – sono utilizzati ampiamente dai professionisti di SafeZone.ch. Complessivamente l'utilizzo dei fattori di efficacia generali consente di riconoscere un approccio consultativo orientato alle risorse e alla soluzione.

La consulenza per e-mail di SafeZone.ch è caratterizzata da una molteplicità di elementi linguistici che servono a instaurare e approfondire la relazione terapeutica in un contesto basato su testi. A tale fine sono utili tra l'altro un linguaggio incentrato sul cliente e uno stile di scrittura autentico del professionista, ma anche elementi standardizzati, come il rivolgere la parola, il presentarsi personalmente e la formula di saluto. Quale mezzo stilistico assume grande rilevanza il parafrasare e il porre domande, che alimentano e potenziano l'efficacia degli interventi del professionista. A titolo di esempio per il parafrasare, i professionisti riassumono contenuti presentati per scritto dalla persona che richiede la consulenza, rinviano anche esplicitamente a questo modo di procedere con formulazioni quali «dapprima riassumo il suo testo che ho letto». Al termine di una parafrasi, si trova spesso la domanda «ho capito bene quanto da Lei espresso?», e generalmente le formulazioni sono utilizzate in forma di quesito.

Utilizzo di fattori di efficacia specifici

Nello studio sono stati analizzati i seguenti fattori di efficacia specifici che si riferiscono alle condizioni quadro peculiari della consulenza per e-mail: l'anonimato psicologico, l'asincronia temporale, la volontarietà e il contatto a bassa soglia, la forma archiviabile e immateriale della consulenza, l'aspetto della sua co-produzione nonché l'affrancamento della persona che richiede la

consulenza dal professionista consulente. L'analisi mostra che questi aspetti specifici della consulenza per e-mail trovano espressione anche nei relativi testi, ma in misura molto minore rispetto ai fattori di efficacia generali. Emerge quindi con chiarezza che i fattori di efficacia specifici formano innanzitutto condizioni quadro strutturali, cui i professionisti danno solo in parte rilievo linguistico, in aggiunta alle loro e-mail.

A parte questa tendenza, il fattore di efficacia specifico frequentemente utilizzato è la co-produzione. I testi riflettono l'esplicita comprensione della consulenza come processo, che i professionisti di SafeZone.ch e le persone che richiedono consulenza generano in comune. Ciò è caratterizzato dalle numerose formulazioni utilizzate sotto il profilo linguistico che offrono la possibilità di optare per azioni diverse e accentuano l'aspetto dell'«insieme». A titolo di esempio si possono riportare brani di testi che conferiscono una struttura linguistica alle possibilità risolutive (come ad esempio: «La prima possibilità consiste in... La seconda possibilità consiste in...») e che sottolineano il processo della co-produzione (come ad esempio: «Riflettiamo insieme su possibili soluzioni»).

Raccomandazioni sul seguito della consulenza per e-mail

Partendo dai risultati dello studio si raccomanda di assicurare continuità alla consulenza per e-mail di SafeZone.ch, seguendo il sistema esistente. Il profilo delle persone che richiedono consulenza e i contenuti delle consulenze per e-mail rinviano a un pubblico vasto ed eterogeneo, raggiungibile per e-mail. La consulenza per e-mail di SafeZone.ch è caratterizzata complessivamente da una prassi di consulenza contraddistinta dall'unitarietà, notevole grazie alla struttura organizzativa della sua offerta. I fattori di efficacia generali e specifici sono ampiamente utilizzati dall'équipe che riunisce quaranta professionisti e permettono di capire che vi è una comprensione comune del mandato di consulenza.

Lo studio contiene raccomandazioni orientate alla prassi per poter sviluppare ulteriormente lo scambio di esperienze tra i professionisti e ottimizzare la qualità della consulenza, facendo leva sull'utilizzo dei fattori di efficacia. Per questo esistono già strumenti, quali il monitoraggio sistematico delle cifre chiave e la completa gestione del sapere, anche riguardo a documentazioni, istruzioni, mentorato e intervizione. A un livello superiore, da un punto di vista esterno, vige la libertà relativa dei professionisti di strutturare individualmente le consulenze per e-mail per comprendere l'importanza di disporre di un'offerta incentrata sulla persona e poter proseguire su questa linea. Lo studio incoraggia inoltre a corroborare in futuro la ricerca di sinergie tra consulenza di presenza e la consulenza online.

Lo studio è pubblicato su:

<https://www.bag.admin.ch/bag/it/home/themen/mensch-gesundheit/sucht/suchtberatung-therapie/online-beratung.html>

Studio disponibile in tedesco, con una sintesi in francese:

<https://www.bag.admin.ch/bag/fr/home/themen/mensch-gesundheit/sucht/suchtberatung-therapie/online-beratung.html>

Studio disponibile in tedesco, con una sintesi in italiano:

<https://www.bag.admin.ch/bag/it/home/themen/mensch-gesundheit/sucht/suchtberatung-therapie/online-beratung.html>

Schlapbach, Martina; Ettl, Ricarda; Spiess, Manuela et al. (2018). L'uso dei fattori di efficacia nella consulenza per e-mail del portale SafeZone.ch. Su mandato dell'Ufficio federale della sanità pubblica UFSP