



# UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PARMA

## COUNSELING PSICOLOGICO

San Francesco, 2 – 43121 PARMA - Tel.0521904080

[counseling@unipr.it](mailto:counseling@unipr.it)

[www.unipr.it/counseling](http://www.unipr.it/counseling)

### **MANUALE DELLE PROCEDURE DEL SERVIZIO COUNSELING PSICOLOGICO DI ATENEO**

#### **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Il Counseling psicologico è una specializzazione della psicologia, che ha lo scopo di facilitare il funzionamento personale e interpersonale nel corso della vita, ponendo la sua attenzione sugli aspetti emotivi, sociali, professionali, educativi, connessi allo sviluppo e alla salute

Il counseling psicologico, offerto dal nostro Servizio, è una relazione d'aiuto che interviene su "normali" problematiche esistenziali legate a cambiamenti attesi o imprevisti, transizioni fisiologiche nel ciclo di vita e scelte da compiere che possono mettere in crisi un individuo, senza che ci sia una sottostante psicopatologia o una sintomatologia di una certa entità. È un intervento di breve durata, mirato a prevenire l'insorgere di problematiche più profonde, sostenere e orientare le persone verso la risoluzione della "crisi", incentivare lo sviluppo o la riabilitazione di capacità e risorse insite nell'individuo e nella sua rete, con l'obiettivo di "promuovere" benessere, superando disagi esistenziali e/o relazionali. Attraverso il colloquio con il counsellor, i problemi personali vengono concretizzati in obiettivi e scelte da gestire in prima persona, utilizzando le proprie risorse e mettendo in pratica comportamenti, strategie e atteggiamenti, suggeriti dal counsellor stesso, finalizzati a sperimentare differenti modalità d'azione e ad acquisire maggiori capacità di relazione, di problem- solving e di autoefficacia.

Il Servizio di Counseling Psicologico di Ateneo è dunque rivolto a persone, che non presentano problematiche psicopatologiche, già diagnosticate, ma che manifestano disagi o difficoltà temporanei:

- nelle relazioni interpersonali
- nelle relazioni familiari
- nelle relazioni affettive
- nelle scelte di vita
- nella gestione dei cambiamenti e delle fasi critiche nel ciclo di vita
- nella gestione di aspetti accademici o lavorativi
- nella gestione di emozioni, pensieri, percezioni e conflitti interni e/o esterni
- nella capacità decisionale



# UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PARMA

## COUNSELING PSICOLOGICO

San Francesco, 2 – 43121 PARMA - Tel.0521904080

[counseling@unipr.it](mailto:counseling@unipr.it)

[www.unipr.it/counseling](http://www.unipr.it/counseling)

### GESTIONE DEL FRONT OFFICE

Il front-office del Servizio di Counseling viene svolto da Psicologi iscritti all'Albo, che svolgono attività di volontariato e dagli stessi counselor.

Le attività di front-office consistono in: accoglienza, informazione, rilevazione dati, gestione del data-base e degli appuntamenti, fissando un primo colloquio con uno dei Counselor.

### MODALITA' OPERATIVE DEL COUNSELING PSICOLOGICO

Nel primo colloquio il counselor accoglie il bisogno dell'utente, compila la scheda anagrafica, fa firmare il modulo di consenso informato al trattamento dei dati personali e informa l'utente sull'obbligo di segreto professionale (art.11 Codice Deontologico degli Psicologi Italiani) e sulle modalità operative che garantiscono la privacy. Inoltre aiuterà l'individuo ad esporre il suo problema, creando un clima di fiducia e di relazione simmetrica per poter concordare con la persona l'avvio o meno di un percorso.

Viene spiegato all'utente che il counseling consiste in una relazione di aiuto di breve durata che generalmente si realizza attraverso 5 colloqui di un'ora circa, che potranno essere seguiti, in caso di bisogno, da altri 5, dopo una sospensione in cui la persona prova a consolidare gli obiettivi raggiunti.

Durante il percorso il counselor adotterà tecniche specifiche di tipo cognitivo-comportamentale a supporto dell'indagine relazionale e del dialogo/ascolto che caratterizzano la relazione di aiuto.

A seconda della tipologia di counseling (alla persona, di orientamento, di apprendimento, di gruppo) il counselor adotterà, in modo differenziato, strumenti di indagine, tecniche di supporto finalizzate al cambiamento, metodologie didattiche e attività esperienziali.

Nei casi in cui il counselor ritiene necessaria una diagnosi utilizza oltre al colloquio clinico anche gli strumenti psicometrici adatti alla situazione specifica, per meglio definire il problema e orientare l'utente verso altri servizi deputati alla cura del disagio.

### RILEVAZIONE E MONITORAGGIO DEI DATI DELL'UTENTE

Lo psicologo che opera nel front-office del Servizio di Counseling rende partecipe l'utente dell'applicazione della legge sulla Privacy (legge 765/96 e successive modificazioni) che controfirma per avvenuta accettazione e conoscenza.

Dopo aver ascoltato il bisogno dell'utente il counselor ne compila la Cartella Personale.

Per tutti gli utenti che si rivolgono al Servizio di Counseling è eseguita, da parte dello psicologo che gestisce il front-office, la registrazione e l'aggiornamento delle informazioni, in forma anonima, nel data-base in uso.



# UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PARMA

## COUNSELING PSICOLOGICO

San Francesco, 2 – 43121 PARMA - Tel.0521904080

[counseling@unipr.it](mailto:counseling@unipr.it)

[www.unipr.it/counseling](http://www.unipr.it/counseling)

### **RILEVAZIONE DEI DATI SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA**

Il monitoraggio del grado di soddisfazione, rispetto al servizio, avviene, oltre che con un confronto diretto con l'utente, attraverso la compilazione del Questionario di gradimento del counseling, al termine del percorso. I questionari sono anonimi, non obbligatori ma vivamente consigliati, e una volta compilati riposti in un urna.

### **MODULISTICA**

- Consenso informato al trattamento dei dati personali (art.10 leg.675/96)
- Cartella personale dell'utente
- Questionario di gradimento

### **ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI**

I moduli compilati sono conservati, per almeno 5 anni, in un apposito schedario, collocato in un vano cieco chiuso a chiave. All'archivio accedono solo gli operatori, tenuti al segreto professionale.