

Berna, 22 gennaio 2018

## **Abstract e executive summary**

**Ufficio federale della sanità pubblica**

**L'uso dei fattori di efficacia nella consulenza per e-mail del portale SafeZone.ch**

Martina Schlapbach, MA in Geschichte & MSc in Migration Studies

Ricarda Ettlin, MSc en psychologie

Dr. Manuela Spiess

Dr. Regula Ruffin

## Abstract

Sulla scorta delle consulenze condotte per e-mail del portale SafeZone.ch tra aprile 2014 e luglio 2017 nella Svizzera tedesca e italiana,<sup>1</sup> lo studio ne esamina lo svolgimento e il contenuto, nonché i fattori di efficacia. Da un totale di 1088 consulenze per e-mail, ne è stato generato un campione di cento quale base di dati per l'analisi dei fattori di efficacia. I fattori di efficacia erano stati in precedenza definiti mediante una ricerca bibliografica internazionale e riportati in uno schema di analisi con cinque fattori comuni (secondo l'approccio alla consulenza di Klaus Grawe) e sei fattori specifici (secondo le condizioni quadro specifiche della consulenza online), e successivamente analizzati nel campione dal punto di vista del contenuto. I risultati dell'analisi dimostrano che la consulenza per e-mail di SafeZone.ch si distingue per una prassi strutturata e uniforme. Da un punto di vista esterno e in considerazione dell'impostazione organizzativa dell'offerta di consulenza, questa uniformità è notevole. Il profilo di chi necessita di consulenza e i contenuti delle consulenze per e-mail lasciano trasparire la vastità del pubblico raggiunto. Fattori di efficacia comuni e specifici sono ampiamente utilizzati dagli specialisti di SafeZone.ch. Ne risulta un linguaggio incentrato sugli utenti e uno stile di scrittura autentico. Le consulenze per e-mail di SafeZone.ch si contraddistinguono da un approccio orientato alle risorse e alle soluzioni, e si focalizzano sulla co-produzione tra specialista e la persona che necessita di una consulenza. Lo schema di analisi dello studio si presta a essere utilizzato nella prassi della consulenza e nel relativamente recente settore di ricerca della consulenza online nel campo delle dipendenze.

---

<sup>1</sup> La consulenza per e-mail in francese di SafeZone.ch è stata introdotta nel mese di settembre 2017 e, di conseguenza, non è stata considerata nel quadro del presente studio.

## Executive Summary

### I. Oggetto e domande

L'oggetto dello studio è la consulenza per e-mail offerta gratuitamente e in modo anonimo dal 2014 dal portale SafeZone.ch su mandato dell'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP). Le richieste di consulenza vengono registrate centralmente da SafeZone.ch e girate a circa quaranta specialisti dei servizi cantonali, i quali vi rispondono. Sulla scorta delle 1088 consulenze condotte tra aprile 2014 e luglio 2017 nella Svizzera tedesca e italiana,<sup>2</sup> lo studio ne esamina lo svolgimento e il contenuto, nonché i fattori di efficacia.<sup>3</sup>

Un fattore di efficacia è un concetto generale per indicare diversi interventi del consulente che si presume ottengano un certo effetto presso la persona che necessita di una consulenza. Sulla base di questa definizione, lo studio intende scoprire quali fattori di efficacia in forma scritta siano generalmente rilevanti e in quale misura essi vengono utilizzati in seno alla consulenza per e-mail di SafeZone.ch. La questione dell'efficacia, intesa come l'effetto esercitato sulla persona che richiede la consulenza, non viene approfondita dal presente studio.<sup>4</sup> Questo fornisce indicazioni basate sull'evidenza per l'ottimizzazione della consulenza per mail di SafeZone.ch e contribuisce all'acquisizione di conoscenze nel relativamente recente settore di ricerca della consulenza online nel campo delle dipendenze.

### II. Metodologia

Mediante un'analisi bibliografica di studi in tedesco, inglese e francese pubblicati online, sono stati discussi ed elaborati gli ultimi risultati della ricerca nel campo della consulenza online affinché potessero essere utilizzati per l'analisi della consulenza per e-mail di SafeZone.ch. Tale elaborazione presupponeva l'analisi quantitativa dello svolgimento e del contenuto di 1088 consulenze per e-mail e quella qualitativa dell'impiego di fattori di efficacia in un campione di cento consulenze. La rappresentatività del campione generato è stata verificata e confermata sulla scorta di variabili definite. Nel quadro delle analisi quantitative e qualitative, i dati sono stati codificati con il programma informatico MAXQDA, e valutati dal punto di vista statistico e contenutistico.

### III. Risultati dell'analisi

#### Risultati sullo svolgimento e il contenuto della consulenza per e-mail

- **Profilo delle persone che richiedono una consulenza:** si tratta per lo più di persone di sesso femminile (60%) che comunicano prevalentemente in tedesco (95%). Una minoranza si esprime in italiano (5%). L'87% ha tra i 19 e i 55 anni. Alla consulenza per e-mail si rivolgono comunque utenti di tutte le età (dai 13 anni). Gli utenti si suddividono quasi in misura uguale tra persone direttamente colpite (48%) e familiari (46%). Più raramente si tratta di altri attori, come specialisti e semplici interessati. Questi risultati dimostrano nel complesso che la consulenza per e-mail di SafeZone.ch raggiunge un pubblico vasto ed eterogeneo. L'accesso a bassa soglia alla consulenza si conferma pertanto quale importante condizione quadro strutturale.
- **Svolgimento della consulenza per e-mail:** la consulenza per e-mail di SafeZone.ch presenta determinate caratteristiche le quali, sulla base della ricerca nel campo, possono essere considerate specifiche di questa modalità di funzionamento del servizio. Ne è un esempio l'elevato numero di consulenze con relativamente pochi contatti: nella maggior

<sup>2</sup> La consulenza per e-mail in francese di SafeZone.ch è stata introdotta nel mese di settembre 2017 e, di conseguenza, non è stata considerata nel quadro del presente studio.

<sup>3</sup> Secondo lo strumento statistico di SafeZone.ch, nel periodo in esame sono state svolte 1356 consulenze per e-mail. Il numero relativamente basso di consulenze disponibili per lo studio si spiega da un lato con il fatto che, al momento del prelievo degli atti nel mese di luglio 2017, alcune consulenze non erano ancora concluse e, dall'altro, con la possibilità che alcune consulenze concluse non siano state archiviate dagli specialisti. Il presente studio ha considerato solo le consulenze archiviate.

<sup>4</sup> Dal punto di vista metodologico, l'analisi dell'efficacia è complicata dall'anonimato garantito dalla consulenza per e-mail di SafeZone.ch, che rende impossibile un contatto diretto con gli utenti.

parte dei casi, gli interlocutori si scrivono una (56%) o 2-5 volte (33%). Il numero di contatti si riflette nella durata della consulenza, che solitamente dura non più di otto settimane (73%). Un altro aspetto specifico è la conclusione della consulenza, solo nel 15% dei contatti definita esplicitamente nello scambio di e-mail. Secondo lo stato attuale delle ricerche, il numero relativamente basso di contatti e la conclusione spesso indefinita della consulenza non vanno interpretati come esiti negativi. Occorre infatti partire dal presupposto che l'individuazione del problema e la messa per iscritto avviano importanti processi di ricerca della soluzione presso la persona che richiede la consulenza. Per quanto riguarda il momento delle richieste, l'analisi dimostra che esse avvengono più sovente all'inizio della settimana e durante il giorno.

- **Contenuto della consulenza per e-mail:** la consulenza per e-mail di SafeZone.ch abbraccia un ampio ventaglio di temi. I contenuti riguardano nettamente più spesso problemi legati alle sostanze, nella maggior parte dei casi alcol (33%), cannabis (21%) e cocaina (13%). Le richieste per problemi non inerenti al consumo di sostanze riguardano invece per lo più il gioco patologico e la dipendenza dai giochi al computer. Spesso, i temi affrontati sono legati ad altri contesti: i più frequenti sono problemi di salute fisica o psichica (40%) e relazionali (37%). Gli specialisti consigliano spesso altri servizi e risorse. Solo in singoli casi la persona viene orientata direttamente ad un altro servizio. Lo stato attuale della ricerca sulle consulenze mail conferma questo fenomeno.

#### Risultati sull'impiego dei fattori di efficacia nella consulenza per e-mail di SafeZone.ch

- **Definizione di fattori di efficacia:** la ricerca si occupa dei fattori di efficacia nella consulenza per e-mail da una prospettiva concettuale, senza fornire un modello complessivo per la definizione di fattori di efficacia a favore dell'analisi contenutistica di consulenze per e-mail. Sulla scorta delle basi concettuali, nel presente studio è stato sviluppato lo schema di analisi seguente, composto di fattori di efficacia comuni e specifici. Quelli comuni fanno riferimento all'approccio di Klaus Grawe, il quale si avvale relativamente spesso della letteratura scientifica per l'impiego nella consulenza scritta online, come nel caso di SafeZone.ch. Quelli specifici riguardano le condizioni quadro specifiche che distinguono la consulenza per e-mail da quella di persona. Nello schema di analisi, ogni fattore di efficacia viene definito da elementi di testo linguistici e contenutistici utilizzati dagli specialisti nella consulenza.

Fattori di efficacia comuni	Fattori di efficacia specifici
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Relazione terapeutica</li><li>▪ Attivazione di risorse</li><li>▪ Attivazione di un problema</li><li>▪ Chiarimento motivazionale</li><li>▪ Superamento di un problema</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Anonimato psicologico</li><li>▪ Asincronia</li><li>▪ Facoltatività del contatto e accesso a bassa soglia</li><li>▪ Consulenza conservabile e immateriale</li><li>▪ Consulenza come co-produzione</li><li>▪ Disaccoppiamento psichico con immaginazione e proiezione</li></ul>

- **Utilizzo tecnico dei fattori di efficacia:** nel campione analizzato di cento consulenze, questi fattori di efficacia vengono utilizzati in quasi tutti gli scambi di e-mail. Se ne deduce che essi siano validi indipendentemente dallo svolgimento e dal contenuto specifici di una consulenza. Il ricorso ai fattori di efficacia comuni implica che l'approccio di Klaus Grawe trova riscontro nella consulenza per e-mail di SafeZone.ch, quello ai fattori di efficacia specifici che le caratteristiche della consulenza per e-mail trovano espressione nei testi di consulenza. L'analisi rivela che nel complesso i fattori di efficacia comuni vengono utilizzati più spesso rispetto a quelli specifici, i quali costituiscono in primis le condizioni quadro strutturali che i consulenti evidenziano solo sporadicamente nei loro testi. Fa eccezione la co-produzione, che invece è piuttosto frequente.

Il fatto che vengano impiegati tutti i fattori di efficacia conferma la definizione dei fattori operata per il presente studio e che è utilizzabile anche nella prassi e nella ricerca.

- **Forme di utilizzo dei fattori di efficacia:** sulla base dell'analisi dell'utilizzo dei fattori di efficacia, sono state tratte le conclusioni seguenti a livello linguistico e contenutistico:

- nella consulenza per e-mail di SafeZone.ch, gli specialisti si avvalgono in modo sistematico di una serie di elementi linguistici più o meno standardizzati (p.es. appellativi, presentazione personale, formula di saluto; grammatica corretta; linguaggio incentrato sugli utenti), i quali fungono da fondamenta e da struttura per l'instaurazione e lo sviluppo della **relazione terapeutica** tra consulente e persona che richiede la consulenza. Questa constatazione relativizza i risultati di ricerche che descrivono la relazione terapeutica nel contesto di una consulenza per iscritto come una dimensione difficilmente rilevabile;
- nella consulenza per e-mail di SafeZone.ch, si riconoscono un **approccio orientato alle risorse e alle soluzioni**, nonché una focalizzazione sulla **co-produzione**. Elementi linguistici dell'orientamento alle risorse e alle soluzioni, come pure della co-produzione si ritrovano in tutti i fattori di efficacia e caratterizzano la consulenza per e-mail come un processo che lo specialista e l'utente gestiscono insieme. Le forme dell'utilizzo pratico dimostrano che elementi linguistici possono spesso essere assegnati a più fattori di efficacia. A livello concettuale, questi ultimi vanno dunque intesi come elementi interagenti e collegati tra loro;
- in considerazione della varietà di elementi linguistici utilizzati, salta all'occhio la rilevanza di **parafrasi e interrogativi**. Questi mezzi stilistici vengono impiegati singolarmente o combinati in riferimento a diversi fattori di efficacia per potenziare l'effetto degli interventi del consulente. La funzione chiave di parafrasi e interrogativi nella consulenza per iscritto è una constatazione che risulta dall'analisi della consulenza per e-mail di SafeZone.ch in aggiunta a quanto dimostrato dalla ricerca specialistica nel campo.

#### IV. Conclusioni e raccomandazioni

La consulenza per e-mail di SafeZone.ch si distingue per una prassi uniforme e strutturata la quale, da un punto di vista esterno, è notevole. I profili delle persone che richiedono una consulenza e i contenuti della stessa rivelano la vastità del pubblico raggiunto. I fattori di efficacia comuni e specifici rilevanti secondo la ricerca nel campo della consulenza online per iscritto sono ampiamente utilizzati dagli specialisti di SafeZone.ch. L'analisi dell'utilizzo dei fattori di efficacia porta alla luce un linguaggio incentrato sugli utenti e uno stile di scrittura autentico che contraddistinguono la consulenza per e-mail di SafeZone.ch.

Sulla scorta dei risultati dell'analisi, si raccomanda di mantenere invariata la consulenza per e-mail di SafeZone.ch. Per quanto riguarda lo svolgimento e i contenuti, si tratta di verificare in quale misura le cifre chiave analizzate nel quadro del presente studio possano essere rilevate in modo continuativo mediante lo strumento statistico interno e analizzate nell'ottica di un monitoraggio sistematico. In riferimento all'utilizzo dei fattori di efficacia, lo studio getta le basi per discutere con specialisti l'orientamento metodico della consulenza per e-mail di SafeZone.ch e garantire la comprensione comune del mandato di consulenza. L'attenzione è focalizzata sullo scambio continuo di esperienze sui fattori di efficacia. La documentazione di formazione e consulenza di SafeZone.ch va completata progressivamente con linee guida metodiche volte a favorire la gestione delle conoscenze. Da un punto di vista esterno, la relativa libertà di cui godono i consulenti nell'organizzazione individuale delle consulenze per e-mail va intesa come base importante per l'offerta di consulenza personalizzata, e come tale mantenuta.