



Cofinanziato
dall'Unione europea



Upskilling counselling workers for remote, online services provision - REMCO

PROGRAMMA FORMATIVO

Disclaimer

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or OeAD-GmbH. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

The project resources contained herein are publicly available under the Creative Commons license 4.0 BY.



Indice

Introduzione	3
UNITÀ FORMATIVA 1 Struttura della sessione terapeutica a distanza	5
UNITÀ FORMATIVA 2 Fondamenti e strumenti digitali	7
UNITÀ FORMATIVA 3 Comunicazione	9
UNITÀ FORMATIVA 4 Relazione terapeutica	11
UNITÀ FORMATIVA 5 Etica e pratica legale	13
UNITÀ FORMATIVA 6 Cura di sé	16



Introduzione

Migliorare le competenze degli operatori della salute mentale per la fornitura di servizi online a distanza è un corso online creato nell'ambito del progetto Erasmus + REMCO.

Contesto

Il corso online si basa sul programma formativo REMCO che è stato sviluppato dall'analisi dei dati di ricerca sull'analisi dei bisogni, delle sfide e delle esigenze lavorative nella terapia a distanza, sulla formazione esistente per gli operatori della salute mentale; dal focus group con esperti del settore e dai risultati del sondaggio con operatori della salute mentale, istituzioni, associazioni ed esperti del settore.

Obiettivo

Fornire obiettivi di apprendimento, misurabili e valutabili, per l'offerta di formazione continua professionale sulle conoscenze e le competenze richieste dagli operatori della salute mentale per essere in grado di pianificare ed eseguire sessioni di terapia a distanza.

Discenti

I programmi di studio e il corso online REMCO sono destinati a professionisti e tirocinanti che forniscono i loro servizi di salute mentale attraverso l'impostazione online. Sarà molto vantaggioso per psicoterapeuti e counselors che stanno appena entrando nel mondo della psicoterapia e della consulenza online. Tuttavia, anche terapisti e counsellors con maggiore esperienza in ambito online possono utilizzare il corso come formazione continua. Infine, altri professionisti della salute mentale come infermieri, medici, assistenti sociali e figure simili, che forniscono servizi sanitari utilizzando strumenti a distanza, possono migliorare le proprie conoscenze e competenze attraverso il programma formativo e il corso online REMCO.

Prerequisito consigliato

Occorre essere un professionista qualificato o un tirocinante nel campo della salute mentale. Questo programma formativo supporta la transizione dalla psicoterapia o dal counseling tradizionale al contesto online. Pertanto, si consiglia di possedere una laurea che riguardi la salute mentale, una formazione in psicoterapia o in counseling presso un istituto certificato o di essere un tirocinante nel settore.

Struttura

Il programma formativo è definito in 6 moduli/unità formative.

1. Unità formativa 1: Struttura della sessione terapeutica a distanza
2. Unità formativa 2: Fondamenti e strumenti digitali
3. Unità formativa 3: Comunicazione
4. Unità formativa 4: Relazione terapeutica
5. Unità formativa 5: Etica e pratica legale
6. Unità formativa 6: Cura di sé



**Cofinanziato
dall'Unione europea**



Le unità di apprendimento seguono i principi ECVET e includono contenuti, risultati di apprendimento, valutazione e materiali di apprendimento. Il programma formativo corrisponde al livello 5 dell'EQF .

Di seguito le specifiche delle singole unità.



UNITÀ FORMATIVA 1

Struttura della sessione terapeutica a distanza

Questa unità di apprendimento esplora il mondo della terapia online, affrontando le opportunità e le sfide che presenta. In questa unità tratteremo le distinzioni tra sessione online e offline, i metodi adatti per la terapia a distanza, le sue possibilità e i suoi limiti, i requisiti tecnici essenziali e l'importanza di adattare la sessione alle esigenze individuali del cliente. Unisciti a noi per scoprire come la terapia da remoto sta rimodellando il supporto alla salute mentale nell'era digitale.

Al completamento di questa unità il discente dovrebbe essere in grado di:

1. Praticare la terapia online
2. Essere consapevole delle differenze tra gli individui
3. Stabilire le differenze tra terapia online e offline
4. Applicare le regole della terapia a distanza

Risultati dell'apprendimento <i>Al termine dell'unità ci si aspetta che il discente:</i>	Sistema ECVET	
	S – Abilità K – Conoscenze C – Competenze	
Come avviare una sessione online	K	Conoscere i metodi che possono essere utilizzati per la terapia online.
	S	Saper avviare un contatto attraverso i media online.
	C	Gestire la terapia a distanza online.
Differenze tra sessione online e offline	K	Comprendere che cos'è la terapia online e offline.
	S	Saper spiegare la differenza tra la terapia online e offline.
	C	Gestire il processo di terapia online.
Possibilità e limiti	K	Capire quali sono le possibilità e i limiti della terapia a distanza.
	S	Essere in grado di eseguire una terapia a distanza.
	C	Mantenere una terapia a distanza efficace.
Consapevolezza delle differenze negli individui	K	Comprendere le differenze tra gli individui.
	S	Saper rispondere ai diversi individui e alle loro esigenze.
	C	Gestire la terapia individuale online.

Contenuto dell'unità

Argomento 1. Come avviare la terapia online

- metodi da utilizzare per la terapia online
- come attivare la terapia a distanza

Argomento 2. Differenze tra terapia online e offline

- differenze tra terapia online e offline

Argomento 3. Possibilità e limiti

- possibilità e limiti della terapia a distanza



Argomento 4. Consapevolezza delle differenze negli individui

- come rispondere alle diverse richieste

Metodi di valutazione

Metodo di valutazione: test di autovalutazione con domande a scelta multipla.

Materiale didattico aggiuntivo suggerito

Autori	Titolo	Pubblicazione	Anno	ISBN/DOI
Chester, A. & Glass, CA	Online counselling: a descriptive analysis of therapy services on the Internet	British Journal of Guidance & Counselling, 34:2, 145-160,	2006	DOI: 10.1080/03069880600583170
Békés, V. & Aafjes-van Doorn, K.	Psychotherapists' attitudes toward online therapy during the COVID-19 pandemic.	Journal of Psychotherapy Integration, Vol 30(2), giugno 2020, 238-247.	2020	ISBN: 978-1-4338-9372-8
Barker GG e Barker EE	Online therapy: lessons learned from the COVID-19 health crisis	British Journal of Guidance & Counselling, 50:1, 66-81,	2021	DOI: 10.1080/03069885.2021.1889462



UNITÀ FORMATIVA 2

Fondamenti e strumenti digitali

L'unità di apprendimento è progettata per aiutare i professionisti ad acquisire gli strumenti necessari per fornire senza problemi consulenza a distanza. Saranno introdotti alle prime nozioni tecniche di base, conosceranno i programmi più adatti e impareranno a gestire i piccoli problemi tecnici. Infine, ma non meno importante, i discenti impareranno a guidare i clienti nelle sessioni per ottenere un risultato ottimale.

Al completamento di questa unità il discente dovrebbe essere in grado di:

1. Esercitarsi nella gestione delle nozioni di base e degli strumenti digitali per implementare con successo la terapia da remoto.
2. Dimostrare come funzionano i programmi per guidare i discenti e consentire loro di partecipare senza problemi alle sessioni.
3. Stabilire strutture e metodi propri utilizzando strumenti per fornire sessioni online e adattarli alle esigenze dei partecipanti.
4. Applicare le modalità di terapia a distanza nella propria pratica con l'aiuto delle nuove competenze tecniche acquisite.

Risultati dell'apprendimento <i>Al termine dell'unità ci si aspetta che il discente:</i>	Sistema ECVET	
		<i>S - Abilità K - Conoscenza C - Competenze</i>
Competenze hardware	K	Conoscere l'hardware di un computer.
	S	Conoscere la differenza tra hardware e software.
	C	Conoscere l'hardware necessario per la terapia da remoto.
Competenze software	S	Essere in grado di gestire il software di base di un computer.
	K	Saper nominare gli strumenti per le riunioni online più comuni.
	K	Conoscere un software di comunicazione utile per la terapia da remoto.
	K	Conoscere le diverse possibilità di terapia in un ambiente online.
	C	Saper identificare quali strumenti è possibile utilizzare per migliorare la terapia da remoto.
	K/S	Conoscere Microsoft Teams e saper utilizzare le funzioni.
Come guidare i clienti	K/S	Conoscere Zoom e saper utilizzare le funzioni.
	S	Saper guidare gli studenti su come utilizzare hardware e software per la consulenza da remoto.
	S	Saper istruire i clienti sulle procedure tecniche.
Risoluzione dei problemi	C	Saper trovare strumenti adatti per la terapia da remoto.
	S	Essere in grado di gestire le interruzioni della terapia da remoto.
	K	Saper gestire i guasti del software nella terapia da remoto.
	S	Saper gestire gli errori di connessione.
	C	Essere in grado di guidare i clienti durante le interruzioni tecniche.



Contenuto dell'unità

- Argomento 1. Competenze hardware
- differenza tra hardware e software
 - hardware necessario per la terapia da remoto
- Argomento 2. Competenze software
- software di base dei computer
 - strumenti in uso per le riunioni online
 - possibilità degli ambienti online
- Argomento 3. Come guidare i clienti
- istruzioni per i clienti
 - strumenti adeguati per la terapia a distanza
- Argomento 4. Risoluzione dei problemi
- affrontare le interruzioni
 - guidare i clienti durante le interruzioni

Metodi di valutazione

Metodo di valutazione: test di autovalutazione con domande a scelta multipla.

Materiale didattico aggiuntivo suggerito

Autori	Titolo	Pubblicazione	Anno	ISBN/DOI
Smith K., Moller N., Cooper M., Gabriel L., Roddy J. & Sheehy, R.	Video counselling and psychotherapy: A critical commentary on the evidence base	Ricerca su consulenza e psicoterapia pubblicata da John Wiley & Sons Ltd per conto della British Association for Counseling and Psychotherapy. Volume 22, numero 1, pagine 92-97	2021	https://doi.org/10.1002/capr.12436
Alvandi, EO	Cybertherapogy: A conceptual architecting of presence for counselling via technology.	Giornale internazionale di psicologia e studi educativi, 6(1), 30-45.	2019	https://doi.org/10.17220/ijpes.2019.01.004



UNITÀ DFORMATIVA 3

Comunicazione

L'unità di apprendimento è progettata per aiutare i professionisti nella transizione dalla comunicazione in ambiente tradizionale a quella in ambiente online. Viene fornita una panoramica su cosa cambia nella comunicazione non verbale e verbale, nonché suggerimenti su come adattarsi al meglio agli spunti comunicativi mancanti. Verrà inoltre illustrato come si formano gli stereotipi e i pregiudizi e come si manifestano nella relazione terapeutica bidirezionale, con possibili esempi nel contesto online.

Al completamento di questa unità il discente dovrebbe essere in grado di:

1. Esercitare le principali abilità comunicative
2. Dimostrare capacità di comunicazione verbale e non verbale adeguate per la terapia da remoto e dimostrare rispetto per le differenze individuali
3. Stabilire una comunicazione e una relazione terapeutica efficaci
4. Riconoscere i segnali di pregiudizio e i comportamenti stereotipati e rispettare le differenze individuali
5. Applicare le conoscenze e le competenze acquisite nella sessione online

Risultati dell'apprendimento <i>Al termine dell'unità ci si aspetta che il discente:</i>	Sistema ECVET	
		<i>S - Abilità K - Conoscenza C - Competenze</i>
Comunicare in modo efficace e mantenere una comunicazione efficace nell'ambiente online	K	Descrivere gli elementi di una comunicazione efficace
	S	Comprendere le regole della comunicazione online
	C	Dare istruzioni efficaci
Essere consapevoli e interpretare i segnali non verbali	K	Definire i segnali non verbali nella comunicazione
	S	Riconoscere i segnali non verbali nella comunicazione
	C	Adattare la comunicazione personale non verbale
Riconoscere i segnali di pregiudizio ed evitare il pensiero stereotipato	K	Descrivere pregiudizi e stereotipi
	S	Riconoscere i segnali di pregiudizio e il pensiero stereotipato
	C	Applicare una comunicazione priva di pregiudizi

Contenuto dell'unità

Argomento 1. Comunicazione verbale

- abilità verbali fondamentali
- comunicazione effettiva



Argomento 2. Comunicazione non verbale

- comunicazione non verbale in generale
- interpretazione dei segnali non verbali
- comunicazione non verbale in ambito online

Argomento 3. Pregiudizi e stereotipi

- segnali di pregiudizio
- pensiero stereotipato
- differenze individuali

Metodi di valutazione

Metodo di valutazione: test di autovalutazione con domande a scelta multipla.

Materiale didattico aggiuntivo suggerito

Autori	Titolo	Pubblicazione	Anno	ISBN/DOI
Ntshuntshe , Z., Gqeba , N. & Gqeba , M.	Verbal Communication in Counselling and Therapy	Consulenza e terapia. Ed. SG Taukeni	2020	http://dx.doi.org/10.5772/intechopen.92316
Chen, CK ., Nehrig, N., Walsh, L., et al.	When distance brings us closer: leveraging telepsychotherapy to build deeper connection	Counseling Psychology Quarterly, 34:3-4, 554-567.	2021	https://doi.org/10.1080/09515070.2020.1779031
Mbroh , H., Najjab , A., Knapp, S., & Gottlieb, MC	Prejudiced patients: Ethical considerations for addressing patients' prejudicial comments in psychotherapy.	Psicologia professionale: ricerca e pratica, 51(3), 284-290.	2020	https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/pro0000280



UNITÀ FORMATIVA 4

Relazione terapeutica

L'unità didattica è progettata per evidenziare fattori importanti per l'avvio e il mantenimento di una relazione psicoterapeutica, come i criteri per la psicoterapia online, ciò che influenza la relazione terapeutica e come la relazione terapeutica viene mantenuta online.

Al completamento di questa unità il discente dovrebbe essere in grado di:

1. Esercitarsi a fornire e ricevere feedback.
2. Essere in grado di stabilire confini all'interno dell'alleanza terapeutica.
3. Stabilire una relazione cliente/terapeuta efficace.
4. Applicare criteri di inclusione per la consulenza/terapia online.

Risultati dell'apprendimento <i>Al termine dell'unità ci si aspetta che il discente:</i>	Sistema ECVET	
		<i>S – Abilità K – Conoscenza C – Competenze</i>
Riconoscere i segnali di possibili difficoltà	K	Nominare e descrivere le difficoltà tipiche nella terapia online.
	S	Riconoscere i segnali di diversi scenari di problemi comportamentali online.
	C	Essere in grado di fornire soluzioni per possibili problemi.
Stabilire criteri di inclusione	K	Comprendere i pro e i contro della terapia da remota.
	S	Riconoscere i segnali specifici che favoriscono l'esclusione del cliente dalla terapia online.
	C	Individuare quali clienti possono partecipare alla terapia da remoto.
Costruire e mantenere relazioni efficaci	K	Nominare e descrivere i fattori che consentono o impediscono una comunicazione efficace.
	S	Riconoscere e prevenire comportamenti sfavorevoli.
	C	Essere in grado di stabilire confini efficaci ma terapeutici.
Come raccogliere feedback/ opinioni del cliente	K	Comprendere la rilevanza del feedback nella consulenza/ terapia.
	S	Saper creare diverse forme di feedback.
	C	Saper conservare appunti e registrazioni.

Contenuto dell'unità

Argomento 1. Relazione terapeutica

- cos'è la relazione o alleanza terapeutica?



- differenze nel formare una relazione terapeutica nel contesto online

Argomento 2. Criteri di inclusione per la terapia a distanza

- criteri di inclusione per la terapia e la consulenza in generale
- gruppi che beneficiano della terapia a distanza

Argomento 3. Costruire e mantenere relazioni efficaci

- fattori che contribuiscono alla costruzione di una relazione efficace
- fattori che contribuiscono al mantenimento di una relazione efficace
- stabilire i confini nella psicoterapia/consulenza

Argomento 4. Ottenere e fornire feedback nell'ambiente online

- tenere appunti e registri
- forme di feedback

Metodi di valutazione

Metodo di valutazione: test di autovalutazione con domande a scelta multipla.

Materiale didattico aggiuntivo suggerito

Autori	Titolo	Pubblicazione	Anno	ISBN/DOI
Gelso, CJ e Hales, JA	The psychotherapy relationship: Theory, research, and practice	John Wiley & Figli	1998	978-0471127208
Kozarić Kovačić, D. & Frančišković, T.	Psihoterapijski pravci	Medicinska naklada	2014	978-953-176-675-3
Eichenberg, C., G., Rach, P. & Winter, L.	Therapeutic alliance in psychotherapy across online and face-to-face settings: A quantitative analysis	Interventi su Internet, volume 29, 100556.	2022	https://doi.org/10.1016/j.intvent.2022.100556 .



UNITÀ FORMATIVA 5

Etica e pratica legale

Nel campo della psicoterapia e del counseling, i professionisti affrontano il compito vitale di sostenere gli standard etici e legali. Questa unità di apprendimento esplora i principi fondamentali della sicurezza del cliente, della privacy e del processo decisionale etico. In un mondo sempre più digitale, affronta anche le sfide uniche del counseling online, concentrandosi sulla protezione dei dati, sulla privacy e su considerazioni etiche. Al termine di questo modulo sarai in grado di affrontare gli aspetti etici e legali della tua professione salvaguardando al contempo la riservatezza e la sicurezza dei dati dei tuoi clienti.

Al completamento di questa unità il discente dovrebbe essere in grado di:

1. Assicurare la privacy dei dati
2. Dimostrare consapevolezza circa le questioni etiche della terapia online
3. Stabilire cos'è la protezione dei dati della terapia online
4. Applicare metodi di gestione e trasferimento dei dati

Risultati dell'apprendimento <i>Al termine dell'unità ci si aspetta che il discente:</i>	Sistema ECVET	
	<i>S - Abilità K - Conoscenza C - Competenze</i>	
Privacy/ Sicurezza	K	Comprendere il significato e lo scopo della Privacy dei dati.
	S	Essere in grado di sapere quali sono i dati personali e sensibili.
	C	Mantenere la privacy dei dati.
Ambiente sicuro e riservatezza	K	Essere in grado di segnalare ai clienti il rischio dello spazio digitale.
	S	Guidare i clienti nel trovare un posto sicuro a casa.
	C	Mantenere un ambiente sicuro e riservato per i clienti.
Consapevolezza delle questioni etiche nella terapia online	K	Comprendere i principi etici e ciò che è importante nella terapia da remote.
	S	Essere in grado di educare i clienti sulla protezione dei dati della terapia online.
	C	Gestire i principi di autonomia nella terapia online.
Conservazione e protezione dei dati del cliente	K	Comprendere cosa significa protezione dei dati del cliente.
	S	Sapere cosa fare in caso di violazione.
	C	Gestire e proteggere i dati del cliente.
Documentazione/ Gestione dati	K	Comprendere quando è possibile eliminare i dati personali e sensibili dei clienti.
	S	Essere in grado di trattare i dati dei clienti tenendo conto delle basi giuridiche.
	C	Comprendere i metodi di gestione e trasferimento dei dati.



Contenuto dell'unità

Argomento 1. Privacy/Sicurezza

- definizione di Privacy dei dati
- significato e scopo della Privacy dei dati

Argomento 2. Ambiente sicuro e riservatezza

- i rischi dello spazio digitale per i clienti

Argomento 3. Consapevolezza delle questioni etiche nella terapia online

- il principio di autonomia nella terapia online
- principi etici
- cos'è la protezione dei dati nella terapia online

Argomento 4. Conservazione e protezione dei dati del cliente

- cosa fare in caso di violazione

Argomento 5. Documentazione/Gestione dei dati

- motivi giuridici che autorizzano il trattamento dei dati dei clienti
- modalità di gestione e trasferimento dei dati

Metodi di valutazione

Metodo di valutazione: test di autovalutazione con domande a scelta multipla.

Materiale didattico aggiuntivo suggerito

Autori	Titolo	Editore	Anno	ISBN
Shereen Khan, Jennifer D. Shapka e Jose F. Domene	Counsellors' experiences of online therapy	British Journal of Guidance & Counselling, 50:1, 43-65	2022	DOI: 10.1080/03069885.2021.1885009
Stoll J, Müller JA e Trachsel M	Ethical Issues in Online Psychotherapy: A Narrative Review	Davanti. Psichiatria. Sez. Terapie psicologiche. Volume 10	2020	DOI: https://doi.org/10.3389/fpsyt.2019.00993
Lustgarten SD; Garrison YL, Sinnard MT e Flynn A. WP.	Digital privacy in mental healthcare: current issues and recommendations for	Opinione attuale in psicologia, Volume 36, Pagine 25-31,	2020	DOI: https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2020.03.012



Cofinanziato
dall'Unione europea



	technology use			
--	-------------------	--	--	--



UNITÀ FORMATIVA 6

Cura di sé

Per garantire non solo la salute del cliente ma anche quella del professionista nella terapia a distanza, la cura di sé è l'elemento essenziale. Gli input di questa unità di apprendimento spaziano dalla creazione delle proprie routine ai metodi per la sana creazione di barriere tra lavoro e vita privata.

Al completamento di questa unità il discente dovrebbe essere in grado di:

1. Praticare la cura di se stesso per garantire non solo la salute del cliente ma anche la propria.
2. Dimostrare una netta divisione tra vita privata e professionale al fine di tutelare preventivamente il proprio corpo e la propria mente.
3. Stabilire una routine che renda efficace il lavoro da casa, ma protegga anche la propria privacy
4. Applicare vari metodi di cura di sé e di sana delimitazione dalla professione

Risultati dell'apprendimento <i>Al termine dell'unità ci si aspetta che il discente:</i>	Sistema ECVET	
		<i>S - Abilità K - Conoscenza C - Competenze</i>
Cura di sé come professionista online (segni di esaurimento, burn-out e cosa si potrebbe fare)	K	Conoscere le forme di cura di se stessi.
	S	Saper riconoscere i punti vulnerabili.
	C	Essere in grado di riconoscere e valutare i rischi e i pericoli del lavoro.
Autopromozione	K	Conoscere le linee guida promozionali della terapia.
	S	Conoscere il limite delle informazioni non autorizzate.
	C	Conoscere le tecniche per acquisire clienti.
Stabilire i confini	S	Essere in grado di stabilire le priorità.
	C	Saper prendere le distanze dalle speranze e dalle aspettative dei clienti nella terapia online.
	K	Conoscere le possibilità per mantenere una sana distanza.
Specificità della terapia online	S	Essere in grado di sviluppare una routine efficiente per lavorare da casa.
	S	Conoscere i metodi per tracciare una linea tra lavoro e vita privata durante la terapia a distanza.
Equilibrio tra lavoro e vita privata	K	Essere in grado di distinguere tra vita privata e professionale per separarle in modo efficace.



Contenuto dell'unità

Argomento 1. Cura di sé come professionista online

- forme di cura di sé
- punti vulnerabili, rischi e pericoli

Argomento 2. Autopromozione della terapia online

- linee guida promozionali della terapia
- metodi per acquisire clienti

Argomento 3. Definizione dei confini

- impostazione prioritaria
- modi per mantenere una sana distanza

Argomento 4. Specificità della terapia online

- impostazione di una routine per lavorare da casa

Argomento 6. Equilibrio tra lavoro e vita privata

- metodi per separare la vita privata da quella lavorativa

Metodi di valutazione

Metodo di valutazione: test di autovalutazione con domande a scelta multipla.

Materiale didattico aggiuntivo suggerito

Autori	Titolo	Editore	Anno	ISBN/DOI
Posluns, K. & Gall, TL	Dear Mental Health Practitioners, Take Care of Yourself: a Literature Review on Self-Care	Springer Sci- enza+Busi- ness Media, LLC	2019	doi : 10.1007/s10447-019-9382-w
Evans, J.	Online Counselling and Guidance Skills: A Practical Resource for Trainees and Practitioners	SAGE Pub- blicazioni Ltd	2008	ISBN-10 1412948649