Facoltà di Psicologia
Corso di Laurea in Psicologia delle Organizzazioni e del Marketing

QUANDO CAMBIARE É DIFFICILE: CASI CRITICI IN UN SERVIZIO DI E-HEALTH

Tesi di Laurea di:
Fabiola Fedele
Matr. 4209671

Relatore: Chiar.mo Prof. Carlo Galimberti

Anno accademico 2014/2015

yukendu

Coaching

- Una particolare modalità: l'health coaching

Comunicazione mediata

Yukendu

- Innovativo servizio di coaching online

Coaching

Processo di sviluppo fortemente orientato all'azione che consente alle persone di **apprendere**, nonché di **migliorare** e **accrescere** le proprie competenze e prestazioni (Tommasi, 2007; Ellinger e Kim, 2014).

Health coaching

Modalità che permette agli utenti di migliorare le conoscenze, gli strumenti e la fiducia in sé stessi per diventare partecipanti attivi e raggiungere obiettivi di benessere duraturo (Bennett, Coleman, Parry, Bodenheimer e Chen, 2010).

Comunicazione mediata

INTERAZIONI FACE-TO-FACE (OFFLINE)

INTERAZIONI MEDIATE DA NUOVE TECNOLOGIE

INTERAZIONI MISTE (BLENDED)

COMUNICAZIONE ATTRAVERSO LO SMARTPHONE

yukendu

Rivoluzionaria idea di

Wellness & Wireless

brillante start-up di Reggio Emilia

Innovativo servizio di coaching online volto al benessere olistico della persona, disponibile sia sul sito web che via app

yukendu

Supporto di un professionista dedicato (coach) con cui si ha la possibilità di parlare telefonicamente e via SMS

yukendu

ALIMENTAZIONE

FITNESS

AUTOASCOLTO

Ricerca

Domanda di ricerca

- Valutare l'efficacia di un servizio complesso, al fine di sondare eventuali insoddisfazioni e comprendere le cause che impattano al fallimento del percorso di coaching.

Metodologia

- Metodo misto(qualitativo/
- quantitativo).
- Grounded Theory (GT).
- Atlas.Ti

Obiettivi

- Comprendere gli stili di comunicazione tra coach e coachee in casi disfunzionali.
- Rilevare le criticità presenti nel protocollo di Yukendu

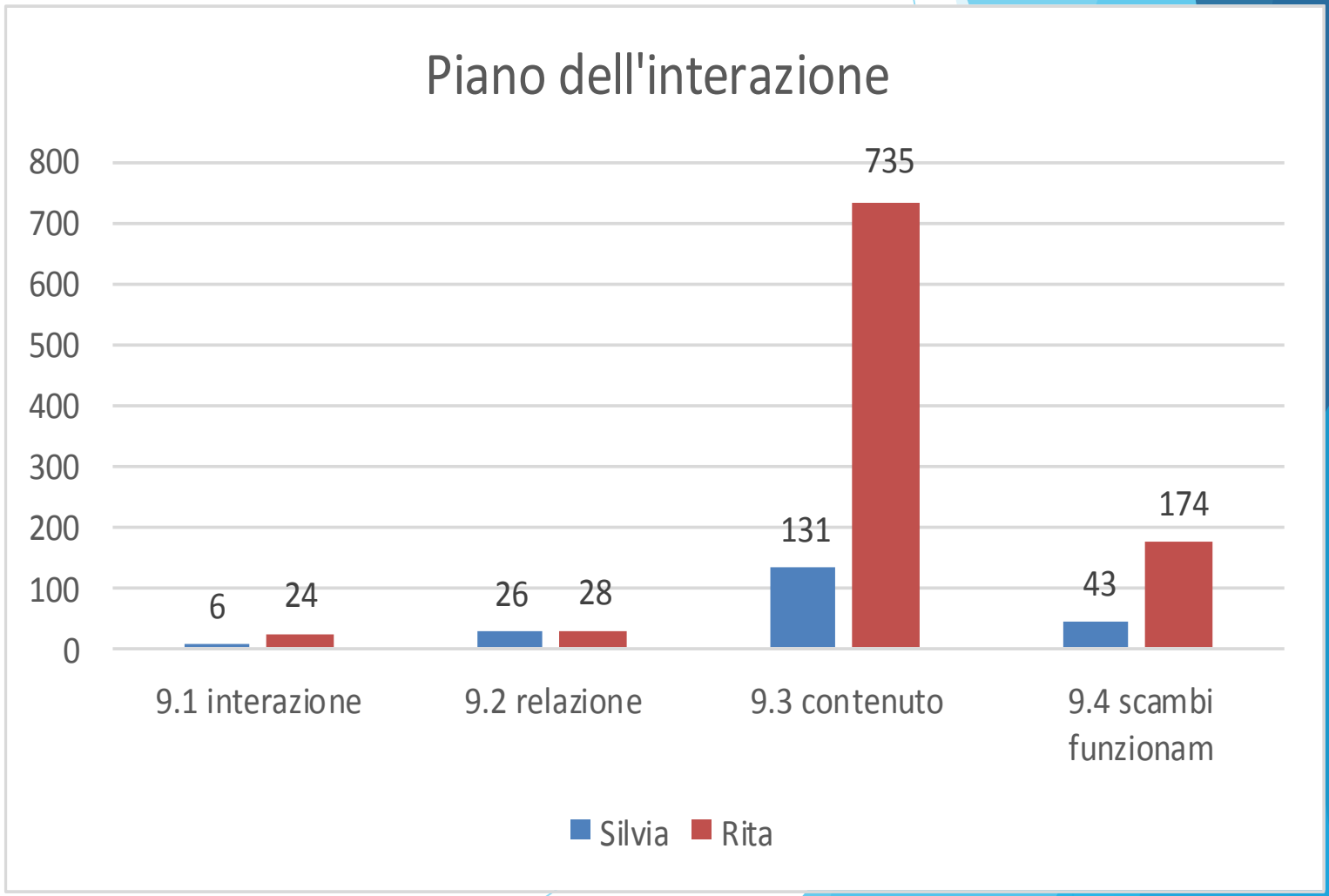
Campione

- Due soggetti rappresentanti casi critici che non hanno raggiunto il proprio obiettivo
- Coach femmina-coachee femmina; coach maschio-coachee femmina
- 5 chiamate ciascuno,48 SMS nel primo caso e 106 nel secondo caso.

Conclusione della ricerca

COMUNICAZIONE

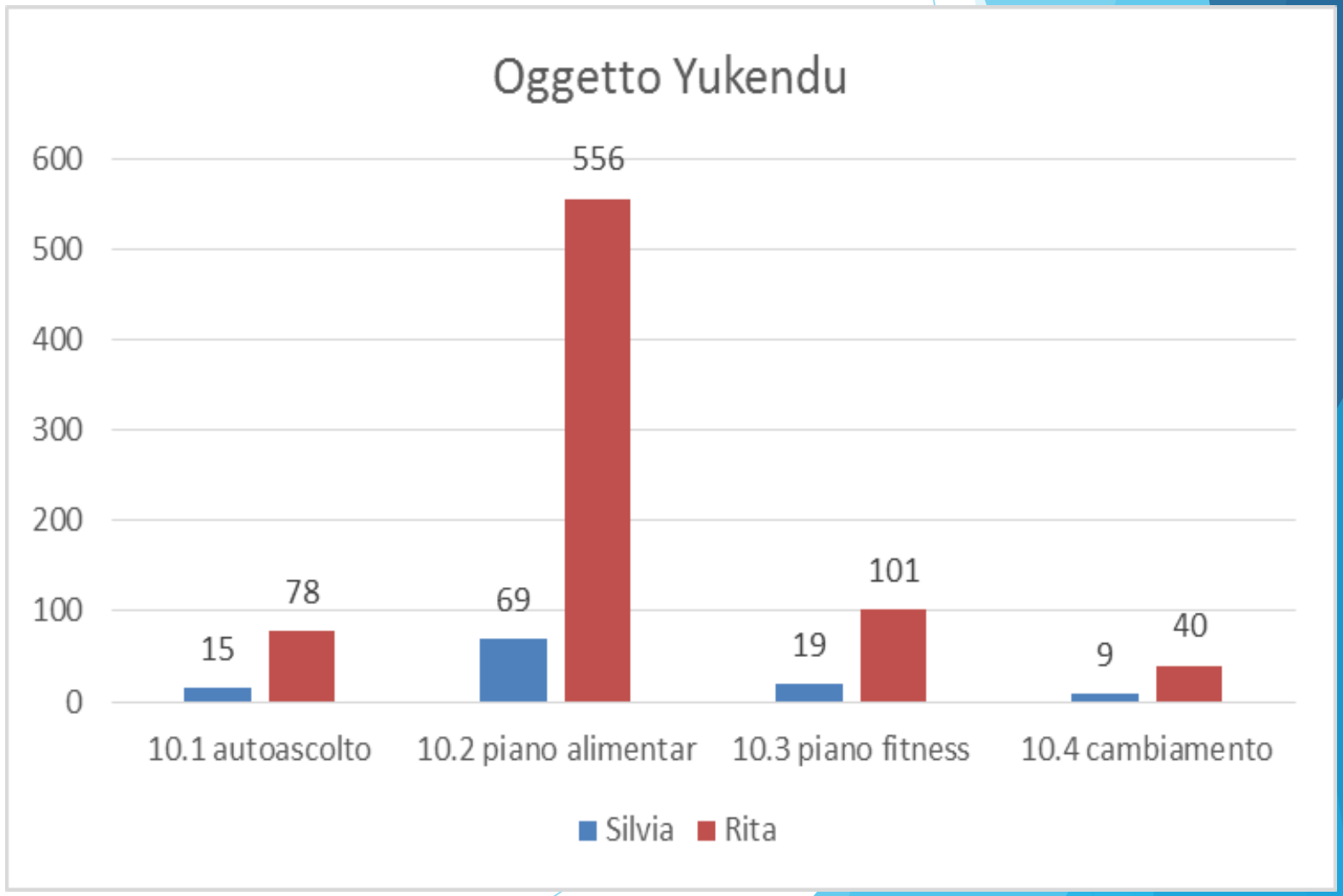
- Thread non lineare;
- Risposta inviata dal coach al coachee dopo molte ore;
- Alternanza tra eteroselezione e autoselezione parallela e indipendente
- Prevalenza del tu a discapito dell'io e del noi;
- Elevata importanza data al contenuto e agli scambi legati al funzionamento dell'app a discapito degli aspetti relazionali



Conclusione della ricerca

OGGETTO YUKENDU

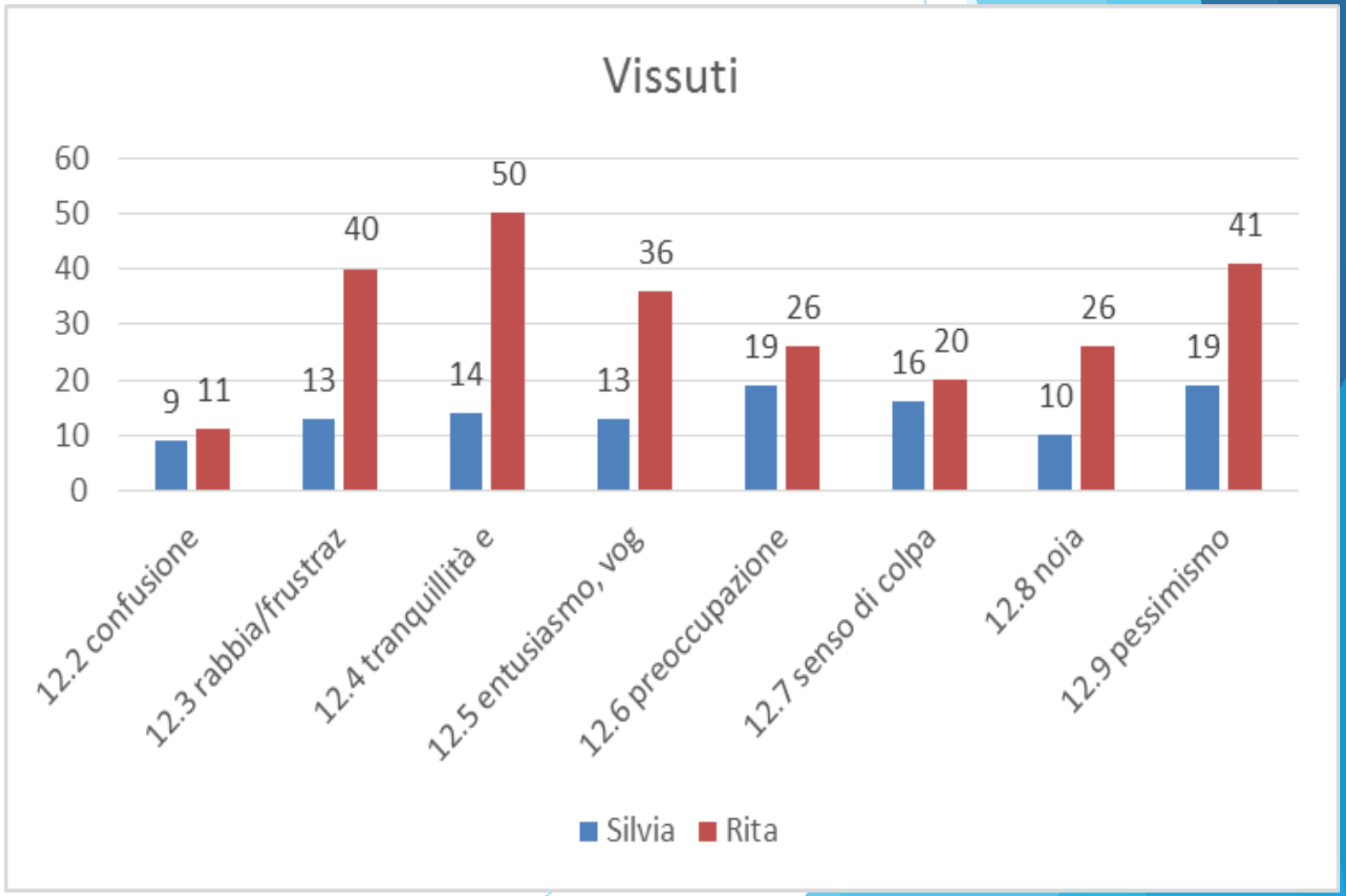
- Troppa importanza ad un unico pilastro
- il cambiamento olistico a cui si andrà incontro viene poco nominato e dato per scontato



Conclusione della ricerca

VISSUTI

- La mattina vengono espresse maggiormente emozioni positive
- Il pomeriggio vengono espresse maggiormente emozioni negative
- Emerge pessimismo, preoccupazione e rabbia/frustrazione alternata a tranquillità e serenità



Per concludere

• L’analisi del contenuto attraverso il software Atlas.ti esclude l’ambito semantico e il contesto in cui determinate parole vengono pronunciate.

• In questa ricerca entrambi gli utenti erano donne

• Lo studio nell’ambito dell’health coaching, del benessere e della comunicazione mediata rappresenta ancora un campo nuovo e poco studiato

• La complessità e la novità del tema può rappresentare una sfida per ulteriori ricerche future, in modo tale da capire come migliorare i benefici offerti dai servizi elettronici e costruire maggior consapevolezza tra gli utenti riguardo l’esistenza di servizi di e-health dedicata all’assistenza clienti.

Grazie per l'attenzione