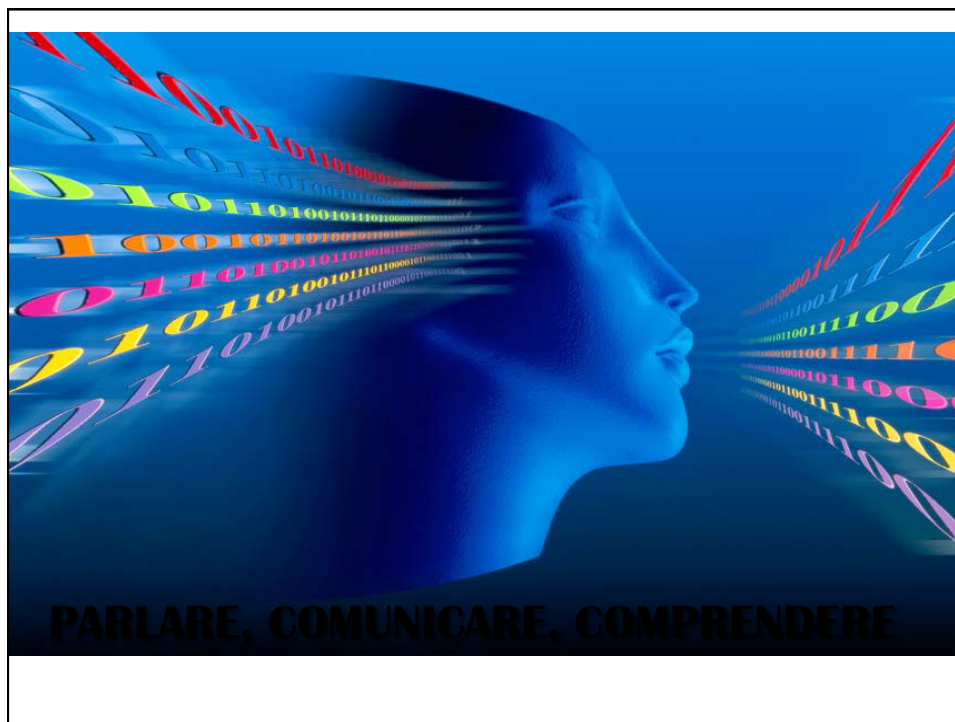




**LA RELAZIONE È PIÙ
IMPORTANTE DEL PROBLEMA**

**LA PERSONA È PIÙ IMPORTANTE
DELLA SOLUZIONE**

***Con tutto il nostro essere entriamo in contatto con la Persona nella sua interezza:
attraverso ciò che narra e il modo in cui narra, noi possiamo entrare in contatto con il suo modo di stare al mondo, la sua essenza.***

La Persona è il focus della nostra attenzione superando dicotomie come mente/corpo, salute/malattia...



Da chi ti piacerebbe essere aiutato a fare un viaggio eccezionale e impegnativo?

Pensa a un *caregiver* di cui hai sperimentato le cure e la guida in modo positivo

IL COUNSELING,
accompagnando le persone a scegliere
e decidere in modo informato e
autonomo di attivare comportamenti,
pensieri e modi di sentire che cerchino
di soddisfare le intenzioni e le
aspettative costruttive di vita personali
e compatibili con l'ambiente
(fisico e umano)

SOSTIENE L'EVOLUZIONE
RESILIENTE INDIVIDUALE E
COLLETTIVA

Il Counseling

- **aiuto professionale in cui la persona viene agevolata nel definire e chiarire i risultati che desidera ottenere, pianificando un percorso breve per raggiungerli, utilizzando l'ottica dell'empowerment**

Il Counseling è:

- **abilità e competenze comunicative avanzate e relazionali, messe al servizio dell'utenza, per rendere migliore la vita di individui, coppie, famiglie, comunità, per agevolare il percorso scolastico e prevenire dispersione e abbandoni, per facilitare la realizzazione e ottimizzare le prestazioni nella vita professionale....**

COUNSELING:

AIUTARE L'ALTRO
ATTRAVERSO UN ASCOLTO
PROFESSIONALE E UNA
COMUNICAZIONE
COMPRENSIVA
ALL'INTERNO DI UN
SETTING RELAZIONALE
GOVERNATO DA REGOLE.
IL COUNSELING È
CONDOTTO DA UN TECNICO
DELLA RELAZIONE DI
AIUTO SPECIFICAMENTE
FORMATO E
REGOLARMENTE
SUPERVISIONATO



L'ottanta per cento delle nostre ore di veglia viene
speso nella comunicazione

- È un'abilità che viene
 il
 per
 per (o quasi)
 per
- È un'abilità che viene
 usata per il **30%**, **insegnata poco**
- **LEGGERE**
È un' abilità che viene **appresa** per **terza**, **usata** per
 il **16%**, **insegnata abbastanza**
- **SCRIVERE**
È un' abilità che viene **appresa** per **quarta**, **usata**
 per il **9%** **insegnata molto**

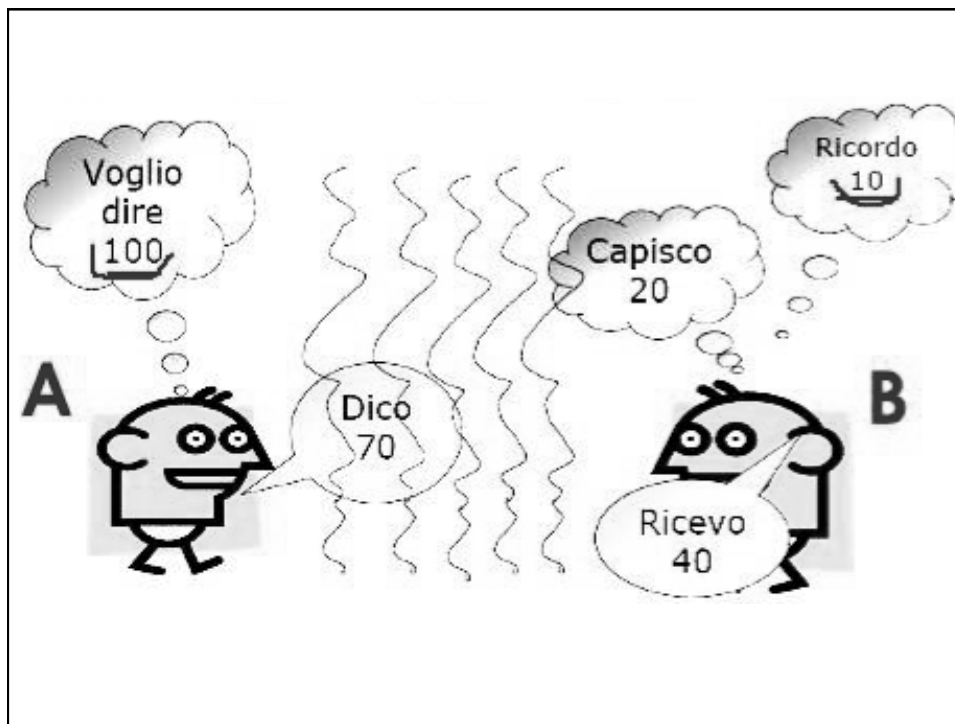


**NON SI PUÒ NON
COMUNICARE**



Ascoltare, comunicare,
comprendere





**IL CONTESTO
DEFINISCE IL SIGNIFICATO
SENZA CONTESTO NON
POSSIAMO DARE SENSO**

Le dimensioni del contesto

- **Fisica:** il luogo in cui si comunica
- **Temporale:** il momento
- **Storica:** i rapporti pregressi tra chi comunica e chi riceve
- **Psicologica:** il livello di empatia
- **Relazionale:** la modalità della comunicazione

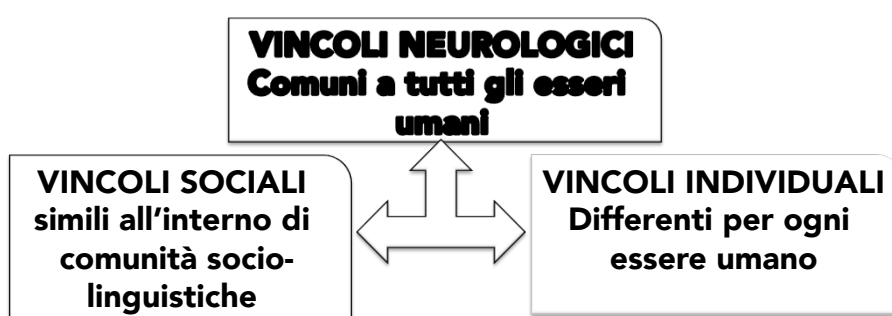
CONTESTO

CONTESTO INFORMATIVO EMITTENTE	CONTESTO INFORMATIVO CONDIVISO	CONTESTO INFORMATIVO RICEVENTE
Significati Soggettivi emittente	SIGNIFICATI CONDIVISI	Significati Soggettivi ricevente

La percezione

È il filtro soggettivo attraverso il quale gli eventi soggettivi vengono "visti" dagli individui

La nostra percezione è influenzata da 3 tipi di vincoli



OGNI COMUNICAZIONE CONTIENE UN ASPETTO DI INFORMAZIONE

(i messaggi di contenuto)

UN ASPETTO DI INFLUENZAMENTO

(messaggi di **relazione**)

Ogni comportamento è un atto comunicativo:

si può non comunicare sul contenuto ma

NON SI PUÒ NON COMUNICARE

sulla relazione



La risposta che l'altro
ci fornisce è basata
sull'informazione emotiva:
sul come, tralasciando il
"cosa"

"
non ascolterà le parole"

*Solo se c'è accordo sulla relazione
(FIDUCIA, ALLEANZA)
si potrà parlare di contenuti*

**ATTENZIONE! LA "MUSICA"
PUÒ ESSERE INVOLONTARIA,
INCONSAPEVOLE**

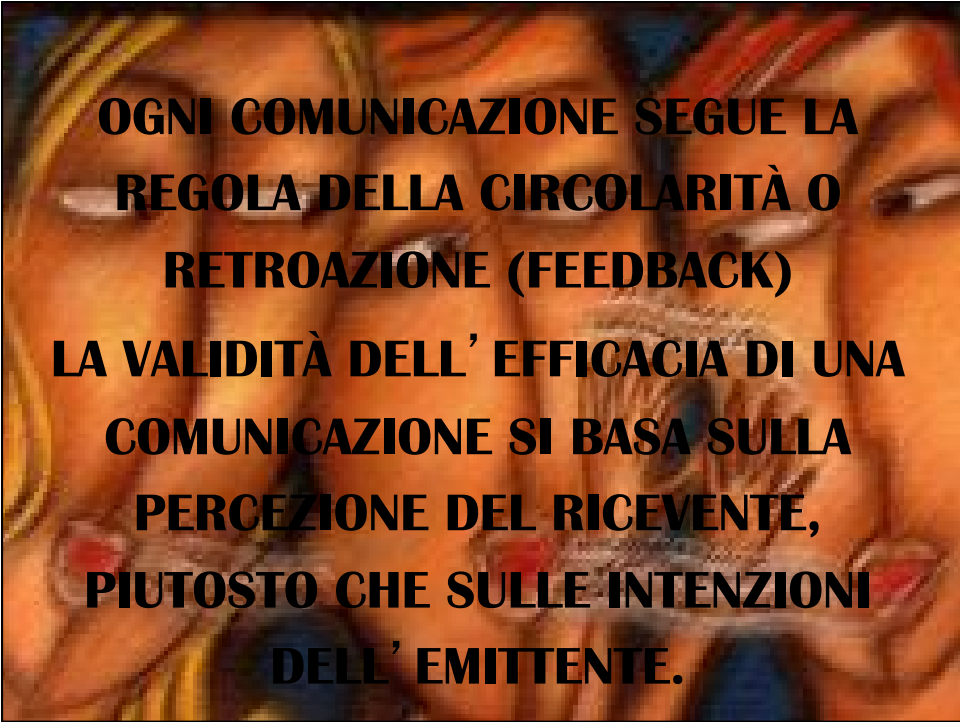
**ATTRAVERSO IL PROPRIO MESSAGGIO
CIASCUNO FA UNA
PROPOSTA DI DEFINIZIONE
DELLA RELAZIONE**

CHE CONSENTA DI STABILIRE:

***"Chi sono io?"
"Chi sei tu?"
"Chi siamo noi?"***

**SOLO SE ENTRAMBI ACCETTANO
I TERMINI DELLA PROPOSTA
SI POTRÀ ACCETTARE DI PASSARE AI CONTENUTI,
ALTRIMENTI SI CONTINUERÀ A VOLE DEFINIRE
LA RELAZIONE**

**LA RISPOSTA SUL PIANO DELLA RELAZIONE:
CONFERMA
RIFIUTA
DISCONFERMA
DISCUTE SULLA RELAZIONE**



**OGNI COMUNICAZIONE SEGUE LA
REGOLA DELLA CIRCOLARITÀ O
RETROAZIONE (FEEDBACK)
LA VALIDITÀ DELL' EFFICACIA DI UNA
COMUNICAZIONE SI BASA SULLA
PERCEZIONE DEL RICEVENTE,
PIUTOSTO CHE SULLE INTENZIONI
DELL' EMITTENTE.**

**Nel colloquio faccia a faccia,
il cliente è particolarmente sensibile alla
qualità della presenza dell' operatore**

**LA CONTRADDIZIONE DEI MESSAGGI
VIENE SEMPRE VISSUTA
SOGGETTIVAMENTE E
INCONSCIAMENTE
E RISCHIA DI NEUTRALIZZARE GLI
EFFETTI POSITIVI DEL COLLOQUIO.**

LE COMPETENZE COMUNICATIVE

Competenza linguistica: capacità di produrre e interpretare segni verbali, competenza fonologica, semantica, sintattica, testuale

Competenza paralinguistica: capacità di usare caratteristiche come l' enfasi, la cadenza, le esclamazioni ecc.

Capacità cinetica: capacità di comunicare attraverso segni gestuali

Competenza prossemica: capacità di usare e interpretare l' orientamento spaziale e le distanze interpersonali dell' atto comunicativo (toccarsi, essere in contatto)

Competenza performativa: capacità di utilizzare l' atto linguistico e non linguistico per realizzare in concreto l' intenzione comunicativa

Competenza socio-culturale: capacità di riconoscere le situazioni sociali, le relazioni di ruolo e gli elementi di una data cultura

**Tutti gli scambi interpersonali
sono delle interazioni.**

**L' interazione è un fenomeno essenziale
della relazione interpersonale e questa
non fa altro che tradurre il fatto ben noto
che noi agiamo e reagiamo
in funzione dei nostri scopi personali ma
anche in funzione di ciò che gli altri
nei nostri confronti,
dicono o fanno**

FATTORI CHE CONTRIBUISCONO ALLO SVILUPPO DI UNA BUONA RELAZIONE

- Creare un ambiente (fisico e relazionale) confortevole
- Esprimere interesse, partecipazione, attenzione verso la persona e il suo problema/tema
- Comunicazioni verbali e non verbali efficaci (no VISSI)
- Riformulare quanto ascoltato e dare feedback puntuali (fenomenologici)
- Stabilire una relazione calda ed accogliente

ALLEANZA

- Prediligere aspetti concreti nelle tematiche portate dalla persona
- Stabilire dei limiti e delle regole molto chiare e rassicurare circa la confidenzialità delle rivelazioni personali
- Comprendere le necessità dell' altro piuttosto che far adattare l' altro alle proprie
- Sintonizzarsi e rispecchiare le caratteristiche della persona per agevolarne il cambiamento

Nell'ascolto attivo sono coinvolti tre processi:

- **la ricezione del messaggio**
- **l'elaborazione del messaggio**
- **la risposta al messaggio**

- La **ricezione del messaggio** implica da parte di chi ascolta una concentrazione non strutturata sia su quanto l'altro dice con le parole, sia su ciò che esprime con la mimica, la gestualità, il movimento.

L'elaborazione del messaggio avviene
allorché chi ascolta attribuisce uno o
più significati al messaggio ricevuto.

Nella fase di elaborazione l'ascolto si concentra su **cinque dimensioni**:

1) contenuto si tiene conto di che cosa l'altro ci vuole informare e di che cosa pensa in relazione all'oggetto della comunicazione.

- **Di che cosa sta parlando? Di che cosa ci vuole informare? Quali sono le sue idee ed opinioni in merito a quanto ci sta dicendo?**

2) Autopresentazione, si tiene conto del modo in cui l'altro implicitamente ed esplicitamente si mostra e desidera essere riconosciuto da chi ascolta.

- **Che cosa l'altro sta dicendo di sé, mentre comunica?**
- **Che cosa vuole che io pensi di lui?**
- **Vuole che lo valuti positivamente o negativamente?**
- **Vuole mostrarsi una persona onesta, colta, oppure...?**

3) Richiesta implicita, si tiene conto di che cosa l'altro ci porta a pensare, credere, fare o non fare.

- **Che cosa l'altro mi chiede? Di che cosa mi vuole convincere? Che cosa vuole ottenere da me?**

4) Relazione, si tiene conto di come l'altro percepisce che l'ascolta in relazione a se stesso e che tipo di relazione intende stabilire.

- **In che modo l'altro mi percepisce? Che tipo di relazione ha instaurato con me e come vorrebbe modificarla?**

5) Espressione si tiene conto dei vissuti relativi a ciò che viene detto, ossia dei sentimenti, delle emozioni, degli stati d'animo che il soggetto prova ad esprimere.

- **Che cosa l'altro sente dentro di sé?**
- **Quali stati d'animo esprime?**

- **La risposta al messaggio** viene data da parte di chi ascolta al proprio interlocutore, dopo che il messaggio stesso è stato interpretato, allo scopo o di informarlo di qualcosa, o di aiutarlo a risolvere il problema che sta affrontando, o di ampliare la comprensione di se stesso.
- Comprende **forme direttive e non direttive** che vengono diversamente utilizzate a seconda delle necessità dell'operatore.

IL PROCESSO DELL'ASCOLTO

MESSAGGIO MANIFESTO

(comportamento verbale e non verbale)

RICEZIONE

(processo non direttamente visibile, latente, che viene comunque trasmesso attraverso segnali comportamentali verbali e non verbali)

ASCOLTO DELL' ALTRO

APERTURA

ATTENZIONE NON STRUTTURATA

ATTEGGIAMENTO PARTECIPATIVO

CAPACITA' DI "COGLIERE" IL DISCORSO DELL'ALTRO NEI SUOI ASPETTI DI **CONTENUTO** ED EMOTIVI, DI **PROCESSO** ("COME" VIENE DETTO, CIO' CHE VIENE DETTO)

CONSAPEVOLEZZA DELLE RISONANZE PERSONALI: **ASCOLTO DI SE STESSI**

ELABORAZIONE

(COMPORTAMENTO LATENTE IN CUI SONO PRESENTI ASCOLTO DELL' ALTRO E ASCOLTO DI SE')

COSA MI STA DICENDO DI SE'?

COME ME LO STA DICENDO?

COSA STA CHIEDENDO?

CHE EFFETTO MI FA QUELLO CHE STO ASCOLTANDO, QUALI SONO I MIEI

VISSUTI, EMOZIONI, SENTIMENTI?

RISPOSTA

(COMPORTAMENTO MANIFESTO)

ATTRAVERSO **PAROLE, GESTI, ATTEGGIAMENTI POSTURALI, MIMICA, DISTANZA E**

TONO VIENE EMESSE UN ATTO COMUNICATIVO CHE PUO' FACILITARE OD OSTACOLARE LA PROSECUZIONE DEL DIALOGO.

PROCESSI AUTORIFLESSIVI

- ☐ Consapevolezza dei propri comportamenti verbali e non verbali
- ☐ Riconoscimento delle modalità di elaborazione delle informazioni
- ☐ Esplorazione di convinzioni, atteggiamenti e caratteristiche personali e di come influenzano il processo comunicativo



**È IMPORTANTE MONITORARE
REGOLARMENTE SE STESSI,
ACCOGLIENDO E
CONSIDERANDO I FEEDBACK
DELL' ALTRO PER EVITARE DI
“PARLARSI ADDOSSO”.**

Dinamica del colloquio

Insieme di fenomeni che vengono prodotti durante lo svolgimento del colloquio, nonché le leggi psicologiche che li determinano

ACCOGLIENZA

**Invitare la persona a parlare
Creare un contatto relazionale
Analizzare le aspettative
Sviluppare un clima di fiducia
e una postura credibile**

ASCOLTO ATTIVO
Parafrasare i contenuti
Rispecchiare i sentimenti
Restituire i significati
Offrire comprensione empatica
Centrare un tema

ASCOLTO ATTIVO
RISPECCHIAMENTO EMPATICO

1. La Riformulazione riflessa semplice:

si restituisce e si rimanda l'equivalente del contenuto del messaggio ricevuto usando e ripetendo le stesse parole: Stai dicendo che.....

2. La Riformulazione o parafrasi:

si ripropongono gli stessi concetti, ma con parole diverse, è una risposta ripetitiva di verifica eventualmente per correggere ciò che si è capito.

3. La Riformulazione riepilogo:

tesa a riassumere l'esposizione prolissa, lunga o scardinata.

4. La Riformulazione eco :

consiste nel ripetere le ultime parole dette.

5. La Delucidazione:

agevola l'autocomprensione, in quanto sottolinea anche i sentimenti che accompagnano il contenuto. Serve a compiere un'ulteriore riflessione per una modifica graduale del campo percettivo.

L' Ascolto Attivo

Esprime il linguaggio dell' accettazione ed è composto da quattro momenti:

ascolto passivo - (silenzio). Permette al ragazzo/ragazza di esporre, senza essere interrotto, i propri problemi. Evita all' adulto di incorrere in errori;

messaggi d' accoglimento - Indicano al ragazzo che il *counselor* lo segue e l' ascolta. Possono essere non verbali (un cenno della testa, un sorriso, un movimento delle sopracciglia) o verbali (ti ascolto, sto cercando di capire);

inviti calorosi - Incoraggiano il ragazzo a parlare, ad approfondire quanto sta dicendo. Non lo valutano, ne lo giudicano;

ascolto attivo – Il counselor riflette il messaggio, recependolo solamente, senza trasmettere e emettere messaggi personali. In questo modo il ragazzo si sentirà oggetto d' attenzione, non subirà valutazioni negative, capterà l' accettazione e la comprensione del counselor e potrà trovare da solo la soluzione ai suoi problemi. Inizierà un lento processo di cambiamento e di sana crescita, rafforzerà la fiducia in se stesso e negli altri.

FOCUS SULLE EMOZIONI

**Rispecchiare e approfondire
sentimenti ed emozioni
coinvolgendosi e
manifestando all' altro interesse
Saper fare un riepilogo**

FOCUS SUI PENSIERI
(ristrutturazione cognitiva)
Ridefinire, ricontestualizzare
Confutare i pensieri irrazionali
Sfidare le convinzioni distruttive
Esplorare le polarità
Evidenziare le risorse
Utilizzare esperienze nel “Qui e Ora”

FOCUS SUI PENSIERI
(chiarificazione del problema)

Fornire domande aperte
Monitorare la reattanza e i conflitti
Confrontare più opzioni

DOMANDE APERTE

Utili per aprire lo spazio comunicativo e il fluire della conversazione



- lasciano ampia possibilità di risposta
- stimolano l' ampliamento del campo percettivo
- facilitano la costruzione la relazione
- stimolano l' esposizione di opinioni e pensieri (come, cosa- vorresti, potresti, puoi approfondire, cosa ne pensi?)



DOMANDE CHIUSE

Da dosare



- sono circoscritte e specifiche
- costringono ad una sola risposta specifica
- restringono e rendono più mirata e focalizzata la comunicazione
- richiedono soltanto fatti oggettivi
- possono sembrare a volte limitative ed ostacolanti
- spesso forzano una risposta (quando, dove, chi? ...).

FOCUS SUI COMPORTAMENTI

sperimentare modalità comportamentali alternative)

**Facilitare l' individuazione di una
strategia di significato coerente
e un' azione unitaria**

**Motivare a un progressivo e
graduale cambiamento**

MODALITA' DI FEEDBACK

MENTRE PARLAVI:

ho VISTO (mani chiuse, mimica.....)

ho ASCOLTATO (che dicevi.....)

ho IMMAGINATO (che eri arrabbiato...)

ho SENTITO (in me calore, tensione...)

ORA/ADESSO

in questo momento:

TI VEDO (che hai una posizione...)

IMMAGINO (che sei soddisfatto..)

PENSO (che sei irritato, triste, scoraggiato, contento..)

E SENTO (gioia o tristezza, o altro...)

FEEDBACK

FENOMENOLOGICO

Feed = nutrire, alimentare – Back = indietro

Il FEEDBACK è un ritorno di informazione a un centro emittente
“retroazione “.

Questo messaggio di ritorno serve ad agevolare l'apprendimento e
ampliare la presa di coscienza e la consapevolezza.

La comunicazione di ritorno serve ad informare la sorgente di un
messaggio dell'effetto prodotto sul destinatario. La percezione della
reazione prodotta in altri da un proprio comportamento può essere utile
a rendere un nostro agire futuro più adeguato, appropriato o funzionale
alle nostre necessità e all'ambiente circostante.

In questo modo, l'effetto delle conseguenze del comportamento può
alterare o rafforzare un comportamento futuro.

FEEDBACK FENOMENOLOGICO

Questo

naturale esiste anche nei sistemi biologici: è il segnale con cui un organo periferico risponde all'organo centrale che lo ha stimolato, modificando l'azione e quindi provocando un

. Nei sistemi elettronici, è il ritorno di segnale che consente all'unità di governo del sistema di **individuare eventuali errori e di provvedere alla loro correzione.**

INDUZIONE

Si chiama induzione alla risposta, la modalità con la quale la domanda, così come viene posta, orienta la risposta di chi si appresta a rispondere.

E' UN FENOMENO IN BASE AL QUALE L'INTERAZIONE PRESENTA UNA FORMA DI SUGGERIONE DA PARTE DELL'INTERVISTATORE NON NECESSARIAMENTE VOLUTA NE' COSCIENTE

Cosa è utile per sollecitare l'interesse dell'interlocutore?

- Guardare l'interlocutore
- Movimenti e gestualità misuratamente aperti e di conferma dell'accoglienza
- Osservare attentamente le reazioni del ricevente
- Tono modulato sull'interlocutore
- Ritmo congruo al qui e ora della relazione
- Ascoltarsi consapevolmente (autoriformularsi)
- Congruenza
- Ironia, umorismo

ASCOLTARE ATTIVAMENTE VUOL DIRE:

- *MANIFESTARE CON LE PAROLE E CON IL COMPORTAMENTO NON VERBALE L'INTENZIONE DI ASCOLTARE CON ATTENZIONE E PARTECIPAZIONE*
- *USARE UN LINGUAGGIO SEMPLICE E COMPENSIBILE*
- *RISPONDERE FREQUENTEMENTE (SENZA INTERROMPERE O SOVRAPPORSI)*
- *DARE SEGNO DI VOLER COMPRENDERE ED ESSERE COMPRESI*
- *RISPONDERE AL CONTENUTO ED AL SENTIMENTO ESPRESSI DALL'ALTRO*
- *COGLIERE L'ESSENZIALE DEL DISCORSO*
- *COMPRENDERE I SEGNALI NON VERBALI DELL'ALTRO ED ESSERE CONSAPEVOLE DEI PROPRI*
- *ASSUMERSI LA RESPONSABILITA' DEL PROPRIO MESSAGGIO (USO DEL "messaggio-IO")*

LE BARRIERE PIU' FREQUENTI NELLA COMUNICAZIONE:

- **VALUTARE, GIUDICARE, CRITICARE** (*la risposta implica un'opinione personale -pos.o neg.- relativa all'altro*)
- **INDAGARE, INTERROGARE** (*le domande, incalzanti, orientano il colloquio verso ciò che sembra importante al counselor*)
- **SOLUZIONARE, COSIGLIARE PREMATURAMENTE** (*il cliente viene "liquidato"*)
- **SOSTENERE , "FARE" AL POSTO DELL'ALTRO** (*incoraggiare per non drammatizzare*)
- **INTERPRETARE, DEDURRE "LEGGERE NEL PENSIERO"** (*si comprende ciò che si vuole comprendere in base a ciò che sembra essenziale al counselor*)

- **MORALIZZARE** (*" non si deve", "bisogna": giudicare secondo il proprio sistema di valori come se fosse universale*)
- **DOGMATIZZARE** (*"così è e così dovrebbe essere , o non essere": le affermazioni sono lontane dall'esperienza dell'altro, suonano come inevitabili, non comprendono l'altro nelle sue motivazioni emotive*)
- **DIAGNOSTICARE** (*"la tua situazione è questa": l'altro viene reso oggetto della comunicazione, e dipendente dalla " diagnosi"*)
- **GENERALIZZARE** (*"questo succede spesso"*)
- **MINIMIZZARE** (*"non è poi tanto grave"*)
- **IDENTIFICARSI** (*"anche a me è successo"*)

Come agevolare il colloquio:

Domande aperte:

Non direttive

Chiarificazione: “mi stai dicendo che...?” “ti va di dirmi di più su....?” “ti va di descrivere in dettaglio....?” “mi piacerebbe sapere di più su...”

Semidirettive

Esplorazione: “**come** è stato per te....?” “**come** è per te dire, raccontare , sperimentare in questo momento...?”

Le domande con il **cosa** sollecitano la richiesta di informazioni e fatti (centrate sul processo: “cosa stai provando in questo momento...?” o sul contenuto: “cosa accade quando il problema si presenta?, “chi altro è coinvolto?”) con il **perché** si cercano motivazioni e spiegazioni.

IL RISPECCHIAMENTO EMPATICO

- La **riformulazione riflessa semplice**: si restituisce e si rimanda l'equivalente del contenuto del messaggio ricevuto usando e **ripetendo** le stesse parole: "Stai dicendo che....."
- La **Riformulazione parafrasi**: si ripropongono gli stessi concetti, ma **con parole diverse**, è una risposta ripetitiva di verifica eventualmente per correggere ciò che si è capito.
- La **Riformulazione riepilogo**: tesa a **riassumere** l'esposizione prolissa, lunga o scoordinata.
- La **Riformulazione eco**: consiste nel ripetere le ultime parole dette.
- La **Delucidazione**: agevola l'autocomprensione, in quanto **sottolinea** anche i **sentimenti** che accompagnano il **contenuto**. Serve a compiere un'ulteriore riflessione per una modifica graduale del campo percettivo.

LA VERBALIZZAZIONE DEVE ESSERE:

- **Rilevante, centrata sugli stati emotivi**
- **Concisa, concreta**
- **Centrata sui sentimenti attuali**
- **Esatta, corrispondente per qualità e intensità
senza esagerare o minimizzare**
- **Richiede precisazioni**
- **Confermata dal comportamento non verbale**
- **Attenta al confronto tra sentimenti ambivalenti**

- La verbalizzazione empatica deve rispondere alla QUALITÀ, all' INTENSITÀ e al CONTENUTO dello stato emotivo.
- Gli stati emozionali vanno specificati attraverso:

sinonimi	Per evitare ripetizioni a pappagallo
antinomie	Per stimolare l' autoesplorazione
optative	Esplicitare lo stato emotivo desiderato

**Nel colloquio faccia a faccia,
il cliente è particolarmente sensibile alla
qualità della presenza dell' operatore**

**LA CONTRADDIZIONE DEI MESSAGGI
VIENE SEMPRE VISSUTA
SOGGETTIVAMENTE E
INCONSCIAMENTE
E RISCHIA DI NEUTRALIZZARE GLI
EFFETTI POSITIVI DEL COLLOQUIO.**

**ESSERE CENTRATI SULLA PERSONA
SIGNIFICA ADOTTARE
SISTEMATICAMENTE I CINQUE
ATTEGGIAMENTI SEGUENTI:**

- Accoglienza piuttosto che iniziativa
- Essere centrati sul vissuto della persona (come racconta) più che sui fatti che racconta.
- Interessarsi alla persona, più che al problema (in che modo questa situazione rappresenta un problema in questo momento di vita?)
- Rispettare il soggetto, manifestare interesse e considerazione, senza assecondare il desiderio inconscio di dimostrare la propria bravura e la propria superiorità in quanto operatore ed esperto
- Facilitare la comunicazione e non fare rivelazioni.

**Reagendo secondo i nostri
atteggiamenti abituali “cronici”
l’ induzione di una reazione negli altri
sarà molto forte**

**E ancora più condizionata sarà
l interazione
quando l intervistatore è influenzato
sia dalla situazione che egli crede di
cogliere attraverso i dati di cui dispone,
sia dalla persona del suo cliente,
sia dalla stessa situazione del
colloquio**

IL MESSAGGIO “IO”

Di fronte a un comportamento inaccettabile, permette di inviare messaggi congruenti rispetto al proprio vissuto e ai propri bisogni (continuare a svolgere quanto era nelle nostre intenzioni ad esempio di svolgere la lezione, mantenere ordine all’ interno della classe, ecc.) senza rimproverare, umiliare o inviare giudizi, sostituendo “ ” “ ”

E’ composto di tre momenti:

- descrizione senza giudizio
- effetto tangibile e concreto
- reazione agli effetti
- Proposta di decisione di comportamento conseguente

**QUANDO L’ ASCOLTO ATTIVO E IL MESSAGGIO IO NON
OTTENGONO GLI EFFETTI SPERATI,
POSSIAMO PROPORRE IL PROBLEM SOLVING**

**Osservazione fenomenologica, ascolto
attivo, partecipazione e sensibilità
responsiva**

Alleanza empatica e congruenza

Rispetto e considerazione positiva

Condivisione degli obiettivi

Adesione e collaborazione

**Umanizzare, individualizzare le tecniche
con cui si costruisce il rapporto**

**PRESA IN CARICO E GESTIONE
PROGRESSIVA DEL CASO NEL
SETTING DI COUNSELING**

FASE INIZIALE

L'ACCOGLIENZA

Definizione della situazione/problema e delle soluzioni già sperimentate per l'individuazione delle risorse dell'utente e la condivisione dei primi obiettivi contrattuali.

Sensazioni del primo impatto suscitato (elementi traslativi e controtraslativi); compatibilità relazionale di base (spontanea)

Assessment fenomenologico narrativo

Chiarificazione della condizione soggettiva e relazionale: passaggio dalla confusione/inconsapevolezza alla visione consapevole

La situazione attuale

ad.to da Egan, 1994 in Spalletta E., Germano F. (2006)



Supervisionato:		Supervisore:.....		Data			
Dati di identificazione del cliente:	Età	Sesso ☐ M ☐ F	Appartenenza etnica	Stato civile			
Contesto storico-culturale di riferimento (ambiente di vita, status socio economico, origine e provenienza del soggetto e della famiglia)							
Fonte dell'invio							
☐ SSN	☐ istituzione/ente	☐ soggetto privato (parente, amico/a, ecc.)					
Contesto di svolgimento dell'attività di counseling							
☐ istituzione	☐ studio privato	☐ servizio di riabilitazione	☐ serv. socioeducativo	☐ altro (spec.)			
Fase del processo relazionale in corso (n° di sedute effettuate:.....)							
☐ Iniziale-Precontatto		☐ Intermedio-Contatto		☐ Conclusivo-Postcontatto			
Fase evolutiva professionale del supervisionato							
☐ Iniziale (allievo/counselor junior)		☐ Intermedia (basic counseling skills)		☐ Avanzata (allievo senior/counselor professionista)			
Progetto di utilizzazione del lavoro di supervisione effettuato sul caso							
<table border="1"> <tr> <td>IL CLIENTE</td> <td>La domanda: bisogni, necessità, esigenze, aspettative</td> <td>Cambiamento: stadio di consapevolezza, motivazione, prontezza all'assunzione del ruolo</td> </tr> </table>					IL CLIENTE	La domanda: bisogni, necessità, esigenze, aspettative	Cambiamento: stadio di consapevolezza, motivazione, prontezza all'assunzione del ruolo
IL CLIENTE	La domanda: bisogni, necessità, esigenze, aspettative	Cambiamento: stadio di consapevolezza, motivazione, prontezza all'assunzione del ruolo					

LIVELLO DI FUNZIONAMENTO GLOBALE: AREE-RISORSA ED ECCEZIONI AL PROBLEMA

ASSESSMENT

Problema/disagio: valenza adattiva a livello personale e relazionale nel sistema di appartenenza; situazioni di eccezione al problema **Fattori** di rischio/eventi critici.

Caratteristiche soggettive: stile rappresentazionale, reattanza, energia globale, teorie implicite, sistema di valori e credenze. **Eventuale invio** per approfondimenti diagnostici testologici

**LIVELLO DI FUNZIONAMENTO GLOBALE:
AREE-RISORSA ED ECCEZIONI AL PROBLEMA**

SALUTOGENESI

Fattori protettivi (*resilience*)
prossimali a livello soggettivo
Autostima, assertività, autoefficacia
Capacità di *problem solving*
Caratteristiche circolarità relazionali ricorrenti
Stili di coping
Stile autocentrato/allocentrato
Capacità narrativa
Intelligenza emotiva

**LIVELLO DI FUNZIONAMENTO GLOBALE:
AREE-RISORSA ED ECCEZIONI AL PROBLEMA**

IL CONTESTO

Fattori protettivi e di rischio prossimali
(vulnerabilità e *resilience*).
Iperprotettività, Invischiamento, intrusività, ostilità
parentale, negligenza, ambivalenza e disorganizzazione
dei pattern relazionali attuali (famiglia, coppia)
Presenza e uso della rete di supporto

Motivazione al compito e alla relazione

in Spalletta E., Germano F. (2006)

1. Sviluppo della motivazione al compito**(obiettivo di cambiamento)****Cognitivo**

- ✓ aspetti informativi
- ✓ psicoeducativi
- ✓ valutazione vantaggi/svantaggi

Affettivo

- ✓ clima di accoglienza
- ✓ fiducia nelle capacità

Comportamentale

- ✓ cosa accadrebbe se facessi così... o così...

2. Sviluppo della relazione motivante (adesione al processo)**Comprensione**

- ✓ dell'essere al mondo del paziente
- ✓ del modo di costruire le proprie mappe

Fiducia

- ✓ attendibilità
- ✓ prevedibilità
- ✓ base sicura

Rispetto

- ✓ accettazione incondizionata
- ✓ della differenza
- ✓ dei valori

Funzione autoriflessiva

- ✓ consapevolezza dei processi mentali emotivi e comunicativo-comportamentali

Linee di organizzazione dell'informazione

in Spalletta E., Germano F. (2006)

LINEE DI ORGANIZZAZIONE DELL' INFORMAZIONE**LINEA DELLA SALUTE**

Esperienza relazionale positiva (pregressa e attuale)
 Figure positive (genitori, insegnanti, parenti, amici)
 Progetti Compiuti
 Progetti in progress
 Successo (autoefficacia, padronanza, potere)
 Spinte motivazionali generiche e specifiche
 Interessi, *hobbies* (passati, se non ce ne sono attualmente)
 Amicizie (rete di supporto sociale disponibile)
 Una relazione attuale significativa
 Tutte le aree della vita e le situazioni in cui il problema non si manifesta.

LINEA DEL DISAGIO

Schemi concettuali prevalenti negativi su di sé
 sul mondo
 su di sé in relazione al mondo
 Eventi critici prossimi
 Affetti attuali prevalenti
 Azioni disfunzionali
 Senso di impotenza appresa
 Comportamenti relazionali ripetitivi di disconferma di sé
 Aspettative deluse,
 squilibrio tra investimenti e ricavi nel lavoro e nella vita
 Le aree e le situazioni di vita in cui il problema è presente, in che modo e quanto ostacola la realizzazione di sé

La prima fase della relazione d' aiuto: l' accoglienza

Obiettivi: ottenere informazioni
significative
procedere a una corretta analisi della
domanda
individuare le aspettative
ridefinire il problema
individuare risorse disponibili
(soggettive e della rete sociale)

Il processo di analisi della domanda considera i parametri:

- fase della relazione
- atteggiamento personale e interpersonale del cliente
- prontezza al cambiamento
- compatibilità relazionale
- ruolo dell' agevolatore

**ANALISI DELLA DOMANDA
COME RICERCA,
RIFLESSIONE,
AUTORIFLESSIONE,
PIUTTOSTO CHE
DESCRIZIONE
DI UNO STATO DI FATTO**

**L' ANALISI DELLA
DOMANDA IMPLICA:**

L' ANALISI DEL CONTESTO

COME LUOGO SOCIALE IN CUI SI VERIFICA UNA
CERTA RELAZIONE.

OGNI COMPORTAMENTO ASSUME SIGNIFICATO IN
RELAZIONE ALLA SITUAZIONE SOCIALE, CIOÈ A
QUELLE CIRCOSTANZE CHE IN UN CERTO
MOMENTO INFLUENZANO IL COMPORTAMENTO
DI UNA PERSONA

ANALISI DEL CONTESTO

come luogo di apprendimento, definito dall'insieme degli eventi indicativi del *range* all'interno del quale l'individuo compirà la sua scelta comportamentale.

La stabilità psicologica è garantita dalla costanza dei segni di riconoscimento del contesto. L'operatore è parte di questo contesto

**L' ANALISI DELLA
DOMANDA IMPLICA:**

la ricerca di una relazione costruita momento per momento, senza rappresentazioni rigide precostituite, costruendo una lettura circolare contestuale delle informazioni.

- **Riflessioni sulla domanda del cliente**

- Da chi viene richiesto il colloquio?
- Chi esplicita la domanda?
- A chi viene rivolta la domanda nei suoi contenuti espliciti?
- Qual è il contesto di riferimento in cui richiedente e destinatario della domanda sono inseriti?
- Sono attinenti il contesto ed il destinatario della domanda con il contenuto del problema presentato?

Elementi espliciti ed elementi impliciti nella formulazione della domanda:

- Cosa mi sta dicendo questa persona con le sue parole?
- Cosa mi sta dicendo di se stessa, delle sue necessità, attraverso il modo in cui si esprime?
- Perché rivolge questa domanda proprio a me?

L'analisi della domanda dovrebbe consentire di:

- **individuare il problema cruciale:** per chi realmente questa situazione presentata è un problema? In che modo la situazione rappresenta un problema per la o le persone che formulano la domanda di aiuto?
- **Stabilire i fattori, le circostanze e le persone coinvolte nella situazione problematica:** quando, con quale frequenza, da quanto tempo, con chi, in quali situazioni il problema si verifica?
- **Individuare quali sono state finora le tentate soluzioni al problema:** quali risorse sono più disponibili per agevolare un cambiamento della situazione? Quali gli ostacoli prevedibili?
- **Individuare il livello di motivazione a cercare una risposta:** cosa porta alla formulazione della domanda proprio in questo momento della vita della persona e a questo operatore?

Linee guida per l'analisi della domanda e l'impostazione del problema

- Quali “tentate soluzioni” mantengono il problema?
- Quali convinzioni, teorie, idee, miti ne costituiscono le basi?
- In che misura il problema è della persona che lo manifesta?
- In quale circuito comunicativo è inserito?
- Qual è la collocazione relazionale del problema presentato?