



**MASTER in COUNSELING PSICOLOGICO E TECNICHE DI COACHING
Approccio Pluralistico Integrato**

**Fasi, obiettivi e tecniche del colloquio individuale di aiuto:
le basi delle competenze comunicative
e relazionali, l'ascolto attivo**

a cura di **Enrichetta Spalletta**

Psicologa Psicoterapeuta Supervisore
Presidente ASPIC per la Scuola

***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...***

IL COUNSELING PSICOLOGICO

Pluralistico integrato

RISPONDE:

- AL MALESSERE DELLA PERSONA**
RIATTIVANDO LE PARTI SANE,
LE RISORSE, LA SPERANZA, LA FIDUCIA IN SÉ, NELLE
PROPRIE POTENZIALITÀ
- ALLE INDICAZIONI DELLA RICERCA CHE**
INDIVIDUANO NELLA QUALITÀ DELLA RELAZIONE IL
PRINCIPALE FATTORE DI CAMBIAMENTO
- ALLA CONGIUNTURA ECONOMICA IN**
QUANTO PROPONE PERCORSI DI CAMBIAMENTO BREVI
L'APPLICAZIONE

**IL PERCORSO FORMATIVO GARANTISCE LA
QUALITÀ DELLA PRESTAZIONE**

Stili comunicativi, atteggiamenti mentali, copioni esistenziali, vulnerabilità emotive, stili interpersonali, incidono sulla qualità delle relazioni interpersonali.



COUNSELING:

**AIUTARE L'ALTRO
ATTRAVERSO UN
ASCOLTO PROFESSIONALE E
UNA COMUNICAZIONE
COMPRENSIVA
ALL' INTERNO DI UN SETTING
RELAZIONALE GOVERNATO
DA REGOLE.**



**LO PSICOLOGO COUNSELOR:
UN PROFESSIONISTA
DELLA RELAZIONE DI AIUTO SPECIFICAMENTE
FORMATO
E SUPERVISIONATO**

Cosa facilita le interazioni interpersonali e cosa le può rendere difficili:

- capacità di ascolto e comunicazione empatica
- consapevolezza di sé: dei propri pensieri, delle proprie vulnerabilità (e dei bisogni prevalenti nell'interazione), delle posizioni esistenziali, dei ruoli...
- sicurezza in sé, autostima,
- assertività, negoziazione e soluzione di problemi/conflitti interpersonali
- flessibilità/resilienza

1. LE COMPETENZE COMUNICATIVE



**Base comunicativa facilitante
apertura e collaborazione con
l'interlocutore,
motivazione alla perseveranza
e all'impegno verso il risultato**

Comunicazione:
processo di influenzamento reciproco circolare che avviene
tra due o più esseri umani in un determinato **contesto**
(ambientale e relazionale).



LIBERA DA DIRITTI

DOWNLOAD PREVIEW

Contesto: luogo fisico, sociale e affettivo in cui avviene un comportamento, una determinata interazione comunicativa,

matrice di significati

- ✓ definisce l'ambiente e i comportamenti delle persone che ne fanno parte;
- ✓ consente di scegliere tra diverse possibili interpretazioni di un comportamento.



Senza conoscere il **contesto** di un evento, di una comunicazione, di un comportamento, non si può attribuire correttamente significato all'evento stesso.

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

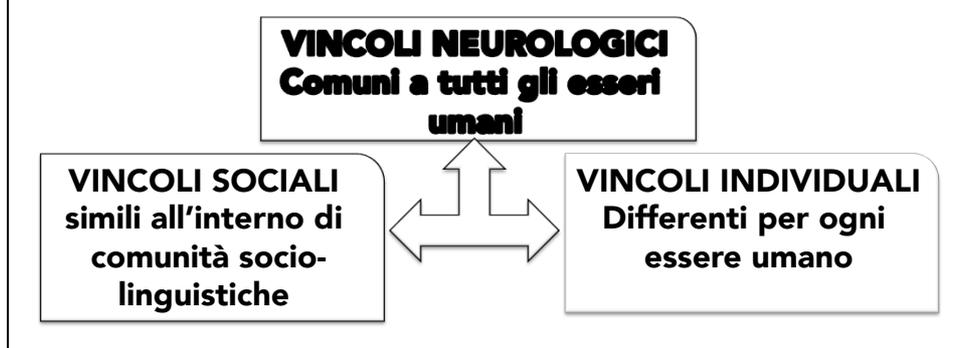
CONTESTO

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 comportamento di un soggetto è un
atto comunicativo
(non si può non comunicare)

anche il silenzio, i gesti o i movimenti, pur se inconsapevoli,
trasmettono un'informazione su ciò che sta
accadendo nella relazione.

Gli scambi possono essere
basati sull'**uguaglianza**
(scambi simmetrici) o
sulla **differenza**
(scambi complementari).

La comunicazione “**numerica/digitale**”:

le **parole**, il **COSA** diciamo

(convenzioni semantiche condivise)



La comunicazione **analogica (il COME diciamo)**:

ogni comunicazione non verbale e paraverbale
**conferma o disconferma il COSA e definisce la
 natura della relazione**

- **postura, gesti, espressione del viso, sguardo;**
 - **inflexioni della voce, sequenza, ritmo, cadenza delle parole;**
- **prossemica - regolazione dei confini, distanza/vicinanza; segnali di contesto.**



**La risposta che l' altro
ci fornisce è basata
Sull'informazione emotiva inviata:
sul "come", e trascura il "cosa"**

**"Se non gradisce la musica
non ascolterà le parole"**

**Solo se c' è accordo sulla relazione
si potrà parlare di contenuti**

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

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

- **ASCOLTARE** È un'abilità che viene **appresa** per prima, **usata** per il **45%**, **insegnata** per niente (o quasi)
- **PARLARE** È un'abilità che viene **appresa** per seconda, **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**



Ogni comunicazione segue la regola della circolarità, o retroazione (feedback): la validità dell'efficacia di una comunicazione si basa sulla percezione del ricevente, non sulle intenzioni dell'emittente.

Comunicare per comprendere implica:
Ascoltare sé stessi – consapevolezza, autoregolazione, identità/autodefinizione, autenticità...
Ascoltare l'altro - disponibilità, interesse, attenzione, apertura...



***Cosa** mi sta dicendo di sé?*

***Come** me lo sta dicendo?*

***Cosa** mi sta chiedendo?*

*Qual è la nostra **relazione**?*

*Che effetto mi fa quello che sto ascoltando, quali sono i miei **vissuti, emozioni, sentimenti**?*



Cosa significa **ASCOLTARE**

SENTIRE

Processo sensoriale
Decodifica dei suoni

ASCOLTARE

Processo mentale
Conversione in
concetti ed emozioni

ASCOLTO:



- CRITICO
- EMPATICO
- SILENZIOSO

L'ascolto è un processo attivo nel quale si partecipa completamente - mente e cuore - per poter comprendere ciò che l'altro dice e ciò che l'altro è, nella consapevolezza di sé.

- **ascolto critico**
centrato sulla decodifica dei messaggi e sul costrutto logico di ciò che l'altro dice, per individuare e valutare la razionalità e la coerenza del discorso.

- **comprendere motivazioni, aspettative e intenzioni dell'altro. Con l'ascolto empatico ci si "mette nei panni dell'altro", ci si pone dal suo punto di vista, si entra nella sua visione della realtà, per cogliere in modo intuitivo, diretto, immediato, la totalità e l'essenzialità del suo esserci.**

- **un ascolto silenzioso della presenza dell'Altro.**
È un ascolto attento e partecipe che fa sentire accolti e contenuti.

**Cosa ci fa sentire ascoltati: le basi dell'
ASCOLTO ATTIVO**

- **Accettazione**
- **Autenticità, apertura, sincerità**
- **Congruenza**
- **Empatia**

I segnali di ASCOLTO DELL'ALTRO:

- **Apertura**
- **Attenzione**
- **Atteggiamento partecipativo e
interessato**
- **Capacità di cogliere il discorso dell'Altro
nel contenuto e nel sentimento**

I segnali di ASCOLTO DELL'ALTRO:

- **Apertura**
- **Attenzione**
- **Atteggiamento partecipativo e interessato**
- **Capacità di cogliere il discorso dell'Altro nel contenuto e nel sentimento**

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.

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 COMPORAMENTI
(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 **meccanismo di aggiustamento** 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' autoregolazione del sistema**. 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 COMPRENSIBILE**
- **RISPONDERE FREQUENTEMENTE (SENZA INTERRUPTARE 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**

APPROCCIO NON DIRETTIVO: COMPRENDERE!!!

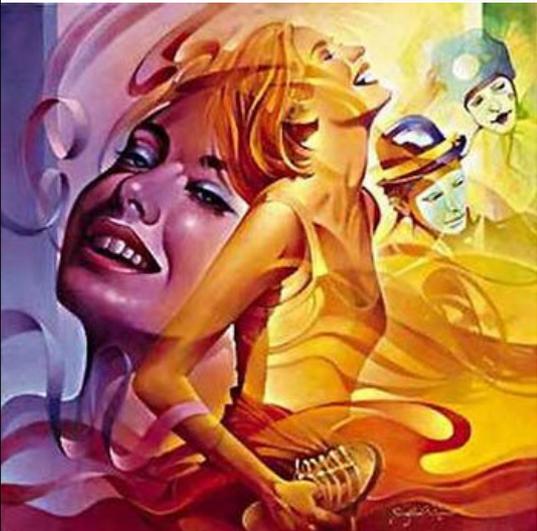
“Immagino che in questo momento ti senta...”

“Mi sembra di aver capito che tu volessi dire che...è così?”

Altre regole utili :

- **Rispettare i confini e le differenze reciproche.**
- **Distinguere le responsabilità individuali.**
- **Mantenere aperta disponibilità al disaccordo e al confronto.**
- **Esprimere il positivo, sottolineare ciò che è apprezzabile.**

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



ACCOGLIENZA

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

Fattori di adattamento della relazione di aiuto/terapeutica alla soggettività del cliente:

Il *livello di reattanza* considera la forza di opposizione esercitata nei confronti dei tentativi di persuasione, verso i suggerimenti o le richieste.

La reattanza include risposte razionali e irrazionali e può essere attivata da una semplice informazione o da un' indicazione generica come da un' interpretazione.

Nel corso dello sviluppo, nelle fasi di differenziazione, (come l' adolescenza), la reattanza è un parametro di comportamento atteso a livelli elevati.

Reattanza alta: interventi non direttivi o con minima direttività e metodologie di autosostegno: una guida leggera in un clima accogliente e rassicurante, crea affidabilità e prevedibilità.

Reattanza bassa: risultano fruttuosi interventi direttivi/semidirettivi e di orientamento esplicito.

LE FASI DEL PROCESSO DI COUNSELING

PRE-CONTATTO ⁽¹⁾

OBIETTIVI

- Accoglienza
- Analisi della domanda
- Orientamento dell'intervento
- Contratto

TECNICHE

- Intervista
- Osservazione
- Ascolto attivo

CONTENUTI

- Contesto socio-relazionale
- Uso dei sistemi di supporto personali (fantasia, determinazione progettuale, autoefficacia) e interpersonali (chiedere, prendere, dare...)
- Evoluzione del disagio (la storia)

PRE-CONTATTO ⁽²⁾

LA RELAZIONE

- Affidamento Speranza
- "Cosa rappresenta per me questo cliente (bambino, ragazza, famiglia, insegnante...)?
- "Cosa si aspetta da me?"
- "Cosa rappresento io per il cliente?" "Cosa mi aspetto io da lui?"

RESISTENZE

- Sensazioni negative rispetto al setting
- Ambivalenza sul farsi aiutare
- Fretta nel concludere l'incontro
- Sensazione di rigidità del counselor
- Paura di dipendere, di accettare di avere delle difficoltà

COMPITI

- Letture, ricerche internet
- Riflessioni guidate come "pensa a cosa ti piace e cosa non ti piace fare, cosa ti fa arrabbiare; quando ti senti triste: cosa fai, pensi, senti...."
- Stabilire un periodo di prova

AVVIO DI CONTATTO ⁽¹⁾

OBIETTIVI

- Compatibilità --- Diagnosi --- Alleanza

TECNICHE

- Genogramma, anamnesi familiare, album personale e del gruppo-famiglia
- Gioco narrativo
- Comunicazione empatica
- Test di personalità
- Individuazione del nucleo conflittuale relazionale centrale

CONTENUTI

- Lo sviluppo della capacità di comprendere e dare senso al malessere
- Conflitti e ripetitività di modalità comportamentali e di risposte dell'ambiente
- Strategie di evacuazione del dolore, di decodifica della confusione, di riconoscimento e appropriazione di responsabilità

AVVIO DI CONTATTO ⁽²⁾

LA RELAZIONE

Contenimento

Maternage

Fase di "dipendenza fisiologica"

RESISTENZE/fratture di alleanza

Ritardi. Assenze

Trasgressione delle regole stabilite dal contratto

Potenziamento dei vantaggi secondari del problema

COMPITI

Diario. Compiti pedagogici

CONTATTO PIENO ⁽¹⁾

OBIETTIVI

- Superamento delle posizioni conflittuali
- Sviluppo della capacità di agire con autodeterminazione
- Riassetamento dei confini

TECNICHE

- Focalizzazione e gerarchia dei bisogni (*Cosa voglio? Cosa mi serve davvero? Cosa mi serve per ottenere ciò che voglio? Dove lo posso cercare?*)
- Comunicazione assertiva e responsabile
- Esercizi di desensibilizzazione sistematica
- Lavoro/gioco sulle polarità
- Confrontazione/confutazione

CONTENUTI

- Il cambiamento a livello di Pensiero-Emozione-Azione

CONTATTO PIENO ⁽²⁾

LA RELAZIONE

- Amore-Odio
- Controdipendenza e Indipendenza

RESISTENZE/fratture di alleanza

- Segnali verbali e non verbali di rabbia trattenuta
- Timore del potere dell'agevolatore
- Compiacimenti protettivi dal cambiamento

COMPITI

- Esercizi per sperimentare quanto individuato in seduta
- Agenda pianificata per obiettivi
- Problem solving

POST CONTATTO ⁽¹⁾

OBIETTIVI

- ✓ Pianificazione della conclusione
- ✓ Scioglimento progressivo del legame
- ✓ Autostima e autoregolazione

TECNICHE

- ✓ Verifica delle progettualità
- ✓ Gestione degli stressor
- ✓ Esperienze di soluzione creativa dei problemi
- ✓ Test di efficacia del trattamento

CONTENUTI

- ✓ La crescita negli aspetti del Sapere, del Saper Fare e del Saper Essere
- ✓ Autorealizzazione responsabile

POST CONTATTO ⁽²⁾

LA RELAZIONE

- ✓ Costanza oggettuale
- ✓ Elaborazione del distacco
- ✓ Accettazione della realtà
- ✓ Interdipendenza

RESISTENZE

- ✓ Dubbi sulla conclusione
- ✓ Comparsa di nuovi problemi
- ✓ Depressione abbandonica

COMPITI

- ✓ Sviluppo di relazioni gratificanti
- ✓ Capacità decisionale
- ✓ Auto-sostegno

Il mondo che cambia richiede padronanza di competenze tecniche specifiche e trasversali (pensiero complesso, intelligenza socio-emotiva, creatività, capacità metacognitive e autoriflessività, life skills - capacità decisionali e di problem solving-perseveranza e impegno)

**Riconoscere la forza della vita, la spinta a trovare
il modo di crescere,
a qualunque costo e in qualunque luogo è
la sfida quotidiana del counselor e di tutti i professionisti
dell'aiuto**

