

SKILLED
COUNSELOR
TRAINING MODEL

(Smaby & Maddux)

- ❖ Modello per la formazione nelle abilità di counseling per l'apprendimento teorico e pratico delle abilità di base e avanzate
- ❖ Modello altamente strutturato e gerarchico
- ❖ Prevede un assessment prima, durante e dopo la formazione
- ❖ Prevede feed-back sul raggiungimento delle abilità
- ❖ Fondamenti teorici: approccio basato sulla persona, approccio della Gestalt, e la terapia razionale emotiva comportamentale (REBT). Include inoltre i processi di controllo, modellamento, persuasione e arousal della teoria dell'apprendimento di Bandura

3 FASI DI FORMAZIONE

6 PROCESSI

18 ABILITA' (9 DI BASE E 9 ADVANCED)

LO SCTM MIRA ALL'APPRENDIMENTO DI 18 ABILITA' COMPLESSIVE

9 ABILITA' DI BASE

Abilità volte a costruire una positiva relazione di counseling basata su accettazione positiva incondizionata, autenticità e comprensione empatica

9 ABILITA' SPECIFICHE

Abilità volte ad identificare i sentimenti sottostanti e a promuovere cambiamenti positivi basati sullo sviluppo di piani di azione efficaci

LE 9 ABILITA' DI BASE

- ❖ Contatto oculare
- ❖ Linguaggio del corpo
- ❖ Allineamento/convergenza sul piano verbale
- ❖ Domande aperte
- ❖ Parafrasare
- ❖ Riassumere
- ❖ Affermare sentimenti e contenuto
- ❖ Self-disclosure
- ❖ Chiedere espressioni concrete e specifiche

9 ABILITA' SPECIFICHE

- ❖ Immediatezza (franchezza)
- ❖ Identificazione dei problemi generali
- ❖ Intraprendere l'azione
- ❖ Confrontarsi prendendosi cura
- ❖ Decidere
- ❖ Scegliere
- ❖ Identificare le conseguenze
- ❖ Raggiungere un accordo
- ❖ Stabilire scadenze
- ❖ Rivedere gli obiettivi e i comportamenti per raggiungere risultati

FASI
PROCESSI

SKILLS

| | 1. ESPORARE | 2. COMPNDERE | 3. AGIRE |
|--|--------------------------------|---|--|
| | <i>Partecipare</i> | <i>Empatia intercambiabile</i> | <i>Decision making</i> |
| | Contatto oculare | Affermare sentimenti e contenuti | Decidere |
| | Linguaggio corporeo | Self-disclosure | Scegliere |
| | Allineamento verbale | Chiedere espressioni specifiche e concrete | Identificare le conseguenze |
| | | | |
| | <i>Domandare e riformulare</i> | <i>Empatia additiva</i> | <i>Contrattare</i> |
| | Domande aperte | Immediatezza | Raggiungere un accordo |
| | Parafrasare | Identificazione dei problemi generali, delle azioni intraprese e dei sentimenti | Stabilire scadenze |
| | Riassumere | Confrontarsi prendendosi cura | Rivedere gli obiettivi e i comportamenti per raggiungere risultati |

- Il counseling dovrebbe progredire attraverso le tre fasi in modo sequenziale
- Ogni fase si basa e costruisce sulla precedente: le abilità di una fase devono essere acquisite e messe in pratica prima di poter passare alla fase successiva
- Tutti le 3 fasi sono necessarie perché il percorso di counseling abbia successo
- Evitare l'indulgere nel set di abilità preferite e il trascurare abilità di una particolare fase

1. ESPLORARE

Serve a stabilire il rapporto. Le abilità acquisite in questo stadio sono il fondamento della relazione di counseling

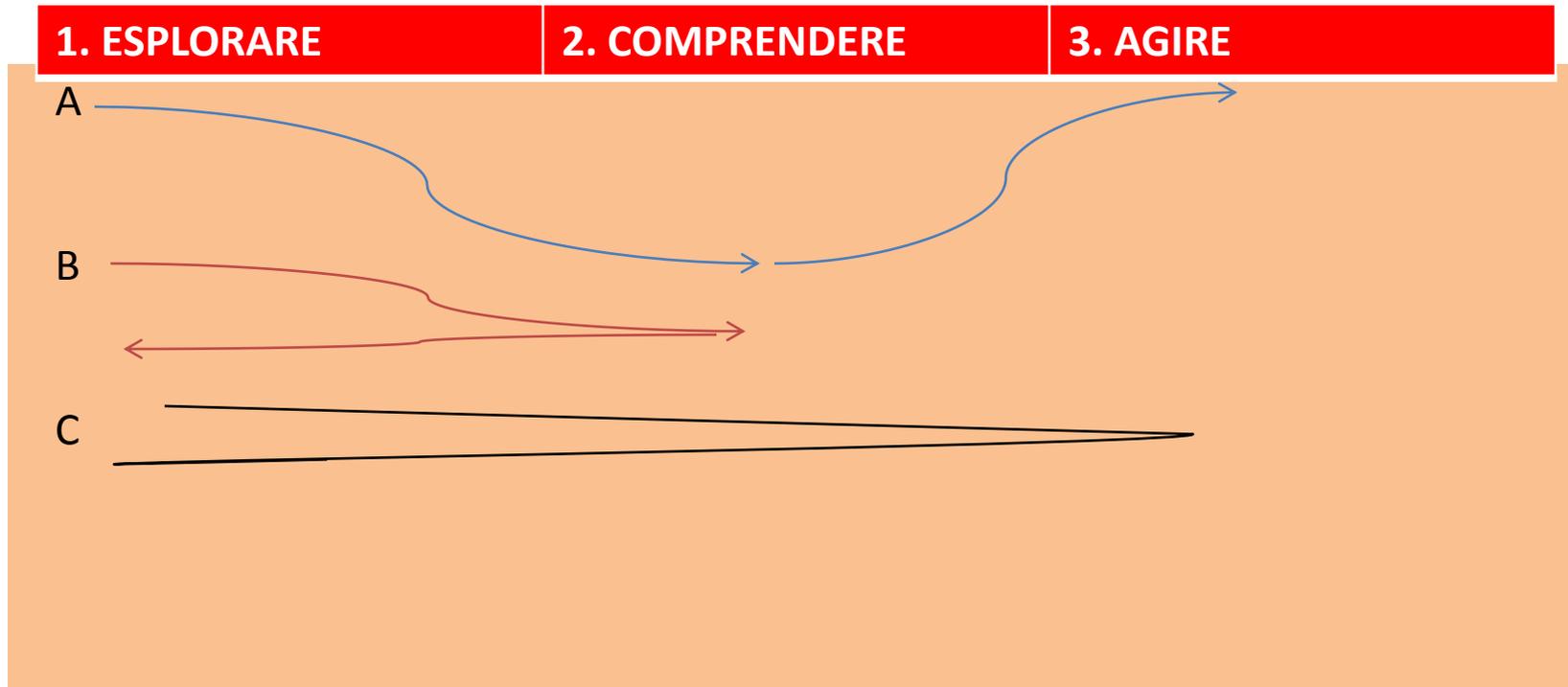
2. COMPRENDERE

- Il rapporto che si è sviluppato e i problemi che sono stati identificati nella fase "ESPLORARE" vengono riconcettualizzati in questo stadio
- Si assiste il cliente nella considerazione di nuovi modi di trattare il problema

3. AGIRE

- Le nuove concettualizzazioni sono utilizzate per motivare il cliente a modificare il modo in cui risponde al problema

TRE SCENARI IPOTETICI NEI QUALI NON E' RISPETTATA LA GERARCHIA DELLE FASI



A: successo (sequenza ideale degli eventi)

B: fallimento (fallimento nella messa in atto di abilità di esplorazione)

C: fallimento (fallimento nella messa in atto di abilità di compresione)

**LA PRIMA FASE DEL
MODELLO:
ESPLORARE**



| 1. ESPORARE | 2. COMPRENDERE | 3. AGIRE |
|--------------------------------|---|--|
| <i>Partecipare</i> | <i>Empatia intercambiabile</i> | <i>Decision making</i> |
| Contatto oculare | Affermare sentimenti e contenuti | Decidere |
| Linguaggio corporeo | Self-disclosure | Scegliere |
| Allineamento verbale | Chiedere espressioni specifiche e concrete | Identificare le conseguenze |
| | | |
| <i>Domandare e riformulare</i> | <i>Empatia additiva</i> | <i>Contrattare</i> |
| Domande aperte | Immediatezza | Raggiungere un accordo |
| Parafrasare | Identificazione dei problemi generali, delle azioni intraprese e dei sentimenti | Stabilire scadenze |
| Riassumere | Confrontarsi prendendosi cura | Rivedere gli obiettivi e i comportamenti per raggiungere risultati |

ESPLORARE

- L'obiettivo principale è dimostrare al cliente che stiamo dando attenzione a ciò che dice e fa
- Inizialmente in questa fase il counselor deve essere completamente accettante, qualunque cosa venga detta, senza alcun interesse verso la logica dei contenuti
- Il counselor parla pochissimo in questa fase e si affida prevalentemente alla comunicazione non verbale per incoraggiare il cliente a continuare il suo discorso
- Alta verbalizzazione da parte del cliente e verbalizzazioni minime da parte del counselor
- Nota: “presto sempre attenzione”. In questa formazione (e quindi nel counseling)
INTENZIONALMENTE FACCIAMO QUESTO PER DAR PROVA ALL'ALTRO CHE LO STIAMO ASCOLTANDO

1. ESPLORARE

Partecipare

Contatto oculare

Linguaggio corporeo

Allineamento verbale

Primo processo della I FASE (Esplorare): Partecipare

- “Partecipare” significa mantenere un atteggiamento caldo, accettante e non giudicante per far sì che il cliente esplori un problema più completamente possibile e dalla sua sola prospettiva. Questo comporterà un’accettazione da parte del cliente dei “giudizi” che si verificano nello stadio della **COMPRESIONE**
- In questo stadio non ha alcuna importanza la logica di ciò che viene detto
- Nessuna interferenza del counselor
- Sono le 3 abilità di base, fanno riferimento all’atteggiamento generale del counselor, servono a stabilire il rapporto e sono il fondamento della relazione di counseling
- Se non sono acquisite con successo difficilmente gli stadi successivi avranno successo

1. ESPORARE

Partecipare

Contatto
oculare

Linguaggio
corporeo

Allineamento
verbale

COME SI FA?

Prevalentemente attraverso le 3 abilità del processo dell'partecipare: si comunica all'altro la propria attenzione con il contatto oculare, la postura, l'espressione facciale, i movimenti e i gesti del corpo, da cenni nel momento in cui vengono espressi sentimenti o contenuti chiave; si comunica all'altro il proprio partecipare ripetendo parole chiave del suo discorso

1. ESPLORE

Partecipare

Contatto oculare

Linguaggio corporeo

Allineamento verbale

ABILITA' I: IL CONTATTO OCULARE

Inizialmente il contatto oculare è alto. E' responsabilità del counselor individuare la quantità di contatto oculare appropriato per un dato cliente. In linea generale si mantiene il contatto oculare fino a quando il cliente non dà cenni di disagio attraverso il non-verbale. Esempi di disagio possono essere spostare lo sguardo, il non smettere di muoversi, e il parlare a scatti. Quando si osservano questi segnali, è il momento di interrompere il contatto oculare. Si guarda sempre negli occhi il cliente con break occasionali e "decisi" dal cliente. Interrompere il contatto oculare aiuta a "accomodare" i livelli di ansia del cliente

ABILITA' II: IL LINGUAGGIO CORPOREO

Si intende l'aver una postura aperta e rilassata e utilizzare il corpo (cenni del capo e movimenti delle mani) per comunicare che i segnali verbali e non verbali sono stati ricevuti. Spostamento in avanti quando si parla, spostamento indietro quando si riceve

1. ESPLORE

Partecipare

Contatto
oculare

Linguaggio
corporeo

Allineamento
verbale

ABILITA' III: L'ALLINEAMENTO VERBALE

Si intende la ripetizione di contenuti e sentimenti espressi dal cliente – al fine di mantenere il focus sulle questioni più importanti. E' utilizzato anche per rallentare o velocizzare il dialogo del cliente (controllare il flusso di informazioni in entrata). L'allineamento verbale fatto nel momento giusto fornisce al cliente l'opportunità di fermarsi – ed espandere – sull'espressione di sentimenti o la descrizione di situazioni particolarmente rilevanti. **Non tutto ciò che il cliente dice è ugualmente importante**



RIPETIZIONE DI PAROLE CHIAVE

QUANDO SI USANO?

- Queste 3 abilità di solito dominano i primi 10 min circa della prima sessione di counseling.
- Vengono poi utilizzate ogni volta che il counselor ritiene importante comunicare il suo supporto e la sua attenzione – ad es., dopo un disaccordo; ad es., quando il cliente inizia a lavorare su cambiamenti comportamentali che per qualche ragione lo infastidiscono
- **IL COUNSELOR DEVE SEMPRE RIUTILIZZARE LE 3 ABILITA' (CONTATTO OCULARE, LINGUAGGIO CORPOREO, ALLINEAMENTO VERBALE) DEL PARTECIPARE OGNI VOLTA CHE PENSA CHE IL CLIENTE SI E' ALLONTANATO DALLA RELAZIONE**

Esempio di un'efficace interazione nel processo Partecipare (contatto oculare, linguaggio corporeo, allineamento verbale)

- Cliente: “Non me la cavo bene con le critiche...Tendo a stare sulla difensiva ed entro in tensione”
- Counselor (con voce calma e confidenziale): “in tensione...con le critiche”
- Cliente: “Mi sento incapace quando gli altri mi criticano”
- Counselor: “incapace, quando ti criticano” (piegandosi leggermente, mantenendo il contatto oculare e utilizzando un gesto della mano) “Quando ti criticano sulle tue capacità ti irrigidisci e ti senti incapace”.
- Cliente “Sì, non so davvero come mai sono così sensibile alle opinioni degli altri anche quando so che stanno cercando di aiutarmi” (si guarda i piedi e appare scoraggiato) “Sì. Mi impedisce di trarre un'utilità da critiche obiettive. Mi fa arrabbiare e basta”
- Counselor: (piegandosi leggermente e guardando il cliente) “trarre utilità...arrabbiato”
- Cliente: “Dovrei cercare di controllarmi quando gli altri cercando di aiutarmi criticandomi”.

PRIMA ESERCITAZIONE: partecipare

- Dividersi a coppie
- Portare una difficoltà circoscritta (es. difficoltà a memorizzare, timore di non avere le abilità che un counselor dovrebbe avere, difficoltà di concentrazione...)
- Cercare di mettere in atto le 3 abilità (CONTATTO OCULARE, LINGUAGGIO CORPOREO, ALLINEAMENTO VERBALE) del processo di partecipare

RICORDATI:

- 1. MANTENIMENTO DEL CONTATTO OCULARE: CONTATTO STABILE CON OCCASIONALI INTERRUZIONI
- 2. UTILIZZO DEL LINGUAGGIO CORPOREO: POSTURA APERTA, SPOSTAMENTO IN AVANTI QUANDO SI PARLA, SPOSTAMENTO INDIETRO QUANDO SI ASCOLTA, UTILIZZO DI CENNI
- 3. ALLINEAMENTO VERBALE: RIPETIZIONE DI PAROLE E SENTIMENTI CHIAVE. CAPACITA' DI AIUTARE IL CLIENTE A MANTENERE IL FOCUS

AUTO ED ETERO-VALUTAZIONE

(1 = Affatto, 2 = Un po', 3 = Abbastanza, 4 = Molto, 5 = Moltissimo)

- 1. MANTENIMENTO DEL CONTATTO OCULARE (CONTATTO STABILE CON OCCASIONALI INTERRUZIONI)
- 2. UTILIZZO DEL LINGUAGGIO CORPOREO (POSTURA APERTA, SPOSTAMENTO IN AVANTI QUANDO SI PARLA, SPOSTAMENTO INDIETRO QUANDO SI ASCOLTA, UTILIZZO DI CENNI)
- 3. ALLINEAMENTO VERBALE (RIPETIZIONE DI PAROLE E SENTIMENTI CHIAVE. CAPACITA' DI AIUTARE IL CLIENTE A MANTENERE IL FOCUS.)

RAZIONALE DEL GIUDIZIO

Aiutiamoci con il self-talk

- “La ragione per la quale sto seguendo questa formazione è proprio per costruire abilità che potrei non avere o ho bisogno di rafforzare. Non posso aspettarmi da me stesso la perfezione all’inizio della formazione, è irrealistico”
- “Piuttosto che lasciarmi sopraffare dall’ansia di non saper fare, posso riconoscerla accettarla e usarla per aumentare la mia concentrazione su quello che devo fare in modo da aumentare la possibilità di usare intenzionalmente queste abilità”
- “Continuerò ad esercitarmi fino a quando non sarò sufficientemente padrone di queste abilità”