

1. ESPLORARE	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>	Contrattare
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



1. ESPORARE

Domandare e riformulare

Domande aperte

Parafrasare

Riassumere

Secondo processo della I FASE (Esplorare): Domandare e Riformulare

- Domandare: Questo processo usa domande per aiutare il cliente ad approfondire ciò che pensa rispetto alle situazioni che sta affrontando e i sentimenti che prova nelle situazioni che lo preoccupano.
- Riformulare: significa riaffermare il problema del cliente per verificare se lo abbiamo capito e per dare al cliente l'opportunità di chiarire ulteriormente

1. ESPLORE

Domandare e riformulare

- Domande aperte
- Parafrasare
- Riassumere



- EVITARE:
- DOMANDE PERCHE'
 - DOMANDE MULTIPLE
 - DOMANDE RETORICHE
 - DOMANDE ALLUSIVE

ABILITA' I: DOMANDE APERTE

- Le domande aperte sono domande cui è difficile rispondere con poche parole (es. “come ti senti rispetto a questa cosa”, “cosa altro mi potresti dire rispetto a questa situazione?”)
- Sia le domande che iniziano con COME sia le domande che iniziano con COSA sono domande aperte, ma le prime tendono a portare a una risposta sui sentimenti, le seconde a una risposta sui fatti
- Attenzione alle domande multiple e all’atteggiamento inquisitorio, perché può deteriorare la relazione costruita grazie al primo processo (Partecipare)
- Le domande chiuse in questo stadio si usano solo per verificare se si è compreso

ABILITA' I: DOMANDE APERTE

- In questo stadio, il counselor deve prepararsi 2 o 3 domande tematiche rispetto a ciò che intende esplorare. Le domande devono essere formulate in modo differente (ma tarate sullo stesso obiettivo esplorativo), in modo che se un cliente appare reticente rispetto alla prima domanda, si può tentare di utilizzare la seconda

Esempi di domande aperte

- Cliente: “Non condivido facilmente le mie cose personali. Spesso non mi sento capito, quindi tendo a tenerle per me”
- Counselor (1): “Come ti fa sentire il non condividere le tue cose personali con gli altri?”
- Counselor (2): “Mi puoi dire di più di questa tua difficoltà di condividere le tue questioni personali con gli altri?”

ABILITA' II: PARAFRASARE

- Si intende il riformulare in modo breve e accurato la frase (fatto o sentimento) più importante espressa dal cliente al fine di incoraggiare il cliente ad approfondire. Breve: non è un lungo discorso, ma una frase composta da poche parole. Accurato: utilizzare termini che nella lingua italiana sono sinonimi
- PARAFRASARE NON E' RIPETERE LE PAROLE DETTE DAL CLIENTE
- PARAFRASARE NON INCLUDE ELEMENTI PERSONALI DA PARTE DEL COUNSELOR
- Individuare l'aspetto centrale di quanto il cliente ha detto, tralasciando aspetti non centrali
- Riformularlo (cioè parafrasarlo) con poche parole usando sinonimi ed evitando interpretazioni

SI FA PARAFRASI DELLA AFFERMAZIONE PIU' IMPORTANTE FATTA ALL'INTERNO DI UNA SERIE DI AFFERMAZIONI

NON SI FA UNA PARAFRASI FINO A QUANDO NON SI E' SENTITO CHE IL CLIENTE HA DETTO UNA FRASE CRUCIALE RISPETTO AL PROBLEMA

- **Una parafrasi efficace** include

1. un discorso personalizzato, attraverso l'uso del nome (ad es., *"Maria..."*)

2. una frase introduttiva come *"Quello che mi sembra di aver capito..."* *"Mi sembra che tu mi stia dicendo..."* *"Mi suona come..."*

3. l'allineamento verbale, utilizzato per esprimere parole chiave su sentimenti e fatti

4. un'identificazione della situazione/contesto specifico alla quale il cliente fa riferimento (in classe, a casa...)

4. l'essenza di ciò che è stato detto usando parole simili ma non uguali

5. la verifica che il cliente concorda sul fatto che ciò che è stato riaffermato dal counselor è ciò che lui voleva dire (ad es., *"E' corretto..."* *"E' questo ciò che intendi"*)

Esempio di un'efficace **PARAFRASI**

Paolo : “Faccio veramente fatica ad aprirmi con le persone. Quando devo rivelare informazioni personali mi sento in tensione, specialmente quando sono forzato a farlo nel corso di counseling”

Counselor: “Paolo, mi suona come se tu ti sentissi a disagio quando devi svelare cose personali in aula. E' giusto?”

Cliente “Sì, è così”.



Paolo (1. *discorso personalizzato*) mi suona come (2. *frase introduttiva*) se tu ti sentissi a disagio (3. *allineamento verbale rispetto ai sentimenti*) quando devi svelare cose personali (3. *allineamento verbale rispetto al contenuto*) in aula (4. *contesto*). E' giusto? (5. *verifica*)”

Altro esempio di un'efficace **Parafrasi**

- ELENA: “Non mi piace proprio e non voglio condividere fatti miei personali, nemmeno quando ci si aspetta che lo faccia”
- Counselor: “Puoi dirmi di più rispetto a questo fatto che non ti piace condividere le tue cose nemmeno quando è atteso che tu lo faccia?” (domanda aperta legata al contenuto)”
- ELENA: “E’ come se mi sentissi in imbarazzo nel dire cose che gli altri potrebbero usare contro di me e indipendentemente da questo perché devo necessariamente dire cose che sono personali e non hanno conseguenze sugli altri?”
- Counselor: “Come ti fa sentire questo non aprirti quando gli altri si aspettano che tu lo faccia? “ (domanda aperta legata ai sentimenti)
- ELENA: “Mi vergogno di non fare ciò che si aspettano, ma per me è dura”
- Counselor: “Elena, mi suona come se tu ti sentissi in colpa (parola chiave: allineamento verbale) per non condividere le tue questioni personali quando è ciò che teoricamente secondo te sei chiamata a fare (parafrasi). E’ corretto?”

ABILITA' III: RIASSUMERE

- Riassumere è un'abilità simile a parafrasare, ma sintetizza idee e sentimenti espressi lungo periodo di tempo più lungo (la parafrasi è su quello che viene detto nel qui e ora). Per questa ragione, è sensato usarla solo dopo un certo numero di scambi.
- Il Riassumere può essere utilizzato per aiutare il cliente a mettere a fuoco idee e sentimenti importanti emersi nel corso di più colloqui, pensieri e sentimenti “sarpagliati”, a identificare un tema che emerge rispetto a una preoccupazione o semplicemente per indirizzare il cliente ad approfondire con più dettagli.

Esempio di un'efficace interazione nel processo Domandare e Riformulare che combina le 3 abilità (Domande aperte, parafrasare, riassumere)

Counselor: "Paolo (discorso personalizzato), per favore dimmi cosa ti preoccupa (domanda aperta)"

Paolo: "Sento un senso di pigrizia nei miei rapporti. Per me è faticoso spendere l'energia necessaria per costruire rapporti intimi con gli altri"

Counselor: "Quello che mi sembra di capire (frase introduttiva) è che ti senti pigro (allineamento verbale rispetto ai sentimenti) quando devi relazionarti (allineamento verbale rispetto al contenuto) con gli altri (contesto). E' questo quello che mi stai dicendo (verifica)?"

Paolo: "Sì, è questo"

Counselor: "Come ti fa sentire questo essere pigro con gli altri" (domanda aperta)

Paolo: "E' difficile per me mettermi in relazione con gli altri. Penso sia perché sono stato un bambino solo e non ho avuto modo di sviluppare relazioni da piccola" (non esprime sentimenti, fornisce una giustificazione)

Counselor: "Capisco le difficoltà che hai avuto nel metterti in relazione con gli altri (riaffermazione), ma come ti senti rispetto al fatto che non riesci a metterti in relazione? (domanda aperta relativa ai sentimenti e riformulazione)

Paolo: "In colpa ed in imbarazzo e non mi sforzo di conoscere gli altri e di farmi conoscere. Quando sono con gli altri mi sento svogliata, è come se in realtà non mi importasse entrare in intimità"

Counselor: "Paolo (discorso personalizzato), suona come se (frase introduttiva) tu ti sentissi colpevole (allineamento verbale rispetto ai sentimenti) sul fatto che non lavori (allineamento verbale rispetto ai contenuti) su questa tua pigrizia con gli altri (contesto)."

PARAFRASI

DIFFICOLTA' NELL'ESPRIMERE I SENTIMENTI SOTTO RICHIESTA. RICONOSCIMENTO CORTESE DA PARTE DEL COUNSLOR SEGUITO DA DOMANDA APERTA e RIFORMULAZIONE

RIASSUNTO

SECONDA ESERCITAZIONE: DOMANDARE E RIFORMULARE

- Sei il counselor. Il cliente ti dice “Non mi sto a fare domande sul mio comportamento molto spesso. Sono a disagio quando le persone vogliono che osservi me stesso e il mio comportamento. Io generalmente mi dico che sono piuttosto contento e troppo impegnato per annoiarmi con altro”
- SCRIVI UN’IPOTETICA CONVERSAZIONE A PARTIRE DA QUESTA AFFERMAZIONE SEGUENDO LA TRACCIA DI CUI SOPRA E USANDO LE ABILITA’ DEL DOMANDARE E RIFORMULARE (DOMANDE APERTE, PARAFRASARE E RIASSUMERE)

AUTO VALUTAZIONE

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

- 1. Domandare (fare domande aperte che incoraggiano il cliente a parlare)
- 2. Parafrasare (fare brevi, accurate, chiare riformulazioni di quello che il cliente ha espresso)
- 3. Riassumere (fare un'affermazione che riflette ciò che complessivamente la persona ha espresso relativamente all'argomento di cui si sta parlando)

VALUTAZIONE ESTERNA

Impariamo a gestire l'ansia

Se rispetto alla valutazione esterna hai sentito un po' di tensione, è assolutamente atteso. La senti perché vuoi essere capace! Il nocciolo non è se sei in ansia ma il modo in cui reagisci ad essa. Puoi scoraggiarti, metterti sulla difensiva, o provare rabbia. O puoi prendere la tua ansia come uno stimolo per concentrarti di più e imparare.

Aiutiamoci con il self-talk

- “Sto cercando di imparare su queste abilità, e non sono facili da imparare. Ho bisogno di feed-back per imparare e non devo scoraggiarmi se non faccio le cose perfettamente. So di avere un’ansia da performance (quale psicologo non la ha le prime volte in cui si “testa”?) e la userò per imparare meglio e non come scusa per squalificare l’importanza di queste competenze e smettere di fare queste esercitazioni. So di aver bisogno di migliorare queste abilità e so che non verrò giudicato se sbaglio in questa sede. Rafforzerò queste abilità perché importante per me”

Sintesi (I)

- Abbiamo descritto la Prima Fase del modello (Esplorare), presentandone i due processi (partecipare, Domandare e Riformulare) e le 6 abilità complessive (contatto oculare, linguaggio corporeo, allineamento verbale, domande aperte, riformulazioni e riassunti)
- Tre di queste sono abilità dell'partecipare: dimostro che ci sono attraverso il contatto oculare, il linguaggio corporeo, e allineandomi verbalmente con quello che l'altro dice
- Le altre tre sono abilità nel fare domande e nel riformulare: per esplorare quello che il cliente mi dice, sono chiamato a fare domande aperte, riformulazioni e riassunti)

Sintesi (II)

- La Prima fase (Esplorazione) fornisce le fondamenta di una relazione calda, accettante e non giudicante.
- Il passaggio dalla prima alla Seconda Fase (Comprendere) avviene quando il cliente ha pienamente esplorato le sue difficoltà e inizia a ripetere informazioni senza aggiungere nuovi pensieri e sensazioni.