

**LA SECONDA FASE
DEL MODELLO:
LA COMPrensIONE**



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

- Questa fase dovrebbe portare il cliente a una self-understanding rispetto a “dove” si trova in termini comparativi rispetto a ciò che vorrebbe essere (rispetto al solo problema presentato)
- E' la fase in cui il counselor dovrebbe iniziare a riconcettualizzare quelle difficoltà che sono state pienamente esplorate facendo attenzione a non inserire le proprie interpretazioni e prospettive
- Si assiste il cliente nella considerazione di nuovi modi di guardare al problema

2. COMPRENDERE

Empatia intercambiabile

Affermare sentimenti e contenuti

Self-disclosure

Chiedere espressioni specifiche e concrete

Primo processo della II FASE (Comprendere): Empatia intercambiabile

- Il counselor discute le difficoltà del cliente esclusivamente dal punto di vista del cliente stesso e la difficoltà è riconcettualizzata secondo la struttura interna di riferimento del cliente
- Il counselor sfida il cliente a vedere le difficoltà secondo una prospettiva differente e a prendersi le responsabilità di cambiare atteggiamenti negativi e difensivi al fine di prendere in considerazione modi più efficaci di gestire le difficoltà
- In questa fase il counselor parla molto di più rispetto a quanto fatto nella fase precedente e fornisce spiegazioni, esempi e pone domande che possono aiutare il cliente a riconcettualizzare il problema

ABILITA' I: AFFERMARE SENTIMENTI E
CONTENUTI

- Si intende l'esprimere con un'unica frase un'affermazione dichiarativa che personalizza la questione centrale da un punto di vista affettivo
- E' necessaria per responsabilizzare il cliente e delinea inoltre un tema o problema che il cliente ha ripetutamente espresso (es. cliente che dice di non essere sufficientemente assertivo con i suoi colleghi ma ha detto la stessa cosa rispetto al suo comportamento a casa)

- E' accurata quella affermazione che personalizza il problema mettendo l'attenzione sul sé piuttosto che sugli altri attori del problema. Può essere di aiuto nel far luce su atteggiamenti e comportamenti difensivi.
- Un'accurata affermazione dà al cliente gli strumenti per passare dall'esplorazione del problema alla comprensione del problema. Lo aiuta a prendersi la responsabilità di capire il problema da un punto di vista interiore e personale

Una tipica affermazione dei sentimenti e contenuti è

“ Ti senti _____ (un’unica parola relativa
al sentimento)
perché _____ (contestualizzazione del
problema dal punto di vista del cliente)”

	Felicità	Tristezza	Paura	Incertezza	Rabbia	Forze	Inadeguatezza, debolezza
Forte	Eccitato, elettrizzato, contento, pieno di gioia, In estasi, esultante, emozionato	Disperato, senza speranza, impotente, depresso, abbandonato, desolato, schiacciato, sconfitto, sgomento	Nel panico, terrorizzato, atterrito, sopraffatto	Frastornato, sbigottito, disorientato, confuso, dubbioso	Adirato, furioso, ostile, arrabbiato, carico di odio, astioso, rancoroso, oltraggiato	Potente, efficace, pieno di forze, energico, forte, tenace	Pieno di vergogna, senza forza, vulnerabile, codardo, esausto, impotente
Moderato	Su di morale, felice, ottimista, allegro, spensierato, giocoso	Scoraggiato, abbattuto, demoralizzato, avvilito, disilluso, triste, di cattivo umore, pessimista, ferito	Preoccupato, teso, ansioso, minacciato, agitato, incerto, in apprensione	Insicuro, scettico, incerto, dubbioso, interdetto, disorientato, perplesso	Irritato, risentito, offeso, frustrato, impaziente	Resistente, confidente, senza paura, energico, coraggioso, adeguato, con le giuste capacità, audace	Imbarazzato, demoralizzato, incapace, incompetente, inadeguato, indifeso, debole
Lieve	Soddisfatto, calmo, in pace, sereno, rilassato	Giù di corda, deluso, malinconico	Nervoso, non a proprio agio, intimorito, esitante, inquieto	Incerto, indeciso, sorpreso, titubante, perplesso	In disaccordo, seccato, irritabile	Determinato, fermo, capace	Debole, delicato, docile, mite

IL VOCABOLARIO DELLE EMOZIONI

- Raccontare una frazione di episodio che include un'esperienza in qualche misura legata alla difficoltà che il cliente sta presentando – riflettere sulle situazioni nelle quali altre persone si sono sentite in modo simile e sul modo con il quale lo hanno affrontato
- Si tratta di svelare al cliente una possibile soluzione

Cliente “Mi arrabbio quando mi sovraccarico con troppe responsabilità”

Counselor “Quando ho lavorato con persone con questo problema, ho suggerito loro di fare all’inizio di ogni giornata una lista di priorità e di eseguirle senza permettere che altre richieste o cose da fare interrompessero questa priorità”

Cliente “Ho già provato, ma non funziona. Mi arrabbio solo di più ed un certo punto lascio perdere!”

Counselor “Capisco, fare una lista e doverla seguire ti fa solo arrabbiare di più e ti fa sentire scoraggiato “
“conosci qualcuno che ha superato questa difficoltà con un modo che potrebbe funzionare anche per te?”

- Proponiamo qualcosa, sulla base della “nostra” esperienza (in senso lato). Se non è percorribile per il nostro cliente, chiediamo a lui di pensare alla propria esperienza (in senso lato: a quella delle persone vicine a lui), per individuare un modo utile per lui.
- Attenzione: **stiamo facendo questo per capire cosa può funzionare per il cliente** (e non per, in questo momento, metterlo in pratica)

**ABILITA' III: CHIEDERE ESPRESSIONI
SPECIFICHE E CONCRETE**

- Si tratta di chiedere esplicitamente al cliente come la pensa sulla “proposta” fatta ed esaminare quello che il cliente dice mettendo in luce eventuali opinioni incongruenti rispetto alla risposta del cliente alla “proposta”. Questo aiuta a preparare la fase dell’azione.

Riprendiamo l'esempio di prima

- Counselor: “Paolo, dimmi di più come la pensi sulla possibilità di fare una lista di priorità e eseguirle in ordine di priorità senza lasciare che qualcos'altro interrompa il tuo piano”
- Cliente: “Mi piace l'idea e penso che potrebbe funzionare” (con tono esitante)
- Counselor: “Mi dici che ti piace come idea ma ti sento esitante” (il counselor rileva un'incongruenza)
- Cliente: “E' che penso che vorrei mantenere il piano ma se nel frattempo esce fuori qualcuno che mi chiede qualcosa, potrei mandare tutto all'aria”
- Counselor: “Quindi l'idea ti piace ma tendi a seguire gli altri quando ti chiedono di fare qualcosa. Chi sono queste persone e come ti senti quando lasci che interrompano i tuoi piani?” (RICHIESTA DI CONCRETEZZA E SPECIFICITA')

- Cliente: “Generalmente si tratta di parenti o amici stretti, che mi chiedono di fare qualcosa per loro. In realtà io non voglio farlo perché mi interrompono e non faccio quello che voglio fare. Provo anche risentimento per loro a quel punto, ma mi dispiace ferire i loro sentimenti se non faccio quello che loro vorrebbero facessi” (RISPOSTA SPECIFICA E CONCRETA)
- Counselor: “Suona come se tu volessi davvero fare quello che hai programmato, ma mettesti i bisogni degli altri davanti ai tuoi” (PARAFRASI) “E dopo da una parte ce l’hai con loro e dall’altra non fai ciò che ti eri programmato” (RISPOSTA SPECIFICA E CONCRETA)
- Cliente: “Sì, e mi rendo conto che dovrei smettere di lasciare che gli altri interferiscano con i miei obiettivi e progressi, ma è veramente difficile per me””
- Counselor: “Sai che è arrivato il momento di cambiare, ma ti senti esitante e riluttante nel farlo” (MESSA IN LUCE DELL’INCONGRUENZA”)

- Cliente “E’ così. Devo veramente lavorare su questa cosa di fare ciò che ho bisogno di fare e di dire no agli altri” (ESPRESSIONE CONGRUENTE, CONCRETA E SPECIFICA)

TUTTO QUESTO PORTA, GRADUALMENTE, A PIANIFICARE STRATEGIE PER LA SOLUZIONE DEL PROBLEMA

ESERCITAZIONE: affermare sentimenti e contenuti, self-disclosure, chiedere espressione specifiche e concrete

- Sei il counselor. Il cliente ti dice “Sento rabbia quando le altre persone mi dicono quello che devo fare”
- SCRIVI UN’IPOTETICA CONVERSAZIONE A PARTIRE DA QUESTA AFFERMAZIONE SEGUENDO LA TRACCIA DI CUI SOPRA E USANDO LE ABILITA’ dell’ affermare sentimenti e contenuti, self-disclosure, chiedere espressione specifiche e concrete

AUTO VALUTAZIONE

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

- 1. Affermare sentimenti e contenuti (dire sentimenti e contenuti del problema con un'unica frase)
- 2. Self-disclosure (svelare una possibile soluzione che ha funzionato per altre persone)
- 3. Chiedere espressioni concrete e specifiche (chiedere al cliente, in modo indiretto, di essere più specifico)

VALUTAZIONE ESTERNA

Impariamo a gestire l'ansia

Se la valutazione non è andata bene, ricorda a te stesso che stai imparando e provando per la prima volta in vita tua a mettere in pratica queste abilità. Ricordati che questo corso non esisterebbe se fosse possibile avere queste abilità senza istruzione e pratica. Ricevere feed-back ti aiuterà a correggere il comportamento.