

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>	Contrattare
Domande aperte	Immediatezza	Raggiungere un accordo
Parafrasare	Identificazione del problema generale, delle azioni intraprese e dei sentimenti	Fissare deadlines
Riassumere	Confronto in modo accudente	Rivedere gli obiettivi e le azioni per raggiungere risultati



2. COMPRENDERE

Empatia additiva

Immediatezza

Identificazione del problema generale, delle azioni intraprese e dei sentimenti

Confronto in modo accudente

Nel primo processo di questa fase (Empatia intercambiabile) le tre abilità appena descritte sono utilizzate per semplificare e chiarire il problema in modo che il cliente possa iniziare a vederlo come risolvibile attraverso il prendersi la responsabilità del cambiamento

In questo secondo processo, i clienti sono portati a riconoscere i sentimenti e i comportamenti disfunzionali nella relazione di counseling e il modo in cui si legano alla propria vita

Questo processo implica l'individuare e quindi il comunicare al cliente il modo in cui egli sta rispondendo all'idea di risolvere il problema attraverso sue proprie azioni (prendendosi la responsabilità del proprio problema e iniziando degli step per risolverlo)

- Nella maggior parte dei casi, la reazione sarà negativa e difensiva (rabbia, mera accettazione passiva). Il counselor dovrà riconoscere immediatamente tale reazione e spiegare al cliente come essa è legata al problema che la persona sta affrontando nella sua quotidianità
- Il counselor spiegherà come nel passato le azioni intraprese per risolvere il problema non sono state efficaci e hanno portato ad un atteggiamento difensivo

ABILITA' I: IMMEDIATEZZA

L'abilità dell'immediatezza consiste nella capacità di identificare i sentimenti che la persona sta sperimentando in quel momento nella relazione di counseling mentre sta parlando del problema che lo affligge nella vita reale.

E' molto probabile che il cliente "riagisca" nella relazione di counseling i problemi della quotidianità e i sentimenti negativi che lo hanno portato a chiedere un aiuto. Questa rievocazione dovrebbe essere messa in luce in un modo tale che il cliente possa vedere il suo modo abituale di rispondere alle situazioni problematiche, anche all'interno di un contesto sicuro come la relazione di counseling

- Ad esempio, il counselor può dire che, quando criticato, il cliente ha difficoltà a controllare il suo nervosismo. Dopo questa affermazione, il cliente potrebbe rispondere con aggressività o rabbia. Piuttosto che soprassedere o ammonire il cliente, in questo caso il counselor dovrà affermare che questa reazione è simile a quella del cliente nella vita reale e che questa è una difficoltà che deve essere fronteggiata in modo più efficace e utile per il sé.

- L'immediata identificazione del sentimento fornisce al cliente un esempio all'interno del setting di counseling che mima la reale situazione problematica e la risposta inefficace nella vita reale.
E' un'opportunità per il cliente per mettere a fuoco come risponde alle situazioni reali.
- E' un'esperienza che può mettere in luce l'importanza di assumersi la responsabilità del problema e della soluzione

Esempio

- Cliente: “Mi sento insicuro quando in questa formazione cerco di imparare un nuovo set di abilità”
- Counselor: “Paola, puoi dirmi di più di questa insicurezza nell’imparare nuove abilità” (*domanda aperta*)
- Cliente: “Io sono abbastanza perfezionista. Mi sento in difficoltà quando devo riconoscere degli errori. Mi sento spaventata quando devo imparare concretamente cose nuove perché è come se pensassi che non ce la farò. Entro in ansia e ho problemi a concentrarmi. E’ come se dovessi far tutto bene alla prima, o mi butto giù e lascio perdere. Mi arrabbio con me stessa e mi scavo da sola una fossa dalla quale poi è difficile uscire”
- Counselor: “Mentre mi parli di questa insicurezza nell’imparare cose nuove, mi sembra di sentire che tu ti senta minacciato anche da me e da quelle che pensi essere le mie aspettative sul nostro percorso. Questo mi dispiace” (*Immediatezza*)

Cliente: “Ecco ora mi sento veramente nervoso e mi fai vergognare di me stesso”

Counselor: “Paola, è la seconda volta che permetti ai tuoi dubbi e alle tue aspettative di farti sentire piena di rabbia, sotto accusa. Queste reazioni sono proprio ciò che ti impaurisce e ti fa sentire in ansia e che quindi ti impediscono di apprendere”

Cliente: “Ora che me lo metti in luce, realizzo che quello che faccio a me stessa è ferirmi e impedirmi di imparare.”

Counselor: “Vedi che sei sulla giusta strada e ti stai sentendo meglio. Che ne dici di cominciare a usare quest’ansia come stimolo per concentrarti nel provare queste abilità esattamente come hai fatto ora?” (*Immediatezza*)

**ABILITA' II: IDENTIFICAZIONE DEL
PROBLEMA GENERALE, DELLE AZIONI
INTRAPRESE E DEI SENTIMENTI**

- Questa abilità consiste nel ricordare al cliente il problema che sta affrontando, che questo problema non ha trovato a lungo soluzione con le azioni intraprese fino a quel momento e i sentimenti che il cliente prova quando questo è accaduto e accade

Una tipica affermazione del counselor che mette in pratica questa abilità può essere:

- “In _____ (specificare la situazione problematica), tu _____ (esempio reagisci impulsivamente) e questo ti fa sentire _____ (arrabbiato, triste, eccetera)”

Attenzione alla struttura interna di riferimento

Riprendiamo l'esempio di prima

- (Il Cliente ci ha detto di avere difficoltà nell'apprendimento delle abilità in virtù del suo perfezionismo)
- Counselor: “Quindi nelle situazioni nelle quali sei chiamato a imparare qualcosa di nuovo ti autometti sotto pressione chiedendoti perfezione e se non la raggiungi ti arrabbi e intristisci” (*Identificazione del problema generale, delle azioni intraprese e dei sentimenti*)
- Cliente: “Non è in tutte le situazioni, è solo in questo corso. Sento la pressione a far bene”
- Counselor: “Quindi non ti succede in generale, è solo in questo corso che senti di dover essere perfetto”
- Cliente: “Sì, perché se non faccio bene non avrò stima di me e non sarò in grado di fare il counselor in futuro”
- Counselor: “Quando sei in una situazione in cui c'è da imparare ed è una cosa a cui tieni, vai nel panico se non riesci a far bene le cose subito e questo ti porta a scoraggiarti e aver paura per il futuro” (*Identificazione del problema generale, delle azioni intraprese e dei sentimenti*)

- La messa in atto di queste due abilità da parte del counselor abbassa in modo significativo l'armonia tra il counselor e il cliente perché porta alla luce l'inefficacia delle azioni intraprese fino a quel momento dal cliente per risolvere la sua difficoltà.
- La terza abilità, se ben appresa e agita, ristabilisce questa armonia

- Abilità dell'identificare (e dire) quali sono le aspettative che il cliente ha nel momento in cui risponde in modo diverso e più efficace al suo problema
- Questa abilità consiste nell'invitare il cliente a modificare o cambiare un aspetto del suo comportamento. Fornisce al cliente l'opportunità di riconoscere e sfruttare le sue aspettative per un cambiamento positivo e di vedere come soddisfare le proprie aspettative può aumentare la propria autostima.
- Dal momento che questa abilità viene usata subito dopo la sfida e una scarsa armonia che spesso caratterizza le prime interazioni di questo processo, essa fornisce gli incentivi e la motivazione per iniziare a muoversi verso un cambiamento vero e proprio

Gli autori del modello suggeriscono di pensare a questo movimento verso il cambiamento come ad un processo di sviluppo analogo al cambiamento cui vanno incontro i malati terminali (Kubler-Ross, 1969: negazione, rabbia, venire a patti, depressione, accettazione):

1. inizialmente durante questo processo il cliente nega o accetta solo parzialmente la responsabilità delle sue difficoltà e della loro soluzione – il counselor usa l'abilità dell'*Immediatezza* per aiutare il cliente a capire come sta reagendo e cosa sta sentendo in un preciso momento all'interno della relazione e come queste reazioni sono quelle tipiche della sua situazione problematica
2. Il counselor usa poi l'abilità dell'*Identificazione della situazione problematica, azioni intraprese e sentimenti* per favorire un senso di appartenenza rispetto alle proprie difficoltà e del proprio contributo al problema
3. Il counselor usa l'abilità del *Confrontarsi in modo accudente* per aiutare il cliente a generare soluzioni e a riconoscere come queste soluzioni potrebbero migliorare la propria vita

- In questo senso, questa abilità fornisce il supporto e la motivazione per approfondire la situazione rispetto alle core beliefs. Si fornisce al cliente l'opportunità di esaminare le aspettative personali volte ad aiutarlo a prendersi la responsabilità del cambiamento e a realizzare come tali aspettative sono collegate a credenze positive sul sé
- Ad esempio, se il cliente pensa di dover perfettamente agire un'abilità la prima volta che prova a metterla in atto, il counselor lo invita a considerare che è un'aspettativa irrealistica e a fargli considerare come lo stare concentrato e l'essere paziente può fargli raggiungere il suo obiettivo

Una tipica affermazione del counselor che mette in pratica questa abilità può essere:

- “Vorresti da te stesso _____ (mettere in atto un’azione positiva) e quando riesci a comportarti in questo modo pensi di essere _____ (credenze positive sul sé)”

Esempio

- Paolo: “Mi sento impaurito quando mi devo confrontare con gli altri nel corso di Counseling”
- Counselor: “Paolo, mi puoi dire di più di questa paura di confrontarti con gli altri in classe?” (*richiesta di espressioni concrete e specifiche*)
- Paolo: “Mi riesce difficile combattere per le mie idee e se vedo anche solo una leggera opposizione faccio marcia indietro. Ho paura di non piacere agli altri ma anche che se rimango troppo attaccato alla mia posizione posso seriamente danneggiare qualcuno”
- Counselor: “Paolo, penso che ti aspetti da te stesso di dire la tua e che quando riesci a farlo pensi di stare fornendo all’altro un’opportunità di vederla diversamente e che questo sia gratificante per te” (*confrontarsi in modo accudente*)
- Paolo: “Lo so che dovrei confrontarmi con gli altri ma questo è veramente difficile per me. Che succede se mi sbaglio o la persona la prende in modo sbagliato?”

- Counselor: “Ho la sensazione che ti senti frustrato perché non accetto le tue giustificazioni e preoccupazioni. Io so che pensi di dover imparare a confrontarti con gli altri e che se non lo fai farai fatica a fare il counselor in futuro” (*immediatezza*)
- Paolo: “Va be’, io ho la brutta abitudine di tirarmi indietro e poi trovare scuse. Lo so che dovrei imparare a confrontarmi perché questo mi sarà di aiuto con i clienti”

ESERCITAZIONE

- Cliente: “Mi sento in ansia prima dell’esame”

Scrivi un ipotetico colloquio nel quale come counselor ti giochi le abilità dell’Immediatezza, dell’ Identificazione del problema generale, delle azioni intraprese e dei sentimento e del Confronto in modo accudente

AUTO VALUTAZIONE

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

- 1. IMMEDIATEZZA (abilità di identificare le emozioni che il cliente sta sentendo in quel momento nel colloquio)
- 2. Identificazione del problema generale, delle azioni intraprese e dei sentimenti (abilità di identificare e dire al cliente qual è la sua situazione problematica, quali azioni ha intrapreso rispetto ad essa e quali sono i sentimenti che le accompagnano)
- 3. CONFRONTO IN MODO ACCUDENTE (Individuazione delle aspettative positive che il cliente ha nel rispondere ad una situazione problematica in modo efficace)

VALUTAZIONE ESTERNA

Sintesi (I)

- Abbiamo descritto la Seconda Fase del modello (Comprendere), presentandone i due processi (Empatia intercambiabile e Empatia Additiva) e le 6 abilità complessive (Affermare sentimenti e contenuti, Self-disclosure, Chiedere espressioni specifiche e concrete, Immediatezza, Identificazione del problema generale, presa d'azione e sentimenti, confronto in modo accudente)
- Tre di queste sono abilità dell'Empatia Intercambiabile: Affermare sentimenti e contenuti, Self-disclosure, Chiedere espressioni specifiche e concrete,
- Le altre tre sono abilità dell'Empatia Additiva: Immediatezza, Identificazione del problema generale, presa d'azione e sentimenti, confronto in modo accudente

Sintesi (II)

- Questa fase assiste il cliente nel - vedere i problemi in modo complessivo (ovvero con le incongruenze), obiettivo (lucido: ciò che per me è percorribile e ciò che non lo è), e con una responsabilità personale (è mio); - concettualizzare il problema in modo che possa apportare cambiamenti di atteggiamento o comportamentali per la risoluzione
- In questa fase solitamente si perde una certa quota di armonia (è atteso: il counselor sfida il cliente a vedere il problema in modi nuovi, a farsi carico delle incongruenze e a iniziare a pensare in termini di responsabilità per il cambiamento)

Sintesi (III)

- Se questa fase si è conclusa con successo, il cliente ha tra le mani un modo nuovo e più produttivo di pensare al problema che sta affrontando
- Il passaggio dalla seconda fase alla terza (Azione) è possibile SOLO nel momento in cui si verifica questo. Per arrivare a questo, il counselor deve accettare una certa quota di scarsa armonia tra se stesso e il cliente, causata prevalentemente dal fatto che al cliente viene ricordato, attraverso le prime due abilità di questo processo, che i suoi tentativi sono stati fallimentari

Sintesi (IV)

- Perché questo si verifichi senza che la relazione di counseling venga danneggiata, il counselor deve essere abile nell'individuare e nello stressare quelle considerazioni positive che il cliente avrebbe di se stesso se cambiasse il proprio comportamento (terza abilità)