

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 dei problemi generali, presa di azione e sentimenti	Stabilire scadenze
Riassumere	Confronto in modo accudente	Rivedere gli obiettivi e le azioni per raggiungere risultati



3. AGIRE

Contrattare

Raggiungere un accordo

Fissare deadlines

Rivedere gli obiettivi e le azioni per raggiungere risultati

Durante questo processo, solitamente la comunicazione diventa più armonica perché il cliente viene aiutato a focalizzarsi sul raggiungimento di un obiettivo

Questo processo inizia solitamente con il riaffermare gli obiettivi e segue con il proporre e trovare accordo circa un piano di azione (ABILITA' I, RAGGIUNGERE UN ACCORDO)

La seconda abilità ha a che fare con la specificazione da parte del counselor di una timeline per mettere in atto le azioni (ABILITA' II, FISSARE DEADLINE) e dopo questo il counselor indicherà che intraprendere queste azioni porterà a outcome desiderabili che possono contribuire al benessere complessivo e al senso di auto-efficacia (ABILITA' III RIVEDERE GLI OBIETTIVI E LE AZIONI PER RAGGIUNGERE RISULTATI)

ABILITA' I: RAGGIUNGERE UN ACCORDO

- Il counselor farà luce su azioni concrete che il cliente può provare a mettere in atto. Nella maggior parte delle situazioni, non saranno azioni risolutive ma step che danno inizio al processo.
- E' fondamentale che il counselor sia abbastanza sicuro del fatto che gli step che vengono proposti siano fattibili per il cliente. Se sono chiari, logici, raggiungibili, solitamente il cliente tende ad accettare.
- Se il cliente rifiuta, allora il counselor può chiedere al cliente di identificare azioni che pensa possano essere efficaci

- Il counselor può chiedere al cliente di pensare a eventi specifici nei quali egli è stato capace di affrontare il problema o di pensare a cosa hanno fatto altri che conosce che hanno risolto il problema.
- Il counselor valuterà quindi se queste azioni proposte da cliente potrebbero essere o meno efficaci.

- Ad esempio, se il problema del cliente sta nel controllo della rabbia, il counselor chiederà al cliente di identificare situazioni del passato nel quale gli è capitato di perdere il controllo in questo senso. A questo punto il counselor individuerà tra le situazioni riferite quella nella quale a suo parere il cliente avrebbe buone probabilità di riuscire, se utilizzasse strategie appropriate.
- A questo punto, il counselor chiede al cliente di identificare un pensiero che potrebbe aiutarlo a tener sotto controllo la sua rabbia

- Fatto questo, il counselor gioca la parte del provocatore (role-playing). Se il cliente riesce a controllare la rabbia con successo, il counselor gli suggerirà di applicare la stessa strategia nella vita reale. In altri termini, il counselor frammenta l'obiettivo finale in singole azioni più semplici da intraprendere al fine di aumentare il senso di self-confidence rispetto al problema.

- Esempio: se il cliente ha un problema rispetto alla sua assertività, il counselor lo spingerà a indentificare una serie di persone con le quali vorrebbe essere più assertivo e ad individuare quelle che più verosimilmente potrebbero reagire bene rispetto a questi tentativi. A quel punto chiederà al cliente di identificare una situazione nella quale con la persona x potrebbe essere più assertivo e questa situazione verrà simulata in seduta, con il counselor che giocherà la parte della persona con la quale il cliente vorrebbe essere più assertiva

- Se una volta trasferita l'azione nella vita reale questa azione si rivelerà efficace, il piano consisterà nell'iniziare a essere più assertivi anche con altri individui.

Una tipica affermazione del
“Raggiungere un accordo” è:

- “Nel decidere di _____, inizierai facendo_____”

Riprendiamo l'esempio della persona perfezionista, che non accetta di non riuscire a far tutto perfettamente

- Counselor: “Puoi decidere se diventare più paziente attraverso il concentrarti su ciò che devi imparare, o rimanere in quei momenti ipercritica e scoraggiarti. Cosa vuoi fare?” (*Decidere*)
- Cliente: “Voglio cambiare, è naturale”
- Counselor: “Perfetto, ma tieni in mente che non sarà semplice farlo. Le stesse tendenze perfezionistiche e il disagio saranno lì quando tenterai di farlo, ma piuttosto che soccombere ad esse le dovrai usare come stimolo per cambiare il tuo atteggiamento verso la pazienza e la concentrazione (*SCEGLIERE*)

- Cliente: “Lo so e posso provare”
- Counselor: “Diventando più paziente e concentrato nell’apprendimento di cose nuove, diventerai anche più produttivo e aumenterà la fiducia in te stesso e in quello che fai” (*Identificare le conseguenze*) “Potresti provare a ad aspettare alcuni momenti, fare un gran respiro, dire a te stesso di rilassarti e a quel punto concentrarti sul fare le cose al meglio delle tue possibilità. Come ti sembra?” (*Raggiungere un accordo*)
- Cliente: “Non so se funzionerebbe per me. Ho provato varie volte a parlarmi in quei momenti, ma poi le mie tendenze perfezioniste prendono il sopravvento”

- Counselor: “Capisco. Ci sono occasioni nelle quali sei stato in grado di rimanere calmo e meno pressante con te stesso mentre cercavi di imparare qualcosa di nuovo?” (chiede al cliente di proporre un accordo)
- Cliente: “No. Se sapessi come fare, lo farei”.
- Counselor: “Immagino. Conosci qualcuno nel tuo corso che è bravo a rimanere concentrato e calmo mentre cerca di imparare cose nuove?” ..”Cosa fa questa persona che pensi che potrebbe funzionare anche per te?” (*Richiesta di espressioni specifiche e concrete*)

- Cliente: “Lidia è veramente calma e rilassata e si concentra un sacco quando deve fare un’esercitazione. Da quello che posso vedere, quando vengono corrette le esercitazioni degli altri sta attentissima e prende appunti su quello che gli altri hanno fatto bene. E quando è il suo turno, si ferma un attimo, pare riordinare le idee fino a quel momento, e poi inizia”
- “Pensi che potresti fare come fa lei?”
- Cliente: “Sì, posso provare a stare concentrata, a cercare di selezionare quello che gli altri fanno bene e quando è il mio turno riepilogare quanto detto quel giorno e a quel punto partire”

ABILITA' II: FISSARE DEADLINES

- Significa specificare quando è che il cliente dovrà iniziare a intraprendere azioni volte al cambiamento. Il counselor stabilirà una timeline ragionevole che possa ampliare le opportunità del cliente di intraprendere azioni che portano al raggiungimento dell'obiettivo.
- Nella maggior parte dei casi, la scadenza è fissata all'incontro successivo
- Una tipica affermazione è: “Ok, allora per la prossima volta cercherai di _____ e martedì mi dirai come è andata”

- L'obiettivo di questa abilità è ricordare al cliente che l'obiettivo che vuole raggiungere richiede specifiche azioni e che queste azioni porteranno a risultati desiderabili per lui
- Il counselor ripete frammenti di affermazioni fatti nel *Decidere* (obiettivi), *Raggiungere un accordo* (step da intraprendere) e *Identificare conseguenze* (auto-miglioramento).

- Fa riferimento al riassumere ciò che il cliente vuole raggiungere, gli step da intraprendere, e il risultato generale che potrebbe derivare dal raggiungere gli obiettivi. L'obiettivo che deve essere ricordato è quello emerso attraverso l'abilità del *Decidere*. L'affermazione relativa all'obiettivo contiene il polo opposto del problema (ad es. se il problema è «ti senti inadeguato quando devi esprimere le tue opinioni» l'obiettivo dovrà essere «sentirsi adeguato quando esprimi le tue opinioni»)

- Le azioni da ricordare sono le stesse identificate con l'abilità del *Raggiungere accordo*. Ad esempio, se il problema è voler raggiungere la perfezione la prima volta in cui prova a fare una cosa, il counselor cercherà di aiutare il cliente a ricordare l'importanza di fermarsi, prendere esempio da altri significativi e seguirne l'esempio.

- Raggiungere conseguenze implica il riprendere in mano le conseguenze positive a lungo termine identificate con l'abilità *Identificare le conseguenze*. Ad esempio, se il cliente concorda sul fatto che il problema è «ti senti inadeguato quando devi esprimere le tue opinioni», l'affermazione speculare qui sarà «...e questo ti renderà più chiaro nella comunicazione e più fiducioso nell'esprimere le tue idee, che potranno essere utili anche agli altri»

Una tipica affermazione di questa abilità è

- Per poter raggiungere _____ inizierai con il provare a _____ e questo potrebbe avere come risultato _____

ESERCITAZIONE

- Counselor: «Paola, ti senti intimidita davanti ad ogni forma di conflitto e tendi ad evitarlo a tutti i costi»

Scrivi un ipotetico colloquio nel quale come counselor ti giochi le abilità del Raggiungere un accordo, Fissare deadlines, Rivedere obiettivi e Azioni per raggiungere risultati

AUTO VALUTAZIONE

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

- 1. RAGGIUNGERE UN ACCORDO (raggiungere un accordo su obiettivi e azioni da intraprendere)
- 2. FISSARE DEADLINES (Specificare una tabella di marcia per completare le azioni al fine di raggiungere l'obiettivo)
- 3. RIVEDERE OBIETTIVI E AZIONI PER RAGGIUNGERE I RISULTATI (Ricordare al cliente che il raggiungimento dell'obiettivo richiede che egli metta in atto specifiche azioni che porteranno ad outcome desiderabili)