INIZIARE IL PROCESSO

1

OBIETTIVO > CREARE LA RELAZIONE



- . ACCOGLIENZA: Perché sei qui?
- . DEFINIRE L'OBIETTIVO: . Cosa vuoi ottenere?
 - . Come ti accorgerai che avrai raggiunto l'obiettivo?
- . DEFINIRE IL CONTRATTO
- . STABILIRE ALLEANZA OPERATIVA

ATTEGGIAMENTI > TUTTI

ABILITÀ > . ASCOLTARE: . silenziosamente e invitando all'espressione

. riformulando: . riformulaz. del contenuto . riformulaz. della domanda

. riformulaz. del vissuto . riformulaz. figura / sfondo

. riformulaz. dell'intenzione . riformulaz. riassuntiva

. FARE DOMANDE: . domande esplorative: . anamnestiche

. di specificazione

- . domande limitative
- . domande confrontative
- . domande maieutiche
- . DARE INFORMAZIONI: . preparare e introdurre
 - . spiegare e educare
 - . fornire soluzioni e consigli
 - . raccontare

DEFINIRE IL PROBLEMA

2

OBIETTIVO > CENTRARE/COMPRENDERE IL PROBLEMA



- . QUAL È IL PROBLEMA DAL P. DI V. DEL CLIENTE? (chiedere anche le tentate soluzioni)
- . COSA DESIDERA IL CLIENTE? Cosa desideri rispetto a questo obiettivo?
- . COSA SI ASPETTA IL CLIENTE DA ME? Che aspettative hai? Cosa mi chiedi? Cosa posso fare per te?
- . QUAL È IL PROBLEMA DAL MIO P. DI V.?
- . QUAL È LA MIA POSIZIONE?

ATTEGGIAMENTI > TUTTI Particolare attenzione a non finire in confluenza

ABILITÀ > . ASCOLTARE: . silenziosamente e invitando all'espressione

. riformulando: . riformulaz. del contenuto . riformulaz. della domanda

. riformulaz. del vissuto . riformulaz. figura / sfondo

. riformulaz. dell'intenzione . riformulaz. riassuntiva

. FARE DOMANDE: . domande esplorative: . anamnestiche

. di specificazione

- . domande limitative
- . domande confrontative
- . domande maieutiche

RIDEFINIRE IL PROBLEMA

3

OBIETTIVO > CAMBIARE IL PUNTO DI VISTA



. DA QUALE ALTRA ANGOLATURA POSSIAMO GUARDARE QUESTO PROBLEMA?

. CHE COSA PUÒ CAMBIARE LA SUA PERCEZIONE?

ATTEGGIAMENTI > TUTTI

ABILITÀ > TUTTE In particolare: . ASCOLTARE: . riformulaz. figura / sfondo

. FARE DOMANDE: . domande confrontative

. domande maieutiche

. INTERPRETARE: . definizione cognitiva

. interpretazione costruttivista

. DARE INFORMAZIONI: . raccontare

. CONFRONTARE

. GUIDARE: . tecniche evocative

. esercizi

. compiti per casa

FACILITARE LA RISOLUZIONE DEL PROBLEMA

4

OBIETTIVO > FACILITARE IL CAMBIAMENTO

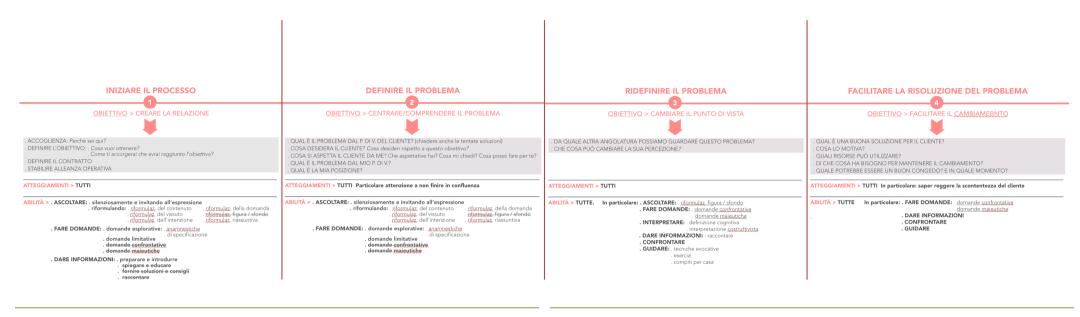


- . QUAL È UNA BUONA SOLUZIONE PER IL CLIENTE?
- . COSA LO MOTIVA?
- . QUALI RISORSE PUÒ UTILIZZARE?
- . DI CHE COSA HA BISOGNO PER MANTENERE IL CAMBIAMENTO?
- . QUALE POTREBBE ESSERE UN BUON CONGEDO? E IN QUALE MOMENTO?

ATTEGGIAMENTI > TUTTI In particolare: reggere la scontentezza del cliente

ABILITÀ > TUTTE In particolare: . FARE DOMANDE: . domande confrontative . domande maieutiche

- . DARE INFORMAZIONI
- . CONFRONTARE
- . GUIDARE



COMPRENSIONE il counsellor sta sullo sfondo

GESTIONE il counsellor è più in primo piano