

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**

INIZIARE IL PROCESSO

1

OBIETTIVO > CREARE LA RELAZIONE

. ACCOGLIENZA: Perché sei qui?
. DEFINIRE L'OBIETTIVO: Cosa vuoi ottenere?
Come ti accoglierai 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/COMPNDERE 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 confuenza

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: saper reggere la scontentezza del cliente

ABILITÀ > TUTTE In particolare: . FARE DOMANDE: domande confrontative
domande maieutiche
. DARE INFORMAZIONI
. CONFRONTARE
. GUIDARE

COMPRESIONE
il counsellor sta sullo sfondo

GESTIONE
il counsellor è più in primo piano