

## Il modello “Funziona Tutto”

di Stefano Masci, direttore CIPA



Facilitatore: Bene, Paolo, com'è andata?

Cliente: Credo bene. I risultati parlano da soli.

F: Direi proprio di sì! L'ho vista determinata, questa volta. Già da come si muoveva ho capito che poteva fare un ottimo risultato. Ho giusto notato un attimo di difficoltà verso la fine. Mi è sembrato teso e, forse, un po' deconcentrato. È così?

C: Sì. È vero. Ma come sa io preferisco il gioco di squadra. Quando ho un compito da svolgere e sono solo... so che devo contare esclusivamente sulle mie forze e sul mio impegno... beh, io sento il peso della responsabilità.

F: Mi sta dicendo, Paolo, che teme di non essere in grado di farcela da solo?

C: (Ci pensa su) Sì. Credo di sì. Ho paura del giudizio degli altri.

F: Altri?

C: Sì, del mio gruppo.

F: Teme di essere giudicato?

C: No, piuttosto temo di perdere la leadership. Che i miei possano credere che io non sia in grado di guidarli alla fine del progetto.

F: È mai successo?

C: No. (pausa) Forse una volta, ma poi è andata bene.

*Il Facilitatore usa il feedback fenomenologico, mettendo in primo piano gli elementi positivi che ha notato durante esperienziale.*

*Il cliente esterna le risonanze stimulate dall'esperienziale.*

*Uso della Riformulazione rogersiana a parafrasi.*

*Riformulazione a eco.*

*Qui il Facilitatore si sbilancia in una interpretazione.*

*Cerca un aggancio positivo con una situazione analoga avvenuta in passato.*

F: Si ricorda cosa ha fatto quella volta? Che è andata bene.

*Il Facilitatore usa la PNL: se ha funzionato una volta... E gli restituisce, rafforzando, il concetto “...Che è andata bene”*

C: (Sorridente) Certo. Era un brutto progetto, con un cliente difficile che creava un sacco di difficoltà.[...] Poi chiamava in continuazione il mio capo che si innervosiva e che mi chiedeva grafici e rendiconti.

F: E poi? Cosa è successo?

C: Sono andato a parlare col cliente e ho messo a posto le cose.

F: Da solo o si è portato dietro qualcuno dei suoi?

*Viene raggiunto il punto caratterizzante l'insicurezza del Team leader: da solo non riesco, ho bisogno del mio gruppo.*

C: No. Certo, da solo.

F: senza aiuto di altri?

C: (ridendo) Senza aiuto di altri.

*Qui il cliente consapevolizza*

F: Bene. mi sembra che alcune cose le abbiamo chiarite. Per ritornare alla partita, devo farle i miei complimenti. È la prima volta che qualcuno supera i 4.000.000 di punti e, debbo anche confessarle, che avevo reso più sensibile il *tilt* perché ero certo che ce l'avrebbe fatta.

*Il Facilitatore ritorna all'esperienziale e per concludere dà il suo feedback.*

C: Grazie dott. Rossi.

*Il Facilitatore si alza e tende la mano al cliente.*

F: Grazie a lei Paolo, e se quando esce può dire a Giovanna di entrare. Arrivederci.

*Il facilitatore inserisce un altro gettone nel flipper preparando il setting per il nuovo esperienziale con l'altro membro del gruppo .*

Quello che possiamo chiamare il modello “Funziona Tutto” non è una provocazione né tantomeno una teoria scientifica, è l'approccio pragmatico che sottolinea che, a prescindere dalla tecnica o dalla teoria utilizzata, ciò che è importante non è cosa si fa, è come lo si fa.

Gli approcci del counseling che proponiamo in CIPA, si basano sul presupposto che è la *relazione che cura* – che *sana* gruppi e individui– e gli sforzi dei docenti e di tutti coloro che collaborano nella scuola sono indirizzati a evidenziare che è lo *stile* del counselor che fa la differenza. E per *costruire questo stile*, che gli permetterà di operare efficacemente sul cliente, il lavoro che l'allievo deve fare è prima di tutto su di sé. Poi potrà, consapevolmente, affermare: “Funziona tutto”.