

Un esperienziale di counseling integrato

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?

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

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.

Il cliente esterna le risonanze stimulate dall'esperienziale.

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

Uso della Riformulazione rogersiana a parafrasi.

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

F: Altri?

Riformulazione a eco.

C: Sì, del mio gruppo.

F: Teme di essere giudicato?

Qui il Facilitatore si sbilancia in una interpretazione.

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?

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

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

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 .