

**INDICI DI VALUTAZIONE/MONITORAGGIO NELLA COSTRUZIONE DEL RAPPORTO DI AIUTO (da parte dell'Operatore)**

- ✚ **Valutazione del CONTESTO:** raccolta Informazioni su presente e passato dell'Utente/Accolto.
- ✚ **Osservazione e Valutazione costante della QUALITA' del Comportamento Utente (FEEDBACK Positivo o Negativo).**
- ✚ **Valutare il TIPO DI RELAZIONE PROPOSTA** (Simmetrica/Complementare, **Rigida o NON**) all'Utente.
- ✚ **Valutare il proprio ATTEGGIAMENTO PROFESSIONALE verso l'Utente: MAIEUTICO** (di fiducia nelle risorse dell'Utente) o **CONFRONTAZIONALE** (di controllo e sfiducia nell'Utente).
- ✚ **COME VEDO/REAGISCO ALL'UTENTE:** 1) CONFERMA, 2) DISCONFERMA, 3) RIFIUTO.
- ✚ **LIVELLO della MOTIVAZIONE" "diagnostico/valutato" nell'Utente:** 1) Pre-contemplazione, 2) Contemplazione, 3) Determinazione, 4) Azione, 5) Mantenimento, 6) Crisi/Fallimento.
- ✚ **Valutazione (Pre-Post Intervento) del Livello di AUTOEFFICACIA dell'Utente** (basso, medio, alto) nelle varie situazioni/settori (lavorativo, apprendimento, rapporto con gli altri/Servizi, ecc.).

**TECNICHE ATTIVE UTILIZZABILI DALL'OPERATORE**

1. **L'ASCOLTO:** a) Ascolto Passivo (**SILENZIO**) e Attivo; b) Parafrasare (i contenuti); c) Rispecchiamento (dei sentimenti e vissuti); d) Riassumere.
2. **LA PROPOSITIVITA'** (dopo l'Ascolto) con: a) Sondaggio Esplorativo (domande per approfondire); b) Confrontazione (delle contraddizioni); c) Interpretazione; **d) DARE INFORMAZIONI MANCANTI**
3. **Fare da GUIDA: Dare Direzione e Struttura** all'Utente e sua "Domanda" d' Aiuto (Piano d' Azione).
4. **Le ABILITA' DI COMUNICAZIONE** (dell'Operatore):
  - a) **Fare Domande Aperte, Chiuse e Riflesse, Circolari;** b) dare Libera Informazione (su di Sé); c) Autoapertura (sui propri vissuti) **+ Ascolto e Attenzione prolungata e Costante (Interesse) + EMPATIA + METACOMUNICARE.**
- 5) **Le ABILITA' DI PROTEZIONE** (dalla Critica dell'Utente da parte dell'Operatore):
  - a) **Persistenza** (del proprio punto di vista con calma); b) **Annebbiamento;** c) **Asserzione negativa** (ammettere lo sbaglio e chieder consigli); d) **Inchiesta Negativa** (indagare la critica); e) **Filtraggio;** f) **Disarmo Aggressività.**
- 6) **Le ABILITA' COMPLESSE:** a) Timing (quando intervenire) e Gestione del Silenzio, b) Fare/Ricevere Complimenti, c) Interrompere una Conversazione, d) Fare e Rifiutare Richieste; e) **Favorire Dialogo Interno Positivo** (con dialogo Esterno Guidato: "sottolinando il Positivo" e "confrontando il Negativo").

**Le TRAPPOLE da evitare per L'OPERATORE**

<b>"NEGARE"</b>	<b>"ETICHETTARE"</b>	<b>"BIASIMARE"</b>	<b>"FARE L'ESPERTO"</b>	<b>"INVESTIGARE"</b>	<b>"CONSOLARE"</b> (POVERINO/A)	<b>"INTERPRETARE"</b>
-----------------	----------------------	--------------------	-------------------------	----------------------	------------------------------------	-----------------------

**LE CARATTERISTICHE PERSONALI DELL'OPERATORE FACILITANTI LA RELAZIONE D'AIUTO**

<b>EMPATIA</b> Comprensione in profondità dell'altro.	<b>RISPETTO</b> Credere nella persona e sue risorse interne ("avere fiducia in").	<b>CORDIALITA'</b> Attenzione-Amore (Accettazione incondizionata come persona o essere umano)	<b>FRANCHEZZA</b> l'Esporre da parte dell'Operatore le discrepanze, contraddizioni e incongruità dell'utente.
<b>CONCRETEZZA</b> Capacità di essere chiaro e specifico (e non vago e generico).	<b>GENUINITA'</b> Sincerità dell'Operatore e l'essere reale o Se stessi con l'utente (Congruità).	<b>APERTURA DI SE'</b> capacità di trasmettere in modo appropriato " Anch'io ci sono passato", con "Libera informazione" e "Autoapertura".	<b>IMMEDIATEZZA</b> affrontare contenuti dell'interazione in atto (confronto sul "qui e ora").

**Abilità/Tecniche per: ANALISI DELLA DOMANDA e COSTRUZIONE RAPPORTO d' AIUTO**