



webinar
03 luglio 2020
**CONSULENZA
FAMILIARE
A DISTANZA**

**Esperienze di Consulenza
al singolo, alla coppia
e alla famiglia
nella modalità a distanza**

Patrizia Margiotta & Raffaello Rossi

una trasformazione



un risultato efficace
come professionisti e come persone.



consulenza online cosa cambia rispetto alla consulenza vis a vis?



differimento campo inter-relazionale:

- visivo,
- doppia visione,
- uditivo
- riduzione campo visivo



Quale bolla prossemica si vive online?

In consulenza vis a vis si sta nello spazio personale

Sembra che il contatto online annulli la bolla prossemica e la distanza territoriale.

Con quali effetti?

"Patrizia, quale è stato il tuo percorso?"

la crisi generale

smarrimento

come elaborarlo?

prendendo contatto di un **bisogno**

ricerca di una soluzione

azione



la crisi

la crisi del consulente

- al consulente viene a mancare il luogo privilegiato di **incontro** e il **concreto aiuto...**

la crisi del cliente

- al cliente viene a mancare la consulenza come suo **momento privilegiato** e un luogo protetto...

"Raffello, tu come lo hai vissuto?"



il consulente verso il cliente

La vicinanza al cliente in un momento di grande tensione ed insicurezza

la possibilità di rielaborare il senso di solitudine e di spaesamento delle persone

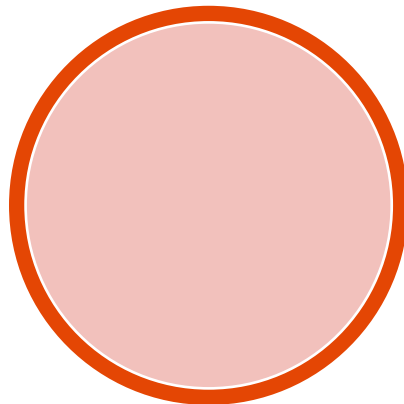
dare il segnale che non sono soli

dare conferma di un ascolto che accompagna con approccio socio educativo



filtri e meccanismi percettivi

in una **relazione a distanza**
hanno particolare rilievo
3 azioni



INTEGRAZIONE

- delle lacune tramite domande e confronti



DEFORMAZIONE

- necessità di tenere a bada le interpretazioni...



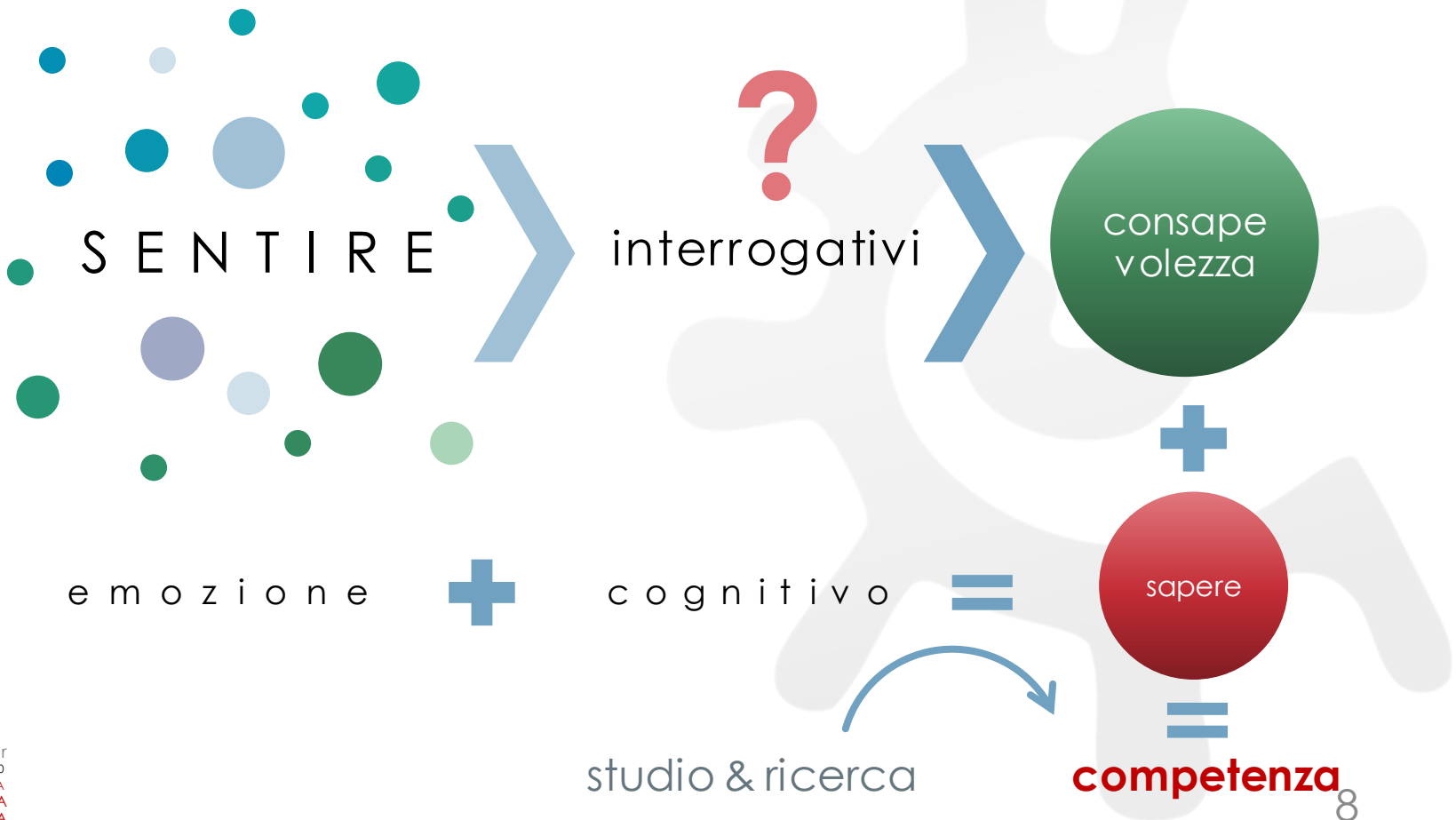
RIDUZIONE DI DATI

- visivi, auditivi, feed back



gli interrogativi e la ricerca di consapevolezza

Il consulente si pone in modo consapevole degli interrogativi ascoltando il proprio sentire.



identificazione delle **sensazioni** e dei **sentimenti**

Ce la farò a gestire queste possibili incompetenze?

...aver paura (le prime volte) che succedesse qualcosa al computer per cui non sarei riuscita a connettermi... un po' di ansia...

...non avere il rapporto diretto con la persona e temere di non decodificare bene "l'insieme del cliente".

..non poter accoglierlo in un setting protetto preparato per lui.

Come si sarebbe protetto lui nella consulenza?

attivazione – il consulente di fronte alla novità

ricerca delle motivazioni

per il cliente

- Possibilità di percepire che **la vita va avanti**,
- che il percorso di consulenza **non si arresta**,

per il consulente

AREA DELL'UNIVERSO DEL CONSULENTE

- Opportunità di **aprirsi a tecnologie**,
- a impostazioni diverse dal consueto, possibilità di **ampliare la propria sfera di consapevolezza** e di competenza su **strumenti nuovi**

AREA PROFESSIONALE DEL CONSULENTE

- Opportunità di **modificare proprio punto di vista**
- Focalizzazione sul **qui e ora** e sulla possibilità e importanza di **ascoltare**, accogliere e lavorare su quanto dipende dal sé del soggetto in consulenza
- Possibilità di una più chiara **responsabilizzazione** del soggetto in consulenza **sul setting**, sulla garanzia di un tempo libero da interruzioni e sulla volontà bisogno di **ascoltare se stessi**

attenzione particolare **all'accoglienza**,
al flusso dell'ascolto e **al sentire**
del soggetto in consulenza



alle resistenze si “risponde”

- in generale
- Senza forzarle o colpevolizzare il soggetto
- Prestando attenzione ai **controtransfert** e alle proprie ferite narcisistiche
- Con un **approccio esplorativo**:
“come ti senti in questo momento?...”
- Con un **approccio chiarificatore**:
“per favore, parlamene ancora...”
- Se è già stabilita una alleanza di fiducia con un **approccio confrontativo**:
“mi è sembrato di percepire una emozione particolare nella tua voce, cosa stai provando?...”
- Prestando attenzione alla **resistenza stessa, al sentire e al processo che si è innescato**:
Un momento fa ho sentito un'espressione di rabbia in te, poi hai detto che non te ne importava più nulla e mi è sembrato che ti allontanassi dalla tua rabbia... lo hai notato anche tu in questo modo?



cosa mi ha attivato

- aver ascoltato il **desiderio di lavorare**, di essere attiva nella mia professione
- aver **superato il pregiudizio** che il lavoro non potesse essere abbastanza efficace se fatto online.
- aver compreso **che il computer sarebbe diventato il mio strumento di lavoro primario** in tempo di crisi. Doveva smettere di essere qualcosa di cui avevo paura e diffidenza, per diventare uno strumento utile per arrivare all'altro.
- attivarmi sin da subito per **imparare ad usare il computer** al meglio delle mie possibilità contattando una persona esperta che mi potesse condurre in questo percorso.
- aver ascoltato il desiderio di **tutelare il cliente** nel momento di grande isolamento e necessità, considerando che il nostro luogo di incontro, mi dava meno informazioni immediate sulla sua persona.
- comprendere che la consulenza online richiede una **maggiore fatica fisica** nella concentrazione per sostenere cinquanta minuti di lavoro.

"Raffaello, ci vuoi raccontare la tua esperienza?"



i casi



Aspetti positivi

- il cliente tende a creare una propria specifica **comfort zone**
- **minori resistenze** parlano liberamente
- Rinforzo con **gestualità delle mani**
- **Rare distrazioni** e setting tutelato

Aspetti critici

- **Visione limitata**
- Perdita o **dispersione di informazioni**
- A volte **setting inadatti**
- Maggiore **affaticamento del consulente**

Aspetti positivi

- il **cliente** e il **consulente** hanno scoperto in loro una grande **capacità di adattamento** per rispondere al bisogno relazionale del **prendersi cura**
- individuazione di **nuove strategie** di **comunicazione** per mantenere la relazione
- **l'intimità**, che sembrava compromessa, si è riadattata nella **scoperta di nuovi spazi**.
- **Aspetti critici**
- limite percettivo, la **mancaanza dello sguardo**
- dover contenere la **preoccupazione** della **criticità tecnologica**

Aspetti positivi

- Con **doppia postazione** meno tensione nelle coppie conflittuali
- Emergere divissuti che in presenza non erano stati espressi

Aspetti critici

- Con **unica postazione** momenti di forte disagio
- **Rischio-ricatto di interruzione** in momenti di tensione
- **Fatica a mantenere il focus** (occasione protetta di «rivincite»)

"Quindi Patrizia, per te cosa è vincente per una consulenza online efficace?"

per una consulenza online efficace

è fondamentale
avere come risorsa
il **proprio bagaglio**
personale e di **vita professionale**
che comunque
"indica" la strada.



la consapevolezza

la consulenza online una nuova conoscenza, una nuova consapevolezza

- non una *consulenza d'emergenza* o una approssimazione della consulenza vis a vis...
- è una **nuova relazione** con il cliente
- una **nuova modalità**
- studiarne i limiti e le specificità positive per **trasformarli in opportunità**

**attraverso la ricerca lo studio e l'esperienza,
trasformare la consulenza online in competenza**





webinar
03 luglio 2020
**CONSULENZA
FAMILIARE
A DISTANZA**

grazie

Patrizia Margiotta & Raffaello Rossi