

Colloquio: fase iniziale

Attività	Modalità
Accoglienza	Utilizzo dei preliminari (formule di saluto, notizie, ascolto della richiesta, ascolto della definizione del problema e sul percorso per arrivare a formulare la richiesta ...)
Individuazione dei contenuti	Le domande iniziali e per definire il problema (non strutturate, centrate sul problema, legate al contesto dell'ente e del mandato,) Domande per valutare le possibili soluzioni al presente e al futuro Domande volte a stabilire le relazioni esistenti con altri sistemi (famiglie estese, reti formali e non..)
Definizione dello scopo del colloquio	Definizione della relazione, sostenere alcuni comportamenti adeguati del cliente, scoraggiarne altri (vedi alleanze, collusioni, triangolazioni)

Colloquio: fase di sviluppo

Attività	Modalità
Conseguire lo scopo del colloquio	Sostenere estensione e profondità
Mantenere la relazione creata	Attenzione alle dinamiche di svolgimento

Colloquio: fase conclusiva

Attività	Modalità
Conclusione	Ricapitolazione, definizione successivi appuntamenti, riflessione post colloquio e compiti riflessivi
Chiusura della relazione	Rendere mono vivi i sentimenti e i contenuti, sostenere e chiarire la separazione dell' operatore ente