

# **1. Presentazione della struttura**

## **1.1 Denominazione dell'ente che eroga il corso**

Associazione per lo Sviluppo della Persona e del Potenziale Umano (ASPU). Vico Pallonetto a Santa Chiara 8, Napoli. Codice Fiscale: 95014770630. Partita IVA: 07726420636. Tel.: 0815510739, cellulare: 3314708847, email: [info@aspu.it](mailto:info@aspu.it), web: [www.aspu.it](http://www.aspu.it)

### **1.1.1 Denominazione della scuola**

Scuola Superiore di Counseling ad "Approccio Umanistico Integrato"

## **1.2 Rappresentante legale**

Silvano Forcillo

## **1.3 Direttore Didattico**

Silvano Forcillo

## **1.4 Responsabile della segreteria (primo contatto con gli allievi)**

Emanuela Scassa

## **1.5 Corpo docente**

### **1.5.1 Ornella Calascibetta**

Laurea in Psicologia, conseguita presso l'Università degli Studi di Roma "La Sapienza". Specializzazione quadriennale in psicoterapia individuale e di gruppo ad orientamento Rogersiano conseguita, presso lo I.A.C.P. di Roma. Esperto per il Ministero di Grazia e Giustizia. Specializzazione in "Psicodiagnostica", presso l'Università degli studi "Federico II" di Napoli: Primary Certificate conseguito presso l'"Institute for Rational-Emotive-Therapy"; formazione psicodinamica U.S.L. 44 -Regione Campania. Iscritta all'Ordine degli Psicologi della Regione Campania; autorizzata all'esercizio dell'attività psicoterapeutica ex art. 35. Formatore del progetto obiettivo tossicodipendenze USL 44 Regione Campania; 87/90. Dirigente psicologo, presso il Sert ASL Napoli 3; 94 a tutt'oggi Dirigente Psicologo Sert ASL Napoli 1..

### **1.5.2 Giorgia Di Lorenzo**

Laureata in Lettere e Filosofia indirizzo archeologico presso l'istituto Universitario l'Orientale di Napoli. Diploma di Counselor ad "Approccio Umanistico Integrato" conseguito, presso L'ASPU di Napoli. Partecipazione a seminari, convegni, corsi. intensivi residenziali ad Approcci integrati: Gestalt, Bioenergetica, A C P. Assistenza a ragazze madri e ad anziani; esperienze lavorative nel campo archeologico, nel campo dell'arte e della relazione d'aiuto. Diploma di Counselor ad "Approccio Umanistico Integrato".

### **1.5.3 Silvano Forcillo**

Sociologo, psicologo, psicoterapeuta ad indirizzo rogersiano, docente di Scuola Superiore di secondo grado, per l'insegnamento della Classe A036: filosofia, psicologia e scienze umane. Specializzato in "Psicoterapia Centrata sulla Persona, presso l'ACP di Roma. Perfezionato in psicodiagnostica, in psicotecnica e in psichiatria sociale, presso la Seconda Università degli Studi di Napoli, Facoltà di Medicina e Chirurgia. Già Responsabile del Dipartimento di Psicologia dell'educazione dell'I.A.C.P. (Istituto dell'Approccio Centrato sulla Persona) «Carl Rogers», per la Divisione Campania di Napoli, già Membro del Consiglio Direttivo dell'A.C.P. (Approccio Centrato sulla Persona) e Membro dell'A.H.P. (Association for Humanistic Psychology). Presidente dell'ASPU (Associazione per lo Sviluppo della Persona e del Potenziale Umano. Direttore della Scuola Superiore di Counseling a "Approccio Umanistico Integrato" dell'ASPU.

### **1.5.4 Carmine Montesano**

Laurea in Scienze Politiche conseguita, presso l'Università di Napoli; laurea in Sociologia conseguita, presso l'Università di Napoli; perfezionamento in Diritto Amministrativo e Scienze dell'Amministrazione conseguito, presso l'Università di Napoli; abilitazione all'insegnamento in Psicologia Sociale e Pubbliche Relazioni conseguita il 28/05/1987. Diploma di Counselor ad "Approccio Umanistico Integrato" conseguito, nel corso triennale di Counseling dell'ASPU, nell'anno formativo 2006. Diploma di specializzazione biennale per l'insegnamento agli alunni portatori di Handicap. Dirigente scolastico del I Circolo di Cardito. Perfezionamento professionale per dirigenti scolastici, presso la LUISS di Roma. Docente di Sociologia dell'Educazione, nel corso di specializzazione biennale organizzato dal Provveditorato agli Studi di Napoli per docenti di sostegno.

### **1.5.5 Emanuele Nappi**

Laureato in Economia del Commercio Internazionale e dei Mercati valutari, presso l'Istituto Universitario Navale di Napoli. Abilitato all'esercizio della professione di dottore commercialista e Revisore contabile. Master tributario "Tax Consulting Firm", novembre 1998 - aprile 1999. Master Tax Consulting Firm in "Finanziamenti Agevolati alle Imprese", novembre 2003 – aprile 2004. Docente di "metodologie didattiche" per il corso di perfezionamento, presso la Libera Università degli Studi S. Pio V di Roma. Docente per i corsi di formazione professionale per l'avvio di Autoimpiego ex D.Lgs. 185/2000 (ex Legge 608/96, presso CNA Campania. Membro della Commissione "Esecuzioni Immobiliari", presso l'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili per la circoscrizione del Tribunale di Nola. Consulente Tecnico d'Ufficio, in materia civile e penale, presso il Tribunale di Nola.

### **1.5.6 Emanuela Scassa**

Diploma di Scuola Magistrale Abilitazione all'insegnamento nelle Scuole del Grado Preparatorio. Diploma di Maturità Magistrale, conseguita presso l'Istituto Magistrale Statale "Margherita di Savoia" sito in Napoli, nell'anno scolastico 1995/96, con votazione 60/60. Corso biennale di qualifica professionale regionale quale: "Corrispondente commerciale in lingue estere", autorizzato dalla Regione Campania. Corso di formazione professionale annuale per gli Insegnanti "Teacher Effectiveness Training" - Insegnanti Efficaci - (Metodo Gordon), di Thomas Gordon dell'Effectiveness Inc. California (U.S.A.). Diploma di Counselor ad "Approccio Umanistico Integrato" conseguito, nel corso triennale di Counseling dell'ASPU, nell'anno formativo 2006. Responsabile del Tirocinio diretto e indiretto e del Monitoraggio dei corsisti del corso e triennale di Counseling. Docente e Animatrice

delle dinamiche di gruppo, nell'ambito dei corsi di formazione e aggiornamento professionale, organizzati dall'ASPU. Docente nel corso Triennale di Counseling a "Approccio Umanistico Integrato".

### **1.5.7 Arianna Ausania**

Diploma di Maturità Tecnica Commerciale a indirizzo informatico. Qualifica professionale di "Mediatore Culturale". Qualifica professionale "Animatore sociale". Qualifica "Tecnico dell'Accoglienza Sociale". Diploma di "Counselor" a "Approccio Umanistico Integrato", conseguito presso l'Associazione per lo Sviluppo della Persona e del Potenziale Umano di Napoli. Vicepresidente della Cooperativa Sociale ONLUS "L'Opera di don Michele". Tutor Aziendale della Cooperativa A r.l. Althaea di Avellino: residenza per anziani non autosufficienti, accreditata dalla Regione Campania. Docente, presso cooperative sociali e Enti accreditati per la formazione e l'orientamento scolastico e professionale degli operatori sociali e degli alunni di diverse istituzioni scolastiche della Provincia di Avellino. Counselor Coordinatore di Start-Up – C.O.F. (Centro per l'Occupazione Femminile) di Avellino. Docente e Responsabile della area formazione della Cooperativa A r. l. ONLUS Althaea, Ente accreditato dalla Regione Campania. Socio e Coordinatrice della gestione economica e amministrativa, del monitoraggio e supporto al placement dell'Ente. Responsabile del Sistema di Gestione e Qualità – Consigliere e Vicepresidente del C.d.A. dell'Ente. Tutor delle attività di tirocinio diretto e indiretto dell'Associazione per lo Sviluppo della Persona e del Potenziale Umano (ASPU).

### **1.5.8 Giovanna Cinquegrana**

Laurea in "Scienze della Formazione Primaria, conseguita, presso l'Istituto Universitario Suor Orsola Benincasa di Napoli il 16/07/2007 – Laurea in "Scienze della Formazione Primaria Laurea Magistrale a ciclo unico in "Scienze della Formazione Continua" conseguita, presso l'Istituto Universitario Suor Orsola Benincasa di Napoli il 9/0/2008. Diploma triennale di Specializzazione per Docenti di Sostegno. Master Universitario di 1° livello in Analisi Comportamentale Applicata – Metodo ABA e intervento intensivo e precoce per 'autismo. Diploma di "Animatore Digitale". Master Universitario di 1° livello in "La formazione metodologica e didattica per l'insegnamento". Eipass LIM european informatics passport. Diploma di Counselor a "Approccio Umanistico Integrato", conseguito presso l'Associazione per lo Sviluppo della Persona e del Potenziale Umano di Napoli. Docente di Scuola primaria a tempo indeterminato Specialista di sostegno, presso il 22° Circolo Didattico di Napoli "A. Mario". Coordinatrice del Progetto "Il coordinamento del Piano per l'inclusione. Coordinatrice e responsabile del progetto "Inclusione e disabilità

### **1.5.9 Carmen Creca**

Laureata in Sociologia, conseguita, presso l'Università degli Studi di Salerno di Fisciano il 7/04/1998. Diploma biennale in Socioterapia, rilasciato da AIST (Associazione Italiana di Socioterapia di Bologna) Diploma di Counselor professionale, conseguito presso l'Associazione per lo Sviluppo della Persona e del Potenziale Umano di Napoli. Coordinatrice dei servizi socioassistenziali e ricreativi SAD A/H Ludoteca - Centri di Aggregazione giovanile, Centri polifunzionali per Minori a rischio e Famiglie svantaggiate. Segretaria Generale dell'Associazione di Volontariato per immigrati "Sans Frontieres" – Responsabile della Gestione delle Risorse Umane della Cooperativa Sociale "La Meridiana" ARL ONLUS- Tutor delle attività di Tirocinio diretto del Corso Triennale di Counseling a "Approccio Umanistico Integrato dell'Associazione per lo Sviluppo della Persona e del Potenziale Umano (ASPU).

### **1.5.10 Nicolò Rubino**

Laurea Magistrale in Giurisprudenza, conseguita presso l'Istituto Universitario Suor Orsola Benincasa di Napoli l'1/09/2006. Diploma di Specializzazione per le professioni legali, Istituto Universitario Suor Orsola Benincasa di Napoli. Abilitato alla professione di Avvocato, specializzato in Diritto Penale, Amministrativo e Civile. Direttore Scientifico della Rivista Giuridica: "De Iustitia".

### **1.5.11 Andrea Forcillo**

Laurea triennale in sociologia, conseguita presso l'Università degli studi Napoli "Federico II". Qualifica di Educatore Professionale Socio-Pedagogico (Corso intensivo di qualificazione per l'esercizio della professione di educatore professionale socio-pedagogico valido ai sensi della Legge 205/2011). Diploma di Counselor a "Approccio Umanistico Integrato", conseguito presso l'Associazione per lo Sviluppo della Persona e del Potenziale Umano (ASPU). Conduttore di laboratori esperienziali e facilitatore delle dinamiche di Gruppo, presso la Cooperativa Sociale ERA, in collaborazione con l'ASL NA1 – progetto IV Piano – Casa Circondariale di Poggioreale. Educatore e Counselor: Sportello IV Piano – Addetto ai colloqui con i detenuti e smistamento in comunità di recupero tossicodipendenza. Educatore e Animatore sociale, presso la Cooperativa ERA – centro Diurno Aleph – Centro di recupero tossicodipendenti. Docente di Sociologia, presso il Consorzio di Cooperative Sociali GESCO di Napoli. Educatore e Counselor presso La Cooperativa Sociale ONLUS "Il GULLIVER" di Napoli. Educatore e Counselor presso La Cooperativa Sociale ONLUAS "Il MILLEPIEDI" di Napoli.

### **1.5.12 Rosanna Maravolo**

Laurea triennale in "Scienze e Tecniche Psicologiche per la Persona e la Comunità" Seconda Università degli Studi di Napoli. Laurea Specialistica in "Psicologia dei Processi cognitivi e del recupero Funzionale Magistrale in Psicologia seconda Università degli Studi di Napoli. Diploma di Counselor a "Approccio Umanistico Integrato", presso l'Associazione per lo Sviluppo della Persona e del Potenziale Umano (ASPU). Specializzazione quadriennale in "Psicoterapia Cognitivo comportamentale Istituto Associazione "Scuola di Psicoterapia Cognitiva" di Roma. Iscritta nell'Albo degli psicologi della Regione Campania e abilitata all'esercizio della professione di psicoterapeuta. Docente per il corso "BES DSA ADHD" nei progetti di recupero della dislessia e autismo nelle istituzioni scolastiche di ogni ordine e grado.

### **1.5.13 Angela Terminiello**

Laurea triennale in Logopedia conseguita, presso l'Università degli Studi di Napoli. Laurea Magistrale in logopedia, conseguita, presso l'Università degli Studi di Napoli. Esperta dei DSA e BES dell'ADHD e dei protocolli riabilitativi per il potenziamento della memoria e dell'attenzione. Ha organizzato seminari sui Disturbi specifici dell'apprendimento e Bisogni Educativi Speciali, presso Istituzioni Scolastiche Statali di ogni ordine e grado. Ha organizzato e partecipato, in qualità di relatore a seminari e corsi di formazione e aggiornamento professionali sull'autismo e le sue specificità sensoriali; sulla comunicazione aumentativa alternativa AAC; sui Meccanismi Linguistici e Neuropsicologici dei disturbi evolutivi della lettura e della scrittura; sulla disprassia in età evolutiva. Ha organizzato, strutturato e coordinato i laboratori di comunicazione

## **1.6 Presentazione**

L'Associazione per lo Sviluppo della Persona e del Potenziale Umano è stata fondata nel 1999 da professionisti che operano nel campo dell'educazione, della sanità, del lavoro, del counseling, del management e delle relazioni

d'aiuto. Tale organismo comunitario, nato senza fini lucrativi, si dedica allo Studio della Persona, del comportamento umano e dei modelli educativi e formativi. Fin dalla sua costituzione, l'ASPU svolge la sua attività di Ricerca, Studio e Applicazione nel campo delle relazioni umane, della formazione di figure professionali del mondo della scuola, del lavoro, della sanità e di altri settori socioeducativi. I metodi formativi adottati dall'ASPU risultano innovativi e rivoluzionari.

Innovativi perché mettono totalmente in discussione e fuori gioco il vecchio modo d'intendere il processo evolutivo della crescita personale, della comunicazione e relazione interpersonale e della formazione professionale. La personalità non è più vista come un fatto statico ed immutabile; essa, invece, cresce grazie alla conoscenza che l'uomo ha di sé e all'opportunità che gli è offerta di "essere sé stesso".

Rivoluzionari perché la crescita professionale, sociale e lavorativa dell'individuo è considerata sinergica alla crescita personale: l'esperienza attuale (experiencing), infatti, è ritenuta l'elemento sostanziale del processo d'apprendimento. La Persona è considerata come un "Essere integrato" tra la sfera razionale esteriore e quella sensibile interiore. Cosicché ogni intervento atto a promuovere e facilitare la crescita personale e professionale dell'individuo non può prescindere dallo stimolare e dal coinvolgere, nel processo d'apprendimento, lo sviluppo della Persona e del Potenziale umano. L'accento è posto sulla "tendenza formativa e attualizzante": l'energia vitale che spinge la Persona in direzione del suo sviluppo e dell'autorealizzazione. L'ASPU è stata autorizzata dal MPI (Ministero della Pubblica Istruzione, dell'Università e della Ricerca Tecnologica) a svolgere corsi di aggiornamento professionale per i docenti di ogni Ordine e Grado, in forza del D.M. del 28 luglio 2000. La nostra Associazione ha ottenuto l'accreditamento provvisorio, quale Ente di formazione autorizzato dal MIUR (Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca) a svolgere corsi di aggiornamento professionale per i docenti di ogni Ordine e Grado, in forza del D.M. n. 177 del 17 gennaio 2003. La nostra Associazione ha ottenuto l'accreditamento definitivo, quale Ente di formazione autorizzato dal MIUR (Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca) a svolgere corsi di aggiornamento professionale per i docenti di ogni Ordine e Grado, in forza del D.M. n. 177 del 4 luglio 2003. L'ASPU ha ottenuto il riconoscimento da AssoCounseling - Associazione Professionale di Categoria –

## **1.7 Orientamento teorico**

L'orientamento teorico della Scuola Superiore di Counseling dell'Associazione per lo Sviluppo della Persona e del Potenziale Umano (ASPU) è a "Approccio Umanistico Integrato", che comprende ed integra tra loro i seguenti approcci psicologici: L'"Approccio Centrato sul Cliente" di Carl Rogers - L'"Approccio Gestaltico" di Frederick Perls - L'"Approccio Bioenergetico" di Alexander Lowen - L'"Approccio Transazionale" di Eric Berne. L'Approccio Umanistico Integrato, si prefigge di favorire lo sviluppo e l'utilizzazione delle potenzialità insite in ogni Persona, aiutando chi si trova in momenti di sofferenza, o disagio psicologico, lavorativo e sociale, a superare quei problemi del vivere umano che gli impediscono di esprimersi pienamente e liberamente, nel mondo esterno e nelle relazioni interpersonali. Il superamento del problema, la vera trasformazione spetta, in ogni caso, solamente al cliente: il Counselor, infatti può solamente facilitarlo e orientarlo, nell'"hic et nunc", con empatia, accettazione e rispetto, a ritrovare la libertà di essere sé stesso. Pertanto, lo scopo fondamentale del percorso formativo della nostra Scuola è quello di promuovere l'autonomia del cliente, che possa fare le sue scelte, prendere le sue decisioni e, con consapevolezza, attuarle. Una caratteristica dell'attività di Counseling ad "Approccio Umanistico Integrato", è il miglioramento della qualità della vita del cliente, sostenendo i suoi punti di forza e le sue capacità di autodeterminarsi. Il Counselor di formazione Umanistica esistenziale Integrata crede nel valore di tutta la Persona e come si relaziona alla società ed è guidato dalla convinzione che, l'intenzionalità e i valori etici propri del cliente sono forti forze psicologiche, fra le determinanti fondamentali del comportamento umano. Il Counselor formatosi

con il modello formativo Umanistico Integrato aiuta i clienti a riconoscere la loro autostima e guarda il comportamento umano, non solo attraverso gli occhi di un osservatore, ma attraverso gli occhi della persona che determina il comportamento. I Counselor, che seguono l'orientamento umanistico umanistici, sono "genuini, non giudicanti, empatici e fanno uso dell'ascolto riflessivo e delle risposte aperte, oltre a promuovere l'autocomprensione, l'autoaccettazione e l'autorealizzazione del Cliente". Il Counseling "Umanistico Integrato" si concentra sulle qualità peculiari di ogni singolo cliente. Riconosce che gli esseri umani sono individui complessi e crede profondamente nel fatto che, se alle persone vengono offerte indicazioni per esplorare ed accrescere la propria autostima, raggiungono anche appieno la propria autodeterminazione e la propria autorealizzazione. Gli "Approcci Umanistici Integrati" enfatizzano la consapevolezza dell'individuo riguardo alla sua esperienza soggettiva. Tutti si impegnano per migliorare la capacità di scelta e le potenzialità e tutti condividono la convinzione dell'importanza di una relazione umana autentica, come fattore fondamentale di salute personale e sociale. Un'importanza fondamentale viene data alle emozioni, quelle trascurate dai precedenti approcci. L'emozione è vista come una tendenza all'azione, che fornisce alle persone il feedback biologico e adattivo sulle loro modalità di risposta alle situazioni e alle soluzioni ai molteplici problemi del vivere umano. Gli "Approcci Umanistici Integrati" della nostra Scuola si focalizzano sulla consapevolezza delle sensazioni, attraverso, le quali si sviluppa il processo di cambiamento. Questa nuova prospettiva, attenta a captare più profondamente le complessità del funzionamento umano, reale nel mondo, persegue una visione positiva della Persona, della Vita e della Società e crede fermamente nel miglioramento dell'individuo e del mondo in cui egli si autodetermina e autorealizza. Pertanto, l'autosviluppo e l'autoconsapevolezza sono elementi fondamentali nella formazione del Counselor perché questi processi, che spesso sono difficili e dolorosi rendono i corsisti capaci di comprendere e accettare meglio se stessi e di conseguenza i clienti, infatti, La comprensione di sé e del falso sé, rappresentano la "conditio sine qua non" per chiunque voglia operare a stretto contatto con l'"altro" e lavorare nel mondo delle "Relazioni d'Aiuto", che desideri, in altre parole lavorare con i clienti nel counseling. Storicamente il "consiglio psicologico" trae origine dal movimento per l'orientamento professionale. Con il procedere della ricerca gli psicologi si rendono conto che non è possibile fornire un aiuto alla persona limitandosi agli aspetti tecnici. Pertanto, appare necessario utilizzare nuove modalità di colloqui che consentano al soggetto di attingere alle proprie risorse per arrivare a decisioni autonome. In quest'opera si distinguono due psicologi: due statunitensi Rollo May e Carl Rogers entrambi rappresentanti dell'Approccio esistenziale Umanistico. L'opera principale di Rollo May "l'arte del Counseling costituisce tuttora una valida guida per attuare un colloquio di aiuto. Tuttavia, chi ha dato maggiore sviluppo al Counseling, inteso, come "Relazione d'Aiuto" e "Arte dell'incoraggiamento" approfondendone la teoria e il metodo è lo psicologo Carl Rogers, con l'opera "Psicoterapia di Consultazione". Per questo motivo, Carl Rogers, in primis, Rollo May, Frederick Perls, Alexander Lowen, Eric Berne, e tutti i teorici appartenenti al movimento esistenziale e umanistico, poi, rappresentano i modelli formativi cui si è ispirato il nostro Counseling nella formazione del Counselor. L'"Approccio Centrato sulla Persona" ideato da Carl Rogers, rappresenta, infatti, il primo approccio psicologico cui si rifà il modello formativo di base della nostra scuola per la formazione del Counselor a indirizzo umanistico e, appunto, integrato con gli altri approcci umanistici esistenziali, che formano l'assetto fondante del percorso formativo del nostro triennio di counseling. Rogers indica le caratteristiche personali, umane e professionali che deve avere il counselor e che la nostra scuola e il nostro corso di counseling hanno fatto proprie: "...il counselor si astiene dal sondare, interpretare, consigliare, persuadere o suggerire ed esercita invece una funzione di ascoltatore attivo che partecipa all'esperienza immediata del cliente, cercando di comprendere appieno quello che egli dice e sente e sforzandosi di percepire le situazioni dal suo punto di vista...". Questo atteggiamento è definito "ascolto attivo, o ascolto empatico". L'empatia è la capacità di immedesimarsi negli altri, coglierne i sentimenti e i pensieri, senza però lasciarsi coinvolgere. L'empatia è diversa dalla simpatia: questa consente all'interlocutore d'immedesimarsi

nell'altro, ma lo porta a parteggiare con lui. Nella simpatia agiscono meccanismi di proiezione che nell'empatia devono essere tenuti sotto controllo. Per esempio: se una donna si lamenta del fatto che il marito la trascura, un counselor di sesso femminile potrebbe sentirsi solidale con la cliente e farsi coinvolgere eccessivamente da tale solidarietà. Un atteggiamento empatico evita tale coinvolgimento: le emozioni dell'altro sono colte nella loro intensità e nelle loro sfumature, ma senza lasciarsene sopraffare. Il counselor, per essere sensibile ai sentimenti del cliente, deve cogliere tutte le sfumature della sua comunicazione non verbale. Per questo motivo sono fondamentali: il tono della voce, la postura, l'espressione del volto, il modo di vestire e anche i movimenti del corpo che sembrano casuali. Tutti questi aspetti sono espressione delle emozioni e della personalità del soggetto. L'atteggiamento ideale del counselor, per Rogers, deve essere caratterizzato da accoglienza, attenzione, interessamento, rispetto e facilitazione.

1. L'accoglienza: il cliente va messo completamente a suo agio, fin da quando suona alla sua porta, deve sentirsi accolto e non un soggetto da esaminare e interrogare.
2. L'attenzione al vissuto del cliente: prima di chiedersi che cosa pensa il cliente è importante chiedersi che cosa prova il cliente. Immedesimarsi nelle sue emozioni facilita la comprensione dei suoi pensieri.
3. L'interessamento alla persona anziché al problema: l'operatore deve sforzarsi di vedere non il problema in sé, ma il problema secondo il punto di vista del soggetto interessato.
4. Rispetto dell'altro: l'interesse umano per l'altro deve essere genuino e non derivare dal desiderio di confermare la propria autostima. In questo modo l'operatore riesce ad avere un rapporto simmetrico con il cliente e ne favorisce un comportamento maturo, anziché di dipendenza.
5. Facilitare la comunicazione: l'operatore non deve cercare di spiegare il comportamento del cliente attraverso complesse categorie psicologiche (per esempio attraverso la nozione d'"inconscio"), ma agire in modo da migliorare la sua capacità di comunicare e formulare il suo problema.

Il luogo dove si svolge il colloquio deve essere accogliente e, data la natura "simmetrica" del counseling, è preferibile la posizione "faccia a faccia", senza che vi sia un tavolo ingombrante a separare i due interlocutori. Il colloquio non dura più di un'ora per non stancare troppo l'utente.

Il counselor e il cliente possono essere persone i cui gruppi di appartenenza sono notevolmente diversi (per esempio la classe sociale). Il counselor, pur adeguando il proprio linguaggio a quello dell'interlocutore, non deve nascondere questo aspetto, ma deve considerarlo una delle variabili del colloquio da tenere sotto controllo. Lo stesso vale per gli aspetti che potrebbero provocare un transfert (per esempio se il counselor ha un colloquio con un anziano signore che potrebbe ricordargli il proprio padre). Le persone, per i fattori più vari, suscitano già al primo impatto una certa simpatia o una certa antipatia. Su ciò influiscono gli stereotipi che ogni interlocutore porta con sé, l'attenzione data all'aspetto fisico e alle sue caratteristiche psicologiche e morali.

Il counselor non può prescindere dall'accettazione incondizionata del cliente, anche se questi ha valori e una visione del mondo, profondamente diversi dai suoi. L'accettazione non è la stessa cosa dell'approvazione: il counselor può non concordare con quello che dice il cliente, ma deve accoglierlo e rispettarlo come persona.

Rogers trae dalla propria esperienza clinica e dallo studio accurato dei comportamenti di altri terapeuti una sintesi dei comportamenti denominati "tecniche di riformulazione", o "risposta-riflesso".

Definiamo risposta-riflesso un intervento con cui l'operatore riassume, parafrasa, accentua e chiarisce la comunicazione sia esplicita sia implicita del cliente.

Tutto questo deve avvenire in modo tale da ottenere l'accordo da parte dell'utente. Agendo in questo modo l'operatore è sicuro di non introdurre nella conversazione elementi estranei al cliente e ha la prova di aver

compreso ciò che gli è stato comunicato; l'utente sentendosi compreso, acquista fiducia ed è portato a esprimersi ulteriormente.

La risposta riflesso si manifesta attraverso tre modalità principali. 1) la reiterazione (o riflesso semplice); 2) il riflesso del sentimento; 3) la delucidazione (recognition of feeling, reflection of feeling, clarification).

Tali categorie della risposta-riflesso non sono sempre nettamente distinguibili e il contesto comunicativo e gli elementi non verbali della comunicazione sono molto importanti per caratterizzarle.

La reiterazione è generalmente piuttosto breve e si limita a riassumere la comunicazione, o a rilevarne un momento saliente, o semplicemente a riprenderne le ultime parole in modo da facilitare la continuazione del racconto. Tale tecnica è adoperata soprattutto quando il cliente sta descrivendo qualcosa, senza che siano presenti elementi emotivamente rilevanti. Essa apre però la strada a ulteriori sviluppi.

Il riflesso del sentimento. Se la reiterazione facilita il processo comunicativo, dando al soggetto la sensazione di sentirsi perfettamente compreso e rispettato, il riflesso propriamente detto ha lo scopo di far emergere l'attenzione, l'atteggiamento o il sentimento insiti nelle parole del cliente e proporglieli senza imporglieli.

La delucidazione. Il riflesso del sentimento ha la finalità di allargare, differenziare o anche spostare il fulcro della percezione, evidenziando certi elementi che fanno innegabilmente parte del campo, ma che vengono eclissati dal rilievo dato ad altri elementi. Il compito della delucidazione è, invece, quello di captare e cristallizzare gli elementi che, benché non appartengano manifestamente al campo psicologico, tuttavia lo influenzano.

Una collaboratrice di Rogers, la psicologa belga Marian Kinget (1910-1997), paragona l'effetto di questa tecnica di colloquio a quanto evidenziano gli psicologi della GESTALT, a proposito delle figure ambigue.

Si consideri la classica figura reversibile di Rubin: in essa possiamo vedere due profili di fronte, oppure la sagoma di un calice, a seconda degli elementi che s'impongono come figura o come sfondo. Se spontaneamente una persona vede i profili, un suo interlocutore può rinforzare tale percezione con qualche piccola indicazione. Qualcosa di analogo avviene nel colloquio con la tecnica della reiterazione, con cui si sintetizza e si dà maggiore risalto a quanto l'utente già esprime. Ritornando alla figura di Rubin, può darsi che il soggetto vede per primo il vaso sia un collezionista di oggetti antichi e quindi sia condizionato dai suoi interessi. L'interlocutore può aiutarlo a percepire i profili dicendo che essi sono davanti a uno sfondo nero (quello che prima era percepito come un calice). In tal modo abbiamo un rovesciamento figura/sfondo (lo sfondo diventa figura e la figura diventa sfondo). Qualcosa di analogo avviene nel colloquio con la tecnica del riflesso del sentimento che, di colpo, fa apparire qualcosa fino a quel momento rimasto latente.

L'ultima tecnica, quella della delucidazione, è affine alla situazione in cui una figura è nascosta all'interno di un'altra, la cui struttura la comprende. L'elemento nascosto diventa visibile a chi non lo vede. Il counselor chiarendo al cliente il senso più profondo della sua frase, non fa che scoprire ciò che già c'era ma risultava invisibile.

Un problema particolare è costituito dal silenzio del cliente. In tal caso la prima tentazione del counselor è di interrompere il silenzio incalzando l'utente con delle domande. Il counselor può aver paura di perdere tempo, o teme di risultare inefficiente ed essere giudicato in modo sfavorevole dal cliente, oppure, semplicemente cerca di riempire il vuoto angosciato che il silenzio a volte provoca.

È importante invece che il counselor riesca a tollerare il silenzio: esso ha un significato, fa parte della dinamica relazionale e, come tale, va "ascoltato" e compreso.

Il silenzio può anche essere l'amico del counselor,

infatti, non bisogna aver fretta di rispondere: attendere qualche secondo consente di fornire risposte più riflessive ed empatiche.

Sono utili piccoli incoraggiamenti e la ripetizione di alcune parole.

Sono semplici, ma importanti risposte che dicono all'altra persona che il counselor è lì, interessato ad ascoltare di più. Lo stesso silenzio, se partecipa, funziona da piccolo incoraggiamento per proseguire il discorso. Molto importanti per incoraggiare, sono le varie forme di comunicazione non verbale (posture, sguardi, mormorii ecc.).

Un modo per rendere più efficace una risposta comprensiva è utilizzare il nome del cliente. Questo stratagemma va però usato quando si è raggiunta un'elevata empatia con il cliente.

In un'attività di counseling o nella relazione d'aiuto le domande sono pericolose.

Chiedere "Perché" per cercare d'indagare o di interpretare ciò che dice il cliente può suscitare un senso di disagio.

In certi casi può essere opportuno avere con il cliente un confronto, evidenziando le contraddizioni fra quello che dice, pensa o fa, purché tale azione non si connoti, anche non verbalmente, come un attacco alla sua autostima.

Il ruolo del counselor è favorire lo sviluppo e l'utilizzazione delle potenzialità già insite nel cliente, aiutandolo a superare problemi che gli impediscono di esprimersi pienamente e liberamente nel mondo. In base a tale è premessa il campo di applicazione del colloquio di aiuto è molto ampio. Inoltre, con qualche adeguamento, le tecniche del colloquio possono essere applicate a una coppia o a più persone insieme.

Il counseling può essere applicato a una coppia di coniugi, per una consulenza familiare, a scuola, come orientamento e come consiglio per gli studenti o gli insegnanti. Si usa anche come supporto psicologico per persone gravemente ammalate. Esiste inoltre un counseling aziendale.

Le modalità di colloquio e, in generale, le strategie comportamentali indicate da Rogers e dall'Approccio Centrato sulla Persona si sposano e s'integrano perfettamente con gli altri approcci umanistici che fanno parte del percorso formativo del Counselor a indirizzo umanistico: l'approccio della Gestalt; l'approccio Transazionale; l'approccio bioenergetico e l'approccio cognitivo comportamentale.

L'approccio psicologico della Gestalt

Gli storici della psicologia indicano con l'espressione psicologica della Gestalt l'insieme di principi teorici e impostazioni metodologiche che si affermano, a partire dai lavori del praghese Max Wertheimer, del tedesco di origine estone Wolfgang Köhler e dal tedesco Kurt Kofka. Gestalt è una parola tedesca difficilmente traducibile. In italiano generalmente è resa con "forma" o "configurazione", ma forse è meglio tradotta con l'espressione "struttura organizzata" di cui la forma è uno degli aspetti.

L'esperienza umana si organizza in strutture unitarie in cui la totalità è qualcosa di più della somma delle singole parti.

Gli psicologi della Gestalt applicano tale principio non solo ai fenomeni percettivi ma a tutto il campo della conoscenza, come i fenomeni sociali e quelli patologici. Per campo s'intende la distribuzione dinamica delle forze che interagiscono all'interno di una Gestalt. Tali forze costituiscono le condizioni e le relazioni che rendono possibile un certo fenomeno. Il concetto di campo è preso in prestito dalle scienze naturali, come la fisica e la chimica. Anche la terminologia è presa in prestito da tali scienze: si usano parole come forze, condizioni di equilibrio, vettori interazioni tra parti che sono tipiche di queste discipline. Le leggi dell'organizzazione percettiva individuate da Max Wertheimer sono esempi di leggi del campo percettivo. Ciò che si percepisce dipende dalla natura degli oggetti, dai messaggi fisici da loro inviati (radiazioni luminose, onde sonore, messaggi chimici ecc.) e dall'effetto prodotto nei nostri sensi. Oltre a ciò, la percezione richiede un intervento attivo da parte della mente per

organizzare le informazioni ricevute. Max Wertheimer individua i principi con cui la mente organizza tali informazioni. Tale organizzazione percettiva è spontanea e inevitabile e, nella maggior parte dei casi, presenta modalità innate. In un saggio del 1923 Max Wertheimer formula e descrive i seguenti principi dell'organizzazione percettiva: vicinanza, somiglianza, destino comune, chiusura, continuità di direzione, buona forma o gravidanza, esperienza passata.

Il principio della vicinanza afferma che le parti che sono tra loro vicine nello spazio o nel tempo tendono a essere percepite insieme in una Gestalt.

Il principio della somiglianza afferma che le parti tra loro simili sono percepite collegate insieme come se facessero parte di un gruppo.

Il principio del destino comune afferma che gli elementi che hanno un movimento solidale tra loro, differente dal movimento degli altri, vengono organizzati in forme.

Il principio di continuità di direzione afferma che gli elementi vengono unificati in forme in base alla loro continuità di direzione.

Il principio di gravidanza afferma che la forma che si costituisce è tanto "buona" quanto le condizioni lo permettono.

Il principio dell'esperienza passata afferma che si percepisce meglio ciò che può essere inserito in schemi già appresi.

La percezione è il principale argomento affrontato dagli psicologi della Gestalt, mentre lo studio dell'intelligenza e dell'apprendimento sembra relegato in secondo piano. Tuttavia, i risultati conseguiti in questo campo sono notevoli, tanto che ancora oggi sono riportati nei manuali di psicologia come punti di riferimento fondamentali. Sono sempre Köhler e Wertheimer a fornire i contributi più importanti. Köhler svolge esperimenti con gli scimpanzè da cui sviluppa una teoria sull'apprendimento intelligente, ovvero l'"insight".

Per Insight s'intende un processo cognitivo che, attraverso una rapida ristrutturazione percettiva della realtà circostante, consente di risolvere un problema e fissare nella memoria la sua soluzione, infatti, l'apprendimento per insight è definitivo. Tutto ciò comporta delle conseguenze sul piano pedagogico perché dimostra che il metodo più efficace per insegnare è riuscire a fare in modo che sia l'alunno a scoprire, in modo autonomo o con suggerimenti mirati la soluzione dei problemi. - Atteggiamento "Non-direttivo" della visione socio-pedagogica dell'Approccio Centrato sulla Persona di Carl Rogers.

Gli altri concetti fondamentali della psicologia della Gestalt e dell'approccio della Gestalt di PERLS, integrati con l'approccio umanistico sono: Il ciclo della gestalt con questo termine, detto anche (con termine limitativo) ciclo della soddisfazione dei bisogni, si indica il continuo processo di emergenza e scomparsa delle diverse gestalt nell'interazione individuo/ambiente. – "Bisogni e motivazione": gerarchia dei bisogni e piramide dello scienziato e psicologo umanista americano Maslow -

Aggressività e assimilazione il concetto di aggressività, intesa in senso etimologico come capacità di "ad-gredire" (dal latino adgredior: andare verso) un oggetto di desiderio o comunque un obiettivo che il soggetto mette a fuoco selezionandolo dalla multiforme congerie di elementi che costituiscono il campo percettivo di fondo. L'incapacità di far emergere da un campo una figura su cui concentrare la propria attenzione ed energia rappresenta un frequente motivo di insuccesso a livello esistenziale le cui origini andranno opportunamente investigate nella valutazione diagnostica e nel lavoro clinico che da questo può derivarne. Perls, fondatore dell'Approccio psicologico della Gestalt sviluppò nella sua opera Ego, Hunger and Aggression il tema dell'istinto alimentare vedendo nell'incorporazione di cibo il paradigma di base di futuri modelli di relazione con l'ambiente. Il processo nutritivo prevede infatti che il soggetto introietti il cibo e lo assimili, nel senso etimologico di renderlo simile a sé, per

avvalersene compiutamente. Se così non fosse, infatti, il materiale resterebbe non digerito. Tale digestione contempla tuttavia la completa distruzione del materiale ingerito e la conseguente operazione di utilizzo degli elementi nutritivi nonché espulsione delle parti non utilizzabili. – “Abbandono delle difese e delle proprie inibizioni” - Morfogenesi e adattamento creativo, nel lavoro clinico e di facilitazione della crescita personale e professionale si tratterà di accompagnare il processo di cambiamento in atto nel suo naturale evolversi. Tale processo potrà avere per oggetto un legame genitore figlio (c'è una prima fase in cui va favorito l'attaccamento e la costruzione del legame come una seconda in cui lo stesso va allentato per favorire il processo differenziazione e di “individuazione” per usare un termine caro a Jung), un rapporto di coppia (fasi di nascita e strutturazione della relazione e fasi in cui attenuare un'angoscia abbandonica che impedirebbe lo scioglimento di una relazione non più funzionale), uno stato di malattia (ci sono fasi in cui è necessario mobilitare tutte le risorse disponibili per lottare contro la malattia ed altre in cui accettare uno stato morboso non più guaribile ed anzi prepararsi alla morte). Il come e il che cosa, l'interesse per il “come” un processo si evidenzia prima del “perché” e delle cause più o meno remote che lo giustificano, evidenzia un'attitudine volutamente miope che ci consente di stare a contatto con ciò che è evidente se solo abbiamo occhi ed orecchi per occuparci dei cosiddetti “fenomeni di superficie”, di ciò che in modo solo ingannevolmente ovvio si manifesta se solo la nostra attenzione non è polarizzata dai disperati tentativi di forzare a priori i dati emergenti (o fantasticati) entro gli angusti ed immutabili schemi mentali che la paura del sempre nuovo e mutevole ci porta ad accumulare ed a custodire come divine tavole della legge.

Di qui ancora l'attenzione per il sintomo, la gestualità, la postura, il tono di voce oltre che il contenuto del messaggio verbale (così spesso incongruenti tra loro ed espressione quindi di aspetti scissi della personalità) per ciò che appare prima che per ciò che è nascosto (noumeno o contenuto inconscio che dir si voglia a seconda delle chiavi di lettura) in definitiva al “come” un fenomeno si esprime prima che al “che cosa” lo stesso significhi o sottenda. L'attenzione al fenomeno, se profonda e consapevole, produce il risultato paradossale di metterci in contatto con l'essenza che lo sostiene, come in natura non vi è forma che non esprima una struttura, una gestalt, appunto. Il continuum di consapevolezza, la consapevolezza rappresenta probabilmente la caratteristica più peculiare dell'approccio gestaltico. Il luogo privilegiato della conoscenza, infatti, è il soggetto che si rivolge al terapeuta in una fase iniziale nella quale non ha ancora sviluppato la capacità di coltivarla in modo autonomo ed efficace. Il termine di awareness, consapevolezza, viene preferito a quello di insight o presa di coscienza per sottolineare l'aspetto olistico, e quindi non solo intellettuale, dell'atto conoscitivo stesso che, come abbiamo visto, implica generalmente anche una componente immaginale, emozionale e sensoperceptiva.

“La nostra tecnica per sviluppare l'autoconsapevolezza consiste nell'estendere in ogni direzione le aree della attuale consapevolezza. Per riuscire in questo è necessario portare alla vostra attenzione le vostre esperienze che preferireste evitare e non riconoscerle come vostre. Inseguito verrà lentamente alla luce l'intero sistema dei blocchi su cui si basa la vostra abitudine, l'abituale strategia di resistenza alla consapevolezza” - Tendenza formativa e attualizzante di Carl Rogers - Il radicarsi nel qui ed ora, la felicità, la conoscenza può essere realizzata e vissuta nell'“Hic et nunc” e non sabotata con il passato e il futuro. Il mito onnipotente che la conoscenza possa esorcizzare il dolore ricorre nei più alti insegnamenti filosofico-religiosi (Socrate, Buddha) e si presenta in qualche modo anche nella riedizione freudiana nel percorso conoscitivo come cura dalla nevrosi. Quello che indubbiamente può cambiare è la qualità della sofferenza stessa che da nevrotica e parzialmente inconsapevole può divenire più consapevole e più tollerabile se congiuntamente si è associato un processo trasformativo e di crescita dell'individuo. L'enfasi su questo punto giustifica la dizione di “continuum della consapevolezza” che generalmente viene attribuito a questa attitudine nel lavoro gestaltico. Passare all'azione. La salute dell'organismo nella interazione con il suo ambiente dipenderà quindi dalla capacità di riconoscere ed elaborare degli stimoli dal mondo

esterno ma anche dalla capacità di evocare risposte efficaci. Alla prima fase più recettiva dovrà seguire quindi una fase più attiva nella quale l'organismo, presa coscienza degli elementi in gioco, elaborerà utili strategie di comportamento manipolativo sul mondo esterno. Dando la parola a Perls . “La cura richiede ovviamente di percorrere le seguenti tappe: dovete diventare non soltanto pienamente consapevoli di quelle di quale emozione, interesse o impulso state nascondendo, ma dovete anche esprimerlo con parole, arte o azione”. Il lavoro sulla consapevolezza nel presente è quindi un'occasione per una messa in azione che, contrariamente alla squalifica psicoanalitica per i comportamenti agiti all'interno del setting terapeutico, viene spesso sostenuta all'interno di una riscoperta autorizzazione ad esplorare moduli comportamentali diversi da quelli rigidi e ripetitivi a cui la rete dei divieti introiettati può averci abituati. Questo non implica, ovviamente, il sostegno ad ogni impulsivo acting out e la svalorizzazione del processo di simbolizzazione dei comportamenti, bensì il sostegno ad una più sinergica congruità tra vissuti ed i comportamenti che ad essi desiderabilmente possono corrispondere.

### Analisi Transazionale

L'Analisi Transazionale è una psicoterapia ma anche una teoria dello sviluppo della persona, del suo funzionamento intrapsichico e dei suoi comportamenti interpersonali.

E' una teoria psicologica di facile comprensione ma estremamente acuta, valida anche nel campo dell'educazione e delle organizzazioni. La filosofia globale dell'Analisi Transazionale inizia con il presupposto che tutti sono OK. Ciò significa che ognuno di noi, a prescindere dal nostro stile di comportamento, ha un nucleo di fondo che è degno di essere amato e che ha la potenzialità e il desiderio di crescita e di autorealizzazione.

La teoria dell'Analisi transazionale è basata su un modello decisionale. Ciascuno di noi impara comportamenti specifici e decide un piano di vita nell'infanzia. Benché le nostre decisioni infantili siano fortemente influenzate dai genitori e da altre persone, siamo noi stessi che prendiamo queste decisioni nel modo caratteristico di ogni persona. Dal momento che siamo noi ad aver deciso il nostro piano di vita, abbiamo anche il potere di cambiarlo, prendendo nuove decisioni in qualsiasi momento. L'Analisi Transazionale è uno strumento molto elastico di intervento terapeutico in quanto a carattere contrattuale; i contratti di terapia sono quelli attraverso i quali viene specificamente stabilita la meta della terapia. Essi possono essere distinti in contratti di controllo sociale e contratti di autonomia. I contratti di controllo sociale hanno come obiettivo un cambiamento comportamentale e il suo mantenimento nel tempo. Per contratti di autonomia si intendono invece quei contratti in cui la meta della terapia non è solo un cambiamento comportamentale ma un cambiamento del copione della persona, per cui la terapia non è solo a livello sintomatico, bensì di ristrutturazione della personalità. L'Analisi Transazionale inoltre può essere sia psicoterapia individuale che di gruppo.

I disturbi psichici con cui l'approccio A.T. è indicato sono:

- le strutture nevrotiche, anche gravi, sia fobico-ossessive che isteriche e depressive
- le strutture borderline, poiché queste hanno bisogno di un setting ben strutturato, chiaro, teso alla focalizzazione della realtà
- le strutture psicosomatiche, per le quali è stato elaborato, nell'ambito dell'A.T., un lavoro di tipo corporeo attraverso l'integrazione di tecniche mutate da altri approcci ( es. terapia della Gestalt)
- le strutture psicotiche , a condizione però che sia possibile il lavoro in una struttura di tipo comunitario-residenziale

La storia e lo sviluppo dell'A.T. coincide solo in parte con la storia e la vita di Eric Berne (1910 – 1970 ) il suo fondatore. Quest'ultimo pur essendo l'estensore principale di teorie e tecniche, molte ancora oggi valide e rivoluzionarie, trova a sua volta sostegno e fondamento nel movimento culturale che ha caratterizzato l'America

degli anni '40,'50 e '60. Successivamente alla morte di Eric Berne la storia dell'A.T. coincide con la storia della sua progressiva espansione a livello mondiale e della sua strutturazione in organizzazioni nazionali e internazionali. L'ITAA (International Transactional Analysis Association) garantisce rigorosi standard formativi e tutela il titolo di Analista Transazionale la cui formazione è riconosciuta solo se svolta con formatori riconosciuti dall'ITAA o dalle associazioni continentali affiliate. Principi di base dell'Analisi Transazionale STATI DELL'IO L' Analisi Transazionale individua tre differenti Stati dell'io nella struttura di personalità di ciascun individuo e sono:

Il Genitore – Adulto – Bambino.

Il Genitore è l'insieme di pensieri, sentimenti e comportamenti che incorporiamo durante la nostra infanzia ed adolescenza dai nostri genitori reali (o chi ne fa le veci), dai parenti, maestri, insegnanti, o da tutte quelle persone autorevoli che incontriamo negli anni della nostra formazione.

L'Adulto

L'Adulto è un insieme di pensieri, sentimenti e comportamenti coerenti con la situazione che stiamo vivendo (qui ed ora) e indica la nostra capacità di elaborare continuamente nuovi dati.

Il Bambino

Il Bambino è l'insieme di pensieri, sentimenti e comportamenti che risalgono alla nostra infanzia ed è la parte che ci fornisce le motivazioni principali del nostro agire.

Ciascuno di noi possiede ed utilizza tutti e tre gli Stati dell'io; è possibile comunque che ci sia la tendenza a utilizzare in modo privilegiato uno dei tre: per esempio una persona che tende ad essere iperprotettiva, a farsi carico in modo eccessivo dei problemi degli altri oppure a criticare esageratamente, a dettare norme e regole di comportamento a chi gli sta vicino, si può facilmente ipotizzare che utilizzi in prevalenza lo stato dell'io Genitore.

Il terapeuta guida il paziente al riconoscimento e alla consapevolezza dei propri Stati dell'io affinché egli possa utilizzarli tutti e tre positivamente, arricchendo così le proprie opzioni e migliorando la qualità della propria vita e delle proprie relazioni.

## TRANSAZIONI

Dalle transazioni appunto prende il nome l'Analisi Transazionale sviluppata da Eric Berne a metà degli anni '50.

Ogni volta che una persona è in relazione con un'altra persona si avranno delle transazioni. Ogni transazione è composta da uno stimolo e da una risposta; inoltre le transazioni possono essere scambiate a partire da qualunque Stato dell'io. Le transazioni sono classificate in Complementari, Incrociate, Ulteriori e a ciascun tipo di esse corrispondono diverse regole della comunicazione.

L'analisi delle transazioni costituisce il ponte tra livello intrapsichico e livello sociale nella psicoterapia; essa consente alle persone di divenire maggiormente consapevoli di ciò che accade (sia internamente che esternamente) quando comunicano con gli altri e di migliorare così le proprie relazioni e l'efficacia del proprio modo di comunicare. Tale approccio costituisce una delle peculiarità e strumenti di forza dell'Analisi Transazionale.

## GIOCHI PSICOLOGICI

“Il gioco psicologico è una serie di transazioni ulteriori ripetitive a cui fa seguito un colpo di scena con uno scambio di ruoli, un senso di confusione accompagnato da uno stato d'animo spiacevole come tornaconto finale, in termini di rinforzo di convinzioni negative su di sé, sugli altri, sul mondo”. L'Analisi Transazionale aiuta ad essere consapevoli dei propri giochi, a smettere di giocare o a giocare in modo meno “pericoloso”.

## COPIONE

Un Copione è un piano di vita personale che un individuo decide in giovane età in relazione alla sua interpretazione degli avvenimenti sia esterni che interni, dei messaggi ricevuti dai genitori e sostenuto da decisioni successive.

Il percorso terapeutico con l'Analisi Transazionale aiuta le persone a divenire consapevoli del proprio copione di vita e a modificarlo se questo è limitante per loro; la persona può essere aiutata anche a ritornare a quelle prime esperienze che hanno fatto sì che prendesse delle decisioni che allora erano necessarie per la sua sopravvivenza fisica o psichica (es. "non fidarsi degli altri"), ma che ora rappresentano un intralcio; essa può prendere ora la ridecisione di comportarsi in modo diverso per vivere una vita più soddisfacente nel presente.

#### Approccio bioenergetico

Alexander Lowen è considerato a pieno diritto uno dei Padri fondatori della bioenergetica, una nuova modalità di applicazione della terapia psicofisica. La collana Hachette ha deciso di occuparsi di lui in un volume di grande pregio 'Alexander Lowen il fondatore della bioenergetica' (pp. 136). Il comitato scientifico presieduto da Anna Giardini ancora una volta si è soffermato sull'analisi della vita e del pensiero di un grande innovatore nel campo della psicoterapia. Innanzitutto, il paziente viene considerato una persona, e questo animerà il percorso di Lowen alla ricerca del binomio corpo-mente che fa di ogni individuo un'esperienza unica ed irripetibile. Lowen nasce il 23 dicembre 1910 da una famiglia di ebrei russi immigrati a New York. Come sempre cura del comitato è contestualizzare all'inizio del testo sia la vita dello scienziato, sia l'epoca di riferimento, per capire meglio i rapporti fra scienza e storia. Nella trattazione i due elementi centrali come detto sono il corpo e la mente nelle loro profonde e intense relazioni. Corpo e mente vanno di pari passo, dialogano e influiscono in maniera determinante l'uno sull'altra; Lowen fin da sempre ha creduto, affermato ed evidenziato l'inscindibilità di questi due elementi, sforzandosi nella dimostrazione continua e costante dell'integrazione necessaria, biologica ed anche piacevole in un'ottica di benessere fra l'aspetto interiore e quello esteriore. Lowen dà particolare sostanza e risalto al campo delle emozioni, tre in particolare gioia, rabbia e paura che assumono un ruolo determinante nella conoscenza di sé. Il suo obiettivo principe attraverso studi, analisi e trattazioni è quello di mettere l'individuo nelle condizioni di esternare quello che prova; una maniera di esplorare l'oceano della mente e dell'interiorità per riportare a galla quello che potrebbe produrre effetti benefici nello "spazio esterno". La rabbia va buttata fuori perché in essa è presente la storia della persona, le frustrazioni, i fallimenti. La rabbia se vissuta come momento di analisi intellettuale e spirituale può portare a scoperte affascinanti sul carattere delle persone, le può indirizzare a relazionarsi meglio con sé stesse e con il prossimo. Ovvio che la stessa rabbia non va scagliata contro gli altri ma va intesa come modalità di ragionamento in una prospettiva di crescita e di miglioramento. L'accoglienza e la comprensione in senso lato delle proprie emozioni diventa una fase cruciale per orientare il comportamento conseguente in modo più razionale, consapevole ed efficiente. L'approccio bioenergetico è sostanzialmente questo: mente e corpo costituiscono un insieme integrato, il terapeuta ha il ruolo di intervento nel far sì che questi due fattori si riconcilino, si armonizzino, individuino un giusto compromesso, superando eventuali contrasti attraverso la padronanza della respirazione e di altre tecniche specifiche. L'equilibrio armonico è una strada di mezzo fra pianeta dei sentimenti e mondo dei pensieri che riconduce ad un corpo che racchiude movimenti, respiri e sensazioni viscerali. Lowen rappresenta uno dei casi emblematici di studiosi appartenenti al mondo delle scienze sociali che ha tentato di muoversi ed adoperarsi con tutte le sue forze per costruire un ponte fra mondo occidentale e mondo orientale, senza condannare il primo e senza incensare il secondo, ma individuando le qualità e le aree di eccellenza di ognuno al fine di arrivare ad una sintesi in grado di aiutare le persone. Il suo intento di far dialogare psicologia occidentale e filosofie orientali, nobile obiettivo, ha comportato un lungo studio, tanta pratica e non poche difficoltà. L'essere umano è oggetto di ricerca mediante una metodologia tutta particolare che parte dai

processi energetici i quali prendono forma nel corpo, teatro di esperienze e significati che portano alla comprensione dell'essere umano e delle situazioni che lo caratterizzano. Il corpo comprende l'anima, l'intelletto e lo spirito quindi vivere in maniera sana la vita del corpo implica avere un'esistenza piena a 360 gradi. Se un individuo non si connette al proprio corpo o ne rigetta le sensazioni somatiche vuol dire che ci sono dei blocchi e delle paure. A livello energetico, dimostra Lowen, c'è una profonda unità fra mente, psiche e corpo, l'esatto opposto di quello che ci viene dalla realtà esterna. Nel saggio in analisi sono ben studiati i tre momenti cruciali del dialogo corpo-anima, la gioia, la rabbia e la paura, tre moti e stati d'animo complessi e talvolta contraddittori che svelano molto della nostra personalità. Il compendio si chiude con una serie di esempi pratici riguardanti gli esercizi e le tecniche del terapeuta bioenergetico. Un altro slancio importante con la vita delle emozioni, dei pensieri, e della psicologia divulgati e spiegati in modo diretto, schematico e genuino. Il merito è di questa felice intuizione da parte della casa editrice Hachette e del comitato scientifico che ha deciso di promuovere questa iniziativa per volare con le ali della psicologia.

### **1.7.1 Definizione sintetica**

Umanistico integrato

## **2. Presentazione del corso**

### **2.1 Titolo del corso**

Corso Triennale di Counseling ad “Approccio Umanistico Integrato”

### **2.2 Obiettivi**

1. Promuovere la capacità di leggere, condividere e comunicare il vissuto emozionale, sensibile ed interiore, al fine di creare le condizioni facilitanti la relazione efficace di Counseling, attraverso laboratori esperienziali in piccoli grandi gruppi, con pratiche di ascolto attivo, congruenza ed empatia.
2. Accrescere lo sviluppo personale, individuando gli elementi inibitori, gli ostacoli e gli atteggiamenti che impediscono al Counselor di essere veramente efficace come persona e come professionista.
3. Accettare sé stessi, sviluppando la fiducia e la congruenza. Saper utilizzare la relazione di supervisione con un'altra persona, o con il gruppo per accrescere la competenza professionale di Counselor.
4. Migliorare l'efficacia professionale attraverso l'acquisizione di competenze specifiche della relazione di aiuto, per gestire con successo il ruolo di facilitatore della comunicazione, della relazione interpersonale, dei processi di apprendimento e la promozione del vivere secondo il vero e proprio modo di essere.
5. Realizzare relazioni profonde e collaborazioni cooperative efficaci, per migliorare la capacità di lavorare in gruppo e per creare un clima facilitante lo sviluppo della crescita personale e professionale.
6. Promuovere le competenze relazionali, comunicative e di ascolto di chi opera, a vario titolo, nel campo dell'educazione, dell'istruzione, sociale, sanitario e aziendale.
7. Sviluppare sicurezza e competenza nella pratica di Counseling, attraverso la facilitazione e la supervisione.
8. Acquisire capacità di lettura della realtà e del contesto socio-lavorativo nelle sue varie componenti.
9. Avere consapevolezza del ruolo e della funzione di counselor, nei vari ambiti lavorativi e del vivere umano, in cui si esercita il tirocinio.
10. Maturare sensibilità, agli aspetti dell'ascolto passivo e dell'ascolto attivo, della relazione, della comunicazione, della mediazione interpersonale e della gestione del conflitto.
11. Documentare e descrivere le esperienze osservate ed interagite.

### **2.3 Metodologia d'insegnamento**

Il corso triennale di Counseling propone una forma di apprendimento attivo, che impegna i corsisti nell'esperienza immediata e diretta dei concetti e delle capacità acquisite. Il corso, che implica il coinvolgimento insieme del formatore e dei partecipanti, segue un metodo che si basa su quattro momenti:

- STRUTTURAZIONE delle attività: presentazione, all'inizio di ogni singolo modulo, dei concetti, degli obiettivi di apprendimento, degli obiettivi intermedi e degli obiettivi finali, degli impegni dei partecipanti, la somministrazione del test d'ingresso e del test d'uscita, somministrazione del questionario di reazione dei partecipanti (Monitoraggio in itinere dell'intervento formativo), rispetto a: contenuti, docente, metodologie e organizzazione dell'intervento formativo.

- PARTECIPAZIONE dei partecipanti: esercitazioni e laboratori in diadi, in piccoli gruppi e grandi gruppi, con utilizzo di simulate, role playing, brainstorming, circle-time, ricordo guidato, esercizi di training autogeno, community meeting, feedback e autofeedback.
- ELABORAZIONE dell'esperienza: condivisione e sperimentazione in diadi, in piccoli gruppi e in grandi gruppi delle nuove tecniche apprese.
- APPLICAZIONE del metodo: attività individuali e di gruppo per consolidare l'apprendimento e pianificare l'applicazione nel proprio ambito lavorativo e professionale, attraverso la supervisione didattica e la supervisione clinica.

### **2.3.1 Percorso personale**

Il corso triennale di Counseling a "Approccio Umanistico Integrato" è strutturato ed organizzato, oltre che dalle ore di formazione teorico-pratica, comprendenti, sia gli insegnamenti obbligatori, che gli insegnamenti specifici propri del modello formativo adottato dalla nostra scuola: l'Approccio Umanistico integrato", da tre intensivi residenziali, di 25 ore di 60 minuti ciascuna, per ogni singolo anno. L'intensivo residenziale è obbligatorio per tutti i corsisti e caratterizza fortemente ed efficacemente il percorso di crescita personale di ognuno, previsto dall'iter formativo, del triennio di counseling, oltre che, a costituire un'occasione unica e irripetibile di svolgere, in modalità "full immersion" per due giorni e mezzo, tutti insieme, in una struttura residenziale l'esperienza del "Gruppo d'Incontro" che, consente di raggiungere alcuni traguardi, come il favorisce la promozione della speranza; consente di visualizzare che i propri problemi sono simili a quelli degli altri (universalità); consente di dare supporto e di essere di aiuto agli altri (altruismo); consente di sperimentare esperienze emozionali correttive (p. es. ricapitolazione delle dinamiche familiari); sviluppa la capacità di socializzazione; aiuta ad individuare comportamenti e modelli da cui trarre ispirazione; sollecita l'apprendimento delle tematiche interpersonali; sviluppa la percezione della coesività del gruppo; favorisce il cambiamento; Il gruppo aiuta ad uscire dall'incongruenza e dall'incertezza; favorisce la ristrutturazione cognitiva; fornisce utili informazioni circa la nuova cultura della terapia di gruppo; rappresenta una importante esperienza emozionale correttiva delle relazioni vissute e congelate nella famiglia di origine i comportamenti stereotipati che emergono, possono essere messi in discussione e nuovi comportamenti più funzionali possono essere esplorati. In questo contesto prettamente esperienziale e laboratoriale (vissuta, attraverso diadi, triadi, piccolo gruppo, grande gruppo e community meeting), l'individuo impara a osservare la natura delle sue interazioni con gli altri, con se stesso e col gruppo, altresì, ad acquisire una maggiore competenza nel trattare situazioni interpersonali difficili. Si aiuta a far emergere il latente, ma profondissimo bisogno di un cambiamento di fiducia verso sé stessi. Ci si rende conto degli atteggiamenti controproducenti nei rapporti di relazione. Così, acquisendo una maggiore libertà e una migliore comunicazione, emergono nuove idee, concetti e nuove direzioni. In altre parole, Il Gruppo d'Incontro è di enorme aiuto nel dar modo agli individui di divenire consapevoli dei propri sentimenti sul cambiamento e di fare del cambiamento stesso una possibilità costruttiva. Inoltre, nell'intensivo residenziale, i corsisti, grazie alla presenza e al lavoro degli psicoterapeuti (Ornella Calascibetta; Silvano Forcillo; Rosanna Maravolo) e ai Counselor Professionisti (Emanuela Scassa; Arianna Ausania, Carmen Creca) e ai supervisor didattici (Giovanna Cinquegrana; Carmine Montesano) effettueranno, attraverso, simulazioni, setting, role play ed esercitazioni pratiche, oltre, alle ore di percorso personale di gruppo, anche le ore di supervisione didattica e clinica. Per questo sono stati scelti proprio il percorso personale, attraverso il gruppo e l'intensivo residenziale, come i migliori elementi caratterizzanti la strutturazione del percorso personale per raggiungere pienamente gli obiettivi formativi del futuro counselor.

L'organizzazione didattica del corso triennale di Counseling propone una forma di apprendimento attivo, che impegna i corsisti nell'esperienza immediata e diretta dei concetti e delle capacità acquisite. Il corso implica il coinvolgimento insieme del formatore e dei partecipanti e segue la seguente organizzazione didattica:

#### 1° Anno

Primo incontro, dalle ore 15,00 alle 18,00: "Presentazione del Corso; presentazione dei docenti del corso; presentazione partecipanti; presentazione e illustrazione degli obiettivi di apprendimento, in itinere e finali del corso triennale di counseling a "Approccio Umanistico Integrato.

10 Weekend, a scansione mensile, cinque sabato, dalle 15,00 alle 20,00 e la domenica, dalle ore 09,00 alle ore 14,00 e dalle ore 15,00 alle ore 20,00, le ore sono di 60 minuti ciascuna.

05 domeniche a scansione mensile, dalle ore 09,00 alle ore 14,00 e dalle ore 15,00 alle ore 20,00, le ore sono di 60 minuti ciascuna.

02 intensivi residenziali (obbligatori) di 25 ore di 60", per un totale di 50 ore: uno a inizio corso, l'altro a fine corso.

#### 2° Anno

10 Weekend, a scansione mensile, cinque sabato, dalle 15,00 alle 20,00 e la domenica, dalle ore 09,00 alle ore 14,00 e dalle ore 15,00 alle ore 20,00, le ore sono di 60 minuti ciascuna.

05 domeniche a scansione mensile, dalle ore 09,00 alle ore 14,00 e dalle ore 15,00 alle ore 20,00, le ore sono di 60 minuti ciascuna.

02 intensivi residenziali (obbligatori) di 25 ore di 60", per un totale di 50 ore: uno a inizio corso, l'altro a fine corso.

#### 3° Anno

10 Weekend, a scansione mensile, cinque sabato, dalle 15,00 alle 20,00 e la domenica, dalle ore 09,00 alle ore 14,00 e dalle ore 15,00 alle ore 20,00, le ore sono di 60 minuti ciascuna.

05 domeniche a scansione mensile, dalle ore 09,00 alle ore 14,00 e dalle ore 15,00 alle ore 20,00, le ore sono di 60 minuti ciascuna.

02 intensivi residenziali (obbligatori) di 25 ore di 60", per un totale di 50 ore: uno a inizio corso, l'altro a fine corso.

## **2.4 Struttura del corso**

Durata espressa in anni: 3

Durata espressa in ore: 758

## **2.5 Organizzazione didattica**

### **2.5.1 Criteri di ammissione**

- a) Diploma di laurea triennale.
- b) Diploma di scuola media superiore quinquennale e dimostrazione di avere svolto attività lavorativa per almeno 60 (sessanta) mesi effettivi, anche non continuativi, nei seguenti ambiti: educativo, giuridico, organizzativo, sanitario, scolastico, sociale.

### **2.5.2 Modalità di ammissione**

- a) Massimo allievi iscrivibili: minimo 06 massimo 20
- b) Per essere ammessi al corso è necessario:

Colloquio motivazionale preliminare

Curriculum Vitae formativo e professionale

Test d'ingresso (verifica scritta)

Colloquio (verifica orale)

1° Anno

Test d'ingresso

Verifica scritta

Elaborato su un argomento a scelta del corsista

Autofeedback del corsista (conclusivo del primo anno formativo)

Relazione finale Tirocinio/stage redatta dal corsista

Attestazione ore di formazione, percorso individuale

Attestazione ore di formazione, percorso di gruppo

2° Anno

Test d'ingresso

Verifica scritta

Elaborato su un argomento a scelta del corsista

Autofeedback del corsista (conclusivo del biennio formativo)

Analisi di un "caso"

Attestazione ore di formazione (tirocinio svolto)

Relazione finale Tirocinio/stage rilasciata dall'Ente

Relazione finale Tirocinio/stage redatta dal corsista

Attestazione ore di formazione, percorso individuale

Attestazione ore di formazione, percorso di gruppo

Test di uscita

Test di valutazione finale del biennio di Counseling

Test di autovalutazione

3° Anno

Test d'ingresso

Elaborato su un argomento a scelta del corsista

Autofeedback del corsista (conclusivo del triennio formativo)

Analisi di un "caso"

Consegna del diario personale (descrizione della crescita personale avvenuta)

Attestazione ore di formazione (tirocinio svolto)

Relazione finale Tirocinio/stage rilasciata dall'Ente

Relazione finale Tirocinio/stage redatta dal corsista

Attestazione ore di formazione, percorso individuale

Attestazione ore di formazione, percorso di gruppo

Test di uscita

Test di valutazione finale del triennio di Counseling

Test di autovalutazione

### **2.5.3 Assenze**

Nel primo e nel secondo anno di corso non possono essere effettuate assenze per oltre il 20% del monte ore annuo, nel terzo anno non possono essere effettuate assenze per oltre il 10% del monte ore annuo, peraltro, requisito necessario per accedere alle sessioni d'esame e alla valutazione finale. Le ore di assenze possono essere recuperate. Il recupero delle ore necessarie al raggiungimento della soglia del 20% è a pagamento e sarà concordato, attraverso uno specifico piano, con il Direttore Didattico del Corso, dei Docenti del modulo e i rispettivi Tutor.

### **2.5.4 Materiale didattico**

Dispense, a cura, del Responsabile del Modulo

Attrezzature, spazi e tempi laboratoriali, tecnologie audiovisive e/o multimediali.

## **2.6 Documenti da rilasciare al discente**

Alla fine del percorso formativo, espletato tutto quanto richiesto, la struttura rilascia all'allievo:

- a) Diploma di counseling secondo la denominazione data dalla struttura in cui sia evidenziato il riconoscimento di AssoCounseling con apposizione dello specifico logo relativo al riconoscimento.
- b) Diploma supplement: certificato contenente nel dettaglio le ore teoriche effettuate e il relativo monte ore nonché le attività esperienziali svolte ed il relativo monte ore con apposizione dello specifico logo relativo al riconoscimento.
- c) Certificato di tirocinio contenente nel dettaglio le ore, le attività svolte e i soggetti attori (allievo-tirocinante, ente ospitante, tutor e supervisore).
- d) Relazione iscrizione in ingresso del discente solo per i casi previsti da dall'art. 9, comma b), punto 4) del Regolamento R01.

### 3. Programma del corso

#### 3.1 Formazione teorico-pratica

##### 3.1.1 Insegnamenti obbligatori

INSEGNAMENTO	ORE	DOCENTE
Storia del counseling	8	Silvano Forcillo
Fondamenti del counseling	28	Arianna Ausania – Emanuela Scassa
Comunicazione, scelte e cambiamento	28	Silvano Forcillo – Emanuela Scassa Arianna Ausania
Psicologie	28	Ornella Calascibetta – Silvano Forcillo Rosanna Maravolo
Altre scienze umane	28	Carminè Montesano – Giovanna Cinquegrana – Andrea Forcillo – Giorgia Di Lorenzo
Le professioni della relazione di aiuto: confini ed elementi di psicopatologia	16	Ornella Calascibetta – Silvano Forcillo – Francesco De Falco
Etica e deontologia	16	Emanuele Nappi – Nicolò Rubino

##### 3.1.2 Insegnamenti complementari (specifici della scuola)

INSEGNAMENTO	ORE	DOCENTE
Teorie e tecniche della comunicazione	20	Emanuela Scassa – Andrea Forcillo
Approccio Centrato sulla Persona	20	Ornella Calascibetta – Silvano Forcillo
Il setting di counseling “Centrato sulla Persona”	20	Silvano Forcillo – Emanuela Scassa – Arianna Ausania
Tecniche di counseling, secondo gli approcci integrati: Centrato sulla Persona; Cognitivo comportamentale; gestalt; analisi transazionale; sistemico familiare; bioenergetico.	28	Silvano Forcillo – Ornella Calascibetta – Rosanna Maravolo -
Elementi di Diritto di Famiglia e del lavoro	20	Nicolò Rubino – Emanuele Nappi
Il “Problem Solving”: definire, programmare pianificare scegliere e decidere	20	Andrea Forcillo – Giovanna Cinquegrana
Teorie e tecniche dell’apprendimento e della formazione	20	Rosanna Maravolo – Angela Terminiello
Intelligenza emotiva	20	Silvano Forcillo

Il Counseling Centrato sulla Persona	20	Ornella Calascibetta - Silvano Forcillo
Interazione con le strutture del Territorio: il counseling scolastico; sociale e sanitario	30	Arianna Ausania – Giovanna Cinquegrana – Carmen Creca – Emanuela Scassa
Subtotale insegnamenti complementari	218	\

### 3.1.3 Totale formazione teorica nei tre anni

Monte ore totale della formazione teorico-pratica	378	\
---	-----	---

## 3.2 Formazione esperienziale

### 3.2.1 Percorso personale

TIPOLOGIA	ORE	TRAINER
Formazione personale di gruppo	150	
Subtotale percorso personale	150	\

### 3.2.2 Supervisione didattica

TIPOLOGIA	ORE	SUPERVISORE
Supervisione didattica	80	
Subtotale supervisione didattica	80	\

### 3.2.3 Tirocinio

TIPOLOGIA	ORE	ENTE/I CONVENZIONATO/I	SUPERVISORE/I
Affiancamento ad Operatori sociali per la riabilitazione e recupero di tossicodipendenti, ludopatici e alcolisti	50	Società Cooperativa sociale ONLUS "Il Millepiedi"	Andrea Forcillo Emanuela Scassa
Affiancamento agli operatori dello sportello dedicato alle donne vittime di violenza	50	Centro sociale "Lo Sgarrupato"	Giovanna Cinquegrana Emanuela Scassa
Affiancamento agli educatori e operatori sociali per il sostegno alla genitorialità e per il recupero dei bambini con disabilità e difficoltà di apprendimento – DSA e BES	25	Associazione di Promozione sociale "Il Cento C'è"	Ausania Arianna Carmen Creca

Affiancamento agli Operatori sociali impegnati in progetti di volontariato sul territorio per il recupero della dispersione scolastica e la prevenzione dalle condotte a rischio	25	Associazione di Volontariato "ARCI" Avellino	Ausania Arianna Carmen Creca
Subtotale tirocinio	150	\	\

### 3.2.4 Totale formazione esperienziale nei tre anni

Subtotale percorso personale + supervisione + tirocinio	380	\
---	-----	---

### 3.3 Totale formazione nei tre anni

Somma di tutte le attività	758	\
----------------------------	-----	---

## 4. Bibliografia del corso

- Spalletta E., Germano F. (2006), MicroCounseling e MicroCoaching, Sovera Littrell J.M. Il Counseling breve in azione, A.S.P.I.C. edizioni scientifiche May R., L'arte del counseling, Ed. Astrolabio
- Murgatroyd S., Il counseling nella relazione d'aiuto, Ed. Sovera
- Mucchielli R., Apprendere il counseling. Manuale pratico di autoformazione al colloquio di aiuto, Erickson, Trento
- Mengheri M., a cura di, (2010), Formare alla relazione d'aiuto. Il counseling ad approccio integrato, F. Angeli Magro G., La comunicazione efficace, Ed. Franco Angeli
- Watzlawich P., Istruzioni per rendersi infelici, Feltrinelli, Milano
- Watzlawich et al. Pragmatica della comunicazione umana, Astrolabio Roma
- Russo V.C., (2005), Dinamiche e ostacoli della comunicazione interpersonale, Ed. Erickson Gordon T, (2005), Relazioni Efficaci, La Meridiana
- Birkenbihl V, Segnali del corpo - Come interpretare il linguaggio corporeo, F. Angeli
- Giannella E., Etica e Deontologia nel Counseling Professionale nella Mediazione Familiare, ed Sovera 2009 Giusti E., Testi A., (2006) Vincere quasi sempre con le 3 A, Roma, Sovera
- Bandura A. (2000), Il Senso di Autoefficacia, Trento, Erickson
- Anchisi R. & Gambotto Dessy M. (1995), Non solo Comunicare: Teoria e Pratica del Comportamento Assertivo.
- Piccardo C., Empowerment, Ed. Cortina
- E. Giusti, A. Iannazzo, Fenomenologia e integrazione pluralistica, Ed. Universitarie Romane, Roma Rogers C., La terapia centrata sul cliente, Ed. La Meridiana
- Rogers C., Un modo di essere, Ed. Psycho
- Rogers, C.R. (1971) Potere personale. La forza interiore e il suo effetto rivoluzionario, Roma, Astrolabio-Ubaldini.
- Bozarth J.D. La terapia centrata sulla persona, Sovera, Roma
- Carkhuff R., L'arte di aiutare Ed. Erikson Bowlby J., Una base sicura, Ed. Cortina
- Ginger S., La gestalt. Terapia del "con-tatto" emotivo, Ed. Edizioni Mediterranee Clarkson P., Gestalt Counseling, Ed. Sovera
- James M., L'Analisi Transazionale, Ed. Garzanti Harris T., Io sono ok, tu sei ok, Ed. Superbur Berne E., A che gioco giochiamo, Ed. Bompiani
- Malagoli Togliatti M., Lubrano Lavadera A. (2002), Dinamiche relazionali e ciclo di vita della famiglia, Il Mulino
- Fruggeri L. (2013), Famiglie. Dinamiche interpersonali e processi psico-sociali, Carocci
- Greenberger D., Padesky C.A., Penso, dunque mi sento meglio, Erickson Ellis A., L'Autoterapia Razionale Emotiva, Ed. Erikson
- Gendlin E. T., Focusing, Astrolabio, 1978, Roma.
- Elliot E., Watson J.C., R.N. Goldman, L.S. Greenberg, Apprendere le terapie focalizzate sulle emozioni, Sovera AA.VV. (2014), Manuale Diagnostico e statistico dei disturbi mentali, Raffaello Cortina Editore, Milano.
- Goleman D. (1997) Intelligenza Emotiva, Milano, Rizzoli
- A. Bacon, A. Dawson, Intelligenza Emotiva, Ed. Vallardi Progoff, Curarsi con il diario, Ed. Pratiche
- Haynes M.E., Time management, F. Angeli, Milano, 1996

Sidoti E., (2010), Promuovere la salute nella comunità, Milano, Franco Angeli. Francescato D. (1977), Psicologia di comunità, Milano, Feltrinelli.

Cabib e Puglisi A., Lo stress, Economica Laterza Fontana D., Stress Counseling, Sovera

Pellegrino F., La sindrome del burn-out, Centro Scientifico Editore

Zuliani, A. (2007), Manuale di psicologia dell'emergenza, Roma, Maggioli editore.

Colusso L. (2012), Il colloquio con le persone in lutto. Accoglienza ed elaborazione, Erickson, Trento.

Mastromarino R. (2013), La gestione dei gruppi. Le competenze per gestire e facilitare i processi di gruppo, Roma, Franco Angeli.

Selvatici A., Il bilancio di competenze, Maria Grazia D'Angeli-6<sup>a</sup> edizione 2002

Balconi E., Carolei C., Autobiografia, scrivere di sé per stare bene, Milano, Edizioni Xenia, 2011

Milner J., O'Byrne P. (2004), Il counseling narrativo. Interventi brevi centrati sulle soluzioni, Milano, Erickson.

Rosati Hansen M., L'arte dell'attore e art Counseling, Nuova biblioteca di Arti Terapie, 2003

Giusti E., Piombo I. (2003) ArteTerapie e Counseling espressivo, Roma, ASPIC Ed. Scientifiche. Arnheim R., Verso una psicologia dell'arte, Einaudi, Torino, 1969.

Denner A., Malavasi L., Arteterapia: metodologia e ricerca, Atelier terapeutici di espressione plastica, Ed. Del Cerro, Tirrenia (PI).

Warren B., Arte terapia in educazione e riabilitazione, Centro Studi Erickson, Trento.

E. Giusti (2011) Tecniche immaginative. Il teatro interiore nelle relazioni d'aiuto, Roma, Sovera Kandinsky W., Lo spirituale nell'arte, SE, Milano, 1989.

Ulsamer B., Senza radici non si vola. La terapia sistemica di Bert Hellinger, Crisalide Edizioni

AAVV (2014) Materiale di certificazione Leader di Yoga della Risata, Bangalore (India), Laughter Yoga International University

Stefania Guerra Lisi- Gino Stefani (2010); Globalità dei Linguaggi. Manuale di MusicArTerapia, Roma, Carocci Faber

## 5. Programmi sintetici

### 5.1 Storia del Counseling

La nascita del “**Counseling**”, avvenuta in America nel 1951 con la pubblicazione dell’*opera prima* dello psicologo e psicoterapeuta statunitense **Carl Ransom Rogers**: “*La Terapia Centrata sul cliente*”, sintesi del suo pensiero e del suo nuovo approccio psicologico conosciuto, anche, come “*Approccio Non direttivo*”, peraltro, **testo sacro del Counseling**, deve essere inquadrato nella nascita del movimento psicologico che, nei primi anni Sessanta, decise di chiamarsi “**umanistico**” richiamandosi all’*Umanesimo*, benché questa fosse un’aspirazione solo ideale, infatti, lo spirito dei due movimenti ha una sua fondamentale affinità, in quanto scaturisce dall’autentico e urgente bisogno di rivalutare la persona umana di fronte all’invadenza delle concezioni totalizzanti, deterministiche e, frequentemente, dispersive, che davano eccessiva attenzione alle dinamiche sociali, relegando l’attenzione e l’interesse nei riguardi dell’“Uomo” e della “Persona” e del suo funzionamento psichico e motivazionale in piano secondario e subordinato.

L’altra corrente più diretta e articolata nella radice filosofica della psicologia umanistica è l’“**esistenzialismo**”, cioè la corrente della filosofia, nata in Europa, che ai facili ottimismo e ai rigidi determinismi del razionalismo e del positivismo, nei secoli XIX e XX, evidenziò la concezione, spesso drammatica, dell’uomo assediato dalla solitudine, dall’angoscia, dalla noia e, in particolare, le sue difficoltà nel percepire l’impotenza a reagire ai condizionamenti ambientali, attraverso il *suo potenziale interiore, la creatività e la capacità di autodeterminarsi e autorealizzarsi*, mettendo in atto soluzioni comportamentali e scelte personali e non-passive.

Il termine “**psicologia umanistica**” fu adottato per la prima volta nel 1962 da un gruppo di riunitosi, sotto la guida di *Abraham Maslow*, nell’Associazione che fu denominata, appunto, di “**Psicologia Umanistica**”. Essa coagulò intorno a sé un movimento, che lo stesso Maslow definì “**Terza Forza**” della psicologia, in contrapposizione alla vecchia psicoanalisi e al rigido comportamentismo. Da questo momento, varie Scuole di psicoterapia, sorte in *Europa e in America* (a indirizzo **Rogersiano, Gestalt, Esistenziale, Transazionale**) si riconobbero e confluirono nel movimento della psicologia umanistica, avendo la tendenza comune a privilegiare l’**emozione** e l’**esperienza**, rispetto al concetto di “*interpretazione, caratteristica della Scuola Psicoanalitica*”.

**Il Italia** si possono rintracciare attività affini al counseling nella storia dell’assistenza sociale[7] che ha inizio intorno agli anni venti. Tali iniziative assistenziali, formalmente costituite nel 1929[8] hanno un carattere prettamente filantropico e volontario. Nello stesso periodo nascono le prime scuole-convitto - esclusivamente femminili - per assistenti sociali.

A partire dagli anni Cinquanta iniziano a svilupparsi scuole aperte anche a diplomati di sesso maschile. Intorno agli anni Settanta alcune scuole di formazione in psicoterapia iniziano a formare figure professionali orientate alla relazione e centrate sull’individuo, pur tuttavia non avendo ancora una definizione di competenza.

**Nel 1991 nasce** La **European Association for Counselling** con la finalità di promuovere lo sviluppo e il riconoscimento del **counseling** a livello **europeo**, nonché di stabilire gli standard formativi comuni tra le varie associazioni dei differenti paesi.

**La definizione di counselor** nel campo del lavoro inizia ad essere utilizzata a partire dagli anni Novanta con la prima organizzazione dell’attività professionale. Sempre in questi anni nascono le prime associazioni - che si definiscono di counseling con l’intento di promuovere il counseling e regolamentarne l’esercizio.

**Il 18 maggio 2000** il CNEL - Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro - inserisce il counseling tra le professioni non regolamentate.

**Legge n. 4 del 14 gennaio 2013.** Disposizioni in materia di professioni non organizzate. Pubblicata nella Gazzetta Ufficiale 26 gennaio 2013, n. 22. La Camera dei deputati ed il Senato della Repubblica hanno approvato; IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA Promulga la seguente legge: Art. 1 Oggetto e definizioni In vigore dal 10 febbraio 2013 1. La presente legge, in attuazione dell'art. 117, terzo comma, della Costituzione e nel rispetto dei principi dell'Unione europea in materia di concorrenza e di libertà di circolazione, disciplina le professioni non organizzate in ordini o collegi.

**Il 17 novembre 2015 il TAR del Lazio, con la Sentenza 13020/2015,** ha accolto il ricorso proposto dal Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi con il quale si richiedeva l'annullamento del provvedimento disposto dal Ministero dello Sviluppo Economico a favore dell'inserimento di AssoCounseling nell'elenco delle professioni non regolamentate di cui alla L. 4/2013. Il disagio psichico presuppone una competenza diagnostica non riconosciuta ai counselors e anche al di fuori del contesto clinico rientra nella professione sanitaria dello psicologo ai sensi dell'art. 1 L. 56/1989.

#### **Approfondimento:**

Le origini e l'evoluzione del Counseling – Il movimento per l'orientamento professionale – Il Counseling, secondo Rollo Reece May – Il Counseling, secondo Carl Ransom Rogers - Curare e prendersi cura: May e Rogers – Il Counseling in America – Il Counseling in Europa – Il Counseling in Italia. – La situazione attuale

## 5.2 Fondamenti del Counseling

L'approccio dello psicologo che offre consulenza può essere direttivo, in tal caso sono offerte informazioni e indicazioni per orientare esplicitamente il cliente verso altri specialisti e professionisti, oppure può essere di tipo non direttivo, per cui si guida il cliente a trovare da solo la propria soluzione.

Da questo secondo approccio, cui contribuisce in modo determinante lo psicologo e psicoterapeuta americano Carl Rogers, ha origine il counseling.

**Il counseling (termine inglese, generalmente tradotto in italiano con “colloquio o relazione d'aiuto”) è un processo d'interazione tra il counselor (termine inglese che indica l'operatore specializzato in questa pratica) e il cliente con lo scopo di aiutarlo a prendere delle decisioni riguardo a scelte di carattere personale e a problemi e difficoltà particolari che sta attraversando.**

Il counseling nasce dall'idea rogersiana che il modo migliore di aiutare una persona non è quella di dirle cosa fare, ma creare i presupposti perché sia in grado di comprendere e di gestire il problema da sola, assumendosi la responsabilità delle scelte. Il counseling è un processo d'apprendimento che impegna la persona a sviluppare risorse, a sviluppare consapevolezza personale, a lavorare sulle proprie emozioni e a gestire i conflitti interni e quelli interpersonali. Il cliente impara a lavorare su sé stesso e a mobilitare risorse per ottenere una maggiore soddisfazione sia come individuo sia come membro della società.

L'approccio al cliente utilizzato dal counseling ha un notevole successo e trova applicazione, almeno parziale, in varie forme di consiglio psicologico.

**Il counseling e il consiglio non sono la stessa cosa.**

Il consiglio differenzialmente dal counseling, può utilizzare tecniche direttive. Inoltre, il counseling non è indicato se non si devono affrontare problemi prevalentemente di tipo informativo e conoscitivo, oppure se i clienti non sono interessati a colloqui di questo tipo o non possiedono sufficienti capacità per affrontarli (nel caso di bambini, per esempio, o soggetti psicotici, o con ritardo mentale ecc.).

**Il counseling non è un colloquio terapeutico.**

I clienti del counseling differenzialmente che nella terapia, non presentano disturbi di personalità. Il colloquio terapeutico, inoltre, può assumere forme direttive e, a seconda delle scuole e degli indirizzi del proprio modello formativo, si avvale di tecniche specifiche (drammatizzazione, *role playing*, catarsi, abreazione, tecniche di decondizionamento, ipnosi, analisi dei sogni e dei sintomi ecc.) non utilizzate dal counselor.

**Caratteristiche del counselor.**

Il counselor si astiene dal sondare, interpretare, consigliare, persuadere o suggerire ed esercita invece una funzione di ascoltatore attivo che partecipa all'esperienza immediata del cliente, cercando di comprendere appieno quello che egli dice e sente e sforzandosi di percepire le situazioni dal suo punto di vista. Questo atteggiamento è definito “**ascolto empatico**”.

**L'empatia è la capacità di immedesimarsi negli altri, coglierne i sentimenti e i pensieri, senza però lasciarsi coinvolgere.**

Un atteggiamento empatico evita tale coinvolgimento: le emozioni dell'altro sono colte nella loro intensità e nelle loro sfumature, ma senza lasciarsene sopraffare.

**Il counselor, può essere sensibile ai sentimenti del cliente, deve cogliere tutte le sfumature della comunicazione non verbale.**

Sono fondamentali: il tono della voce, la postura, l'espressione del volto, il modo di vestire e anche i movimenti del corpo che sembrano casuali. Tutti questi aspetti sono espressione delle emozioni e della personalità del soggetto.

## 5.3 Comunicazione scelta e cambiamento

La [comunicazione](#) è lo studio rigoroso dei fenomeni di trasmissione di segnali tra un sistema ed un altro di uguale natura. Comunicare, dal latino *communis = che appartiene a tutti*, significa propriamente condividere, "mettere qualcosa in comune con gli altri". L'atto della comunicazione ha infatti lo scopo di trasmettere a qualcuno informazioni e messaggi. I modi di comunicare sono numerosi e vari, come varie e numerose sono le informazioni che si possono trasmettere. Tuttavia, al di là di tanta varietà, è possibile individuare il meccanismo della comunicazione e le caratteristiche fondamentali che sono comuni ad ogni atto comunicativo. Il linguista [Roman Jakobson](#), nella sua "teoria della comunicazione verbale" ha schematizzato sei aspetti fondamentali che sono tuttavia riconducibili anche ad altre forme di comunicazione, comprese quelle che utilizzano un linguaggio non verbale ma che si servono, ad esempio, di suoni o di gesti. Egli ha individuato un **mittente** (o locutore, o parlante) che è colui che invia un **messaggio** al **destinatario** (o interlocutore), il quale si riferisce a un **contesto** (che è l'insieme della situazione generale e delle particolari circostanze in cui ogni evento comunicativo è inserito nel messaggio). Per poter compiere tale operazione sono necessari un **codice** che sia comune sia al mittente sia al destinatario, e un **contatto** che è al tempo stesso un canale fisico e una connessione psicologica fra il mittente e il destinatario che consente loro di stabilire la comunicazione e di mantenerla.

Secondo **Jakobson**, ai sei fattori della comunicazione verbale corrispondono sei funzioni:

- la funzione referenziale (*contesto*)
- la funzione emotiva (*mittente*)
- la funzione conativa (*destinatario*)
- la funzione fàtica (*contatto*)
- la funzione poetica (*messaggio*)
- la funzione metalinguistica (*codice*).

Si ha una **funzione referenziale** (ciò di cui si parla) quando, nel comunicare qualcosa, il parlante collega continuamente due serie di elementi: le parole con i referenti, compiendo un'operazione che è alla base del linguaggio, la **referenza**. Il parlante, per poter compiere questo processo, deve possedere una conoscenza extralinguistica che gli permetta di comprendere e di utilizzare il fenomeno della coreferenza e possedere una competenza testuale.

Si ha una **funzione emotiva** quando il *mittente* cerca di dimostrare, nel suo messaggio, il proprio stato d'animo utilizzando vari mezzi, come una particolare elevazione o modulazione del tono della voce, espressioni "forti" o alterazione del normale ordine delle parole.

Si ha una **funzione conativa** (dal latino *conari = intraprendere, tentare*) quando il mittente cerca di influire sul destinatario mediante l'uso del vocativo o dell'imperativo.

Si ha la **funzione fàtica** (dal latino *fari = pronunciare, parlare*) quando ci si orienta sul canale attraverso il quale passa il messaggio che serve per richiamare l'attenzione dell'ascoltatore sul canale comunicativo ("pronto?", "mi senti?", "attenzione, prova microfono!").

Si ha la **funzione poetica** quando, orientandoci sul messaggio, si pone al centro dell'attenzione l'aspetto fonico delle parole, la scelta dei vocaboli e delle costruzioni. Questa funzione poetica non appare solamente nei testi poetici e letterari, ma anche nella lingua di tutti i giorni, nel linguaggio infantile e in quello della pubblicità.

Si ha la **funzione metalinguistica** quando all'interno del messaggio sono presenti elementi che definiscono il codice stesso, come il chiedere e il fornire chiarimenti su termini, parole e grammatica di una lingua.

Queste funzioni non compaiono quasi mai isolatamente, ma accade spesso che un messaggio sia contemporaneamente emotivo e conativo, oppure poetico ed emotivo.

M.A.K. Halliday individua nel linguaggio dell'adulto tre funzioni fondamentali:

- **funzione ideativa**, che serve per esprimere l'esperienza che il parlante possiede del mondo reale, compreso il suo mondo interiore;
- **funzione interpersonale** che permette l'interazione tra gli uomini e serve per definire le relazioni che intercorrono tra il parlante e l'interlocutore;
- **funzione testuale** che serve per costruire testi ben formati e adatti alla situazione cui si riferiscono.

Il fenomeno del linguaggio umano è complesso e inesauribile e molti sono gli studi ad esso riferiti, studi che inglobano e accomunano discipline diverse, non solo la linguistica, ma anche la psicologia, la sociologia, la filosofia, l'antropologia.

La **Scelta** la parola scegliere deriva etimologicamente dal latino *ex-eligere*, che significa preferire, optare, selezionare, decidere. Fare una scelta implica in sé un cambiamento dello stato attuale delle cose. Ci sono delle scelte che possiamo definire automatiche, quasi non ci accorgiamo di prenderle, perché, ormai, sono insite nei nostri meccanismi di apprendimento, per cui emettiamo un comportamento, quasi in automatico, senza renderci conto di aver fatto una scelta. A volte, invece, ci troviamo dinanzi a situazioni che innescano processi di riflessione, meditazione, che ci permettono di valutare le possibili conseguenze di una scelta, che molto spesso comportano rinunce e solo nella consapevolezza e accettazione della rinuncia c'è la vera scelta che determina anche il cambiamento.

Il **cambiamento** è lo stato naturale di tutte le cose. Anche la persona, in quanto essere vivente è interessato da un continuo processo di **crescita, maturazione, scomposizione, riassetto, modificazione e quindi cambiamento**. Per Questo motivo, il nostro corpo non è mai uguale a se stesso, ma composto da elementi in continua evoluzione e cambiamento. Il cambiamento non riguarda, in ogni caso, solo il nostro fisico e il nostro organismo, ma anche i nostri stati interiori, le nostre sensazioni e le relazioni interpersonali: noi tendiamo ad un assetto continuo, cercando di mantenere un equilibrio che ci fornisca l'illusione della permanenza delle cose e dell'esistenza solida e concreta. Sicuramente questa visione può essere fonte di angoscia e di sofferenza, ma può anche essere un'importante risorsa fonte di rinnovamento. (in me c'è qualcosa che vuole germogliare – il germoglio delle patate, secondo Carl Rogers) Quando ci troviamo in una **situazione problematica**, dobbiamo ricordarci che la staticità di ogni problema è puramente illusoria e viene creata da un continuo lavoro della nostra mente che, come camminando all'indietro su di un tapis roulant, tenta disperatamente di mantenerci fermi sul posto. La caratteristica principale che accomuna coloro che attraversano un momento difficile e doloroso, nella propria vita è vedere ridotto il numero delle scelte a loro disposizione. Per questo motivo la soluzione non consiste tanto nell'attivazione di un nuovo comportamento quanto piuttosto nell'interrompere **l'inerzia del problema**. Pertanto, lo scopo del professionista della relazione d'aiuto è quello di **aumentare le possibilità della scelta della persona**, mettendola in condizione di **poter scegliere**. Il dolore, la sofferenza la malattia e il disagio psicofisico e sociale, concentrano l'attenzione del singolo sulle sue sensazioni negative più immediate, impedendogli di ricorrere e rifugiarsi in quei processi di astrazione e semplificazione che renderebbero la sofferenza meno invalidante. Il professionista della relazione d'aiuto efficace, attraverso strumenti comunicativi evoluti e strategie innovative e risolutive, presta attenzione alle difficoltà del cliente e partecipa empaticamente e attivamente alla sua sofferenza. Pertanto, non appena percepisce un varco, deve muoversi rapidamente e con sapiente delicatezza su argomenti ed aspetti che proporranno tutta una serie di risorse da sfruttare, poi, per il cambiamento.



## 5.4 Psicologie

### La Psicologia come scienza

Nel suo tentativo di comprendere l'uomo e gli animali inferiori, la psicologia rientra nel gruppo delle scienze del comportamento, che comprende la sociologia, l'antropologia e quegli aspetti delle scienze sociali che studiano l'individuo in rapporto al suo ambiente. L'interesse dell'uomo per se stesso risale molto lontano nel tempo, più indietro della storia scritta, ma la psicologia come scienza è un prodotto di questi ultimi duecento anni. L'impostazione naturalistica della psicologia pone un forte accento sull'organismo vivente, la sua costituzione anatomica, il suo equipaggiamento anatomico, la sua crescita, i suoi processi d'integrazione. Il metodo comparativo, come nelle altre scienze biologiche, studia le interrelazioni fra organismi situati a diversi livelli della scala evolutiva.

### Crescita e Sviluppo

Il punto di vista genetico in psicologia suggerisce che il comportamento attuale può, in molti casi, essere meglio compreso la sua storia, dato che il bambino è davvero "*padre dell'uomo*". Il bambino, come i piccoli degli animali, nasce con una vasta gamma di comportamenti possibili e la sua maturazione dipende dal suo potenziale fisiologico di sviluppo e delle caratteristiche della specie. Egli diventa un individuo attraverso le sue esperienze di crescita, nell'interazione con l'ambiente fisico e sociale. Il processo di socializzazione – l'addestramento alla vita di gruppo fornito dall'ambiente culturale in cui un individuo nasce – condiziona largamente il comportamento adulto.

### Comportamento motivato e comportamento emozionale

Per comprendere il è necessario conoscere in che modo esso è attivato e diretto; questi aspetti del comportamento dinamico e finalistico rientrano nell'ambito della psicologia della motivazione. Poiché piaceri e dolori, speranze e timori, insoddisfazioni e disagi sono strettamente connessi con i successi e con i fallimenti del comportamento motivato, fra motivazione ed emozioni esiste un intimo rapporto.

### La percezione

Tutti gli esseri viventi discriminano fra gli stimoli da cui vengono colpiti per mezzo dei tessuti sensibili che negli organismi superiori prendono la forma di organi di senso. I sensi sono, dunque, i canali attraverso cui pervengono le informazioni circa il mondo esterno. Fondamentale nel comportamento è il fatto che noi reagiamo non a stimoli isolati, ma a configurazioni di stimoli. È questo il motivo per cui prendiamo anzitutto in esame alcuni caratteri generali della percezione di oggetti e di eventi, per passare in seguito a una considerazione più dettagliata del ruolo svolto in tale processo dagli specifici organi di senso.

### Apprendimento e pensiero

Se le modificazioni attraverso l'apprendimento sono un fatto universale nel regno animale, gli organismi superiori, con un'infanzia prolungata, dipendono molto più degli animali inferiori, nella scala evolutiva, dal processo d'apprendimento, per il loro adattamento all'ambiente. L'uomo è per eccellenza l'animale capace di apprendere. Non solo apprende le abitudini e le abilità motorie, ma acquisisce e ricorda informazioni che gli pervengono in varie forme. Egli sa anche pensare e risolvere4 problemi, e spesso inventar strumenti e metodi che lo aiutano a superare gli ostacoli che rallentano la sua ricerca.

### Individualità e personalità

Mentre vi sono principi generali di psicologia validi per tutti gli uomini e ovunque, le differenze individuali fra gli uomini e fra gli organismi) sono di grande interesse: non solo per il desiderio di comprendere la unicità individuale, ma anche perché una società complessa richiede ai suoi membri ruoli specializzati, e sorge il problema di trovare gli individui più adatti alle varie esigenze di una comunità differenziata. Fra gli aspetti della individualità che

abbiamo bisogno di comprendere vi sono le abilità di base quali l'intelligenza, l'influenza dell'eredità e dell'ambiente su tali abilità, e, in generale, la personalità dell'individuale come prodotto finale di tutte le influenze far gli individui e sull'individuo.

### **Le teorie della personalità**

Le teorie della personalità rappresentano un tentativo di spiegare in modo ordinato e sistematico la struttura della personalità. Una teoria esauriente deve comporre gli aspetti descrittivi dell'individualità in una struttura che presenti caratteri durevoli e identificabili, che sia unica per ogni singolo individuo, permettendo tuttavia di confrontare fra loro soggetti diversi: Esistono molte teorie, in parte perché la definizione stessa di personalità è talmente vaga che non tutte le teorie trattano la stessa materia, in parte perché i fatti sui quali una teoria completa deve basarsi non sono ancora sufficientemente conosciuti. Prenderemo in esame quattro gruppi di teorie:

1. **TEORIE TIPOLOGICHE**
2. **TEORIE DEI TRATTI**
3. **TEORIE GENETICHE**
4. **TEORIE DINAMICHE**

### **Conflitto – Adattamento – Salute mentale**

Che cosa avviene quando l'individuo è sottoposto a stress da conflitti e frustrazioni: Quando i metodi comuni di adattamento ai problemi e ai conflitti si rivelano inadeguati e inefficaci, la salute mentale è minacciata: di qui l'interesse per la **psicoterapia e il counseling** e *gli altri metodi di riadattamento*.

### **La psicologia sociale**

Il comportamento individuale è sempre influenzato dal contesto sociale nel quale si svolge. Questo è vero per gli animali inferiori oltre che per l'uomo, ma l'uomo ha natura preminentemente sociale: dopo la nascita dipende da lungo da altri esseri umani, e la sua vita trascorre, in gran parte, nell'interazione con altri uomini. Gli altri sono per lui stimoli e occasioni di risposta; le risposte degli altri nei suoi confronti determinano largamente le sue azioni e i suoi sentimenti. I principali temi della psicologia sociale, che saranno presi in esame, nel percorso formativo sono:

1. ***L'Identità e il Sé***
2. ***Il Sé***
3. ***Le differenze individuali***
4. ***La social cognition – Gli stereotipi – i Pregiudizi – Le impressioni – Il conformismo – Le attribuzioni***
5. ***Le rappresentazioni sociali***
6. ***I Gruppi – Il gruppo di lavoro – Il gruppo d'animazione – Il gruppo terapeutico – Il counseling di gruppo***
7. ***La leadership – La dinamica di gruppo – Kurt Lewin e la Teoria del campo***
8. ***Jacob Moreno e la sociometria***
9. ***Wilfred Bion: apprendere dall'esperienza***

Applicazioni della psicologia, nella scuola, nella famiglia e nella scienza è fondamentalmente una tecnica per risolvere problemi attraverso la comprensione. Nel suo aspetto puro ogni scienza della ricerca delle leggi e dei principi generali che permettono questa comprensione, come scienza applicata, cerca di utilizzare le nozioni così conseguite per risolvere problemi pratici. In quest'ottica saranno presi in considerazione alcuni tentativi compiuti dalla psicologia per risolvere i problemi di ordine sociale, in particolare quelli connessi con le scelte professionali dell'individuo e con i problemi della società industriale



## 5.5 Altre Scienze Umane

### INDIVIDUO – SOCIETÀ – CULTURA - EDUCAZIONE

Le Scienze umane nella logica modulare, individuo, società, cultura, educazione: già nella scelta del titolo è implicita l'esigenza di far confluire in una **macroarea** diverse discipline che, pur in possesso di una loro specifica *autonomia epistemologica*, presentano evidenti *raccordi* tra loro, condividendo l'interesse per lo stesso *campo di ricerca*: si riferiscono tutte all'*uomo* sia come *individuo* che come *socius*, sia come *animale di natura che di cultura*; che vive ed opera in una *società organizzata* e che è fortemente radicato in uno specifico *universo culturale*, le cui *dinamiche* ne orientano e ne favoriscono il *processo formativo*.

Per questa ragione, alle diverse altre definizioni attualmente in uso (*Scienze dell'educazione, Scienze della formazione, Scienze sociali*) è preferibile la dizione **Scienze umane** che, a nostro giudizio, sembra riflettere meglio quel *reticolo di conoscenze e di modelli interpretativi* tutti afferenti al *problema-uomo e alla sua dimensione sociale*. Partendo dal presupposto che le *Scienze umane* costituiscono un *macro-modulo (blocco unitario strutturale)*.

Si è ritenuto opportuno scandirle in **moduli a complessità variabile**, ciascuno dei quali è costituito da specifiche *discipline* che interagiscono strettamente tra loro in modo da formare una **rete concettuale organica ed unitaria**. Ciascuno *modulo a complessità variabile* è costituito, a sua volta, da **unità didattiche** la cui *sequenzialità* è determinata dalla loro reciproca *correlazione logica*.

Ne consegue che i vari argomenti di studio sono tra loro saldamente intrecciati, cioè compongono dei **reticoli concettuali** e dei **grappoli di problemi**, per cui esigono approccio a forte valenza pluridisciplinare.

*La didattica modulare utilizzata da una parte garantisce l'apprendimento a spirale e, dall'altra, l'apprendimento reticolare*; i *moduli molecolari* (le singole unità didattiche), infatti, possono essere esaustive in sé o *capaci di ulteriorità cognitiva*, per cui possono essere sospesi temporaneamente e, quindi, ripresi ed approfonditi (secondo la logica a spirale appunto); inoltre, quasi sempre, un *modulo molecolare* di una certa disciplina interagisce, si incrocia, rimanda a, presuppone, ecc. determinati *nodi concettuali* di altre discipline (soprattutto di confine), per cui ben si presta per l'attuazione per una didattica pluridisciplinare; in questo caso, ciò che unisce tra loro le discipline è la cosiddetta **omologia** (elemento comune unificante), che, a sua volta, può essere sia **materiale** che **formale**: l'omologia materiale è data dall'unitarietà dei contenuti didattici, mentre l'omologia formale dipende dalle strategie adottate dalle procedure operative, dai percorsi seguiti per il conseguimento di obiettivi comuni.

Un altro elemento fondamentale del modulo è la temporizzazione; il che implica l'oculata previsione dei tempi necessari per l'attuazione sia dell'intero percorso progettato sia di ogni singola unità didattica; di conseguenza, occorre andare oltre la quantità oraria predefinita (rigida e ripetitiva) e prevedere una *temporizzazione flessibile ed efficace*.

Pertanto, il percorso formativo di questa disciplina è strutturato nei seguenti **moduli a complessità variabile**:

1. **Sociologia e Psicologia sociale**
2. **Antropologia culturale**
3. **Statistica**
4. **Pedagogia**
5. **Etologia**

Tale suddivisione è stata dettata esclusivamente da ragioni di ordine pratico: è accordata al docente responsabile del modulo di organizzare l'insegnamento/apprendimento delle Scienze umane, secondo un percorso assolutamente personalizzato; del resto sul terreno operativo e nei processi significativi e dinamici della didattica sul campo, le problematiche della *sociologia, della pedagogia, dell'antropologia, dell'etologia* s'intrecciano strettamente tra loro, si richiamano e si integrano reciprocamente, per cui ciascun modulo molecolare, pur presentandosi come un "**pacchetto formativo**" autosufficiente, può essere sospeso, ripreso, approfondito o definitivamente archiviato.

Le Scienze umane si configurano come un *sistema di conoscenze riferite alla duplice dimensione del "soggettivo" e dell'"oggettivo", cioè dell'individuo inteso, da una parte, nella sua singolarità, specificità ed originalità e, dall'altra, come essere prettamente sociale, in rapporto con il complesso dei ruoli, dei modelli, dei valori, delle istituzioni, delle agenzie educative ecc., che caratterizzano di fatto, ogni società storicamente determinata.*

La realtà sociale, inoltre, molto difficilmente potrà essere "schematizzata" in modelli generali teorici di spiegazione; da qui l'accorgimento metodologico-didattico di evitare ogni impostazione teorica e di realizzare nella concretezza e nella vivacità dialogica del proprio gruppo d'apprendimento un approccio allo studio delle diverse unità didattiche di tipo euristico e problematizzante, privilegiando soprattutto le attività di laboratorio e di gruppo, di osservazione e analisi della propria dadiità ambientale, di ricerca e di verifica delle conclusioni via via acquisite.

Si tratta in sostanza, di evitare la tradizionale e consolidata metodologia di tipo trasmissivo/ripetitivo (spiegazione, esercitazione e verifica) e di organizzare le varie unità didattiche secondo i principi **psicopedagogici dell'approccio psicologico "Centrato sul discente", dell'imparare a imparare e della facilitazione dei processi di apprendimento e crescita personale e professionale insieme.**

La sequenza operativa rispetterà i seguenti passi:

1. **Analisi della situazione di partenza**
2. **Rilevazione dei prerequisiti di base**
3. **Finalità formative**
4. **Obiettivi di padronanza**
5. **Obiettivi di apprendimento**
6. **Obiettivi finali**
7. **Strategie metodologico-didattiche**
8. **Verifica e valutazione**

## 5.6 Le Professioni della Relazione d'Aiuto confini ed elementi di Psicopatologia

La corrente umanistico-esistenziale, posta a confronto con le altre tecniche, ha il merito di riportare l'attenzione della "Terapia Centrata sulla Persona" e sul funzionamento psichico, senza esaltare le determinanti ambientali o, al contrario, biologiche del comportamento.

D'altra arte il lavoro di analisi e di terapia dello psicologo e di qualsiasi altro professionista della Relazione d'Aiuto, è effettuato direttamente sulla persona e, quindi, sul suo "sintomo" patogeno.

L'introspezione, l'analisi approfondita delle esperienze, ma, soprattutto, di "come" queste esperienze sono state elaborate affettivamente e psichicamente, sono strumenti di lavoro fondamentali del terapeuta.

Diventa importantissimo, per capire il funzionamento psichico di un individuo, sapere non soltanto "cosa" percepiamo, ma soprattutto conoscere il "significato" che noi diamo a ciò che percepiamo.

Il lavoro terapeutico è attuato su ciò che è definibile operativamente e su ciò che è rilevante scientificamente e clinicamente, interpretando dati oggettivi derivanti dal rapporto analitico con il paziente che "percepisce" (da il suo significato agli eventi) e "sub-cepisce" (percepisce, spesso, a livello inconsapevole e rielabora inconsciamente).

La struttura del Sé è, quindi, non solo "conscia, ma anche "inconscia" secondo quanto puntualizzato dalla psicoanalisi freudiana quando parla di "Es" (istanza della personalità istintuale e sede delle pulsioni).

L'individuo può avere una coscienza così distorta di sé stesso, in rapporto agli altri, da spesso estraniato dalla propria esperienza organistica, diventando, per esempio, "autodistruttivo" (è il caso, per esempio, dei depressi o dei tossicodipendenti) o fortemente "eterodistruttivi" (maniacali o ossessivi).

I problemi psicologici individuali risultano da inadeguatezze del proprio sé, ed è proprio da questa inadeguatezza con sé stessi che nascono le incongruenze con gli altri e con l'ambiente.

**Il confine tra "normalità" e "patologia" allora può essere spiegato tramite la definizione della persona "sana":** *colui il quale "attua in modo adeguato la propria esperienza, il processo di selezione attiva e di scelte, sintesi analisi e organizzazione mediante i quali reagisce al suo ambiente e lo adatta a Sé trasformandolo e si adatta in attivo"*

In pratica, l'individuo "capace" non è quello che rifiuta l'ambiente in cui vive disadattandosi, o quello che lo accetta in tutto e per tutto passivamente.

L'individuo capace è quello che arricchisce affettivamente e psicologicamente la propria esperienza senza essere condizionato, comunque, da fattori esterni a lui.

L'individuo sano riesce a manifestare anche il proprio "bambino" e la propria parte di Sé attualizzante, creativa, libera.

Rogers nel 1951 ha definito **la relazione d'aiuto** come "una **relazione** in cui almeno uno dei due protagonisti ha lo scopo di promuovere nell'altro la crescita, lo sviluppo, la maturità ed il raggiungimento di *un modo di agire* più adeguato e integrato. L'altro può essere un individuo o un gruppo. Nella relazione d'aiuto intervengono categorie concettuali che hanno una validità estendibile a tutte le relazioni umane. Concetti, come percezione di sé, modificazione della personalità, *valutazione* degli elementi in vista di una scelta, influenzabilità, consapevolezza delle proprie motivazioni, sono concetti implicati in situazioni più numerose di quelle ufficialmente identificate come relazioni d'aiuto (C. Rogers).

*L'atteggiamento di chi aiuta deve riflettere il suo stato interiore* Rogers afferma, **che chi aiuta (medico, psichiatra, psicoanalista, psicologo, psicoterapeuta, counselor, assistente sociale, mediatore, educatore, operatore**

**sociale**) non produce alcun beneficio, se assume atteggiamenti incongruenti o, comunque, diversi da ciò che è realmente. Nella relazione con gli altri è tecnicamente inutile tenere una “facciata” che non corrisponde alla propria realtà interiore. Tale considerazione fu individuata da Rogers in una delle tre disposizioni di base per essere davvero efficaci: l'*autenticità*.

L'interesse di Rogers è centrato sull'esperienza soggettiva e consapevole che l'individuo ha della realtà e del proprio io. La fonte principale per l'analisi del mondo fenomenico non è per lui costituita dalle ricerche oggettive in laboratorio, ma dal contatto diretto e profondo che avviene nel rapporto con l'altro. Il costrutto centrale della **teoria della personalità** di Rogers è il “Self” (Sé), definito come una **gestalt** organizzata e costante, che consiste nelle percezioni delle caratteristiche relative all'“io” o al “me”, unitamente a quelle delle relazioni dell'io e del me con gli altri e con i vari aspetti della vita. Il Sé è completato dal Sé ideale: quelle caratteristiche che l'individuo apprezza di più e cui aspira. Più piccola è la distanza che separa il sé dal sé ideale, tanto più il soggetto è in armonia con sé stesso e con la realtà:

**Quando la distanza che separa il sé dal sé ideale è grande, si entra in una qualche forma di psicopatologia, che diventa tanto più grave, sofferta e dolorosa, quanto più grande, o traumatica, sia la distanza tra sé e il sé ideale.**

Il **disturbo mentale** è oggi particolarmente studiato e analizzato e, attualmente, è delineato nel **DSM** (Manuale Diagnostico e Statistico dei Disturbi Mentali) arrivato oggi alla versione **V**. Il Disturbo Mentale è inteso, come una sindrome caratterizzata da un significativo disturbo clinico nell'ambito della cognitività, della regolazione delle emozioni o del comportamento, dovuto ad una disfunzionalità nell'ambito dei processi psicologici, biologici o di sviluppo, che sono alla base del funzionamento mentale. Il **disturbo mentale** è associato ad una significativa sofferenza e inabilità in ambito sociale, lavorativo e in altri importanti settori della vita. Alla luce di ciò, il **disturbo mentale** si può delineare, come una condizione non rapportabile alla cultura di appartenenza dell'individuo, quanto piuttosto alla sua biografia psicosociale e che produce un disadattamento, una notevole sofferenza e una spiccata inabilità.

In ambito prettamente psichiatrico il definire che cosa è normale e cosa è patologico è legato a tre fattori:

- la **comprensibilità**, ovvero se lo stato mentale o il comportamento sia ascrivibile oppure no ad una caratteristica endemica al contesto culturale del paziente;
- l'**adattamento**, ossia se la persona presenta un adattamento o un disadattamento al suo ambiente di vita;
- la **relazione con la sofferenza e l'inabilità**, cioè se lo stato mentale presentato dal soggetto è fonte di disagio e di disabilità

Quali sono allora i confini tra normalità e patologia? Chi esplora l'animo umano da vicino si rende conto quanto essi siano sfumati, labili e mai del tutto identificabili e definibili chiaramente una volta per tutte. Al di là dell'etichetta diagnostica, che informa rispetto a dei fenomeni osservabili, si tende a considerare la persona nel suo complesso e nella sua originale e univoca soggettività. Pertanto, il disagio psicologico, la sofferenza psichica e/o comportamentale vanno guardati con sguardi capaci di profondità, di attenzione, di complessità e di spingersi oltre le banali, se non dannose ricerche di superficiali cause del dolore psichico per fornire altrettante stupide ed inutili soluzioni ad esso.

**La dimensione del sapere ascoltare viene posta alla base della comprensione psicologica, psicopatologica e psichiatrica e trova una sua significativa espressione nel modello fenomenologico umanistico esistenziale proposto da Jaspers che cerca attraverso l'ascolto di rilevare nel modo più accurato possibile ciò che accade nell'esperienza individuale dell'uomo. L'uomo viene posto al centro dell'osservazione, con al sua specifica ed originale modalità di percepire, organizzare la propria realtà coi i suoi contenuti**

psichici, emotivi, razionali. Jaspers definisce il sapere ascoltare, come “Capire comprensivo”; Minkowski in Francia, “Capire per intuizione”; Gruhle in Germania, “Capire per immedesimazione”.

## **L'ASCOLTO EMPATICO DIVENTA STRUMENTO DI CONOSCENZA E INTERVENTO**

### **Approfondimenti tematici:**

Lo spazio d'intervento del counseling e i suoi confini - Cosa può fare il Counselor e quando inviare ad altri professionisti della Relazione d'aiuto - L'invio - Come e quando collaborare nelle equipe multidisciplinari Elementi di psicopatologia - Le principali forme di Psicopatologia - Elementi di psicopatologia fenomenologica - La salute e la malattia secondo la visione Psicocorporea - La salute e la malattia secondo la visione della Psicologia Umanistica e dell'Approccio Centrato sulla Persona - La salute e la malattia secondo la visione della Psicosomatica - Normalità - Disturbo - Malattia -

Il DSM V - Riflessione su “che cosa è, e il suo uso -Limiti e opportunità”. I disturbi e il malessere adolescenziale - I disturbi d'ansia - I disturbi socioaffettivi

## 5.7 Etica e Deontologia

L'**Etica** è la parte della filosofia che prende in esame le azioni umane, i valori e i principi cui esse si ispirano o cui si dovrebbero conformare. Etica e filosofia morale indicano lo stesso ambito di studio del comportamento umano e spesso sono usati come sinonimi. Il termine "etico" deriva dal greco "ethos", "ethos" che significa consuetudine, costume. Significato simile ha il termine latino "mos" da cui deriva l'aggettivo «moralis» da cui, l'italiano, morale. **Etica e morale.** In senso generale la morale può essere definita come quell'insieme di valori e di regole, su cui vengono elaborate norme di carattere generale a guida dei comportamenti umani, condivise da un gruppo sociale in una determinata epoca storica. L'etica, o filosofia morale, invece è la dottrina filosofica che ha per oggetto queste regole e questi valori e unisce un aspetto descrittivo, della condotta morale e dei valori di fatto a cui si ispira, ad un aspetto normativo con l'indicazione dei criteri che dovrebbero essere seguiti. Nella storia della filosofia i due aspetti si presentano strettamente intrecciati, nonostante l'esistenza di teorie etiche prevalentemente descrittive, come quella di Aristotele, o prevalentemente normative, come quelle di Platone o di Kant. Etica è in altri termini la riflessione sul comportamento umano, sulle sue molteplici manifestazioni, sulle sue premesse ideali. È il modo in cui si sta al mondo, lo si abita, il modo in cui l'uomo vive. Essere eticamente coerenti equivale a vivere sapendo qual è e com'è il mondo in cui ci muoviamo.

- Filosofia morale e deontologia professionale
- Il codice deontologico delle professioni d'Aiuto
- Il codice deontologico dei medici
- Il codice deontologico degli insegnanti
- Il codice deontologico degli psicologi
- Il codice deontologico dei counselor di AssoCounseling
- Il segreto professionale e d'ufficio
- Obbligo di segnalazione e conflitti etici
- Studio di casi in ambito deontologico
- Compiti e comportamento dei counselor
- Principi e Carta dei Valori del Counselor

## 5.8 Promozione della Professione

Il ruolo del counselor è favorire lo sviluppo e l'utilizzazione delle potenzialità già insite nel cliente, aiutandolo a superare quei problemi che gli impediscono di esprimersi pienamente e liberamente nel mondo. Pertanto, il campo di applicazione del colloquio e della relazione d'aiuto del counselor è molto ampio. Inoltre, con qualche adeguamento, le tecniche del colloquio d'aiuto possono essere applicate ai diversi ambiti del vivere umano, al singolo, a una coppia o a più persone. Il counseling, può essere applicata a una coppia di coniugi, a scuola, come orientamento e come consiglio per gli studenti, o i genitori, o gli insegnanti. Si utilizza anche come supporto psicologico per persone gravemente ammalate. Esiste, inoltre, un counseling aziendale (piccole, medie e grandi industrie, in ogni caso unità lavorative strutturante), un counseling sportivo, (consente a un team o a un atleta di generare sia l'opportunità di valorizzare al massimo le proprie risorse e potenzialità, ma allo stesso tempo – all'interno di un team – supporta il gruppo di lavoro nella creazione di uno spirito di coesione, attraverso l'utilizzo di strumenti e tecniche che hanno, come obiettivo quello di migliorare le performance dei singoli atleti, integrando il lavoro mentale con l'allenamento tecnico e atletico; aiutare la squadra a essere un vero gruppo. Quando si applica al gruppo deve essere presente un'esigenza condivisa (per esempio, in un gruppo scolastico risolvere conflitti tra i membri, affrontare un problema comune come la disciplina ecc.). il counselor, in tal caso, opera soprattutto, come facilitatore della comunicazione e della relazione che cerca di migliorare le capacità psicologiche e comportamentale dei singoli membri del gruppo e del collettivo nel suo insieme. Nel **counseling familiare** il counselor agisce con la finalità di realizzare tra i componenti una comunicazione costruttiva per migliorare la relazione e affrontare in modo adeguato i problemi della vita quotidiana. Se gli incontri sono effettuati con l'intera famiglia, allora si focalizza sulla dinamica di relazione tra i membri, le loro difficoltà e prospettive. In certi casi, quando si vogliono focalizzare solo alcuni aspetti, il setting avviene solo con due soggetti del gruppo (per esempio il padre e la madre) o una sola persona (per esempio il figlio). Il **counseling aziendale** svolge delle analisi sulle motivazioni dei lavoratori e l'ambiente di lavoro e sostiene dirigenti, quadri o singoli lavoratori che attraversano delle difficoltà di tipo relazionale che possono compromettere l'attività lavorativa, Il suo ruolo è quindi solo in parte di counselor puro, richiedendo anche altre competenze. In ogni caso, le modalità di colloquio e, in generale le strategie comportamentali suggerite da **Rogers** sono utili anche agli operatori che non realizzano un vero e proprio setting nel loro lavoro. Ciò vale per gli insegnanti e qualsiasi operatore sociale, o educatore che lavori in una comunità. Oltre che a cercare di applicare le tecniche del colloquio di aiuto è opportuno che il counselor sappia riconoscere alcune modalità comunicative che hanno l'effetto di generare barriere e interrompere o deteriorare la relazione.

### IL PROJECT MANAGEMENT

#### *L'avviamento dell'attività professionale*

#### **Progettazione, pianificazione e realizzazione degli obiettivi del progetto inerente alla promozione e tutela della professione di Counselor.**

Come raggiungere efficacemente il mercato e lo specifico Target: dei potenziali clienti, colleghi, comunità scientifica, società, Istituzioni, servizi territoriali, enti pubblici e privati.

Come utilizzare i loghi e i marchi di AssoCounseling.

Come costruire e divulgare la propria "Mission" e la propria immagine, nel rispetto delle regole e dei dettami normativi contemplati nel Codice Deontologico di AssoCounseling

La creazione di una rete tra i professionisti della Relazione d'Aiuto

La creazione di sodalizi, attraverso convenzioni o protocolli d'intesa, con gli Enti pubblici e privati di competenza e inerenti al Terzo Settore situati sul proprio territorio d'appartenenza

## 5.9 Teorie e Tecniche della Comunicazione

In questo modulo tratteremo il tema della comunicazione umana intesa soprattutto nei suoi risvolti interpersonali. Per approfondire tale argomento, è prima necessario conoscere quali siano le leggi generali della comunicazione.

**Il termine comunicazione**, infatti, nella sua accezione più ampia, può essere riferito agli esseri umani, al mondo animale e perfino agli apparati meccanici.

**Comunicare significa etimologicamente mettere in comune, rendere manifesto, accessibile e condivisibile**

**Tecnicamente**, per comunicazione s'intende qualsiasi passaggio d'informazione che si verifica all'interno di un sistema relazionale, indipendentemente dal mezzo che viene usato per comunicare e dal fatto che le persone ne abbiano o no coscienza.

**Nella teoria dell'informazione**, la comunicazione è definita come l'utilizzazione di un codice per la trasmissione di un messaggio, tale da permettere che un emittente e un ricevente possano entrare in un rapporto.

**In etologia**, la comunicazione è definita come il comportamento, con finalità di adattamento, che agisce da stimolo-segnale per altri animali della stessa specie. Secondo l'etologia, sono quindi importanti caratteristiche la **specializzazione** e la **reciprocità** dei segnali della comunicazione.

**Gli studiosi della scuola di Palo Alto (fondata da Paul Watzlawick) ritengono invece che la comunicazione sia un processo di tipo circolare e ne spiegano la natura attraverso il concetto di feedback.**

In base al principio del feedback, ogni comunicazione avviene all'interno di un sistema che ha le sue regole, per cui l'emittente invia le sue informazioni di ritorno, regola il proprio comportamento successivo. In tal modo siamo tornati al punto di partenza, in un **processo circolare** in cui ogni passaggio è contemporaneamente causa ed effetto di un altro passaggio. Secondo gli studiosi californiani, nella comunicazione umana la *feedback* si esprime secondo il principio della *punteggiatura arbitraria*.

**Paul Watzlawick e i suoi collaboratori sostengono che un osservatore esterno alle persone che stanno comunicando può considerare una serie di comunicazioni come una serie ininterrotta di scambi. Coloro che partecipano all'interazione, invece, scelgono un punto d'inizio, introducendo così un processo circolare un inizio e una fine, a seconda del proprio punto di vista. Ogni interlocutore opera la propria scelta, che non per questo è più valida di quella di un altro. La comunicazione non ha quindi un andamento lineare, bensì circolare. Come nel cerchio non è possibile individuare un punto d'inizio se non attraverso una scelta arbitraria, altrettanto avviene nel processo comunicativo.**

La comunicazione umana si attua anche con l'interazione tra il linguaggio non verbale e linguaggio verbale di suono, infatti, molti tipi di segnali non verbali classificati variamente dagli studiosi; alcuni come il ritmo, il tono e la sonorità della voce, sono considerati strettamente connessi al linguaggio verbale e vengono definiti **tratti prosodici** (come esempio lo studioso Argyle riporta le pause per dare enfasi, il tono discendente usato per altre domande, oppure le sottolineature sonore che danno diverso significato alle frasi. Sul piano non vocale, possiamo riscontrare: gesti per dare enfasi, cenni del capo, sguardi. Questi aspetti sono distinti dal linguaggio verbale, ma pur sempre con questo collegati, e sono definiti. **Tratti paralinguistici**. Vi sono, infine, azioni, come il russare o lo sbadigliare che, essendo **comportamenti riflessi**, in genere non sono ritenuti comunicativi, a meno che non vengano forzati o simulati, è chiaro che comunque essi forniscono informazioni sulla persona: è stanca o annoiata. Il linguaggio verbale è uno speciale linguaggio combinato tipicamente umano. Il linguaggio è usato non solo per la comunicazione interpersonale ma anche per descrivere la realtà mediante i concetti, ma può parlare anche di sé stesso (funzione metacomunicativa). **Per essere efficaci, le parole devono essere:**

**1. Appropriate alla situazione**

2. **Adeguate al livello di comprensione di chi ascolta o legge**
3. **Chiare, prive di ambiguità**
4. **In quantità giusta**

Il filosofo statunitense Charles Morris individua nel linguaggio verbale tre aspetti fondamentali: **la sintassi, la semantica, la pragmatica**. Quando, parlando, ci si rivolge a un'altra persona, si realizzano, nello stesso tempo tre atti linguistici: un atto locutorio, un atto illocutorio e un atto perlocutorio.

**La comunicazione non verbale comprende il livello di comunicazione che non utilizza la parola. Può essere involontaria e, spesso inconscia, può accompagnare il linguaggio verbale o presentarsi da sola.**

Lo psicologo americano di origine inglese **Gregory Bateson** osserva che vi è una grande somiglianza tra i codici della prossemica, della cinesica e del paralinguaggio.

**Le scienze che studiano la comunicazione non verbale sono la cinesica, la paralinguistica e la prossemica.**

**La comunicazione non verbale assume una grande importanza soprattutto nel comunicare emozioni e sentimenti, e nell'esprimere il tipo di relazione esistente tra i comunicanti.**

**La comunicazione non verbale può essere utilizzata da sola, mentre quella verbale è sempre accompagnata dalla comunicazione non verbale. In quest'ultimo caso, le due comunicazioni possono essere:**

1. **CONGRUENTI**, quando i due livelli di comunicazione esprimono lo stesso messaggio (*per esempio dire "sto bene" con un volto sereno e un atteggiamento disteso*).
2. **INCONGRUENTI**, quando i due livelli esprimono messaggi in contrasto tra loro (*per esempio, dire "sto bene" con un'espressione sofferente*).

**COMUNICARE IN SILENZIO:** la comunicazione senza parole può essere molto significativa e può promuovere, facilitare e instaurare un'interazione profonda ed empatica.

## 5.10 Approccio Centrato sulla Persona

Anche in Italia si sta sempre più diffondendo la teoria psicologica di Carl Rogers (1902-1987) considerato, insieme ad Abraham Maslow, il padre della psicologia umanistico-esistenziale. Carl Rogers ha fatto esperienze abbastanza analoghe a quelle di Maslow, ed è pervenuto a conclusioni analoghe. Rogers iniziò la sua carriera come psicoterapeuta facendo uso delle tecniche psicoanalitiche. Alla fine, egli pervenne alla conclusione identica a quella di Maslow: l'*approccio psicoanalitico* fa apparire degli esseri umani problematici, come individui incapaci, che hanno bisogno di un aiuto, più o meno costante, da parte degli psicoterapeuti per affrontare i loro problemi. Lo sviluppo del suo pensiero ha dato origine a quella che fu definita "**Terapia Centrata sulla Persona**", che, attualmente è la tecnica d'aiuto più diffusa negli Stati Uniti anche per le sue caratteristiche strutturali. Le intuizioni di Rogers sono, in generale, il risultato delle sue esperienze personali e di una revisione critica e scientifica continua delle sue esperienze di vita e professionali. Lo stesso Rogers conferma di aver appreso molto dai suoi incontri con i clienti, al punto di dimostrare che anche chi aiuta, partendo da una posizione "**non direttività**" e di rispetto profondo nei riguardi di chi è aiutato, sviluppa la sua personalità e aumenta le sue capacità di ascolto. Questo concetto della terapia è un allontanamento dalla psicoanalisi nella quale l'analista è la figura centrale che interpreta e offre prescrizione. È anche basato sul rifiuto della concezione comportamentistica rigida del determinismo, dato che si presume che il cliente apprenderà in che modo controllare il suo comportamento (e non soltanto ad essere modellato dalle esperienze. Praticando la "**Terapia Centrata sul cliente**", Rogers giunse alla conclusione che aveva molto più successo quando egli stabiliva certe condizioni. Egli non cercava di costruire una falsa facciata di alcun genere. Egli stabiliva un atteggiamento caldo e positivo di accettazione verso i suoi clienti, e riusciva a entrare in sintonia con i clienti ed a provare i loro pensieri e i loro sentimenti. Rogers concluse che queste condizioni ponevano le premesse per esperienze terapeutiche riuscite, poiché i clienti diventavano più inclini ad accettarsi e più consapevoli di sé. Una volta che gli individui acquisivano queste qualità, erano allora inclini a risolvere problemi, ed attrezzati in tal senso, senza cercare l'aiuto del terapeuta.

Possiamo sintetizzare il risultato di queste esperienze in alcuni punti "**cardine**" della sua teoria qui di seguito elencati.

**L'atteggiamento di chi aiuta deve riflettere il suo stato interiore.** Rogers afferma che chi aiuta (**Counselor**) non produce alcun beneficio, se assume **atteggiamenti incongruenti o, comunque, diversi da ciò che veramente è**. Tale considerazione fu individuata da Rogers in uno dei tre elementi fondamentali e costitutivi per essere efficaci nella relazione terapeutica e d'aiuto: l'"**Autenticità**".

**Essere sempre se stessi.** Il Counselor deve essere in grado di ascoltare sé stesso e deve avere un buon contatto con i propri sentimenti, anche, se questi dovessero essere negativi, quindi, egli non deve sentirsi minacciato dal suo stato d'animo e da ciò che prova. L'accettazione del proprio Sé permette alla relazione con l'altro di essere autentica e trasparente e questo rende ottimale e efficace il lavoro d'aiuto alla persona.

**Capire l'altro senza valutarlo.** In qualsiasi relazione con un'altra persona tendiamo naturalmente a esprimere consigli, suggerimenti, giudizi e a valutarla. Secondo Rogers questo nella relazione, in particolare modo, nella relazione d'aiuto e, in generale, nelle relazioni interpersonali, non deve accadere.

Per favorire l'**atteggiamento empatico e di accettazione** è necessario, infatti, rimanere il più possibile neutrali: la sensazione di "**essere accettato e capito**" facilita l'apertura della persona e l'abbandono dei meccanismi di difesa e, quindi, la sua consapevolezza rispetto al problema.

**Essere aperti all'esperienza.** Un principio fondamentale di Rogers puntualizza che chi aiuta deve essere e rimanere quello che è e deve permettere agli altri di essere quello che sono, rispettandone, anche, le scelte giuste

o sbagliate che siano. Chi aiuta e “facilita” negli altri un processo di maturazione personale, non deve mai imporre le scelte da fare e le direzioni da seguire.

Fatte queste premesse, possiamo quindi affermare che il **processo terapeutico rogersiano** si caratterizza quattro aspetti.

- 1. Nell'individuo esiste un impulso interiore che promuove l'autorealizzazione, per cui è sufficiente comprendere ed eliminare gli ostacoli a tale processo per favorire lo sviluppo.**
- 2. La componente affettiva, nelle dinamiche interpersonali, è molto più importante di quella cognitiva.**
- 3. La relazione terapeutica tra chi aiuta e chi è aiutato è un “processo di sviluppo” nel quale chi è “specchio” dei sentimenti dell'altro.**
- 4. Alcune caratteristiche di personalità del counselor sono “apprendibili” tecnicamente con l'esperienza e l'esercizio.**

È evidente che il pensiero di Carl Rogers è caratterizzato da una grande fiducia nelle possibilità di sviluppo di chi chiede aiuto e dalla fondamentale importanza delle capacità del counselor. La capacità di comprendere empaticamente, di accettare, di partecipare al problema e ai sentimenti vissuti crea, infatti, un clima favorevole alla crescita interiore.

La concezione rogersiana crea una **“terapia centrata sul cliente”** che favorisce, nel rapporto terapeutico, un clima che facilita lo sviluppo delle risorse presenti nel paziente stesso.

Rogers sostiene che l'azione di aiuto sarà tanto più efficace quanto più si manifesta, nel rapporto “facilitatore aiutato”, l'espressione genuina della personalità del counselor. Se le caratteristiche di personalità sono ritenute particolarmente importanti, non meno utile è considerata la “tecnica” per comunicare al paziente. La psicoterapia rogersiana segue, infatti, un costrutto tecnico e una metodologia ben delineata anche dai neo-rogersiani, ex allievi di Rogers (Carkhuff, Truax, Berenson, May, Taush) che, ancora oggi, la sviluppano e l'arricchiscono conferendole scientificità ed efficacia.

### **Il concetto del Sé**

Carl Rogers ha fondato gran parte della sua teoria psicologica partendo da un concetto fondamentale per la comprensione e lo studio della personalità, il concetto del **“Sé”**.

Per Sé Rogers intende la “persona”, cioè il risultato dell'interazione che noi abbiamo con l'ambiente che ci circonda.

Per “ambiente” intendiamo soprattutto le persone significative della nostra vita (genitori, partner), che influiscono in maniera determinante per la formazione del nostro carattere di base. Fondamentale è, secondo, Rogers, anche la considerazione che ognuno di noi ha del proprio Sé, cioè “come” noi ci percepiamo. Tale concetto è sintetizzato in due punti fondamentali: *la percezione che abbiamo di noi stessi e la percezione che abbiamo in relazione agli altri.*

Spesso ci accorgiamo che il nostro Sé (come ci percepiamo) non sempre coincide con “come” ci vedono gli altri. Questo rende l'uomo vulnerabile all'ansia e predisposto alla disorganizzazione psicologica individuale. Spesso tale disorganizzazione psicologica (bisogni personali – richieste ambientali) può essere tanto grave da precipitare in profonda nevrosi.

La psicologia umanistica si è interessata molto dell'importanza dei bisogni della persona (Maslow) puntualizzando, come già affermato da Freud, che la nevrosi è un “bisogno non soddisfatto”. I nostri comportamenti sono motivati dai bisogni consci e inconsci e ogni comportamento è finalizzato all'ottenimento di una gratificazione (obiettivo). La nostra vita psichica è fondata sulla capacità dell'individuo di gestire le frustrazioni e sulla necessità di attuare comportamenti funzionali che possono permetterci di essere gratificati e, quindi, **“realizzati”**. Invece, l'individuo

mette in atto un comportamento “sano” quando coscientizza in modo adeguato le sue esperienze. I processi di selezione attiva di analisi e di scelta della realtà, reagendo all’ambiente non passivamente, ma trasformando e adattandosi ad esso in modo attivo. In altre parole, l’individuo “capace” non è colui che si adatta passivamente all’ambiente, né colui che lo rifiuta, ma *colui che riesce ad attuare un processo di adattamento, arricchendosi tramite l’esperienza con gli altri e percependo in modo congruente il proprio Sé.*

## 5.11 Setting di Counseling “Centrato sulla Persona”.

Un ambiente caldo e accogliente predispone le persone al dialogo e all'incontro. Non ci sono regole ferree nel setting del counseling, se non quelle di rendere piacevole per il cliente lo spazio a lui dedicato, alla conservazione e alla relazione d'aiuto. Il setting di counseling “Centrato sulla Persona” per definizione “Non direttivo” tende a strutturare la relazione centrandola sul cliente. Il cliente è al centro, ogni domanda viene rimandata, senza alimentare l'aspettativa che il counselor fornisca delle risposte. Il Counselor c'è, ascolta, ma non interferisce, aiuta il cliente a sviluppare quello che lui stesso porta. L'obiettivo è che l'interlocutore si senta ascoltato, capito e compreso; ogni interpretazione fornita in questa fase inibirebbe la sua apertura. Questo è l'atteggiamento più facilitante e produttivo, soprattutto, nella *prima fase* di un percorso di counseling. Se le persone cercano qualcuno con cui parlare è perché non si sentono capite, non si sentono ascoltate; quello che cercano è, prima di tutto, ascolto, comprensione, accettazione, fiducia, e solo questo l'aiuterà a tirare fuori le loro energie costruttive. Compito del counselor “centrato sulla persona” è quello di aiutare il cliente in crisi a trovare e sviluppare autonomamente in un contesto relazionale pregnante di scambi autentici, le capacità e le abilità per “rielaborare” in modo diverso le proprie esperienze di vita al fine di perseguire la propria autorealizzazione. Lo scopo principale del setting centrato sulla persona è, quindi, quello di creare delle condizioni, che permettano al potenziale umano del cliente che ricorre al counseling, di agire, in modo che la persona possa crescere verso la propria auto-responsabilizzazione, alla propria autonomia socioaffettiva e all'auto-realizzazione. Si tratta, in effetti, di una acquisizione progressiva verso una più efficace e qualificante comprensione del sé e della propria situazione, che permetta di raggiungere e giungere a delle scelte e a decisioni positive per il proprio vivere ed interagire. Successivamente Robert Carkhuff, allievo e collaboratore di Rogers, ha sviluppato e perfezionato la tecnica del maestro, rendendo possibile l'applicazione della teoria rogersiana a vari contesti sociali. Rispetto alle intuizioni di Rogers, Robert Carkhuff ha tentato di rendere più ampia e più concreta, l'analisi del processo di aiuto attraverso un'ulteriore definizione delle dinamiche di personalizzazione del problema e di “messa in pratica del cambiamento”.

Robert Carkhuff rileva e puntualizza l'esistenza di alcune variabili che sono necessari nella conduzione del colloquio ad orientamento umanistico-fenomenologico-esistenziale: ESPLORAZIONE, COMPrensIONE, AZIONE. Il counselor deve seguire 4 passi fondamentali, per poter attivare questi processi nel cliente:

### 1. PREPARARSI ALL'ATTENZIONE

Prima che il cliente possa riuscire ad elaborare la propria esperienza, egli deve essere coinvolto nella dinamica dell'aiuto. "Coinvolgimento" significa essere disposti a condividere (comunicare) con altri delle esperienze personali significative.

## 2. RISPONDERE

*Rispondere* getta le basi sulle quali si costruisce il processo di aiuto. Aiuta il cliente ad esplorare e mettere a fuoco dove si trova rispetto alla sua situazione.

La cosa importante è riuscire ad entrare nello schema mentale del cliente, per comprendere il sentimento e il contenuto che egli ha espresso. Una risposta accurata servirà a facilitare o a stimolare nel cliente una ulteriore esplorazione del suo vissuto. Il cliente esplora il livello in cui si trova in modo da poter successivamente comprendere dove desidera (o dove dovrebbe) essere. Nella dimensione di contenuto si cerca di rispondere alle sei domande chiavi: **chi, cosa perché, quando, dove e come. Di che cosa l'altro sta parlando? Cosa ci vuole dire?** Parafrasi è uno strumento utile in questa fase.

Per rispondere al sentimento dobbiamo osservare il comportamento, espressioni posturali e facciali, il tono di voce, l'espressione del viso del cliente. A questo punto sono adatti le verbalizzazioni.

Per rispondere al significato bisogna capire che i sentimenti sono legati al contenuto e il contenuto ci dà la ragione del sentimento. SENTIMENTO + CONTENUTO = RISPOSTA AL SIGNIFICATO.

## 3. PERSONALIZZARE

Un altro fattore fondamentale è: *il fattore personalizzare*. E' un processo importantissimo perché sottolinea l'importanza d'interiorizzare le responsabilità che le persone hanno rispetto alla soluzione dei loro problemi.

**Riuscire a formulare delle efficaci risposte personalizzate è la chiave del processo di aiuto, perché facilita la comprensione.**

## 4. INIZIARE

Iniziare è la fase culminante del processo di aiuto. Iniziare sottolinea l'importanza di facilitare gli sforzi che i clienti compiono per agire in modo da riuscire a raggiungere i loro obiettivi ovvero darsi da fare per modificare o migliorare le loro capacità di funzionamento.

Iniziare vuol dire definire gli obiettivi, sviluppare programmi, fissare scadenze e rinforzi, preparare la realizzazione dei passi, per promuovere il cliente dal punto in cui si trova, verso dove desidera o dovrebbe essere. All'interno del setting di counseling "Centrato sulla Persona", si sperimenteranno praticamente i seguenti laboratori Teorico-pratico-esperienziali:

**LEDA** (laboratorio di educazione al dialogo e all'ascolto). **LECE** (laboratorio di esercitazione alla congruenza e all'empatia). **LAP** (laboratorio sull'ascolto passivo). **LAA** (laboratorio sull'ascolto attivo, o empatico). **LERIF** (laboratorio di esercitazione a ricevere e rimandare il feedback). **LAUI** (laboratorio dell'approccio Umanistico Integrato).

## 5.12 Tecniche di Counseling, secondo gli approcci integrati

*per chiunque stia dalla parte della vita, qui c'è lavoro:  
lavoro vero, buono, soddisfacente, che può offrire un ricco significato  
alla propria esistenza ed a quella degli altri".*

*Abraham H. Maslow*

*Il Counseling ad **Approccio Umanistico Integrato** modello formativo utilizzato dalla Scuola Superiore dei Counseling dell'ASPU, si rivolge ai professionisti dei vari ambiti lavorativi e della relazione d'aiuto, che intendono sviluppare l'efficacia professionale, il miglioramento della comunicazione e delle capacità relazionali. Il Triennio di Formazione di Counseling ha come finalità l'integrazione della crescita professionale con la crescita personale, sviluppando all'unisono, le dimensioni esistenziali della persona: quella "**razionale-esteriore**" e quella "**sensibile-interiore**" fondamento irrinunciabile, nella pratica di counseling.*

**Le Tecniche di Counseling, secondo gli Approcci Integrati, sono quelle offerte dai seguenti approcci psicologici:**

**Le Tecniche di counseling mutuata dalla "Terapia Centrata sul Cliente" di Carl Rogers:** Laboratori di "**Ascolto Passivo**" (intenzione; attenzione; interesse; partecipazione) – Laboratori di "**Ascolto Attivo**" (Rispetto e accettazione incondizionata dell'altro; congruenza; empatia) – **LEDA** (laboratorio di educazione al dialogo e all'ascolto) – **LECE** (laboratorio di esercitazione alla congruenza e all'empatia) - Laboratori del "**ricordo guidato**" – **Setting di Counseling Centrato sulla Persona** (Accettazione, congruenza, ascolto empatico) – **Laboratori di esercitazione del saper ricevere e rimandare il feedback.** – **Laboratori di esercitazioni sui sette stadi del processo terapeutico riferiti al paziente individuati da Rogers:** 1) **Rigidità.** 2) **Contraddizioni.** 3) **Discriminazioni.** 4) **Responsabilizzazione.** 5) **Responsabilizzazione al presente.** 6) **Congruenza.** 7) **Pienezza di vita.**

**Le tecniche della psicoterapia umanistica, secondo Robert Carkhuff:** secondo Carkhuff, nel corso del setting, il cliente deve rielaborare eseguire tre importanti momenti progressivi di rielaborazione e comprensione del problema (variabili del paziente): **Esplorazione – Comprensione – Azione.** Esercitazioni laboratoriale inerenti alle sei condizioni fondamentali (elaborate da Robert Carkhuff) e necessarie perché si attui una modifica costruttiva della personalità: 1) **Definizione del contratto terapeutico tra il counselor e il cliente.** 2) **Stato di "incongruenza" del cliente** (meglio, se percepito dallo stesso). 3) **Stato di "congruenza" del counselor** (soprattutto nei confronti del cliente). 4) **Il counselor deve provare sentimenti di considerazione positiva nei riguardi del cliente** (empatia-accettazione). 5) **Il counselor deve provare sentimenti di comprensione empatica.** 6) **Percezione di comunicazione di tali sentimenti dal counselor al cliente**

### **Gestalt**

*La psicoterapia della Gestalt s'inserisce umanistiche. Nasce a New York, nel 1950 circa, dalle intuizioni di Friedrich Perls, uno psicoanalista ebreo tedesco, emigrato negli anni Quaranta per motivi razziali in Sudafrica e poi negli Stati Uniti, e per opera di un gruppo di intellettuali, profondi conoscitori della psicoanalisi, che elaborò le intuizioni di Perls. La nascita della psicoterapia della Gestalt esprime la sintesi creativa di varie correnti culturali, filosofiche e*

psicologiche, che nel dopoguerra rivelarono con pienezza nuovi paradigmi culturali. Oltre alla psicologia della Gestalt, di cui Perls aveva avuto esperienza diretta quando era stato assistente di Goldstein, e alla psicoanalisi, contribuirono alla formulazione del suo pensiero le esperienze di analisi individuale con Wilhelm Reich e con Karen Horney, la teoria di Otto Rank sulla centralità della contro volontà per la crescita differenziata, e ancora l'Olismo nella teorizzazione di Jean Smuts, l'Esistenzialismo e la Fenomenologia, a cui Perls fu addestrato da Isadore From, le filosofie orientali, in particolare lo Zen. Secondo Perls il processo di contatto tra l'organismo umano e il suo ambiente, spiegato in psicoterapia della Gestalt in base al concetto dinamico di funzione – non più chiamando in causa le istanze freudiane – consente all'individuo di imparare ad orientarsi nel mondo e di agire su di esso al fine autoconservativo di assimilare la novità – il diverso da sé – e di crescere. Il confine di contatto, pertanto, è il luogo in cui è possibile mettere insieme la creatività e (che esprime l'unicità dell'individuo) con l'adattamento (che esprime la reciprocità necessaria al vivere sociale. Il modo in cui l'individuo fa (on fa) contatto con il proprio ambiente descrive la sua funzionalità psichica. All'adattamento creativo, inteso come meta dello sviluppo sano dell'individuo, possiamo ricondurre il concetto di maturità in psicoterapia della Gestalt. Esso non risponde a un modello univoco di salute, ma consente la modulazione individuale su parametri di autorealizzazione e di accoglienza della novità portata dall'ambiente/altro. I bisogni individuali e quelli comunitari vengono integrati senza sacrificio "a priori" di nessuno. In psicoterapia della Gestalt, quindi, la crescita di una persona verso l'autonomia coincide con la sua capacità di decidersi per l'incontro con l'altro, con il Tu.

### **Le Tecniche di counseling mutuata dalla Psicoterapia della Gestalt di Friedrich Perls: Esercizi di**

**consapevolezza** (si tratta stare attenti al flusso permanente delle proprie sensazioni fisiche e dei propri sentimenti, di prendere coscienza dell'ininterrotta successione di "figure" che appaiono in primo piano sullo "sfondo" costituito dall'insieme della situazione vissuta e della persona che si è, sul piano corporeo, emozionale, immaginario, razionale e comportamentale. **La sedia che scotta e la sedia vuota** (una delle tecniche preferite da Perls: il cliente sedeva accanto a lui e di fronte ha una sedia vuota su cui può volendo, proiettare un personaggio immaginario con cui si sente di entrare in relazione – Il cliente può visualizzare interiormente, comunicare verbalmente, oppure interagire nel presente con dei partners immaginari e potrà a suo piacimento, interpellare, baciare, parlare. Queste messe in atto dei sentimenti, repressi nella vita corrente, consentono gradualmente l'espressione, l'abreazione e la liquidazione di un certo numero di situazioni incompiute). **La tecnica dell'enactment o messa in atto** (la "messa in atto" volontaria di situazioni vissute o fantasmaticizzate si oppone all'acting out – passaggio all'atto impulsivo o difensivo – denunciato dalla psicoanalisi – Quest'ultimo rappresenta un evitamento che in qualche modo cortocircuita la presa di coscienza- L'enactment è volontaria, è una sottolineatura che agevola la consapevolezza, mobilitando il corpo e le emozioni e permette al cliente di vivere la situazione più intensamente). **Il Monodramma gestaltico** (variante dello psicodramma in cui il protagonista stesso che di volta in volta gioca i vari ruoli della situazione da lui evocata. Affinché la situazione diventi chiara lo si

esorta a cambiare posto ogni volta che cambia ruolo. Il **monodramma** facilita la messa in scena dei propri vissuti via via che essi emergono dalla situazione). **La tecnica delle polarità in Gestalt** (Posso provare contemporaneamente una violenta aggressività verso qualcuno, ma anche un amore appassionato. Ciascuno di questi sentimenti merita di essere chiarificato al massimo, sentito fino in fondo e illustrato, senza neutralizzarlo in un compromesso artificiale). **La Tecnica dell'amplificazione in Gestalt** (rendere più esplicito ciò che è implicito, proiettando sulla scena esteriore ciò che si recita sulla scena interiore, permettendo a ciascuno di prendere meglio coscienza di come funziona nel qui e ora, al confine-contatto tra sé stesso e l'ambiente). **Interpellare direttamente – parlare a, non parlare di** (in gestalt si evita a parlare di qualcuno: gli si deve rivolgere direttamente la parola)

### **Analisi Transazionale**

Il metodo inaugurato dal fondatore dell'analisi transazionale – lo psichiatra **Eric Berne** – prevede di solito che il paziente sia inserito all'interno di un gruppo per osservare in che modo comunica e si rapporta agli altri. L'**Analisi Transazionale** è una psicoterapia, ma anche una teoria dello sviluppo della persona, del suo funzionamento intrapsichico e dei suoi comportamenti interpersonali. È una teoria psicologica di facile comprensione ma estremamente acuta, valida anche nel campo dell'educazione e delle organizzazioni. La filosofia globale dell'Analisi Transazionale inizia con il presupposto che tutti sono **"OK"**. Ciò significa che ognuno di noi, a prescindere dal nostro stile di comportamento, ha un nucleo di fondo che è degno di essere amato e che ha la potenzialità e il desiderio di crescita e di autorealizzazione. La teoria dell'Analisi transazionale è basata su un modello **decisionale**. Ciascuno di noi impara comportamenti specifici e decide un piano di vita nell'infanzia. Benché le nostre decisioni infantili siano fortemente influenzate dai genitori e da altre persone, siamo noi stessi che prendiamo queste decisioni nel modo caratteristico di ogni persona. Dal momento che siamo noi ad aver deciso il nostro piano di vita, abbiamo anche il potere di cambiarlo, prendendo nuove decisioni in qualsiasi momento. L'Analisi Transazionale è uno strumento molto elastico di intervento terapeutico in quanto a carattere contrattuale; i contratti di terapia sono quelli attraverso i quali viene specificamente stabilita la meta della terapia. **Principi di base dell'Analisi Transazionale sono gli Stati dell'Io: il Genitore** è l'insieme di pensieri, sentimenti e comportamenti che incorporiamo durante la nostra infanzia e adolescenza dai nostri genitori reali (o chi ne fa le veci), dai parenti, maestri, insegnanti, o da tutte quelle persone autorevoli che incontriamo negli anni della nostra formazione. L'**Adulto** è un insieme di pensieri, sentimenti e comportamenti coerenti con la situazione che stiamo vivendo (qui ed ora) e indica la nostra capacità di elaborare continuamente nuovi dati. Il **Bambino** Il Bambino è l'insieme di pensieri, sentimenti e comportamenti che risalgono alla nostra infanzia ed è la parte che ci fornisce le motivazioni principali del nostro agire. Dalle *transazioni* prende il nome l'Analisi Transazionale ogni volta che una persona è in relazione con un'altra persona si avranno delle transazioni. Ogni transazione è composta da uno stimolo e da una risposta; inoltre, le transazioni possono essere scambiate a partire da qualunque Stato dell'Io. Le transazioni sono classificate in **Complementari, Incrociate, Ulteriori** e a ciascun tipo di esse corrispondono diverse regole della comunicazione.

**Le Tecniche di counseling mutuate dall'Analisi Transazionale di Eric Berne:** "Il **gioco psicologico** è una serie di transazioni ulteriori ripetitive a cui fa seguito un colpo di scena con una scambio di ruoli, un senso di confusione accompagnato da uno stato d'animo spiacevole come tornaconto finale, in termini di rinforzo di convinzioni negative su di sé, sugli altri, sul mondo". L'Analisi Transazionale aiuta ad essere consapevoli dei propri giochi, a smettere di giocare o a giocare in modo meno "pericoloso" - Il **Copione** è un piano di vita personale che un individuo decide in giovane età in relazione alla sua interpretazione degli avvenimenti sia esterni che interni, dei messaggi ricevuti dai genitori e sostenuto da decisioni successive.

Il percorso terapeutico con l'Analisi Transazionale aiuta le persone a divenire consapevoli del proprio copione di vita e a modificarlo se questo è limitante per loro; la persona può essere aiutata anche a ritornare a quelle prime esperienze che hanno fatto sì che prendesse delle **decisioni** che allora erano necessarie per la sua sopravvivenza fisica o psichica (es. "non fidarsi degli altri"), ma che ora rappresentano un intralcio; essa può prendere ora la **ridecisione** di comportarsi in modo diverso per vivere una vita più soddisfacente nel presente.

### **Analisi Bioenergetica**

L'analisi Bioenergetica si è sviluppata in America negli anni Cinquanta, grazie ad Alexander Lowen, il quale elaborò e ampliò il lavoro del suo maestro Wilhelm Reich, che egli chiamava vegetoterapia analitica del carattere. La Bioenergetica fu introdotta in Italia negli anni Settanta grazie ad un gruppo di terapeuti di formazione reichiana, che fondarono, insieme allo stesso Lowen, nel 1974, la prima Società Italiana di Analisi Bioenergetica: la S.I.A.B. Il lavoro di Lowen si basa su due fondamentali principi reichiani: 1) **Il concetto d'identità funzionale fra rigidità e funzione psicologica e rigidità e tensione muscolare.** 2) **La fondamentale correlazione fra inibizione emotiva e psichica ed inibizione ed insufficienza delle funzioni respiratorie.** Il bisogno di Lowen di separarsi da Reich sorse dalla posizione dogmatica tenuta dai suoi seguaci, che non ammettevano alcun cambiamento nella teoria e nella pratica. In contrasto con ciò, l'Analisi Bioenergetica ha introdotto i seguenti cambiamenti: 1) ***Il piacere è stato preso in considerazione più della sessualità. Il concetto di piacere comprende, ma non coincide, con il piacere e il soddisfacimento sessuale.*** 2) ***Sono stati sviluppati degli esercizi fisici che permettono al paziente di essere parte attiva del programma terapeutico. Siccome molti di questi esercizi possono essere realizzati a casa, il paziente risulta più indipendente dal terapeuta, rispetto alla maggior parte delle psicoterapie.***

La principale innovazione di Lowen, rispetto agli insegnamenti e alle tecniche dell'approccio Reichiano, è quella che riguarda il cosiddetto **GROUNDING (radicamento a terra)**. Essere in contatto con il proprio corpo è un principio guida dell'Analisi Bioenergetica. Più una persona è disturbata, minore è il contatto che ha con il proprio corpo. Pertanto, compito dell'Analisi Bioenergetica è proprio quello di permettere al paziente di recuperare un rapporto sano con la propria fisicità, riscoprendo il "**terreno su cui si regge**". Tensioni croniche si traducono, infatti, in limitazioni della motilità e quindi dell'espressione di Sé. Molti pazienti non sono consapevoli del fatto che i loro problemi si manifestano nel corpo fino al momento in cui ciò non viene loro indicato. Una volta che si stabilisce questa comprensione, diventa possibile lavorare con il paziente in modo bioenergetico. Nell'Analisi Bioenergetica sono considerati fondamentali due elementi: **la terra e l'aria**. La terra è l'elemento tramite/su cui l'individuo si regge e rappresenta la figura materna. L'equivalenza fra madre terra e madre biologica è, infatti, un concetto importante nell'Analisi Bioenergetica. Il modo in cui un paziente sta in piedi, fornisce molti indizi riguardo ai suoi rapporti con la madre. Un'insicurezza nel rapporto materno si traduce in un'insicurezza e quindi ad affrontare la vita. Un altro elemento importante è il rapporto con l'aria e, quindi, con il respiro. Respirare è un gesto attivo, aggressivo. Il modo in cui respiriamo afferma la nostra volontà prendere ciò che ci spetta e ci serve ed è identificabile con il principio maschile, associabile quindi al rapporto del paziente con il padre. In merito a ciò l'utilizzo della voce è un potente strumento terapeutico. L'ampiezza e l'intensità della voce trasmettono la misura della personalità. Aiutare il paziente a piangere o a urlare può essere un mezzo efficace per liberare le emozioni bloccate. Il respiro è un flusso che diffonde l'energia nel corpo. Se il flusso è frammentario le risposte emozionali saranno conflittuali ed ambivalenti. L'analisi Bioenergetica si muove lungo quattro linee: 1) **Comprensione delle dinamiche corporee** 2) **Analisi delle associazioni, del comportamento e dei transfert** 3) **Comprensione delle dinamiche energetiche** 4) **Ruolo della sessualità**. Ogni individuo è costruito e si costruisce in base alla propria storia personale che deve essere scoperta per liberare le tensioni. Al fine di liberare il flusso dei sentimenti è

necessario rimuovere le tensioni. Questo avviene grazie alle tecniche corporee, peraltro, utili laddove quelle verbali si dimostrano inefficaci. I punti della tensione muscolare e sede dei conflitti sono: **oculare – orale – cervicale – toracico – diaframmatico - addominale – pelvico**.

Esercizi mutuati dall'Analisi Bioenergetica: **esercizi respiratori** (tecnica di respirazione basilare data da Daskalos – Prana yama – controllo della respirazione secondo la tecnica dello Yoga Kundalin – Il respiro fuoco – Respirazione sole e luna – Respirazione a tamburo – Respiro della luce del cranio – Respirazione dell'ape nera) **esercizi di postura** (per aprire i **Chakra**, che si concretizza in sette diversi esercizi, ognuno dei quali caratterizza un chakra) **esercizi fisici per aprire e caricare i chakra ai primi tre livelli dell'aura** (si concretizza in cinque esercizi, ognuno dei quali caratterizza un chakra, seguono gli esercizi di visualizzazione per aprire i chakra al

## 5.13 Elementi di Diritto di Famiglia e del Lavoro

### PRINCIPI DI DIRITTO

**Norma giuridica** è ogni regola che disciplina la vita organizzata di una società. Il diritto è l'insieme delle norme di uno Stato. Requisiti della norma giuridica sono:

- 1) generalità, ossia la norma vige *erga omnes* (cioè si rivolge ad una molteplicità di destinatari) e si riferisce ad un numero indeterminato di fatti e di rapporti;
- 2) astrattezza, ossia la norma non si esaurisce in una sola applicazione. Ne consegue che le sue applicazioni concrete sono indeterminabili;
- 3) novità, ossia la norma assolve ad una funzione costitutiva dell'ordinamento giuridico. Quindi la norma eccezionalmente può riferirsi ad un solo destinatario ed essere suscettibile di un'unica applicazione (ad esempio la legge con cui si concede una grazia);
- 4) imperatività, ossia le norme impongono un preciso inderogabile obbligo.

La sanzione è la conseguenza giuridica della violazione o dell'inosservanza di un precetto contenuto in una legge.

### LE FONTI DEL DIRITTO

Il termine *fonte* implica un'idea di origine, derivazione. L'espressione <<*fonte del diritto*>> vuole appunto indicare ciò da cui trae origine la norma giuridica. Dunque, si qualificano fonti del diritto tutti quei fatti o atti giuridici ai quali l'ordinamento giuridico riconosce, in virtù di norme da esso stesso contemplate, l'idoneità a porre in essere, modificare o abrogare norme giuridiche. Delle fonti del diritto si operano varie classificazioni, la più rilevante attiene alla distinzione tra fonti di cognizione e fonti di produzione. Le fonti di produzione sono gli atti e i fatti idonei a produrre norme giuridiche. Invece fonti di cognizione sono gli atti che si limitano ad agevolare la conoscenza di norme già poste dalle fonti del diritto (ad esempio la Gazzetta Ufficiale).

Al vertice della piramide delle fonti del diritto riconosciute dal nostro ordinamento si pongono la Costituzione e le leggi costituzionali e di revisione costituzionale. La classificazione delle fonti del diritto può essere così riassunta:

**A) le fonti primarie** sono fonti soggette solo alla Costituzione. Vi rientrano: 1) le leggi ordinarie del Parlamento che disciplinano le materie espressamente riservate allo Stato e sono soggette alla Costituzione e ai vincoli derivanti dall'ordinamento comunitario e dagli obblighi internazionali; 2) i decreti-legge del Governo sono atti del potere esecutivo, i quali hanno provvisoriamente valore e forza di legge (60 giorni), a causa dell'urgenza e della necessità che li ha determinati. Tale valore e forza sono conservati se il Parlamento li converte in legge nel termine prescritto di 60 giorni. In caso contrario tali atti sono nulli; 3) i decreti legislativi di attuazione degli Statuti delle Regioni ad autonomia speciale; 4) gli Statuti delle Regioni ordinarie; 5) le leggi regionali; 6) le leggi delle Province di Trento e di Bolzano; 7) i decreti legislativi sono gli atti legislativi emanati dal Governo su leggi delega del Parlamento.

**B) Le fonti secondarie** comprende tutti gli atti espressione del potere normativo della pubblica amministrazione statale (Governo, Ministri, etc) o di altri enti pubblici (Comuni, Regioni, Province ed altri enti). Si tratta di atti formalmente amministrativi, in quanto emanati da organi del potere esecutivo, anche se sostanzialmente normativi, in quanto contenenti norme destinate a innovare l'ordinamento giuridico. Rientrano in tale categoria i regolamenti, le ordinanze e gli statuti.

**C) Le fonti del diritto comunitario** è costituito dall'insieme di norme che regolano l'organizzazione e lo sviluppo delle Comunità Europee e i rapporti tra le Comunità Europee e gli Stati membri. Nucleo principale è rappresentato

dal Trattato istitutivo dell'Unione Europea firmato a Maastricht il 7 febbraio 1992 ed entrati in vigore l'11 novembre 1993.

## **ORGANI COSTITUZIONALI**

Lo Stato può definirsi come <<la comunità di individui stabilmente insediata su un territorio e retta da autonome regole costituenti un ordinamento giuridico>>. La democrazia è quella forma di governo caratterizzata da una attiva partecipazione del popolo alla vita politica del paese. Nel nostro ordinamento si qualificano organi costituzionali dello Stato: il corpo elettorale; il Parlamento; il Presidente della Repubblica; il Gabinetto, la Corte costituzionale.

## **LE CAPACITA' RICONOSCIUTE NEL NOSTRO ORDINAMENTO**

Il nostro ordinamento riconosce come soggetti di diritto:

- a) la persona fisica è qualsiasi essere umano nato vivo, centro di imputazione di situazioni giuridiche e pertanto soggetto di diritto;
- b) la persona giuridica è un complesso organizzato di persone e di beni, rivolto ad uno scopo, al quale la legge riconosce la personalità giuridica;
- c) gli enti senza personalità sono un complesso organizzato di persone e di beni al quale la legge, pur riconoscendoli come soggetti di diritto, non attribuisce la personalità giuridica. La materia della capacità è regolata nei primi articoli del Codice civile.

### **Istituti volti alla protezione dei soggetti deboli**

Allo scopo di assicurare una tutela giuridica ai soggetti incapaci, il legislatore ha previsto alcuni istituti volti alla protezione di tali soggetti. Questi istituti sono: **la potestà dei genitori, la tutela, la curatela, l'amministrazione di sostegno.**

## **IL DIRITTO DI FAMIGLIA**

### **La Famiglia**

### **Il Matrimonio**

### **La Separazione**

### **Il Divorzio**

### **Il Regime Patrimoniale della Famiglia**

### **Affidamento e Adozione**

## **DIRITTO DEL LAVORO –**

### **Le fonti del diritto del lavoro**

### **Regolamentazione del rapporto di lavoro pubblico.**

### **Il rapporto di lavoro pubblico**

**Il rapporto intercorrente fra il lavoratore, – che esegue dietro corrispettivo la propria prestazione di lavoro – e lo stato o altro ente pubblico non economico.**



## 5.14 Il Problem Solving: definire; programmare; pianificare; scegliere e

### **Decidere**

Il problema nasce da uno stato di ansia, da una condizione di disagio, dalla percezione di una carenza. Tuttavia, rappresenta in qualche modo l'uscita dal disagio, il momento in cui si passa da un atteggiamento passivo ad uno attivo, si prende il toro per le corna, si cerca di fare qualcosa. Rendersi conto che una certa situazione altro non è che un problema significa in qualche modo già uscirne, crearsi una prospettiva da cui le cose possono essere viste meglio.

**In questo settore si affrontano i diversi aspetti del problema, dalla sua definizione alla sua dissoluzione.**

### **Dall'ansia al problema**

C'è differenza fra crearsi problemi (stato ansioso) e definire problemi (stato calmo). L'ipocondriaco, il malato immaginario, il depresso si tormentano con problemi che oggettivamente non esistono. Quando ci si trova in una situazione di debolezza si tende a subire i problemi come forze esterne e soverchianti. Affrontare e definire i problemi presuppone una condizione di forza, sia psichica, sia di potere. Il problem setting è un'attività organizzata che di per sé riduce l'ansia e lo stress. Definire un problema significa prendere l'iniziativa, non subire gli eventi.

### **Problema e ambiente**

Il problema va ambientato nel tempo, nel luogo e nel contesto. Se pongo un problema fuori tempo non viene accettato. Se pongo un problema più adatto ad un altro luogo non viene accettato.

Devo avere la capacità:

Di intuire il problema

Di porlo

Di scegliere il momento giusto

Di farmi sostenere da un potere adeguato

Di "vendere" il mio problema, per non fare come Cassandra, che vedeva giusto ma non veniva creduto

Problem solving significa letteralmente '**risoluzione di problemi**', ovvero la strada per dare la migliore risposta possibile a una determinata situazione critica e solitamente nuova. Il problem solving è una soft skill, cioè tutta quella serie di **competenze trasversali** (*Diagnosticare – Affrontare – Relazionare*), che nella vita relazionale, sociale, grupppale e lavorativa sono importanti come o più delle competenze tecniche e professionali acquisite con l'esperienza (hard skill). Fra le soft skill, le principali e più richieste nel mondo dell'istruzione, della formazione, delle relazioni d'aiuto e, soprattutto, nel mondo del lavoro sono: **saper comunicare efficacemente; saper individuare il problema; saper lavorare in gruppo; essere in grado di tenere testa allo stress.**

Quando utilizziamo il termine soft skill stiamo parlando, quindi, di capacità relazionali e comportamentali, che caratterizzano la nostra persona e indicano il modo in cui ci poniamo rispetto il contesto socio- lavorativo nel quale operiamo o vorremmo operare. Le soft skill sono importantissime anche per potersi rapportare in modo ottimale con tutte le persone che fanno parte del proprio mondo socioaffettivo, relazionale e del nostro ecosistema lavorativo: colleghi, responsabili ed eventualmente clienti.

Le soft skill dipendono, essenzialmente, dal background socioculturale di ognuno di noi, e sono la risultanza di una serie di comportamenti ed esperienze di vita lavorativa e non. Oltre alla comunicazione efficace, all'attitudine al team-work e alla gestione dello stress, ci sono altre soft skills molto apprezzate (da inserire nel cv se si ritiene di possederle): autonomia: ossia la capacità di svolgere i task assegnati senza il bisogno di una costante supervisione; autostima e fiducia in se stessi: essere consapevoli delle proprie capacità, al di là delle opinioni altrui, è fondamentale; capacità di adattamento ad aziende e contesti socio lavorativi; resistenza allo stress e relativo controllo: saper reagire alla pressione psicologica e lavorativa e mantenere il controllo senza perdere il focus sulle priorità lavorative e non trasmettere ad altri ansie e tensioni; pianificare e organizzare: identificare obiettivi e priorità, sapere tener conto del tempo a disposizione e organizzare il lavoro delle eventuali risorse a disposizione; precisione e attenzione ai dettagli: sapere curare i particolari è spesso la differenza fra un buon lavoratore e uno eccellente; tenersi aggiornati: individuare le proprie lacune e le personali aree di miglioramento per acquisire sempre più competenze. È importante dimostrare di essere proattivi nell'apprendere e curiosi verso le novità che interessano il proprio settore; lavorare per obiettivi: impegno, capacità, sostanza e determinazione per raggiungere gli obiettivi assegnati e andare, quando e dove possibile, oltre; gestire le informazioni: saper acquisire, organizzare e distribuire dati e conoscenze provenienti da altre fonti e persone; intraprendenza: lo spirito di iniziativa e la proattività sono sempre caratteristiche apprezzate e preziose in un contesto socioaffettivo-relazionale e lavorativo; saper comunicare: saper trasmettere e condividere in modo chiaro e sintetico, magari in più lingue, idee e informazioni con i propri interlocutori, ma anche saper ascoltare ed essere disposti a confrontarsi in modo costruttivo. Questa abilità ti tornerà molto utile anche in caso tu ti trovi ad affrontare un colloquio di gruppo; problem solving: la capacità di non perdere il controllo davanti un problema inaspettato e avere la lucidità per intervenire e risolvere. L'approccio analitico e razionale ai problemi è particolarmente apprezzato; team work: capacità e disponibilità di lavorare in gruppo; leadership: innata capacità di saper guidare, motivare e trascinare i membri del proprio team verso mete e obiettivi ambiziosi. *I problemi, piccoli e grandi, sono il pane quotidiano nella vita di tutti noi e siamo, pertanto, tutti abituati a doverli affrontare. I problemi sono spesso al centro di ciò che molte persone e aziende devono fare ogni giorno: molte società, oltre ad avere i propri problemi interni, aiutano i loro clienti a risolvere i loro problemi. Una parte fondamentale del ruolo di ogni manager è quindi trovare il modo di risolverli.*

### **Le componenti essenziali del processo di problem solving sono:**

Acquisizione della capacità di visione d'insieme, per cogliere i collegamenti e le interdipendenze tra le parti – componenti del fenomeno indagato; predisposizione di un metodo di analisi, distinguendo tra aspetti e tecniche conosciute e non, ai fini di acquisire nuova conoscenza; apprendimento ed impegno di nuovi modi di pensare e determinazione della metodologia di analisi; raccolta d'informazioni finalizzate alla suddetta metodologia; sintesi delle informazioni in modo da rendere facilmente percepibili ai fini della creazione di semplici scenari di riferimento

alternativi; confronto tra scenari di soluzione, impiegando tecniche creative ed intuitive; formulazione dello scenario di riferimento, identificando gli orientatori che supportano il cambiamento; traduzione dello scenario in risultati aspettati ed indicatori di misurazione; sperimentazione e valutazione dei risultati.

**La finalità, la sequenza operativa e metodologica di qualsiasi intervento d'Aiuto deve prevedere:**

uno sviluppo armonico della personalità e delle abilità sociali di ciascun individuo.

Per questo nell' **AMBITO COGNITIVO** si dovrà tendere a:

- *sviluppare l'interesse*
- *sviluppare le abilità*
- *sviluppare le capacità*
- *sviluppare le attitudini*
- *sviluppare l'autonomia*

Mentre nell'**AMBITO COMPORTAMENTALE** si dovrà tendere ad:

- *accrescere l'autostima*
- *sviluppare il senso di solidarietà*
- *sviluppare lo spirito di collaborazione*
- *stimolare la sensibilità*
- *superare il fatalismo*

Per determinare degli obiettivi bisogna prima riflettere su chi è l'usufruitore, cioè l'utente. Bisogna tenere presente che esistono tre dimensioni della personalità

Bisogna tenere presente che sulla personalità fanno sentire la loro influenza sia fattori endogeni (neurali, endocrini, psichici) sia fattori esogeni (famiglia , scuola, amicizia , ambiente), che così provocano in lui insoddisfazione, oppure può avere una percezione dinamica di questi fattori esogeni, che provocano in lui soddisfazione.

La finalità apprenditiva, operativa e socioaffettiva deve tendere a trasformare la percezione statica dei fattori esogeni in percezione dinamica, attraverso:

**L'ITER RAZIONALE**

Riconoscere la situazione

Identificare la deviazione (il vero problema)

Analizzare la causa

**Verificare l'impatto** che genererà la decisione significa analizzare gli effetti che la decisione potrà produrre. Questo passo va ripetuto per ogni alternativa. I sottopassi da seguire per la verifica della decisione finale sono gli stessi necessari per effettuare una corretta programmazione e pianificazione dell'azione: enunciato – decisione - definizione obiettivi/risultati - definizione risorse

definizione sottobiettivi - creare alternative - - confronto -- scelta linea d'azione/piano d'azione



## 5.15 Teoria e Tecniche dell'Apprendimento e della Formazione

### L'apprendimento

Le risposte istintive non sono influenzate dalle variazioni ambientali (o lo sono in misura modesta). Esse sono effetti di stimoli specifici, denominati **stimoli chiave**.

Le risposte espresse, invece, sono fortemente influenzate dalle variazioni ambientali a cui è esposto il soggetto.

**L'apprendimento è un processo psicologico che comporta una modificazione più o meno durevole del comportamento per effetto dell'esperienza**

L'apprendimento è uno dei primi fenomeni psicologici affrontati dagli studiosi con il sorgere della psicologia scientifica. Gli scienziati utilizzano il metodo sperimentale cercando di definire con precisione, in maniera oggettiva, sia i fenomeni studiati sia le loro possibili cause. Il modello è quello già applicato dalle altre scienze, per esempio dalle scienze biologiche. Ricondurre i processi di apprendimento a una relazione tra stimoli e risposte, controllabili attraverso un'osservazione rigorosa e riproducibili mediante appositi esperimenti, appare la via migliore per realizzare questo tipo di conoscenza. I fenomeni di condizionamento negli animali appaiono agli scienziati particolarmente adatti per tale scopo, perché facilmente riproducibili e controllabili.

**Il condizionamento consiste nell'apprendere determinate risposte mediante processi associativi.**

Il condizionamento classico è un processo di adattamento all'ambiente, basato sui riflessi. I riflessi sono risposte automatiche di natura istintiva agli stimoli che agiscono sull'organismo. Il condizionamento classico è un tipo di apprendimento in cui uno stimolo neutro, associato a uno stimolo incondizionato, diviene capace di produrre lo stesso genere di risposta dello stimolo incondizionato a cui è stato associato. *Il condizionamento classico è stato utilizzato anche in patologia.*

### L'“impotenza appresa”

Lo psicologo statunitense **Martin Seligman** ha realizzato una serie di esperimenti i cui risultati forniscono un modello teorico per spiegare il disturbo psichiatrico della depressione. Tale modello è denominato l'impotenza appresa

### La desensibilizzazione sistematica

Le scoperte di Pavlov creano anche le premesse per interventi terapeutici finalizzati alla scomparsa dei sintomi. Le radici di una terapia comportamentale risalgono agli studi dello psicologo americano John Broadus Watson, ma gli studi più importanti avvengono alla fine degli anni Cinquanta del Novecento con gli studi dello psicologo di origine sudafricana **Joseph Volpe**, che definisce **inibizione reciproca** il principio dell'incompatibilità di due risposte e desensibilizzazione sistematica il contro-condizionamento graduale che modifica le risposte indesiderate. Tale desensibilizzazione è resa possibile dal principio dell'inibizione reciproca. Lo psicologo si serve della desensibilizzazione sistematica per eliminare i sintomi delle persone nevrotiche. All'inizio della seduta, utilizza la tecnica di rilassamento muscolare progressivo del medico e neurofisiologo Edmund Jacobson. Questa tecnica è in grado di indurre nel paziente una diffusa sensazione di benessere attraverso una serie di esercizi. In questo stato è agevole sfruttare l'immaginazione del soggetto che, partendo da fantasie non troppo ansiogene, nel corso di varie sedute arriva a produrre immagini per lui sempre più terrificanti. L'associazione con il rilassamento finisce però per renderle innocue.

### Il condizionamento operante

Il condizionamento operante si ha quando un dato comportamento è reso più probabile dalle sue conseguenze. Tali conseguenze sono chiamate **rinforzi**. Skinner dà una definizione operativa di rinforzo, che non tiene conto dei fenomeni mentali e si basa solo sull'osservazione dei fatti.

Il rinforzo è uno stimolo che, quando segue una certa azione (operante) ha l'effetto di aumentare la probabilità del suo verificarsi in futuro. Secondo Skinner il rinforzo può essere **positivo** oppure **negativo**.

*Il rinforzo è positivo se fa ripetere il comportamento che lo produce-Il rinforzo è negativo se fa ripetere il comportamento e ha l'effetto di ridurlo o eliminarlo.*

### **Metodo delle approssimazioni successive**

Il modellamento (o metodo delle approssimazioni successive) prevede che un comportamento complesso sia "scomposto" in una serie di azioni più semplici, in modo che siano apprese più facilmente una dopo l'altra.

### **L'apprendimento sociale**

Lo psicologo canadese **Albert Bandura** s'interessa alla psicologia evolutiva, ma anche ad altri ambiti come la psicologia sperimentale fino alla psicologia sociale. I suoi primi studi sono ispirati alla psicologia comportamentista, poi è influenzato dal **cognitivismo**. Le sue ricerche più recenti riguardano il senso d'autoefficacia, la capacità tipica dell'uomo di riflettere su se stesso e di pianificare efficacemente la propria condotta.

**Nei suoi primi lavori Albert Bandura sostiene che i bambini e adulti imparano molti comportamenti sociali osservando le azioni degli altri nelle diverse situazioni.**

L'apprendimento per osservazione, per essere efficace, presuppone che il soggetto riesca a focalizzare la propria attenzione sulle azioni importanti per conseguire uno scopo. Il soggetto, inoltre, deve essere in grado di memorizzarle efficacemente e riprodurle con esattezza, sapendo valutarne l'utilità. In questo tipo d'apprendimento abbiamo tre tipi di rinforzo: il primo è l'**autorinforzo** che deriva dal riuscire imitare l'azione con successo; il secondo è il **rinforzo esterno** per cui il soggetto è spinto a imitare un'azione perché ne ottiene una ricompensa. Infine, il terzo è il **rinforzo vicario** che spinge a imitare coloro che sono visti essere rinforzati per le azioni che compiono. Bandura afferma l'importanza della presenza di modelli perché si produca una sensazione di autoefficienza, che convinca di essere competenti e capaci di raggiungere un fine. Bandura elabora un tipo di terapia che chiama **modellamento partecipante**.

## **La Formazione**

### **LA COMPETENZA RELAZIONALE: NOI, GLI ALTRI E IL MONDO DEL LAVORO**

#### **LA COMPETENZA RELAZIONALE**

Per un positivo inserimento nel mondo del lavoro e nella stessa società è indispensabile acquisire buone capacità relazionali, cioè essere "competenti" nel modo di porsi, di comunicare, di interagire con tutte le persone, siano esse colleghi, amici, conoscenti, superiori.

È, quindi, molto importante conoscere meglio se stessi, il proprio carattere, i propri atteggiamenti e comportamenti, i propri limiti.

Una maggiore conoscenza di sé diventa il punto di partenza per acquisire o comunque potenziare atteggiamenti positivi nel modo di mettersi in relazione con gli altri. Ognuno, infatti, vive ed interagisce con gli altri e lo fa in maniera assolutamente personale e irripetibile. Non sempre ci riesce nel migliore dei modi.

Possedere una buona competenza relazionale è una dote importante per riuscire a inserirsi nel mondo del lavoro in maniera soddisfacente.

Va detto che essa è il **risultato** di un **complesso bagaglio di abilità** (saper fare) che si evolve nel corso della vita. Ognuno di noi si relaziona con gli altri fin dalla nascita, quindi, di per sé, ha già improntato una modalità personale di interagire: dopo averla esaminata, bisogna cercare eventualmente di migliorarla in qualche aspetto. Infatti,

essendo la competenza relazionale frutto di apprendimento, può essere migliorata.

### ***Bisogni, risorse, motivazioni***

Nell'ambito dello svolgimento del modulo si definiranno i concetti di bisogno, risorsa, motivazione al fine di effettuare un primo bilancio delle competenze individuali e di gruppo, tendente a valorizzare le risorse invisibili di ognuno, ad individuare i relativi punti di forza e di debolezza ed a favorire strategie di auto-realizzazione ed auto-promozione. S'intende inoltre promuovere la socializzazione e favorire la costruzione del gruppo, inteso come risorsa da utilizzare ai fini della formazione.

### **Le dinamiche relazionali all'interno di un gruppo**

L'unità didattica persegue la finalità di favorire l'acquisizione di conoscenze di base relative all'area della gestione del conflitto. In particolare si forniranno gli elementi di base delle dinamiche di gruppo e si definiranno le modalità per risolvere efficacemente il conflitto e la comunicazione problematica.

I gruppi possono fornire uno sbocco per i bisogni di affiliazione: amicizia, sostegno, affetto. Possono fornire il mezzo per sviluppare, intensificare o confermare il senso dell'identità o per confermare l'autostima; attraverso il gruppo una persona può formare o aumentare il senso della sua identità, può raggiungere un certo prestigio, può quindi aumentare il suo senso di autostima. Il gruppo può fornire il mezzo per poter verificare la realtà; raggiungendo un certo accordo tra loro, i membri del gruppo possono cominciare a percepire come reali e stabili parti dell'ambiente che potevano apparire incerte; ciascun individuo può inoltre verificare le sue percezioni personali confrontandole con quelle degli altri. Il gruppo può fornire il mezzo per aumentare la sicurezza e il senso di potere nell'affrontare un "pericolo" comune. Il lavoro di gruppo non è soltanto lo svolgimento di un compito, ma comprende e richiede sia la gestione delle relazioni sia la gestione dell'operatività.

### **La leadership in un gruppo di lavoro**

Per un positivo inserimento nel gruppo di lavoro e nella stessa società è indispensabile acquisire la conoscenza dei ruoli in un gruppo di lavoro; essere consapevoli delle modalità di gestione dei team di progetto e di come avviene la presa di decisione. Inoltre, è importante acquisire le modalità per potenziare la creatività nel gruppo. Il gruppo di lavoro svolge specifiche attività come soluzione di problemi, progettazione di attività e beni, preparazione di procedure finalizzate al raggiungimento di un obiettivo, realizzate attraverso modalità tempi, metodi, risorse. Nel lavoro di gruppo emergono negoziazioni degli obiettivi, metodi, ruoli, idee, decisioni; confronto tra: persone, capacità, culture, stili di comunicazione. Il lavoro di gruppo deve quindi sviluppare integrazione di obiettivi individuali del gruppo e dell'organizzazione. Deve sviluppare metodologie, ruoli, competenze, qualità personali. Deve agevolare la gestione delle differenze in termini di competenze, percezioni, idee, soluzioni, aspettative, motivazioni. All'interno del gruppo di lavoro si registrano sentimenti, affetti, fantasie, motivazioni, desideri, frustrazioni, aspettative, che ogni persona sviluppa verso i colleghi, il compito del gruppo, il gruppo stesso, il leader, se stesso, l'organizzazione, ecc. Queste componenti emotivo/affettive caratterizzano quello che per semplicità definiamo gruppo di base. Il raggiungimento del compito e degli obiettivi è costantemente influenzato dalla dimensione di base. Quindi il gruppo di lavoro è influenzato nel suo funzionamento dal gruppo di base.

## **DIAGNOSTICARE SAPERE INDIVIDUARE IL PROBLEMA OFFRIRE SOLUZIONI**

### ***Identificazione del proprio profilo:***

#### **Consapevolezza sulle proprie risorse emotivo-relazionali:**

## **Caratteri motivazionali nell'apprendimento**

(volizione, determinazione e costanza, attribuzione causale di successi e insuccessi, percezione delle competenze, rispetto delle regole).

## **Caratteristiche relazionali**

(apertura di sé. Collaborazione, amicizia, rispetto dei ruoli, emancipazione, progressismo ed elasticità mentale).

## **Emancipazione personale**

(sicurezza, fiducia nelle proprie capacità coerenza capacità decisionale).

## **Consapevolezza su quantità/qualità conoscenze e applicazioni di:**

1. contenuti disciplinari
2. operazioni specifiche disciplinari
3. procedure tipiche disciplinari
4. strumenti disciplinari

## **Consapevolezza su quantità/qualità di padronanza di:**

strategie e processi cognitivi:

Problem finding – posing/decisional making

Organizzazione delle conoscenze/ pianificazione/decisionalità

Elaborazione delle conoscenze/argomentazione /riflessione / valutazione

Gerarchie – metodi – percorsi personali nelle discipline

Metodo di lavoro in relazione con il proprio stile cognitivo

Padronanza e flessibilità nell'uso di strumenti, documenti, informazioni

Padronanza e flessibilità nell'applicazione di conoscenze e abilità

Decodificazione attiva e comunicazione efficace/organizzazione dell'esposizione.

## **Il Problema**

Il problema nasce da uno stato di ansia, da una condizione di disagio, dalla percezione di una carenza. Tuttavia, rappresenta in qualche modo l'uscita dal disagio, il momento in cui si passa da un atteggiamento passivo ad uno attivo, si prende il toro per le corna, si cerca di fare qualcosa. Rendersi conto che una certa situazione altro non è che un problema significa in qualche modo già uscirne, crearsi una prospettiva da cui le cose possono essere viste meglio.

***In questo settore si affrontano i diversi aspetti del problema, dalla sua definizione alla sua dissoluzione.***

### **Dall'ansia al problema**

Affrontare e definire i problemi presuppone una condizione di forza, sia psichica, sia di potere. Il problem setting è un'attività organizzata che di per sé riduce l'ansia e lo stress. Definire un problema significa prendere l'iniziativa, non subire gli eventi.

### **Problema e ambiente**

Il problema va ambientato nel tempo, nel luogo e nel contesto. Se pongo un problema fuori tempo non viene accettato. Se pongo un problema più adatto ad un altro luogo non viene accettato.

### **Devo avere la capacità:**

Di intuire il problema

Di porlo

Di scegliere il momento giusto

Di farmi sostenere da un potere adeguato

Di “vendere” il mio problema, per non fare come Cassandra, che vedeva giusto ma non veniva creduta.

### **Problema e condizioni**

Un problema che non dipende da noi è ancora un problema, o piuttosto non è una condizione da considerare a monte di un problema alla nostra portata? Per esempio, la pressione fiscale è un problema o una condizione? Per i politici è un problema, per noi è una condizione. Il problema è qualcosa di simile agli obiettivi, nel senso che gli obiettivi devono essere raggiungibili, così come il problema deve essere risolvibile? Prima di immergersi nel setting del problema, bisogna analizzare la sua natura per sapere in quale direzione cercare. Quando non so che fare, significa che mi trovo di fronte ad un problema insolubile (e allora lo devo spostare al livello di condizione) o che non ho definito il problema (e allora lo devo applicare metodologie di problem setting). Se l'infelicità non è un problema, la felicità non è un. Sono ambedue condizioni. Una condizione non è un problema, ma è generatrice di problemi. Un handicap (sono cieco) non è un problema, ma genera vari problemi: come faccio a leggere, a comunicare, ad aprire una porta? Spesso ci troviamo in difficoltà perché facciamo confusione tra condizioni e problemi. Nel diagramma di **Ishikawa**, risalendo la scala dei perché, si arriva al perché, e si capisce se esso è alla nostra portata. Se non lo è bisogna assumerlo come condizione e ridiscendere la scala fino ad incontrare il primo perché alla nostra portata. Questo può essere il nostro problema di cui i perché superiori sono le condizioni.

### **Brainstorming**

Il brainstorming o “tempesta di cervelli” fu proposto da Alex Osborn nel 1935 e da allora è molto usato per la produzione di idee. Si basa sul principio che le idee si innescano l'una con l'altra.

*Il procedimento è a doppio imbuto:*

**Fase divergente:** produzione di idee

**Fase convergente:** selezione di idee

Nella fase divergente si producono idee a ruota libera.

Nella fase convergente le idee vengono selezionate e valutate.

La formazione, in definitiva, dovrà articolarsi in modo integrato tra l'apprendimento di nozioni teoriche e di concetti di carattere tecnico-pratico (ovvero tra l'apprendimento dei contenuti previsti nei moduli trasversali e in quelli speciali di settore). Per questo motivo sarà privilegiato nell'esposizione dei contenuti dei moduli una metodologia che utilizzi il brainstorming, il circle time, la discussione, il confronto, l'approfondimento e il vissuto esperienziale personale e professionale del corsista e della Mission della Scuola di Counseling.



## 5.16 Intelligenza Emotiva

### **Pensare e sentire: la sintesi dell'intelligenza emotiva**

Tutti sappiamo che abbiamo due menti, una che pensa l'altra che sente. Queste due modalità della conoscenza, così fondamentalmente diverse, interagiscono per costruire la nostra vita mentale. La loro sintesi ha una particolare importanza in diversi ambiti: nella relazione di aiuto, nell'impegno educativo e didattico, nel lavoro sociale e psicologico, nell'organizzazione del lavoro, perché il soggetto che si vuole coinvolgere è fatto di pensiero e di sentimento, di intelligenza e di affettività, e va sollecitato in maniera globale ed integrata in relazione a qualsiasi obiettivo di crescita, che si intende raggiungere. La dicotomia emozionale - razionale è simile alla popolare distinzione fra cuore e mente. Quando sappiamo che qualcosa è giusto con il cuore, la nostra convinzione è di ordine diverso: in qualche modo è una certezza più profonda di quando pensiamo la stessa cosa con la mente razionale. Il processo educativo non può essere un fatto intellettualistico, né all'opposto un fatto istintivo ed immediatistico; deve essere al contrario un processo capace di evitare queste due polarità, facendo interagire nel soggetto che educa così come nel soggetto da educare l'interazione tra intelligenza ed emotivi.

### ***Che cos'è e a cosa serve l'intelligenza emotiva***

Nella realtà attuale delle agenzie educative sia del pubblico che del privato sociale la dimensione cognitiva ed emotiva dell'adulto e del soggetto in età evolutiva tendono ad essere messe in contrapposizione fra loro, e non vengono fatte dialogare. I sentimenti dell'educatore e del suo interlocutore continuano ad essere considerati elementi poco importanti, materia di scarto da accantonare o da negare, aspetti non utili e non inerenti al processo educativo. Spesso i dati emotivi vengono addirittura non riconosciuti e rimossi. Occorre invece impegnarsi a tutti i livelli nel prospettare e nel favorire lo sviluppo dell'intelligenza emotiva sia degli adulti che dei soggetti in età evolutiva. Per intelligenza emotiva, come s'è visto, intendiamo la capacità di armonizzare il pensiero e i sentimenti, la parola con i vissuti emotivi, la dimensione mentale con la dimensione affettiva. In particolare l'intelligenza emotiva prevede le seguenti competenze:

la capacità dell'adulto e del bambino di riconoscere, rispettare e mettere in parola il mondo soggettivo dei sentimenti e delle emozioni;

la capacità di controllare gli impulsi emotivi senza reprimerli e senza entrare in conflitto frontale con essi e senza neppure, tuttavia, farsene travolgere;

la capacità di sviluppare l'efficienza mentale e la comprensione della realtà e di motivarsi in modo globale (con la razionalità e con l'emotività) al raggiungimento di obiettivi e finalità;

la capacità di percepire e comprendere le emozioni altrui, riuscendo ad essere sensibili ed empatici;

la capacità di interagire positivamente con le persone, di trattare con efficacia le interazioni, i conflitti, i problemi comunicativi e relazionali con gli altri.

La confidenza da parte dei soggetti in età evolutiva con la propria vita emotiva favorisce la possibilità di raggiungere gli obiettivi nell'intervento didattico o socio-educativo, di elaborare i conflitti all'interno del gruppo dei pari e di sviluppare la comprensione reciproca e la solidarietà.

Un'applicazione importante delle competenze relative all'intelligenza emotiva consente all'insegnante o all'educatore o all'animatore – a seconda dei contesti e dei compiti da realizzare - di avvicinare al dialogo e all'elaborazione riflessiva le problematiche dell'aggressività e della rivalità all'interno dei gruppi, sia quelle della sessualità e della affettività - che spesso compaiono in maniera spontanea e talvolta in forme confuse e

provocatorie fra i ragazzi. La confidenza con le emozioni, anche quelle negative, spiacevoli e conflittuali facilita inoltre l'elaborazione nei bambini e negli adolescenti degli impulsi che spingono alla devianza, permette di controllare la trasformazione del disagio in desiderio di stordimento e di fuga, desiderio sotteso all'uso di sostanze o ad altri passaggi all'atto tendenzialmente distruttivi o autodistruttivi. Il possesso di competenze cognitive da un lato e di competenze emotive e relazionali dall'altro dovrebbe caratterizzare ogni attività professionale che implica un rapporto con le persone e con i bambini. Certamente questa sintesi non dovrebbe risultare estranea a qualsiasi forma di impegno professionale o volontario in qualsiasi istituzione sociale, sanitaria, scolastica, educativa, giudiziaria a contatto con soggetti in età evolutiva. Le competenze culturali riguardano la chiarezza degli obiettivi educativi, la conoscenza dei metodi, la comprensione di ciò che è pedagogicamente efficace e deontologicamente corretto, la coerenza dei valori e dei progetti, padroneggiamento cognitivo delle tecniche e delle risorse che si possono utilizzare. Le competenze emotive e relazionali riguardano la capacità d'identificazione con il disagio degli utenti, la comprensione delle risorse e delle potenzialità di questi ultimi, la capacità di ascolto e di sostegno, la disponibilità e la vicinanza emotiva nei confronti dei problemi e delle difficoltà concrete e quotidiane dei bambini, dei ragazzi e delle loro famiglie, la capacità di pensare in positivo e di sollecitare la creatività degli interlocutori. La tematizzazione delle *competenze emotive e relazionali* come distinte dalle *competenze cognitive* rinvia alla teoria dell'*intelligenza emotiva* di Daniel Goleman. Goleman afferma che lo sviluppo di della capacità di riconoscere e di gestire i sentimenti propri e altrui può migliorare il benessere degli individui e la loro possibilità di motivarsi e di realizzarsi, di comunicare e di interagire tra loro. L'intelligenza emotiva può inoltre ottimizzare nelle organizzazioni i processi di apprendimento, di acquisizione e di scambio delle informazioni, di elaborazione delle decisioni.

### **Le diverse forme d'intelligenza e la capacità di stimolarle**

La visione scientifica è stata per decenni molto sbilanciata, perché ha concentrato tutte le attenzioni sulla mente razionale. Solo in questi ultimi anni le ricerche stanno gradualmente cambiando, si sta superando l'atteggiamento di considerare la vita mentale emotivamente piatta, scarsamente rilevante e poco significativa.

Si è cominciato a riconoscere il ruolo essenziale del sentimento nel pensiero, il potere delle emozioni nella vita mentale, come nondimeno a riconoscere i vantaggi che esse comportano. Oggi la pedagogia e la psicologia concordano nel sottolineare che non esiste un unico tipo monolitico di intelligenza: già Gardner nel 1983 aveva individuato sette varietà fondamentali d'intelligenza: oltre a quella verbale e logico - matematica, i due tipi standard su cui la scuola e le istituzioni educative hanno tradizionalmente puntato, Gardner individuava un'intelligenza spaziale (quella che si può esprimere in un artista), un'intelligenza cenestesica che si può esprimere nella danza o nella fluidità dei movimenti; un'intelligenza musicale; individuava inoltre l'intelligenza interpersonale, ossia la capacità di comprendere lo stato d'animo degli altri e le loro motivazioni e di interagire positivamente con gli altri. È stata infine concettualizzata un altro tipo di intelligenza individuale, quella intrapersonale, che è la chiave per accedere alla conoscenza di sé e ai propri sentimenti, quindi non solo capire lo stato d'animo dell'altro, ma conoscere quello che soggettivamente viene sperimentato ("ciò che *io* provo"). Da questa evoluzione del concetto d'intelligenza, si è giunti nell'ultimo periodo a parlare di intelligenza emotiva: sentimento e mente vengono unite insieme. La convinzione teorica che possano esistere una vasta gamma di varietà d'intelligenza, abbinata alla conoscenza pratica degli strumenti per riconoscere le diverse forme e per farle evolvere, porta a valorizzare le potenzialità difforni ed originali dei processi espressivi e maturativi in tutti gli interlocutori del processo educativo. Anche i minori che rischiano di essere stigmatizzati e svalutati a partire da una concezione monolitica e standardizzata di intelligenza e di finalità educativa, possono essere sollecitati in modo vivo e creativo a scoprire e a far emergere l'intelligenza specifica di cui sono portatori e l'intelligenza emotiva che esiste comunque dentro di loro, cioè la capacità potenziale di armonizzare il pensiero e con la vita affettiva ed emotiva.

## I principi e le funzioni dell'intelligenza emotiva

È massicciamente diffuso nella cultura sociale un pregiudizio negativo nei confronti della vita emotiva, vista esclusivamente come un fattore di disturbo e di interferenza negativa nei confronti dei processi valutativi e decisionali. La cultura dell'intelligenza emotiva afferma invece che emozioni e sentimenti sono anche e soprattutto una *risorsa*. Come è possibile incanalare l'emozione verso un fine concreto e produttivo? Goleman ci aiuta a dare una risposta al quesito individuando cinque funzioni che compongono l'intelligenza emotiva: *Conoscenza delle proprie emozioni*: ovvero l'autoconsapevolezza - la capacità di riconoscere un sentimento nel momento in cui esso si presenta -. Parafrasando lo psicologo John Mayer, essere consapevoli di sé significa essere "consapevoli sia del nostro stato d'animo che dei nostri pensieri su di esso". L'autoconsapevolezza è fondamentale non solo per la comprensione psicologica, ma anche per la crescita educativa: l'educatore di comunità o di territorio, l'operatore impegnato nell'intervento socioeducativo, l'animatore del centro di aggregazione giovanile possono trarre grande vantaggio nella loro attività dallo sviluppo della capacità di riconoscere e di mettere in parola i sentimenti indotti dalla relazione educativa al fine di poter trasmettere un'analogha capacità ai destinatari dell'intervento. *Controllo delle emozioni*: ovvero la capacità di controllarle per far sì che esse siano appropriate. Alcuni pensatori antichi la chiamarono *temperantia*: è l'equilibrio, non la soppressione delle emozioni. Ogni sentimento ha un suo significato. L'arte di tranquillizzare e confortare se stessi, è una capacità fondamentale nella vita. Winnicott la considerava uno degli strumenti psichici più essenziali. Solo un educatore capace di sperimentare un controllo sano delle emozioni potrà sollecitare una competenza analoga nello sviluppo del soggetto in età evolutiva.

*Motivazioni di se stessi*: ovvero il motore interno che ci spinge a mettere in atto tutta una serie di comportamenti che consentono il raggiungimento dello scopo. Abbiamo visto che riconoscere e controllare le emozioni sono abilità fondamentali per incanalare le stesse verso un fine produttivo. In ogni istituzione sociale, scolastica ed educativa è di fondamentale importanza attivare le energie e le motivazioni dei soggetti in età evolutiva e l'intelligenza emotiva è l'atteggiamento più produttivo in questa direzione. *Riconoscimento delle emozioni altrui*: ovvero l'empatia, la capacità di sentire dentro, di avvertire lo stato emotivo dell'altro. Si tratta di ascoltare i vissuti emotivi dell'altro (che non sono i nostri), di rispecchiarli, di comprenderli mentalmente e se necessario, di metterli in parola. Sentirsi ascoltati da un punto di vista emotivo dalla persona che abbiamo accanto ci aiuta molto. È fondamentale per un bambino sapere che le sue emozioni incontrano l'empatia dell'altro, che sono accettate e ricambiate in un processo che Daniel Stern chiama "sintonizzazione". Attraverso la sintonizzazione, il bambino dopo gli otto mesi di vita, inizia a sviluppare la percezione che gli altri possono e vogliono condividere i suoi sentimenti. La prolungata assenza di sintonia tra genitori e figli, presumibilmente porta il bambino ad evitare di provare ed esprimere le proprie emozioni. Il modello delle competenze dell'intelligenza emotiva e sociale realizzato da Richard Boyatzis, professore di economia alla Case Western Reserve University e da Daniel Goleman, che analizza il punto di vista dei lavoratori e delle aziende, comprende quattro specifiche abilità:

### **Autoconsapevolezza** (sapere cosa sento e perché lo sento)

Dal punto di vista del lavoratore: è segno di maggiori possibilità di successo.  
Dal punto di vista dell'azienda: le imprese con più collaboratori autoconsapevoli hanno performance migliori delle altre.

### **Autogestione** (gestire le emozioni stressanti e individuare le emozioni positive)

Dal punto di vista del lavoratore: le persone che gestiscono efficacemente le proprie emozioni subiscono meno lo stress correlato al lavoro.

Dal punto di vista dell'azienda: i leader che gestiscono bene le emozioni ottengono risultati migliori.

**Consapevolezza sociale** (riconoscere ed empatizzare con le emozioni altrui)

Dal punto di vista del lavoratore: l'80% degli impiegati pensa che l'empatia sul lavoro debba aumentare.

Dal punto di vista dell'azienda: l'abilità dei leader di essere empatici è correlata a maggiori profitti e produttività.

**Gestione delle relazioni** (lavorare efficacemente con gli altri, risolvere i conflitti, ispirare e motivare)

Dal punto di vista del lavoratore: il 46% dei professionisti crede che le amicizie sul lavoro siano importanti per essere felici.

Dal punto di vista dell'azienda: per il 77% dei lavoratori è importante essere in buoni rapporti con i colleghi.

**L'intelligenza emotiva nella gestione delle relazioni in ambito interpersonale** (è la capacità di interagire positivamente con le persone, di trattare con efficacia le interazioni, i conflitti, i problemi comunicativi e relazionali con gli altri. Si tratta di un'abilità molto importante che aumenta la competenza sociale e professionale, dal momento che ogni significativa relazione sociale ed educativa presenta quotidianamente conflitti e problemi. Nell'attività scolastica, nel lavoro sociale, nelle relazioni d'aiuto e nell'intervento educativo affrontare i conflitti, che coinvolgono nei modi più vari i bambini e gli adolescenti

è incombenza quotidiana ed ineludibile e l'intelligenza emotiva può aiutare l'insegnante, il counselor, l'educatore e l'operatore nel gestire questo compito.

## 5.17 Il Counseling “Centrato sulla Persona”

### ESSERE PERSONA

Secondo Maslow il programma della Psicologia Umanistica, o “Terza Forza”, o “Terza Via” s’incentra su quattro fondamentali punti:

- 1) *Focalizzare l’attenzione sull’Esperienza e il significato che la persona gli attribuisce;*
- 2) *Stimolare le risorse, come la creatività, la scelta e l’autorealizzazione;*
- 3) *Attenersi fedelmente alla significatività anche nella scelta dei problemi o dei metodi di ricerca;*
- 4) *Impegnarsi nel facilitare lo sviluppo del potenziale umano intrinseco in ogni persona;*

### IL PROCESSO EVOLUTIVO DI OGNI PERSONA

*Il processo evolutivo di ogni persona è determinato da tre fattori:*

- 1) **Energia organismica** (Goldstein, 1970) è la sorgente d’energia, la zona più profonda, il nucleo centrale da cui si dispiegano sentimenti, pulsioni, bisogni, desideri, che contribuiscono a formare un senso d’identità della persona.
- 2) **Tendenza attualizzante** (Rogers, 1975) definita come “una tendenza intrinseca a sviluppare tutte le sue potenzialità e a svilupparle in modo da favorire la sua conservazione e il suo arricchimento”, che ha la caratteristica di conservare e migliorare la vita non solo per l’individuo ma per la specie, quindi, è selettiva perché è costruttiva e promotrice soltanto di potenzialità positiva.
- 3) **Valutazione organismica** (Rogers, 1975), che costituisce il sistema di controllo che dirige l’energia psichica in comportamenti tesi all’autorealizzazione. Però, l’energia e la valutazione organismica non funzionavano sotto una pressione ambientale. Lo stato di salute di una persona consiste nella corrispondenza tra Sé e la coscienza di sé e la percezione di sé nell’esperienza (congruenza e incongruenza).

### I PRINCIPI DELLA TERAPIA CENTRATA SULLA PERSONA

Secondo Carl ROGERS la personalità non è un fatto statico e immutabile: essa, invece, può crescere grazie alla conoscenza che l’uomo ha di sé e all’opportunità che gli viene offerta di essere sé stesso. I principi che riassumono la teoria della personalità secondo ROGERS sono:

- *Ciascuno possiede una tendenza interna a realizzare i propri potenziali verso la crescita e in modo da mantenere o migliorare la vita.*
- *Dovremmo essere molto più aperti verso tutte le esperienze, comprese le varie sensazioni che provengono dal corpo.*
- *Gli altri ci forniscono un appoggio essenziale nel farci avere esperienze più complete.*
- *Il concetto di sé scaturisce da queste esperienze e anche dai rapporti con gli altri.*
- *Per quanto l’amore incondizionato degli altri - inteso nel significato più ampio di stima, benevolenza e approvazione - sia importante, non dovremmo considerarci in modo favorevole o sfavorevole secondo quello che è il giudizio degli altri.*
- *Se tentiamo di essere quello che vogliono gli altri, finiremo col perdere il contatto con noi stessi, col diventarci estranei.*

- *Se le nuove esperienze non si accordano con il concetto che abbiamo di noi stessi, finiremo con l'essere ansiosi, rigidi e nevrotici.*
- *Se ci formiamo un concetto di noi secondo quanto vogliono gli altri, la tensione dei grossi conflitti che ne derivano può essere ridotta da qualche forte sostegno esterno, come è la religione.*
- *Se gli altri riescono ad accettarci come siamo, diventa più facile anche per noi accettarci come siamo.*

### **LA RELAZIONE D'AIUTO SECONDO ROGERS**

Carl Rogers fondatore del counseling "non direttivo", "centrato sulla persona" definisce una relazione di aiuto una relazione, appunto, in cui uno dei soggetti interviene per promuovere e far emergere nell'altro un processo di crescita, di sviluppo, di maturità e per arrivare a gestire un modo di comportarsi più adeguato ed integrato.

Carl Rogers, definendo egli stesso la sua teoria afferma: *"per me l'approccio centrato sulla persona esprime il tema fondamentale di tutta la mia vita professionale, poiché esso si è chiarito attraverso l'esperienza, l'interazione con gli altri e la ricerca"*. Rogers è, infatti, fortemente convinto che l'individuo possiede già dentro di sé ampie risorse per l'autocomprensione, per modificare costruttivamente la propria idea del sé, le proprie qualità ed il proprio comportamento, e queste sue potenziali risorse possono esprimersi solo in un clima e contesto di facilitazione.

Lo scopo principale dell'approccio rogersiano è, quindi, quello di creare condizioni, che permettano, appunto, a questa forza di base di agire, in modo che la persona possa crescere verso la propria auto-realizzazione. Si tratta, in effetti, di una acquisizione progressiva verso una più efficace e qualificante comprensione del sé e della propria situazione, che permetta di raggiungere e giungere a delle scelte e a decisioni positive per il proprio vivere ed interagire. Per Rogers **tre sono le caratteristiche essenziali che deve avere chi si pone in una relazione di aiuto e che sono necessarie per creare un clima di fiducia:**

1. **Accettazione incondizionata**
2. **Congruenza**
3. **Empatia**

### **LA RELAZIONE D'AIUTO SECONDO ROBERT CARKUFF**

Successivamente Robert Carkhuff, allievo e collaboratore di Rogers, ha sviluppato e perfezionato la tecnica del maestro, rendendo possibile l'applicazione della teoria rogersiana a vari contesti sociali.

Rispetto alle intuizioni di Rogers, Robert Carkhuff ha tentato di rendere più ampia e più concreta, l'analisi del processo di aiuto attraverso una ulteriore definizione delle dinamiche di personalizzazione del problema e di "messa in pratica del cambiamento".

**Robert Carkhuff rileva e puntualizza l'esistenza di alcune variabili che sono necessari nella conduzione del colloquio ad orientamento fenomenologico-esistenziale:**

1. **ESPLORAZIONE: favorire l'autoesplorazione, la persona in difficoltà diventa consapevole di dove si trova esattamente, esplorando il problema;**

**2. COMPrensione:** in cui realizza la comprensione di sé, dei propri limiti e entra in contatto con la discrepanza tra dove si trova e dove vorrebbe essere e si chiarisce rispetto alle sue esigenze e bisogni;

**3. Azione:** l'azione che spinge verso il cambiamento

Il counselor dovrebbe eseguire 4 passi fondamentali, per poter attivare questi processi nel cliente:

- 1. PREPARARSI ALL'ATTENZIONE:**
- 2. RISPONDERE:**
- 3. PERSONALIZZARE**
- 4. INIZIARE**

Per poter raggiungere tali obiettivi sono necessarie tre tappe:

- 1. ACCOGLIENZA**
- 2. PERSONALIZZAZIONE**
- 3. PROGETTAZIONE**

Gli strumenti e le caratteristiche necessarie per un'efficace Relazione d'Aiuto sono:

- 1. ACCETTAZIONE**
- 2. EMPATIA**
- 3. CONGRUENZA**

## 5.18 Interazione con le strutture del territorio: (il counseling scolastico, sociale e sanitario)

### UNO STRUMENTO PER TANTE PROFESSIONI

#### Gli operatori sociosanitari, socioeducativi e il counseling

Le modalità di colloquio e, in generale, le strategie comportamentali suggerite da Rogers sono utili anche ai professionisti e agli operatori che non realizzano un vero e proprio setting nel loro lavoro. Ciò vale per gli insegnanti e per qualsiasi operatore sanitario e sociale che lavori in una comunità.

Oltre a cercare di applicare le tecniche del colloquio è opportuno che l'educatore /operatore sappia riconoscere alcune modalità comunicative che hanno l'effetto di barriera. Tipiche di un atteggiamento direttivo, spesso vengono utilizzate per ottenere rapidamente dei risultati, suscitando però l'effetto contrario. Si tratta di atteggiamenti adoperati in un rapporto complementare ma, in forme più sottili essi appaiono anche in relazioni tendenzialmente simmetriche. Oltre alle cinque risposte dell'operatore indicate da Rogers (*valutare, interpretare, sostenere, investigare e fornire la "soluzione del problema"*), sono controproducenti i seguenti atteggiamenti:

1. **Dare ordini comandare, dirigere:** "Tu devi...", "Lei dovrebbe...". Il rischio che si corre in questi casi è di **stimolare un atteggiamento ostile, di opposizione o di sfida all'autorità dell'operatore.**
2. **Minacciare, ammonire, mettere in guardia:** "Se non fai così...". Queste strategie sono usate per creare **paura e sottomissione e, spesso suscitano risentimento e ribellione.**
3. **Argomentare persuadere con la logica:** "Ecco perché tu sbagli...". Questo atteggiamento, spesso **sollecita negli altri comportamenti difensivi, supportati da analoghe argomentazioni. In altri casi l'interlocutore può sentirsi inferiore o inadeguato.**
4. **Giudicare, criticare, biasimare:** "Tu non pensi come una persona matura...". L'interlocutore può sentirsi **inadeguato o, peggio, stupido: Un simile atteggiamento crea un sentimento d'inferiorità nell'altro o ribellione.**
5. **Fare apprezzamenti:** "Hai proprio ragione, questa persona sembra noiosa...". Una lode può essere naturalmente un apprezzamento dovuto, ma in certi casi è un modo per tenere l'altro sempre "sulla corda". In altre parole, sono un modo sottile per manipolare l'interlocutore.
6. **Ridicolizzare, etichettare, usare frasi fatte:** "Non faccia la vittima...". Un simile atteggiamento è **fortemente svalutativo dell'altro e crea risentimento o aperta aggressività.**
7. **Cambiare argomento, minimizzare ironizzare:** "Parliamo piuttosto...". È un modo di **squalificare la comunicazione: Il messaggio implicito è che la difficoltà bisogna evitarle, anziché affrontarle. L'interlocutore può percepire questo atteggiamento come un minimizzare i suoi problemi.**

#### Il Counseling nell'educazione (il counseling scolastico)

*Rogers si è anche occupato del lavoro degli insegnanti dichiarandosi favorevole a un rapporto democratico tra docenti e allievi.*

Di tali tematiche Rogers si occupa in un'opera del 1969, "*Libertà nell'apprendimento*".

Un rapporto democratico richiede autenticità e disponibilità del docente- Solo così è possibile eliminare, sia gli atteggiamenti autoritari, sia gli atteggiamenti permissivi.

Se l'insegnante in classe agisce in modo autoritario, gli allievi non hanno la possibilità di partire dalle loro effettive capacità fisiche, emotive ed intellettive. Ciò che assume importanza è, invece, il giudizio di approvazione o disapprovazione del docente. L'insegnante, d'altra parte, è sottoposto ad una continua tensione emotiva per esercitare il proprio controllo e i ragazzi non sono liberi di agire autonomamente.

Se l'insegnante si comporta in modo autentico e disponibile, la sua autorità si trasforma in autorevolezza, che permette il rispetto delle regole, vissute come proposte educative su cui è possibile discutere e confrontarsi.

L'atteggiamento permissivo, pur lasciando l'allievo libero di esprimersi, non permette di elaborare proposte educative chiare e strutturate, priva gli allievi di punti di riferimento costanti nella classe e rende difficile un lavoro continuo e ordinato. Se l'insegnante si comporta in modo autentico e disponibile, il permissivismo diviene un atteggiamento democratico che stimola l'iniziativa dei ragazzi, li rende fiduciosi nelle proprie capacità, facilita gli atteggiamenti cooperativi anziché quelli competitivi e aumenta negli alunni la comprensione di sé stessi e del mondo che li circonda.

### **Il Counseling in medicina (counseling sanitario)**

Oggi alla classe medica e a tutto il personale paramedico, dagli infermieri agli ausiliari, viene richiesto di diventare consapevole del proprio potere anche sulla sfera psichica del paziente. Un potere che, se usato in modo errato, o con approssimazione e superficialità, può rallentare i processi di guarigione, tanto quanto, se usato bene, può rivelarsi risolutivo nel favorire una ripresa ottimale del sistema immunitario del paziente.

Il medico non deve studiare psicologia, né fare lo psicologo, ma solo ricordarsi di essere persona, prima di essere un ruolo, e sviluppare quel minimo di attenzione al proprio modo di comunicare, necessario a svolgere con maggior efficacia il suo lavoro. Ecco perché le competenze e le abilità del counseling rappresentano lo strumento imprescindibile del medico, che intenda qualificare ulteriormente la comunicazione e la capacità relazionale nel rapporto medico-paziente.

“Il medico è la medicina”: una parola giusta, detta al momento giusto, può essere più terapeutica di molte altre cure, tanto quanto una diagnosi comunicata, senza l'adeguata delicatezza e attenzione, può rivelarsi più deleteria del problema organico in sé.

Nella maggior parte delle Facoltà di Medicina sono previsti tre esami di psicologia, psicologia generale, medica e clinica, che però si rivelano di fatto troppo tecnici e slegati dal contesto per fornire indicazioni veramente utili sul “campo”. Per questo motivo negli ultimi anni, presso molte Università degli Studi per la Facoltà di medicina, in un progetto pilota, introducono un programma di cinque semestri dal titolo. “Comunicazione e relazione in medicina”: “rapporto medico-paziente” con esercitazioni pratiche e una preparazione di base di fatto, al counseling.

### **Il counseling in azienda (counseling aziendale)**

Per poter rispondere adeguatamente a quella che viene chiamata “la sfida dei mercati globali” per poter far fronte alla nuova dimensione economica internazionale, le aziende si trovano oggi a dover affrontare profondi e repentini cambiamenti giacché alcuni aspetti della loro struttura interna non sono più adatti alla realtà attuale.

Le principali richieste della realtà economica attuale alle aziende sono: flessibilità, velocità e innovazione.

La crescita di un'azienda è proporzionale alla capacità delle persone di migliorare giorno per giorno è legata, quindi, alla loro capacità di sentirsi motivate e all'ambiente di lavoro che deve essere sereno e stimolante, “in cui l'uomo, non l'impiegato, possa riconoscere e sfruttare tutte le sue capacità”.

La crescita personale dell'individuo e la salvaguardia del suo benessere fisico e psichico diventano tal punto funzionali a un buon funzionamento delle aziende.

Per poter mettere l'impresa e ognuno dei suoi membri in condizione di crescere e svilupparsi al passo con i nuovi bisogni d'incanalare tutte le energie verso obiettivi strategici comuni, il Manager, in prima persona, deve sviluppare le abilità di counseling: rispetto, per l'altro, ascolto, attenzione e empatia. Inoltre, deve conoscere bene se stesso e accettarsi in toto per ottenere, anzitutto il meglio da sé, per poi chiederlo agli altri.