

# **Presentazione della struttura**

## ***Denominazione***

Prima Data Lavoro Srl. Via V. Bellini, 12 – 35131 Padova (PD). P. IVA e Codice fiscale 04067220287. Tel. 049.666.353, fax 049.664.833, email [formazione@primadatalavoro.it](mailto:formazione@primadatalavoro.it), web [www.primadatalavoro.it](http://www.primadatalavoro.it)

## ***Rappresentante legale***

Massimo De Franceschi

## ***Responsabile didattico***

Marta Vicenzetto

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

Marta Vicenzetto

## ***Corpo docente***

### **Maria Grazia Ganzina**

Negli ultimi anni si è dedicata a tempo pieno all'attività di consulenza in area marketing e organizzazione per le piccole e medie imprese. Nel 2004 si è iscritta al Master triennale per Counselor Filosofico – Relazionale presso la Scuola di Counseling di Bassano del Grappa. Ha terminato la scuola con la tesi dal titolo "Il Counselor Aziendale, dalla relazione al Codice Etico". Come libera professionista, svolge l'attività di Formatore Aziendale lavorando a fianco di Imprese di piccole e medie dimensioni. Il suo intervento si inserisce in un'ottica di miglioramento e potenziamento al fine di far emergere valori personali ed aziendali, ristabilire equilibri ed attivare le risorse dei singoli per una maggiore efficacia dell'organizzazione. Intervendendo sullo stato di benessere relazionale delle persone, si lavora per innalzare il livello di motivazione, il livello della produttività, ma soprattutto il livello di soddisfazione.

### **Anna Marin**

Psicologa, laureata in psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni e Counseling. Attualmente si occupa di educativa domiciliare, situazioni e relazioni difficili.

### **Patrizia Lupi**

Dal 1990 Esercita la libera professione di psicologa, psicoterapeuta, psicoanalista, incontrando adolescenti, adulti, genitori e insegnanti. Responsabile per la città di Padova dell'associazione culturale *Giardino Freudiano*, che promuove gruppi di studio, pretesti di lettura, presentazione di libri, seminari a più voci, tavole rotonde su temi teorici e clinici riguardanti la psicanalisi, la poesia, l'arte, la lettura e la scrittura, l'attualità. Corrispondente dell'*Area Mediterranea della psicanalisi*, gruppo di confronto sul lavoro clinico, che si tiene a rotazione in Italia, Francia e Spagna. Socia della *Fondation Européenne pour la Psychanalyse* con la quale ha promosso Congressi e Giornate

di studio internazionali. Esponente del gruppo *Inconscio a Firenze* sul Tratto del caso clinico. Iscritta al Coopi, coordinamento degli psicoanalisti italiani

## **Silvia Pilati**

Psicoanalista e Counselor. Pratica come psicoanalista dal 2002. Nel 2004 si è iscritta al Master triennale per Counselor Filosofico – Relazionale presso la scuola di Counseling di Bassano del Grappa. Ha concluso il triennio con una tesi dal titolo “Il transfert nella relazione di counseling”. Dal 2001 membro dell'Associazione Giardino Freudiano e dal 2006 Presidente della stessa. L'Associazione promuove in particolare la cultura psicoanalitica, così come la letteratura e l'arte, attraverso l'organizzazione di conferenze, seminari, convegni gruppi di studio a Bassano del Grappa, Padova e Vicenza. Dal 2000 partecipa ai lavori della Fondation Européenne pour la Psychanalyse e all'Aire Méditerranéenne de Psychanalyse. Ha scritto, curato e tradotto articoli per varie pubblicazioni.

## **Adriana Selfo**

Professional Counselor, iscritta ad Assocounseling con il n. A0262-2010, libera professionista. Ha frequentato la scuola di Counseling Filosofico Psicanalitico Relazionale di Bassano del Grappa, al termine del quale ha presentato una tesi dal titolo “Il rischio del disagio nei processi migratori”. Dal 2007 svolge attività di counseling presso enti pubblici e di privato sociale, maturando un'ampia esperienza nelle tematiche interculturali e nei progetti di inclusione/coesione sociale. Dal 2008 cura anche le tematiche di genere e delle pari opportunità, operando come counselor presso un centro d'ascolto per donne vittime di stalking e violenze.

## **Maria Concetta Pinto**

Psicoanalista in libera professione si è laureata in Psicologia ad indirizzo clinico e di comunità, ha poi frequentato il Master in “Psicologia del lavoro e delle organizzazioni” organizzato da PERSEO Srl di Padova e si è specializzata in Psicoterapia presso il “Laboratorio Freudiano per la formazione degli psicoterapeuti” a Roma.

## **Tommaso Valleri**

Supervisor e Trainer Counselor accreditato da Assocounseling con il n° REG-A0001-2009. E' Segretario Generale di “Assocounseling”, associazione professionale di categoria, Direttore Editoriale della rivista “Simposio, Rivista di Psicologi e Psicoterapeuti” e membro del Comitato Scientifico della “Rete Nuove Dipendenze Patologiche”. All'attività di politica professionale affianca quella di docente e progettista di corsi di counseling. Si occupa prevalentemente di temi legati alla professione quali l'etica e la deontologia e ad aspetti inerenti la normativa e la giurisprudenza sul counseling in Italia.

## **Paolo Prandelli**

Esperto nei processi formativi. Docente e consulente sui temi che riguardano la gestione delle risorse umane, si occupa di comportamento organizzativo e dei processi selezione, valutazione e sviluppo del potenziale umano. Realizza: Bilanci di competenze, Orientamento allo studio e al lavoro, Piani di sviluppo del potenziale umano. empowerment. Laurea triennale Educatore Professionale – Laurea vecchio ordinamento Scienze della Formazione. Specializzato in psicopsicologia presso lo studio APS (Analisi Psico Sociologica) di Milano con orientamento Tavistock Institute of Human Relation di Londra, conduce da anni interventi formativi e consulenze sui temi della gestione e valorizzazione delle risorse umane e delle loro competenze in Aziende, Cooperative ed

Enti Pubblici. Counselor ad Orientamento Relazionale, conduce "Classi di esercizi Antistress" attraverso l'approccio bioenergetico di A. Lowen.

## ***Presentazione***

Prima Data Lavoro Srl nasce nel 2006, eroga servizi alle aziende di amministrazione del personale, di consulenza del lavoro e di gestione risorse umane. Il servizio di amministrazione del personale viene attualmente erogato a più di cento aziende. Le aziende clienti sono di vari dimensioni fino a realtà di 150 dipendenti e di tutti i settori contrattuali prevalenti.

Attualmente la società conta su sette persone tra collaboratori e dipendenti, tre dei quali consulenti del lavoro iscritti all'albo con esperienza anche ultraventennale e svolge la propria attività in quattro sedi Padova, Isola Vicentina (VI), Abano Terme (PD) e Monselice (PD). Nell'ambito della consulenza del lavoro Prima Data Lavoro Srl assiste le aziende in tutte le problematiche che si presentano a partire dall'assunzione e fino alla chiusura del rapporto di lavoro, interfacciandosi direttamente, dove il cliente lo richieda, con il personale e i sindacati.

La Società ha un'esperienza comprovata nella definizione di procedure di cassa integrazione ordinaria, straordinaria e in deroga e nella conduzione di procedure di mobilità.

Prima Data Lavoro Srl offre, inoltre, consulenza in merito alla Normativa sulla Sicurezza D.Lgs. 81/08, Formazione per i dipendenti finanziata dai Fondi Interprofessionali e Contributi della Regione Veneto alle aziende.

## ***Orientamento teorico***

E' stato scelto l'orientamento teorico di Carl Rogers, considerato da tutti come "il padre" del counseling; Rogers è stato il primo a sottolineare l'importanza del rapporto umano con il cliente. Critico rispetto a una concezione della relazione d'aiuto basata sul modello di consulenza medico-paziente in cui il centro dell'attenzione è posto sul consulente (inteso come esperto depositario della soluzione dei problemi del paziente), il modello rogersiano propone una concezione della relazione d'aiuto rivoluzionaria, che sposta il centro dell'attenzione sul cliente come persona. I pilastri dell'approccio rogersiano sono qualità quali la capacità di accogliere, l'accettazione, l'ascolto, l'empatia, la fiducia nella forza di auto-determinazione dell'essere umano, il riconoscimento delle risorse interiori come fonte di auto-miglioramento. Tale orientamento trova applicazione in diversi ambiti: educativo e formativo, socio sanitario, aziendale, ecc..

## ***Definizione sintetica***

Rogersiano (approccio centrato sul cliente).

# Presentazione del corso

## ***Denominazione***

Corso triennale in COUNSELING RELAZIONALE ORGANIZZATIVO

## ***Obiettivi***

L'azienda è un contesto economico sociale che rappresenta il motore dello sviluppo e dell'innovazione, offrendo opportunità alle persone e al territorio, ma nello stesso tempo può diventare anche un contesto stressante, ansiogeno e affaticante per le persone che vi lavorano. Dall'altra parte la persona, che rappresenta la principale risorsa per l'azienda e il territorio, mette a disposizione dell'azienda competenze, capacità, potenziale e fantasia ma è anche una risorsa difficile da gestire, sviluppare e trattenere poiché è portatrice di problemi, disagi ed esigenze di miglioramento. Proprio tra questi due contesti si inserisce l'intervento del counselor aziendale con la finalità di far coincidere gli obiettivi aziendali con le aspettative delle persone che vi lavorano. Ultimamente comincia a prendere forma una richiesta di aiuto da parte delle aziende che spesso, dopo aver investito nella formazione, nella valutazione delle prestazioni e del potenziale, si accorgono che per intervenire sui punti deboli, o da migliorare, occorrono altre strade, più focalizzate sulla persona. Infatti, la formazione, basata sull'approccio rogersiano, sarà finalizzata all'apertura di nuove visioni e all'acquisizione di nuovi strumenti che consentano di:

- offrire un concreto sostegno al miglioramento personale
- agevolare le relazioni e le comunicazioni in azienda
- rafforzare la motivazione
- affrontare in modo professionale i conflitti
- supportare e favorire situazioni in evoluzione e cambiamento
- progettare interventi di sviluppo
- sostenere interventi di aiuto psicologico, sociale, organizzativo, nei confronti di gruppi e di singole persone.

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

In coerenza con l'approccio rogersiano la metodologia didattica valorizzerà l'apprendere dall'esperienza in stretta connessione con l'elaborazione teorica. Si alterneranno momenti teorici a momenti esperienziali in cui, attraverso un approccio induttivo, con simulate e role-playing, i partecipanti saranno coinvolti attivamente e direttamente.

## ***Percorso personale***

Gli obiettivi del percorso di formazione personale sono di conquistare:

- la capacità di riconoscere e ammettere i propri sentimenti,
- la libertà di entrare in contatto col proprio mondo interiore, non soltanto razionale ma emotivo,
- maggiore autonomia attraverso la conoscenza di sé,
- la neutralità rispetto al giudizio,
- la scoperta dei propri punti di forza o potenzialità,
- l'assunzione di responsabilità,

- la capacità di prendere decisioni.

Il percorso personale si svolge con la modalità del Gruppo d'incontro rogersiano, un gruppo non diretto, nel quale il conduttore ha il compito di facilitare le interazioni tra i partecipanti, in assenza di schemi predefiniti e argomento prefissati.

L'interesse riguarda le modalità comunicative di ciascun componente e le dinamiche che si sviluppano nel gruppo ad ogni incontro.

Dopo la situazione iniziale di scambi e interazioni libere, il secondo tempo della seduta viene dedicato alla restituzione. L'osservazione e l'auto-osservazione di quanto accaduto da parte di ciascun partecipante e le considerazioni e indicazioni del facilitatore favoriscono la presa di coscienza sia delle modalità razionali della cooperazione cosciente, sia delle modalità inconsapevoli di appagamento di bisogni emotivi che possono a volte complicare le relazioni.

## ***Struttura del corso***

Il corso è triennale. Ogni anno prevede un iter di studi di 184 ore, strutturate in un week end al mese e distribuite in un arco temporale di circa 10 mesi (un mese all'anno saranno previsti due week end al mese e sospensione lavori nel mese di Agosto), per un totale di 550 ore nel triennio. In tale monte ore sono incluse le ore di attività formative teorico-esperienziali, le ore di supervisione (72 ore) e le ore di sviluppo personale di gruppo (100 ore). Non sono incluse (quindi si aggiungono al monte ore di base di 550 ore) le ore di tirocinio (150 ore).

Durata espressa in anni: 3

Durata espressa in ore: 700

## ***Organizzazione didattica***

### **Criteri di ammissione**

Il corso si rivolge a persone che hanno già compiuto i 23 anni di età (obbligatorio) e sono in possesso di lauree o diplomi universitari. Possono accedere, dopo un colloquio individuale, anche persone che hanno conseguito il diploma delle scuole superiori (o titolo equipollente) e con esperienza lavorativa nel campo della gestione e sviluppo delle Risorse Umane, dell'Educazione e della Formazione o, più in generale, dell'intervento sociale ed organizzativo.

### **Modalità di ammissione**

a) Massimo allievi iscrivibili: 20

b) Per essere ammessi al corso è necessario sostenere un colloquio conoscitivo, fornire un curriculum vitae unitamente alla copia del proprio titolo di studio.

### **Esami**

Primo anno: Relazione ed esposizione orale alla classe su uno dei testi segnalati in bibliografia.

Secondo anno: Relazione ed esposizione orale su un argomento trattato attingendo alle fonti bibliografiche segnalate.

Terzo anno: Elaborazione e discussione di una tesina finale

## **Assenze**

La frequenza è obbligatoria per l'80% delle lezioni. Le assenze (20%) devono essere equamente distribuite nell'arco del triennio e non sono recuperabili. Eventuali ore di assenze eccedenti quelle consentite dovranno essere recuperate, pena la non ammissione al percorso di accreditamento. Prima Data Lavoro Srl si riserva di valutare caso per caso, anche in base alle eventuali lacune specifiche riscontrate nella preparazione dell'allievo, quali potrebbero essere le modalità del recupero (attraverso la frequenza delle stesse lezioni perse attivate in altri corsi, o attraverso una relazione scritta concordata con un docente).

## **Materiale didattico**

- a) Per ogni insegnamento verrà individuato un testo bibliografico obbligatorio e due testi di consultazione opzionali.
- b) Su alcune singole materie o temi sono previste dispense a cura dei docenti.

## ***Percorso di accreditamento per l'allievo***

Sono ammessi al percorso finale gli allievi che non hanno accumulato debiti formativi (vedi Assenze). Alla fine del percorso formativo sono previsti due differenti esiti a seconda della valutazione complessiva del percorso formativo dell'allievo e della sua maturazione effettiva durante il triennio. La valutazione finale terrà conto delle valutazioni dei docenti durante tutto il percorso formativo triennale e verrà rilasciato un certificato di frequenza con la specifica del monte ore e della tipologia delle attività formative effettuate che riconosce l'idoneità ad accedere alla prova d'esame prevista da AssoCounseling.

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 l'accREDITamento di AssoCounseling.
- b) certificato contenente nel dettaglio le ore teoriche effettuate e il relativo monte ore nonché le attività esperienziali svolte ed il relativo monte ore.

# Programma del corso

## *Formazione teorica*

### **Materie specifiche (propedeutiche)**

INSEGNAMENTO	ORE	DOCENTE
Elementi di Psicologia Generale	16	Marin
Elementi di Psicologia Sociale	16	Pinto
Elementi di Psicologia dello Sviluppo	16	Marin
Elementi di Psicologia Dinamica	16	Pilati
Elementi di Psicologia dei Gruppi	16	Pinto
Teoria e Tecniche della Comunicazione	32	Vecchiato

### **Materie specifiche (di indirizzo)**

INSEGNAMENTO	ORE	DOCENTE
Storia ed elementi di Counseling (fondamenti)	24	Selfo
Etica e Deontologia Professionale	16	Valleri
Counseling rogersiano	24	Selfo
Risorse Umane: Empowerment	48	Prandelli
Il counseling organizzativo	56	Ganzina con altri docenti
Il passaggio generazionale	24	Vari
Intelligenza emotiva	24	Vari
Stress e resilienza	8	Ganzina
Organizzazione nascosta e conflitti in Azienda	24	Pilati
Diversity Management	18	Selfo
Totale ore materie specifiche	266	
Supervisione didattica	72	Ganzina

### **Totale formazione teorica nei tre anni**

Monte ore totale delle materie teorico-esperenziali	378	
---	-----	--

## ***Formazione esperienziale***

### **Percorso personale**

TIPOLOGIA	ORE	DOCENTE
Formazione personale di gruppo oppure	100	Lupi

### **Tirocinio**

TIPOLOGIA	ORE	ENTE / RIFERIMENTO / TUTOR
Il tirocinio presso strutture e/o Counselor professionisti verrà concordato direttamente con il partecipante ed avrà un tutor di riferimento.	150	

### **Totale formazione esperienziale nei tre anni**

Percorso personale + tirocinio	250	
--------------------------------	-----	--

### ***Totale formazione nei tre anni***

Somma di tutte le attività	700	
----------------------------	-----	--

# **Bibliografia del corso**

## ***Materie aspecifiche***

### **Elementi di Psicologia sociale**

- a) A cura di Miles Hewstone, Wolfgang Stroebe, Klaus Jonas e Alberto Voci, Introduzione alla Psicologia sociale, Ed. Il Mulino, Bologna 2010
- b) Sigmund Freud, Psicologia delle masse e analisi dell'io, Ed. Bollati Boringhieri, 1975
- c) A cura di Giancarlo Trentini, Oltre il mobbing: le nuove frontiere della persecutività, Ed. Franco Angeli, Milano 2006

### **Elementi di Psicologia dello sviluppo**

- a) Jeremy Holmes, La Teoria dell'attaccamento, John Bowlby e la sua scuola, Ed. Cortina Raffaello
- b) Allan e Barbara Pease, Perché mentiamo con gli occhi e ci nascondiamo con i piedi?, Ed. Sonzogno
- c) Stefano Masci, Giochi nella formazione aziendale – Utilizzo di modelli di counseling integrato nella formazione d'azienda, Ed. Franco Angeli

### **Elementi di Psicologia dinamica**

- a) S. Freud, Compendio di psicoanalisi, Opere vol. 11, Bollati Boringhieri
- b) G. Filidoro, La consultazione psicodinamica, Armando Ed.
- c) dispense a cura del docente

### **Elementi di Psicologia generale**

- a) Rossana de Beni e Angelica Moè, Motivazione e apprendimento, Il Mulino
- b) Daniel J. Siegel, La mente relazionale, Ed. Cortina Raffaello
- c) dispense a cura del docente

### **Elementi di Psicologia dei gruppi**

- a) Wilfred Bion, Esperienze nei gruppi, Ed. Armando 1971
- b) Mario Perini, Le relazioni all'interno del gruppo, dispensa
- c) Sigmund Freud, Totem e tabù, Ed. Boringhieri 1976

### **Teoria e tecniche della comunicazione**

- a) Rumiati R. e Lotto L., Introduzione alla psicologia della comunicazione, Il Mulino
- b) Giannelli M. T., Comunicare in modo etico, Raffaello Cortina Editore
- c) Pagni A., La comunicazione autentica, Apogeo

## ***Materie specifiche***

### **Storia ed elementi di counseling**

- a) May, R. (1991) L'arte del counseling, Roma, Astrolabio-Ubaldini
- b) Di Fabio, A.; Sirigatti, S. (2005) Counseling. Prospettive e applicazioni, Firenze, Ponte alle Grazie
- c) Hough M., Abilità di counseling, Erickson, 1999

### **L'etica e deontologia del counseling**

- a) Codice deontologico dei counselor di Assocounseling
- b) Dispense del docente

### **Counseling rogersiano**

- a) Mearns, D., Thorne, B. (2006) Counseling centrato sulla persona, Erickson
- b) Rogers, C.R. (2004) La terapia centrata sul cliente, Giunti
- c) Rogers, C.R. (2012) Un modo di essere, Giunti

### **Risorse Umane: empowerment I**

#### **Testi obbligatori**

- a) Autieri E., Management delle risorse umane, Guerrini Associati, Milano 2003
- b) Camuffo A., Management delle risorse umane nelle organizzazioni, Guerrini Associati, Milano 2002
- c) Quaglino G., Voglia di fare. Motivati per crescere nell'organizzazione, Guerrini Associati, Milano 2002

#### **Testi consigliati**

- a) Solari L., La gestione delle risorse umane, Ed. Carrocci Milano 2003
- b) Spencer Lyle M., Spencer Signe M., Competenza nel lavoro, Ed. Franco Angeli Milano 2004

### **Risorse Umane: empowerment II**

#### **Testi obbligatori**

- a) Bandura A., Il senso di autoefficacia, Ed.Erickson, Trento 1996
- b) Piccardo C., Empowerment. Strategie di sviluppo organizzativo centrate sulla persona, Ed. R. Cortina, MI 1995
- c) Brusciaglioni M. Gheno S., Il gusto del potere, Empowerment di persone ed azienda, Ed. Franco Angeli, MI 2003
- d) Brusciaglioni M., Persona e empowerment. Poter aprire nuove possibilità nel lavoro e nella vita, Ed. Franco Angeli MI, 2007

#### **Testi consigliati**

- a) Blanchard K., Carlos J.P., Randolph A., Le tre chiavi dell'empowerment, Ed. Franco Angeli, MI 2000
- b) Pasinato A., Zucchi E., Oltre il potenziale. L'approccio del self empowerment per la valutazione e lo sviluppo della persona, Ed. Franco Angeli, MI 2000

## **Il counseling aziendale**

- a) Gianluca Biggio, Il counseling organizzativo, Ed. Raffaello Cortina, 2007
- b) Michael Reddy, Il counseling aziendale, Ed. Giusti 2004
- c) Luigi Gerardi, John Littrell, Counseling in azienda, Ed. L'airone, 2010

## **Il passaggio generazionale**

- a) a cura di GC. Trentini e M. Togni, Continuità generazionale d'impresa
- b) Franco Cesaro, L'ho fatto per voi, Ed Guerini e associati
- c) dispense a cura del docente

## **Intelligenza emotiva**

- a) Daniel Goleman, Intelligenza Emotiva, best BUR
- b) Daniel Goleman, Lavorare con Intelligenza Emotiva, best BUR
- c) Daniel Goleman, Focus, Rizzoli Ed.

## **Stress, resilienza**

- a) Pietro Trabucchi Trabucchi, Resisto dunque sono, Ed. Corbaccio
- b) Pietro Trabucchi, Perseverare è umano, Ed. Corbaccio
- c) Anna OliverioFerraris/Alberto Ferraris, Più forti delle avversità, Ed. Bollati Boringhieri

## **Organizzazione nascosta**

- a) Mario Perini, L'organizzazione nascosta. Dinamiche inconsce e zone d'ombra nelle moderne organizzazioni, Ed. Franco Angeli
- b) dispense a cura del docente

## **I conflitti in azienda**

- a) Stefano Masci, Il conflitto in azienda, Ed. L'airone, 2007
- b) Maria Martello, Mediazione dei conflitti e counseling umanistico, Ed. Giuffrè, 2007
- c) Maria Martello, Conflitti: parliamone, Edizioni Sperling e Kupfer, 2006

## **Diversity management**

- a) Dispense a cura del docente

# Programmi sintetici

## *Materie specifiche*

### **Elementi di Psicologia generale**

Nascita della psicologia, etimologia ed evoluzione storica. Processi mentali e processi cognitivi: percezione, attenzione, intelligenza, memoria, immaginazione, pensiero, linguaggio e coscienza. Processi dinamici: bisogno, pulsione, attaccamento, emozione, motivazione e personalità. Nel modulo verranno approfonditi i processi più importanti della psicologia generale.

### **Elementi di Psicologia dello sviluppo**

Le lezioni riguarderanno un breve riassunto sulla psicologia dello sviluppo in genere per concentrarsi successivamente sulla teoria dell'attaccamento di Bowlby e i suoi riscontri negli adulti e all'interno delle organizzazioni. Si andranno poi ad approfondire le tematiche riguardanti il linguaggio del corpo - la comunicazione non verbale e i meccanismi di difesa maggiormente utilizzati all'interno delle aziende.

### **Elementi di Psicologia dinamica**

- a) La psicologia dinamica come derivazione dalla psicoanalisi.
- b) Fondamenti di psicologia dinamica.
- c) La psicologia dinamica nell'ambito del counseling organizzativo.

### **Elementi di Psicologia sociale**

- a) Percezione sociale, attribuzione e cognizione.
- b) Formazione del soggetto e influenza sociale.
- c) Atteggiamenti e strategie di cambiamento.
- d) Aggressività e comportamento pro sociale: come giungere alla collaborazione.
- e) Forme del legame sociale e interazione lavorativa.

### **Elementi di Psicologia dei gruppi**

- a) Definizione ed esempi di gruppo
- b) Funzioni del gruppo di lavoro: svolgere un compito, gestire la vita emotiva
- c) Funzionamento del gruppo: modalità razionale della cooperazione cosciente e modalità inconscia di appagamento dei bisogni emotivi dei membri
- d) Autorità e leadership

### **Teoria e Tecniche della comunicazione**

La comunicazione aiuta le persone a soddisfare due bisogni: da una parte, essere capiti, stimati ed apprezzati; dall'altra, comunicare efficacemente con gli altri.

La comunicazione efficace richiede lo sviluppo di skill e competenze nel formulare chiaramente (senza ambiguità) i nostri messaggi, in funzione dell'effetto che si vuole ottenere sul ricevente (ascoltatore).

Comunicare in modo autentico ed efficace significa, in altre parole, comunicare con gli altri rispettando sé stessi, sforzandosi di percepire la realtà (propria, altrui, del contesto) nel modo più chiaro e trasparente possibile.

L'autenticità e i contenuti etici della comunicazione possono però essere "traditi", spesso in modo inconsapevole, con estrema facilità.

Un movimento della mano, una smorfia non controllata, un sorriso appena accennato, uno sguardo sfuggente, una incerta stretta di mano, un improvviso cambiamento nel tono della voce, ecc. possono infatti modificare, in modo determinante, il "senso" di un messaggio verbale che può essere interpretato in maniera distorta, ambigua, opposta alla volontà dell'emittente.

La visione dalla quale siamo partiti nell'impostare il programma 2010\_11 (che ha come riferimento la Pragmatica della comunicazione umana: Gregory Bateson, Paul Watzlawick, Don Jackson, Daniel Goleman e la Terapia centrata sul cliente di Carl Rogers, ecc), è che l'**effetto dei messaggi sugli altri** non dipende semplicemente e solamente dal "significato" di quello che si dice (il contenuto), ma da "come" lo si dice, dal rapporto preesistente tra gli interlocutori, dal contesto, e da molti altri aspetti.

E anche se probabilmente tutti noi sappiamo destreggiarci con sicurezza nel comunicare efficacemente con i nostri simili, molto spesso il nostro comportamento è fonte "involontaria" di incomprensioni, insoddisfazione, ostilità, conflitto.

Queste "situazioni" saranno al centro del lavoro fatto in aula nel modulo dedicato alla Comunicazione. Un'attività che ha l'obiettivo di presentare gli effetti della comunicazione sui comportamenti umani – con particolare attenzione ai rapporti all'interno delle aziende – e i diversi modi in cui le relazioni interpersonali si modificano (o possono modificarsi) attraverso i processi comunicativi.

## ***Materie specifiche***

### **Storia ed elementi di counseling**

La nascita del counseling, il counseling negli Stati Uniti, Europa ed Italia. Il counseling e l'aiuto: i perchè e i percome. Teorie principali e modelli di counseling. Il counselor nella relazione di aiuto, le abilità necessarie da sviluppare e ambiti applicativi del counseling.

### **L'etica e deontologia del counseling**

Inquadramento professionale della figura del counselor in riferimento alla normativa vigente. Analisi dei rapporti intercorrenti con le così dette professioni limitrofe alla psicologia. Panoramica europea sulla professione. Approfondimento sui concetti di accreditamento, riconoscimento, modello autorizzatorio e modello accreditatorio. Studio approfondito del codice deontologico AssoCounseling.

### **Counseling rogersiano**

Gli elementi fondamentali della psicologia Umanistica: fiducia, libertà, responsabilità. Il counseling centrato sulla persona, l'approccio rogersiano. Ascolto attivo, empatia, congruenza e autenticità. Accettazione positiva incondizionata. Le situazioni di crisi. Il sostegno del counselor.

## **Il counseling organizzativo**

Fondamenti del counseling organizzativo. Le tipologie di counseling organizzativo.

Le aree e relative applicazioni. Il counseling come attività di supporto allo sviluppo globale dell'individuo

La costruzione di un piano di counseling organizzativo

Le competenze del counselor aziendale.

## **Risorse umane ed Empowerment I**

Per il counselor aziendale è indispensabile riconoscere che la Gestione efficace delle Risorse Umane di una organizzazione significa produrre cambiamenti significativi e insieme stabili e duraturi nella prassi quotidiana. Il presupposto da cui si parte è che il sistema di gestione delle risorse umane è "l'anima" di un'azienda, ciò permette di comprendere come sia indispensabile l'intervento competente del counselor. Favorire e aiutare a presidiare il delicato rapporto tra i bisogni dei lavoratori e quelli dell'organizzazione, permette all'azienda di divenire efficace, trasparente, equa e giusta. Una sfida che le aziende si pongono costantemente anche per incrementare una "sana" motivazione nell'impegno professionale, personale e sociale, aspetto dal quale oggi un'organizzazione non può prescindere. Il ruolo del counselor può dare così l'avvio ad un circolo virtuoso dove il livello di identificazione dei lavoratori con i valori, gli obiettivi e l'immagine dell'azienda, aiuta a sviluppare una concreta e reale appartenenza all'organizzazione e d'altro canto l'azienda è sollecitata a divenire dinamica e innovativa. Aree tematiche che verranno affrontate:

- introduzione propedeutica al sistema di Gestione delle Risorse Umane
- il concetto di ruolo
- il modello delle competenze
- i sistemi di Gestione delle Risorse Umane (Selezione, Valutazione, Formazione)

## **Risorse umane ed Empowerment II**

L'empowerment attraverso le sue tecniche e le sue applicazioni contribuisce a finalizzare in modo efficace e specifico l'intervento del counselor aziendale. Gli elementi strutturali dell'empowerment partono da un nuovo approccio professionale volto a favorire la fiducia nella persona e nell'organizzazione che diviene di conseguenza più aperta e flessibile. Il counselor è quindi impegnato a rendere "potenti" persone e aziende: dove essere potenti (alla lettera: che possono) significa scoprire, valorizzare e usare al meglio le risorse esistenti, significa sentire di avere influenza e controllo ("control") su ciò che accade e sentirsi protagonisti di se stessi e di ciò che si fa e si è con gli altri. Modalità di operare e di comportarsi indispensabili per affrontare le sfide odierne dove aziende e persone sono sempre più sollecitate a gestire il cambiamento e ad apprendere e sviluppare nuove competenze. Aree tematiche che verranno affrontate:

- introduzione propedeutica all'empowerment
- sviluppo organizzativo e empowerment
- responsabilizzazione e sviluppo dei collaboratori
- self empowerment: il "potere" personale e la responsabilità
- Gruppi di lavoro empowered

## **Il passaggio generazionale**

Le relazioni tra le generazioni in famiglia e le relazioni all'interno dell'azienda: come si interfacciano?

i. Analisi dei fattori o processi che favoriscono o inibiscono la transizione da una generazione alla successiva.  
Favorire il dialogo generativo tra generazioni.

## **Intelligenza emotiva**

Il ruolo dell'Intelligenza Emotiva come competenza personale e sociale nella promozione del benessere in azienda.

## **Stress, resilienza**

Senso di controllo; tolleranza alla frustrazione; capacità di ristrutturazione cognitiva; attitudine alla speranza.

## **Organizzazione nascosta e conflitti in Azienda**

Questo modulo intende fornire a coloro che, a vario titolo, vivono e operano in qualsiasi tipo di organizzazione, un ulteriore punto di vista per osservare le dinamiche e le correnti emozionali che influiscono – e spesso interferiscono – in maniera tanto nascosta quanto potente sullo svolgimento del lavoro e sullo sviluppo di buoni rapporti professionali.

## **Conflitti in Azienda**

In quasi tutte le situazioni aziendali, la conflittualità è inevitabile. Tuttavia, l'insorgere di un conflitto può giovare sia ai singoli che all'azienda tramite l'instaurazione di rapporti di lavoro più saldi e resistenti, il miglioramento della creatività e lo sviluppo di soluzioni innovative dei problemi.