

Presentazione della struttura

Denominazione dell'ente che eroga il corso

C.I.S.S.P.A.T. SRL. Centro Italiano Studio Sviluppo Psicoterapie A breve Termine. Piazza Alcide De Gasperi 41 – 35131 Padova (PD). CF/P. IVA 02700620285. Telefono 049650861, Cellulare 3393369425, Mail info@cisspat.edu, PEC cert@pec.cisspat.edu, Sito www.cisspat.edu

Rappresentante legale

Marilla Malugani

Responsabile didattico

Marilla Malugani

Responsabile della segreteria (primo contatto con gli allievi)

Nicoletta Pulze, Davide Ghilardi, Erica Mazzucato

Corpo docente

Le lezioni vengono svolte da un'èquipe di 9 docenti di alto profilo didattico-formativo, con grande competenza ed esperienza nelle specifiche materie di insegnamento. Il corsista, rapportandosi ai vari docenti, avrà la possibilità diretta di vedere stili e modalità diverse di conduzione delle lezioni e sarà facilitato nella individuazione di un proprio stile comunicativo personale.

Andrea Ambrosetti

Formatore aziendale e manageriale nello sviluppo delle competenze trasversali nel mondo organizzativo. Oggi: psicologo, psicoterapeuta, sessuologo clinico (F.I.S.S.) esperto in ipnosi medica. Docente a contratto presso: AISPA - Associazione Italiana Sessuologia Psicologia Applicata e Università degli Studi di Padova. Docente C.I.S.S.P.A.T.

Alessandro Bargnani

Psicologo, Psicoterapeuta, ha fatto parte dell'Ordine degli Psicologi del Veneto per diversi anni. Coordinatore del gruppo di Lavoro in Psicologia Dello Sport; Docente formatore per la Scuola dello Sport del C.O.N.I. VENETO; Psicologo dello Sport per la Federazione Italiana Rugby; Direttore del Master in Psicologia dello Sport a Padova. Psicoterapeuta Esperto in ISTDP (Intensive Short.Term Dynamic Psychotherapy); Direttore Human Performance Institute e Psicologi Dello Sport Italia; Consulente per Nazionali, Federazioni e Atleti d'Élite in differenti discipline. Docente C.I.S.S.P.A.T.

Paola Campanaro

Psico-pedagogista, Counselor, mediatore familiare e specializzata in neuroscienze applicate alla didattica e all'età evolutiva. Insegnante di ruolo negli anni '90, decide di lasciare l'incarico per esperienze internazionali di didattica sperimentale. Docente in Pedagogia (Università degli Studi di Padova). Dirige dal 2008 il centro clinico La Quercia con 6 sedi italiane e 40 collaboratori per minori, famiglie e scuole. Dal 2017 al 2019 ha svolto un master in neuro comunicazione per portare nella didattica e nella comunicazione delle professioni intellettuali le ultime ricerche e

strumenti mutuati dal mondo delle aziende leader mondiali. Relatrice in molti convegni dedicati ad età evolutiva, genitori e docenti, autrice di diversi articoli e del libro "I segnali di fumo dei bambini quando stanno male" ed. Aldenia. Docente C.I.S.S.P.A.T.

Federica Feriozzi

Formata in Psicoterapia Dinamica Breve presso il CISSPAT di Padova e conseguito il Master Biennale in Psicodiagnostica Clinica e Forense, si occupa di valutazione diagnostico-psicologica, sostegno psicologico e psicoterapia per l'età evolutiva (adolescenti) ed adulta. Abilitata alla somministrazione e all'interpretazione del Lüscher Test e specializzata in Training Autogeno, integra la tecnica ad interventi psicologici e psicoterapeutici. Si occupa di progettazione coinvolgendo enti e associazioni territoriali in ottica multidisciplinare. Tiene interventi sulla comunicazione assertiva in contesti scolastici e in percorsi individuali orientati al potenziamento del benessere personale. Docente C.I.S.S.P.A.T.

Davide Ghilardi

Psicologo iscritto all'Ordine degli Psicologi del Veneto. Docente formatore per la Scuola dello Sport del C.O.N.I. VENETO, Psicologo dello Sport e Docente del Master in Psicologia dello Sport a Padova. Ambassador per Psicologi Dello Sport Italia e Consulente per Atleti di élite in differenti discipline sportive. Docente C.I.S.S.P.A.T.

Stefano Pattaro

Psicologo e Psicoterapeuta; Dirigente-Responsabile della Cooperativa Sociale Servizi Associati C.S.S.A. di Spinea. Coordinatore di diverse strutture pubbliche e private e formatore per diverse società. Docente C.I.S.S.P.A.T.

Marco Pedron

Psicologo, psicoterapeuta, EMDR, psicodrammatista, ipnoterapista, consulente sessuale. Docente della Scuola di Psicodramma Moreniano. Conduce weekend di formazione e corsi di crescita personale. Docente C.I.S.S.P.A.T.

Maria Puliatti

Psicoterapeuta. Terapeuta certificata e supervisore in Psicoterapia Sensomotoria. Membro direttivo della S.I.S.S.T. (Società per lo Studio dello Stress Traumatico). Esperta in Psicotraumatologia, Psicologia dell'emergenza, Psicoterapia Transculturale, Psiconcologia, Psicologia giuridica. Ha una formazione di tipo integrato ad orientamento corporeo. Autrice di numerose pubblicazioni scientifiche, tra cui "La psicotraumatologia nella pratica clinica" (2017 Mimesis), la "Regolazione del terapeuta" (2020 Mimesis), e in uscita nel 2022, "Nuovi scenari in psicologia dell'emergenza: interventi integrati di stabilizzazione in epoca COVID" e "Resilient Coaching". Direttore scientifico di Psicosoma, società di formazione in psicotraumatologia e psicoterapia integrata. Docente C.I.S.S.P.A.T.

Marco Samory

Psicologo e psicoterapeuta. Collabora con enti formativi privati e pubblici in qualità di docente e supervisore su argomenti relativi alla Psicologia e alla Psicodiagnostica clinica e forense. Docente C.I.S.S.P.A.T.

Elena Tono

Dottoranda in Psicologia dell'Educazione, con Specializzazione in Psicologia Clinica e Dinamica in corso. Professional Counselor iscritta ad AssoCounseling n. REG-A2624-2021, con ambiti di intervento nel benessere personale e relazionale e nel contesto lavoro-organizzazioni. Sin dal 2003, si è occupata di progetti di formazione e

del coordinamento di risorse sul territorio nazionale, con incarichi di responsabilità all'interno di Gruppi finanziari. Formatore individuale e di gruppo in libera professione. Executive Counselor per i ruoli di Middle Management e Management nelle organizzazioni, nelle tematiche di leadership, self-efficacy e gestione del team. Docente C.I.S.S.P.A.T.

Presentazione

Il C.I.S.S.P.A.T (Centro Italiano Studio e Sviluppo Psicoterapie a breve Termine) è uno dei più qualificati e affermati Centri di Formazione in psicologia, psicoterapia, counseling e psicologia dello sport. Fondato nel 1972 dal Prof. Luigi Peresson, vanta una lunga esperienza didattica realizzata nei suoi 50 anni di attività. Il suo successo è da attribuirsi: ▪ alla qualità degli insegnamenti; ▪ all'aggiornamento costante dei programmi; ▪ ai metodi e alle tecniche che propone, innovativi e all'avanguardia, la cui efficacia si basa su ricerche, studi ed esperienze concrete.

Da sempre il C.I.S.S.P.A.T. ha saputo cogliere le nuove esigenze formative che sono andate sviluppandosi in una società in costante trasformazione, che richiede nuove modalità di intervento in un'ampia gamma di relazioni professionali. Infine, forse il più importante, punto di forza del Centro è: l'aver sempre saputo tradurre la teoria nella pratica attraverso momenti esperienziali che consentano agli allievi di sperimentarsi e di realizzare un proprio stile comunicativo e di intervento. Questo dà loro la possibilità di costruire un personale approccio che integri aspetti della propria personalità con un insieme di competenze e conoscenze specifiche apprese in un percorso formativo strutturato e validato.

Presentazione del corso

Titolo

Corso in counseling skills & human performance (corso in abilità di counseling e prestazione umana)

Orientamento

Dinamico Breve focalizzato sullo sviluppo delle Life Skills (Qualità per la Vita), che possono essere Cognitive, Emotive, Relazionali, e sul miglioramento delle Performances umane e lavorative. Il Corso è volto al potenziamento e al perfezionamento di tutte quelle “competenze trasversali che portano a comportamenti positivi di adattamento e che rendono l'individuo capace di far fronte efficacemente alle richieste e alle sfide della vita di tutti i giorni” (Definizione di Life Skills – O.M.S., Organizzazione Mondiale della Sanità, 1993).

Obiettivi e Destinatari

Il Corso è finalizzato all'acquisizione di competenze e abilità relazionali per professionisti che operano in ambiti diversi. E' rivolto a operatori che avvertono l'esigenza di apprendere strumenti pratici e competenze operative per svolgere nel modo migliore la propria professione, migliorando e rendendo più efficace il proprio intervento: **assistenti sociali, operatori socio-sanitari e socio-assistenziali, educatori, insegnanti, infermieri, medici, dirigenti sanitari, insegnanti, commercialisti, avvocati, responsabili di risorse umane, capi area e dirigenti d'azienda**. Numerose sono le professioni che si realizzano nell'intreccio tra competenze specifiche legate al ruolo e capacità relazionali che vanno ben oltre le pure abilità comunicative. Esse richiedono l'apprendimento di tecniche di intervento ma soprattutto l'acquisizione di una sensibilità particolare all'ascolto dell'altro, la capacità di sintonizzarsi sulle emozioni e i sentimenti dell'interlocutore che passa attraverso la capacità di avvicinarsi ai vissuti emotivi propri del professionista. Questa dimensione relazionale in molte professioni è lasciata spesso al buon senso, alla disponibilità, sensibilità e volontà del singolo professionista che la attua con modalità personali e che, per quanto encomiabile, non sempre risulta adeguata ed efficace. Il Corso ha quindi un duplice obiettivo:

- trasmettere le tecniche e i metodi più adeguati alla comprensione delle problematiche del cliente;
- rendere consapevoli i professionisti dei sentimenti/emozioni sconosciuti che bloccano il loro rapporto intersoggettivo impedendo loro di entrare in relazione con l'interlocutore.

Grande rilievo verrà fornito all'apprendimento di strategie di gestione della relazione. Essa può generare un reciproco impatto, attraverso messaggi verbali e non verbali, che spesso si esprimono attraverso il corpo e dei quali non sempre si è completamente consapevoli.

Perché scegliere questo Corso?

Perché fa la differenza: per la completezza del programma, per la qualità degli insegnamenti, per i metodi innovativi che vengono proposti. Parte dal presupposto che la relazione intersoggettiva è il minimo comun denominatore presente in tutte quelle professioni che prevedono, a titolo diverso, una interazione col “cliente”.

Si tratta di un Corso speculare: permette ad un tempo di apprendere strumenti tecnici e contemporaneamente di realizzare una crescita e maturazione personale, che consentirà all'operatore di acquisire una “forma mentis” per intervenire in modo facile, adeguato e spontaneo nella relazione col cliente, mantenendosi all'interno dei confini definiti dal proprio ruolo.

Metodologia d'insegnamento

Il Corso ha un taglio pratico, con lezioni teoriche frontali e laboratori esperienziali, che si svolgono attraverso simulate, role-play, presentazione di situazioni o di "casi" da parte sia dei docenti che dei corsisti, al fine di individuare le difficoltà sperimentate con quello specifico interlocutore e con la complessità del suo racconto. L'articolazione didattica è finalizzata alla partecipazione attiva dei corsisti al fine di accrescerne le competenze relazionali e professionali. L'obiettivo è quello di coniugare in maniera funzionale-operativa la dimensione della conoscenza teorica con l'apprendimento di metodologie di intervento specifiche degli ambiti proposti.

Struttura del corso

Durata espressa in anni: 1

Durata espressa in ore: 124

Organizzazione didattica

Criteria di ammissione

- a) Possesso del diploma di scuola media superiore o titolo equivalente o titolo equipollente. (obbligatorio, richiesto da AssoCounseling e non modificabile)
- b) Possesso di un titolo professionale idoneo (a titolo esemplificativo e non esaustivo: assistente sociale, educatore-animatore di comunità, educatore professionale, formatore, infermiere, insegnante, maestro, operatore sociale, pedagogista, etc.). (obbligatorio, richiesto da AssoCounseling e non modificabile)

Modalità di ammissione

- a) Massimo allievi iscrivibili: n. 24 allievi.
- b) Per essere ammessi al corso è necessario: colloquio conoscitivo e motivazionale.

Valutazione delle competenze acquisite

Verifica delle competenze acquisite al termine del percorso attraverso prova finale di esame (scritto e/o orale)

Assenze

E' ammesso un monte ore di assenze pari al 20% del monte ore totale di formazione. Le assenze eccedenti dovranno essere recuperate con modalità definite dalla Direzione, previo accordo.

Materiale didattico

Per gli iscritti al Corso sarà attiva nel sito www.cisspat.edu un'area personale riservata alla quale gli allievi possono accedere per consultare documenti e materiali relativi al percorso formativo.

Altro materiale sarà fornito dai docenti stessi durante le lezioni.

Documenti da rilasciare al discente

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

- 1) Attestato finale che riporta gli estremi del riconoscimento di AssoCounseling, ivi compreso il logo/marchio relativo al riconoscimento di AssoCounseling. (obbligatorio, richiesto da AssoCounseling, non modificabile);

2) Un documento integrativo dell'attestato di cui al punto precedente ovvero un certificato in cui vengono esplicitati, in maniera dettagliata: ore, attività e natura degli studi effettuati durante il corso. (obbligatorio, richiesto da AssoCounseling, non modificabile).

3) Attestato conclusivo di: "Professionista-Operatore con abilità di Counseling" con possibilità di iscrizione al Registro di AssoCounseling.

Costi

Costo **totale e omnicomprensivo** del corso: € 1.350,00 + IVA

Programma del corso

INSEGNAMENTI OBBLIGATORI	ORE	DOCENTE
Storia del counseling e definizione delle abilità di counseling	8	Samory M. (4) Pedron M. (4)
Comunicazione efficace. Teorie e modelli	24	Ambrosetti A. (24)
Le predisposizioni di base dell'operatore e l'ascolto attivo	24	Puliatti M. (20) Tono E. (4)
Comunicazione assertiva e riflessione sul proprio stile comunicativo	24	Pedron M. (16) Feriozzi F. (8)
La gestione delle dinamiche conflittuali, interventi comunicativi efficaci	16	Campanaro P. (16)
Verifica delle competenze acquisite	8	Campanaro P. (8)
Totale insegnamenti obbligatori	104	

INSEGNAMENTI COMPLEMENTARI	ORE	DOCENTE
Modulazione della comunicazione e ascolto attivo per lavorare con la disabilità	4	Pattaro S. (4)
Life Skills & Human Performance	4	Bagnani A. e Ghilardi D. (4)
Le abilità di Counseling in azienda: executive counseling, leadership e gestione armonica del team	12	Tono E. (12)
Totale insegnamenti complementari	20	
Totale insegnamenti	124	

Bibliografia del corso

STORIA DEL COUNSELING E DEFINIZIONE DELLE ABILITA' DI COUNSELING

- Cappelletti, C.; Stranieri, S. (2007) Storia ed epistemologia del counseling, Roma, Il Veltro Editrice
- Kottler, J.A.; Shepard, D.S. (2008) Introduction to counseling: Voices from the field (6th ed.). Belmont, CA: Thomson Higher Education.
- Antonietti, A. (2017) Life Skills, Le abilità che aiutano ad affrontare il quotidiano, Torino, San Paolo.
- Hough, M. (1999) Abilità di counseling. Manuale per la prima formazione, Trento, Erickson
- Schiavetta, M. (2017) Lavorare sapendo ascoltare. Competenze di counseling per il sociale, Roma, Aracne

COMUNICAZIONE EFFICACE. TEORIE E MODELLI

- Alvino, V. (2010) Persuasione scientifica. Come saper convincere, influenzare e affascinare gli altri grazie all'uso del linguaggio persuasivo, Italia, Bruno editore.
- Borg, J. (2012) Il linguaggio del corpo. Guida all'interpretazione del linguaggio non verbale, Italia, Tecniche Nuove.
- Cheli, E. (2007) Teorie e tecniche della comunicazione interpersonale. Un'introduzione interdisciplinare, Italia, FrancoAngeli.
- Dale Leathers, M. H. (2016) Successful Nonverbal Communication, Routledge.
- DiLauro, D. (2011) Manuale di comunicazione assertiva, Xenia Edizioni.
- Rigotti E., (2004) La comunicazione verbale, Apogeo.
- Cantoni, L. (2002) Teoria e pratica della comunicazione, Apogeo.
- Morcellini, M. (1998) Le scienze della comunicazione, Carocci
- Cei, V. (2009) Libera la tua creatività, Milano, Franco Angeli.
- Rosati, L. (2004) Le dimensioni della creatività, a cura di Nicola Serio, Roma, Armando Editore.
- Amadori, A.; Piepoli, N. (1992) Come essere creativi, Milano, Sperling & Kupfer Editori.

LE PREDISPOSIZIONI DI BASE DELL'OPERATORE E L'ASCOLTO ATTIVO

- Puliatti, M. (2014) Prevenire il rischio di burnout in oncologia, Milano, Alpes.
- Puliatti, M. (2020) La regolazione del terapeuta, Milano, Mimesis.
- Puliatti, M. (2022) Resilient coaching, in press.
- Kristiansen, P.; Rasmussen, R. (2015) Il metodo LEGO SERIOUS PLAY per il business, Milano, Franco Angeli.

COMUNICAZIONE ASSERTIVA E RIFLESSIONI SUL PROPRIO STILE COMUNICATIVO

- Montesarchio, T. (2019) Assertività, Come liberarsi dall'approvazione altrui e cominciare a vivere, Roma, EPC.
- Rivoli, A. (2021) Comunicazione assertiva, La guida per migliorare il proprio modo di comunicare, imparare a dire "no" a dare valore alle parole, Monza e Brianza, Youcanprint.
- Goleman, D. (2004) Essere leader, Guidare gli altri all'intelligenza emotiva, Milano, Bur.
- Anchisi, R.; Gambotto Dessy, M. (2013) Teoria e pratica delle abilità relazionali: alla scoperta di sé e degli altri, FrancoAngeli, Milano.

- Hadfield, S.; Hasson, G. (2016) Come essere assertivi in ogni situazione, FrancoAngeli, Milano.
- Andrè C.; Lelord F. (2009) La stima di sé. Per imparare l'arte di amare e apprezzare sé stessi, Edizioni TEA, Milano.
- Baggio, F. (2004) "Gli homework nel training assertivo" in Baldini, F. (2004) Homework: un'antologia di prescrizioni terapeutiche, McGrawHill, Milano.
- Giannantonio, M. (2010) Mi vado bene? Autostima e assertività, Centro Studi Erickson, Trento.
- Watzlawick, P. (1997) Istruzioni per rendersi infelici, Feltrinelli, Milano.

LA GESTIONE DELLE DINAMICHE CONFLITTUALI, INTERVENTI COMUNICATIVI EFFICACI

- Anchisi, R.; Gambotto Dessy, M. (2013) "Manuale di assertività. Teoria e pratica delle abilità relazionali: alla scoperta di sé e degli altri", Franco Angeli, Milano.
- Nanetti, F. (2008) "Assertività ed emozioni. Manuale di formazione integrata alla comunicazione efficace", Pendragon, Italia.
- De Saint Mars, D. (2001) "Per imparare a dire no", Emme Edizioni, Italia.
- Goleman, D. (1996) "Intelligenza emotiva", Rizzoli, Italia.
- Goleman, D. (1998) "Lavorare con l'intelligenza emotiva", Rizzoli, Milano.
- Simionato, M.; Anderson G. (2003) "Terapia d'urto. La comunicazione come strumento per gestire le proprie emozioni", Franco Angeli, Milano
- Candace Pert, B.; Perria L. (2016) "Molecole di emozioni. Il perché delle emozioni che proviamo", TEA, Italia.
- Satinover, J. (2021) "Il cervello quantico. Scopri le infinite potenzialità del tuo cervello", Macro Edizioni, Italia.

MODULAZIONE DELLA COMUNICAZIONE E ASCOLTO ATTIVO PER LAVORARE CON LA DISABILITA'

- May, R. (1991) L'arte del counseling. Il consiglio, la guida, la supervisione. Roma, Astrolabio Ubaldini Editore.
- Carkhuff, R. (2013) L'arte di aiutare: guida per insegnanti, genitori, volontari e operatori socio-sanitari. Trento, Erickson.

LIFE SKILLS & HUMAN PERFORMANCE

- Lucidi, F. (2019) Facciamo squadra, Italia, Gedi.
- Goleman, D. (2011) Intelligenza Emotiva, Milano, BUR.
- Bertini, M. (2012) Psicologia della Salute, Milano, Raffaello Cortina.
- Zani, B.; Cicognani, E. (2000) Psicologia della Salute, Bologna, Il Mulino.
- Abbass, A. (2018) Superando la resistenza, Padova, Cleup.
- Palvarini, P. (2019) Le emozioni che rendono forti, Roma, Alpes Italia.

LE ABILITA' DI COUNSELING IN AZIENDA: EXECUTIVE COUNSELING, LEADERSHIP E GESTIONE ARMONICA DEL TEAM

- Haslam A. S.; Reicher, S. D.; Platow, M. J. (2011) Psicologia del leader, Bologna, Il Mulino.
- Goleman, D. (1995) Lavorare con intelligenza emotiva, Milano, BUR.
- Goleman, D.; Boyatzis, R. E. (2002) Essere Leader, Milano, BUR.

Eraclito, (1993) I frammenti e le testimonianze, Milano, Mondadori.

Marzo, F. (2020) L'accordatura, Milano, Franco Angeli.

Barrett F. J. (2013) Disordine armonico, Milano, Egea.

Gabrielli, G.; Chinotti O.; Profili S.; Sammarra A. (2010) Development Factory, Milano, Franco Angeli.

Mance M.; Murdock M. C.; Puccio G. J. (2013) Leadership creativa. Competenze che guidano il cambiamento, Milano, Franco Angeli.

Pilati M.; Tosi H. L. (2000) Management, organizzazione e risorse umane, Milano, Egea.

Programmi sintetici

Storia del counseling e definizione delle abilità di counseling

(Marco Samory)

Vengono illustrate le principali tappe dello sviluppo del counseling in prospettiva storica a partire dai contributi dell'orientamento umanistico-esistenziale, in particolare di Carl Rogers e Rollo May. Vengono passati in rassegna gli apporti degli autori Inglesi e quindi i principali approcci teorici di riferimento per le professioni di aiuto dai quali, a partire dagli anni '50 ad oggi, si sono progressivamente definiti in Europa e in Italia ambiti di intervento, metodologie e tecniche del counseling.

Storia del counseling e definizione delle abilità di counseling

(Marco Pedron)

In "Definizione delle abilità di counseling", dopo la presentazione di cos'è un'abilità, vengono presentate le abilità personali di counseling da sviluppare: l'accoglienza e l'accettazione incondizionata del cliente; l'ascolto attivo; l'empatia; la congruenza; il non giudizio; la comunicazione efficace e la consapevolezza della comunicazione non verbale in se stessi e negli altri; la capacità di esplorare e di chiarificare i contenuti del cliente; il saper formulare domande in modo appropriato; l'identificare i sentimenti dell'altro, il riformulare e il riassumere; il gestire il silenzio.

Comunicazione efficace. Teorie e modelli (Andrea Ambrosetti)

Oggi la comunicazione intesa come "mettere in comune" ha lasciato posto alla comunicazione volta o a "possedere": cose, situazioni, complimenti, obiettivi o ad una comunicazione seduttiva che mira quindi alla conquista. Il modulo formativo si propone di creare una maggior consapevolezza sul modo di comunicare, proprio e dei nostri interlocutori e del perché, al fine di poter raggiungere i propri obiettivi nel rispetto reciproco. Le lezioni altamente dinamiche ed esperienziali si svolgeranno in modalità frontale, con attività di in gruppo, role playing con utilizzo della videocamera ed analisi del proprio operato. Gli argomenti trattati saranno: la comunicazione, verbale e non verbale, assertiva e le sue posizioni anassertive; la comunicazione del corpo (postura, il linguaggio del volto, segni di tensione o di gradimento del corpo); le tecniche di respirazione nella relazione (essere centrati su di sé, gestione degli stati d'animo come dolore, rabbia e frustrazione); prepararsi ad una performance; la pragmatica della comunicazione assertiva ed il ruolo delle emozioni (gli assiomi della comunicazione e le posizioni assertive); il contenuto e la relazione; azioni e reazioni nel ciclo di comunicazione (aggressivo, passivo, evitante); comunicazione assertiva e l'arma dell'efficacia (spaccare il campo comunicativo conflittuale e creare un contesto favorevole, passando dal conflitto alla valorizzazione); attrarre e portare l'interlocutore sulla nostra ragione come possibilità di cambiamento e spunto di riflessione (creare fiducia - storie e metafore).

Le predisposizioni di base dell'operatore e l'ascolto attivo

(Maria Puliatti)

Per quanto concerne "Le predisposizioni di base dell'operatore" il programma verte sul tema dell'incontro con l'altro nella relazione di aiuto, che è sempre un argomento complesso, poiché la persona, che spesso vive una situazione individuale e familiare oggettivamente difficile, tende a scaricare i suoi problemi su chi la ascolta in maniera torrenziale, trasferendo sull'ascoltatore la sua angoscia, spesso senza seguire le indicazioni che le vengono fornite, in una spirale senza fine. Essere a contatto con problemi e sofferenza altrui richiede nell'operatore il cercare un

equilibrio difficile da trovare e da mantenere: quello tra l'empatia nei confronti di chi ci chiede aiuto, necessaria per un rapporto efficace e costruttivo, e un distacco dai suoi problemi e dalla emotività che l'altro riversa addosso, per tutelare la propria serenità e tranquillità. La ricerca di un equilibrio è la sfida più importante nella relazione di aiuto, poiché un eccessivo coinvolgimento emotivo nei problemi dell'altro può limitare da un lato la capacità di valutare equilibratamente, ma senza giudizio, i problemi che vengono sottoposti e quindi l'efficacia dell'intervento di aiuto, e dall'altro creare nell'operatore uno stato di tensione e di sofferenza non facile da gestire. In questo sovraccarico emotivo può farsi spazio la possibilità di sviluppare "compassion fatigue", è una condizione caratterizzata da una graduale diminuzione progressiva nel tempo del desiderio di prendersi cura, ovvero della compassione. Senza questo equilibrio, senza un confine tra sé e l'altro, i problemi, le difficoltà e le storie si intrecciano, mischiandosi con la storia e le difficoltà dell'operatore, sovraccaricandolo emotivamente con un costo psicologico che impatteranno sia sulla relazione con il cliente sia sulla propria vita. Lo stress continuativo, l'essere sopraffatti dalle risposte emotive dell'altro crea i presupposti per l'esordio del burnout, che letteralmente significa, bruciati, fusi, esauriti, ed è una condizione clinica significativa associata propria alla relazione d'aiuto. Ne conseguono, esaurimento emotivo, depersonalizzazione, perdita di interesse lavorativo. Quando l'operatore è sopraffatto dallo stress relazionale, si crea un blocco al ciclo all'azione. Il ciclo all'azione è quello che guida le persone in tutto l'arco della giornata, fatto di più cicli, il primo stadio è l'insight, la capacità di raccogliere informazioni, che porta allo stadio dell'efficacia, quindi rispondere in modo nella gestione e risoluzione di problemi, che porta al terzo stadio quello della soddisfazione, e a seguire al rilassamento. Quando c'è troppo stress, il ciclo si blocca all'insight, interferendo con il normale processo di funzionamento. Alla luce di questi elementi appare chiaro come essere in grado di usare un linguaggio confinato efficace, che non tocchi i vissuti profondi, che sono materia psicologica, imparare a stare nell'ascolto dell'altro senza esserne sopraffatto, e acquisire e migliorare competenze di resilienza, siano dei fattori preventivi importanti, poiché promuovono la differenziazione dall'altro che richiede aiuto. Per quanto riguarda la seconda parte della macroarea, ovvero l'ascolto come capacità fondamentale dell'operatore, questi saranno i punti trattati: l'ascolto attivo; l'esplorazione dei valori e degli obiettivi; focalizzare la direzione e la strategia, trovare una direzione per il cambiamento; evocare la motivazione propria della persona; evocare speranza e fiducia; rafforzare l'impegno e sostenere il cambiamento.

Le predisposizioni di base dell'operatore e l'ascolto attivo *(Elena Tono)*

Ogni persona nel suo piccolo può trasformare un momento banale in un'esperienza entusiasmante, in una relazione appunto creativa. Il segreto perché ciò accada è quello di stabilire un rapporto intimo, profondo con l'altro, vivere ogni singola esperienza con entusiasmo, come una relazione coinvolgente. Questo è anche uno dei segreti per trasformare la propria vita e il proprio lavoro in un'arte.

Erich Fromm (1972) scrive che la creatività è la capacità di "vedere" e di "rispondere", non intesa come un comune vedere con gli occhi e rispondere con le parole, ma in modo molto più profondo e intenso.

Una relazione creativa si basa su cinque principali caratteristiche: capacità di meravigliarsi, di concentrarsi sul presente, l'esperienza integrata di sé, la tolleranza, l'armonia, l'integrazione, la rinascita.

Nel corso della lezione andremo ad approfondire che cosa significhi stabilire una relazione d'ascolto che abbia origine da una predisposizione creativa, che si fondi sulla capacità di meravigliarsi, di concentrarsi sul qui e ora, che accompagni nell'esperienza integrata di sé, che contempi tolleranza, armonia, coraggio nell'affermare la propria indipendenza, nell'esprimere il proprio pensiero, il proprio sentire, la

propria modalità di comportarsi e di essere. Dovendo acquisire competenze comportamentali il percorso formativo, oltre a contributi teorici per inquadrare il tema, utilizzerà metodi di interazione ed esperienziali al fine di sperimentare concretamente quanto appreso nella parte teorica.

Comunicazione assertiva e riflessione sul proprio stile comunicativo (Marco Pedron)

In “Comunicazione assertiva”, seguendo i padri fondatori del training assertivo come Andrew Salter e Joseph Wolpe, si imparerà cos'è la comunicazione assertiva e quali sono gli stili comunicativi (triangolo dell'assertività). Verrà approfondita la nozione di assertività, la sua efficacia e il suo utilizzo. L'assertività, dal latino “asserere”, cioè asserire, consiste nella capacità umana di esprimere in maniera chiara ed efficace le proprie emozioni e idee, senza ledere la dignità e le opinioni altrui. L'assertività è il riconoscere ed esprimere le proprie emozioni, il difendere i propri diritti, il manifestare i propri bisogni, preferenze, desideri, critiche, tutto questo in modo onesto, diretto, adeguato, nel rispetto dei diritti e non dei desideri altrui.

Comunicazione assertiva e riflessione sul proprio stile comunicativo (Federica Feriozzi)

Un comportamento assertivo promuove “l'uguaglianza nei rapporti umani, mettendo le persone in grado di agire nel migliore interesse, di difendersi senza ansia, di esprimere con facilità e onestà le proprie sensazioni, di esercitare i propri diritti senza negare quelli degli altri” (Robert Emmons e Emmons Alberti). La comunicazione assertiva si rivela particolarmente utile in molti contesti della vita. L'assertività trova applicazione in tutte le aree che richiedono un certo livello di competenze sociali, come la professione, la medicina, la politica, il commercio, le relazioni sentimentali e amicali, etc. Nella seconda parte del modulo verrà trattato il tema della “Riflessione sul proprio stile comunicativo”: lo stile comunicativo rappresenta il complesso di comportamenti comunicativi di natura verbale, paraverbale e non verbale che esprimono tratti personali, orientamenti e disposizioni della persona che li esibisce. Uno stile comunicativo assertivo permette all'individuo di aver chiaro cosa desidera, di agire per ottenerlo senza sperimentare un senso di colpa, rispettando i diritti degli altri e mantenendo una buona opinione di sé anche nella condizione di difficoltà o impossibilità di raggiungere ciò che desidera. Uno stile comunicativo passivo caratterizza invece persone incapaci di esprimere le proprie opinioni e sentimenti, che tendono a ritenere gli altri migliori di sé e a temere il giudizio altrui, che faticano a rifiutare le richieste, a proporre iniziative e a prendere decisioni. Infine, uno stile comunicativo aggressivo viene realizzato da individui che tentano di soddisfare unicamente i propri bisogni prevaricando gli altri, ritenendo di essere nel giusto, addossando agli altri la responsabilità dei propri errori. Acquisire consapevolezza rispetto al proprio stile comunicativo permette di cambiare la qualità della propria vita ed il modo in cui si interagisce con gli altri, modificando il comportamento relazionale in base ai propri obiettivi e valori, favorendo buone relazioni e una buona stima di sé. Inoltre, lavorando nell'ambito delle relazioni interpersonali e/o in gruppi di lavoro, ci si trova a dover gestire numerose e complesse difficoltà relazionali che determinano fortemente la qualità della prestazione professionale offerta. Pertanto la ricerca e la costruzione di modalità e scambi relazionali efficaci rappresentano un investimento su di sé come pure sul processo e sul contenuto della propria professionalità, nel rispetto dell'altro e dei suoi bisogni e valori. L'obiettivo di proporre un training assertivo di sperimentazione permette non solo di lavorare sulla comunicazione e sugli aspetti sociali ad essa relativi ma di lavorare su di sé, sull'autostima, sul concetto di diritto e di valore personale.

La gestione delle dinamiche conflittuali, interventi comunicativi efficaci (Paola Campanaro)

“Quando abbiamo modo di descrivere i singoli essere umani, sia lo scienziato sia il profano fanno comunemente ricorso ad aggettivi che riguardano il carattere”. (G.Bateson). Partendo dalla comunicazione del “chi dice”, passando attraverso il “come si dice” per arrivare al “chi lo recepisce” si apprenderanno le tecniche di comunicazione efficace,

tecniche di pre-suasione, tecniche e strumenti per la gestione del conflitto, la negoziazione, che sveleranno alcuni dei segreti del linguaggio non verbale e para verbale. Il conflitto inoltre va conosciuto per essere gestito e per non farsi gestire da esso stesso. Una delle skill che si acquisirà, sarà legata alla gestione del proprio atteggiamento corporeo, verbale e mentale per dare legittimità alla rabbia per accedere al problem solving personale e poi gruppale. Inoltre si impareranno a riconoscere le fasi del conflitto, dallo stato di quiete all'escalation. Altra skill indispensabile che si acquisirà nel corso di questi insegnamenti, è la capacità di riconoscere i bisogni sottintesi, latenti e impliciti. Questo sarà un passo indispensabile per applicare gli stili comunicativi efficaci che si impareranno. Infine, conosceremo gli errori più frequenti della comunicazione che conducono generalmente al conflitto.

Modulazione della comunicazione e ascolto attivo per lavorare con la disabilità (Stefano Pattaro)

Questo modulo formativo rappresenta un'applicazione di quanto precedentemente appreso sulla comunicazione efficace e ha lo scopo di modulare il lavoro con la persona disabile nei diversi contesti ambientali (domiciliare, scolastico, servizi residenziali e semiresidenziali). Si affronteranno le tematiche relative all'intervento con la famiglia e al raccordo con le realtà di assistenza territoriale pubblica e privata. Questo modulo può risultare molto utile a tutte le figure professionali coinvolte nel Corso (assistenti sociali, operatori socio-sanitari e socio-assistenziali, educatori, insegnanti, infermieri, medici, dirigenti sanitari, insegnanti, commercialisti, avvocati, responsabili di risorse umane, capi area e dirigenti d'azienda) perché tutti questi operatori, più o meno frequentemente, possono trovarsi per vari motivi nella condizione di lavorare con la disabilità: acquisire queste competenze può fornire un importante sostegno nella qualità della relazione che riusciranno ad instaurare.

Life Skills & Human Performance (Alessandro Bargnani, Davide Ghilardi)

In questo modulo verranno analizzate nello specifico quali sono le Life Skills (o Soft Skills – Qualità trasversali per la Vita) su cui poter lavorare per migliorare direttamente la propria prestazione sia a livello professionale che a livello personale, nelle relazioni e nei rapporti umani. Partendo quindi dalla analisi delle Life Skills (cognitive, emotive e relazionali), sia a livello generale che a livello personale, si vedrà, attraverso la analisi di casi riportati sia dai docenti che dai corsisti, come esse possono condizionare molto concretamente le proprie performance nei vari ambiti della vita quotidiana.

Da qui si passerà poi alla definizione del concetto di Human Performance (o prestazione umana) andando ad analizzare e a "sperimentare" tutte le componenti che fanno la differenza all'interno di questo contesto.

Le abilità di counseling in azienda: executive counseling, leadership e gestione armonica del team (Elena Tono)

Le aziende oggi necessitano di leader dotati della capacità di reinventare le strutture, i prodotti-servizi, i modi di produrre e di vendere, di evolvere e cambiare in maniera rapida ed efficace con il mutare repentino dei mercati e di farlo assieme ai propri collaboratori e al team che conducono.

Il progetto di formazione proposto ha lo scopo di formare un leader che sa ascoltare, quindi che è in grado di rilevare i segnali di cambiamento sia interni che esterni all'azienda, che è a favore del cambiamento in quanto ha la consapevolezza che la tradizione non significa conservazione, ma continua sintonizzazione con l'ambiente e con i suoi mutamenti e che ha la capacità di riconoscere che ogni soggetto è diverso dagli altri e va valorizzato perché è proprio dall'interazione delle diversità che prende vita e forza la creatività. E' una tipologia di leader che si distingue per la fiducia riconosciuta alle

persone che collaborano nell'organizzazione, che quindi si sentono libere di contribuire con il proprio pensiero al raggiungimento degli obiettivi. Uno dei compiti del leader creativo è anche quello di creare il "clima creativo" all'interno dell'organizzazione o del team che guida, dimostrando in prima persona di essere garante e promotore della solidarietà reciproca per il raggiungimento dell'obiettivo comune, di serenità, armonia, divertimento ed entusiasmo, accettazione delle diversità e dei talenti personali, capace di accettare i rischi e i fallimenti insiti nel cambiamento creativo.

Il leader creativo, inoltre, ha una buona capacità di gestione delle proprie emozioni e di quelli degli altri con un'elevata competenza negli ambiti riconducibili all'intelligenza emotiva.

Per raggiungere questi obiettivi, gli argomenti trattati nel percorso formativo sono:

- i principali modelli di leadership;
- gli aspetti psicologici della leadership;
- il ruolo dell'intelligenza emotiva e le leadership emotiva di Daniel Goleman;
- i principali aspetti delle creatività e il suo sviluppo nelle organizzazioni;
- la leadership creativa;
- la leadership creativa e il team secondo la metafora dell'orchestra jazz;
- strumenti di leadership efficace.

Dovendo acquisire competenze comportamentali il percorso formativo, oltre a contributi teorici per inquadrare il tema, utilizzerà metodi di interazione esperienziali al fine di sperimentare concretamente quanto appreso nella parte teorica.