

# **1. Presentazione della struttura**

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

Studio Punto e a Capo

Via Monte Rosa, 19 – 20146 – Milano

C.F. VRD MCH 56L45 F205R      P.Iva 08816720968

Tel. 339 2965821 e-mail: maria.chiara.verderi@gmail.com    pec: [studiopuntoeacapo\\_MCVerderi@pec.it](mailto:studiopuntoeacapo_MCVerderi@pec.it)

[www.studiopuntoeacapo.it](http://www.studiopuntoeacapo.it)

### **1.1.1 Denominazione eventuale della scuola**

Studio Punto e a Capo

## ***1.2 Rappresentante legale***

Maria Chiara Verderi

## ***1.3 Responsabile didattico***

Anna Salvadori

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

Maria Chiara Verderi

## ***1.5 Corpo docente***

### **1.5.1 Anna Salvadori**

Psicologa, Psicoterapeuta ad orientamento Umanistico-Esistenziale, Professional Counselor (iscritta ad Asso Counselling AO494), Formatrice Kids' Workshop, Formatrice Insegnanti Efficaci metodo Gordon (T. E. T). Laureata presso l'Università di Padova nel 1989, svolge la libera professione e si occupa da più di vent'anni di problematiche in ambito clinico, educativo, socio-assistenziale ed aziendale. Collabora presso diverse scuole di Counselling di Milano, svolgendo docenze relative alle diverse fasi della comunicazione, alla gestione del conflitto e del processo di problem solving.

Psicologa, Psicoterapeuta specializzata in Psicoterapia Centrata sul Cliente presso l'Istituto dell'Approccio Centrato sulla Persona , Professional Counselor, Formatrice Kids' Workshop, Formatrice Insegnanti efficaci metodo Gordon (TET). Ha una formazione in ACT (Acceptance and Commitment Therapy) e in Flash Technique

(Dr. Phil Manfield), Formatrice "Genitori in regola". Svolge attività di docenza presso la scuola di Counseling Teatri possibili di Milano e supervisione a Counselor, psicologi e psicoterapeuti. Esercita la propria attività professionale privata a Seregno (MB).

### **1.5.2 Luca Legnani**

Supervisor trainer Counselor ad indirizzo rogersiano integrato, educatore professionale socio pedagogico, dirigente di comunità, formatore.

Dal 1997 opera nel terzo settore favorendo la co costruzione di progetti di vita centrati sul bisogno e sulla crescita personale e professionale della Persona e del sistema relazionale e sociale con i quali essa è interconnessa attraverso percorsi di counseling e l'utilizzo della Comunicazione NonViolenta.

Attualmente ricopre l'incarico di Coordinatore di due Centri Diurni per Persone in condizioni di disabilità, di presidente dell'Associazione "Williy ...a Two xTwo" ETS, di socio fondatore e membro del Consiglio Direttivo dell'Associazione "Sicommunity" APS e di Referente per l'Associazione professionale di categoria "Società Italiana di Counseling" in Regione Lombardia.

### **1.5.3 Francesca Landini**

Terapista della Neuro e Psicomotricità dell'Età Evolutiva, ha conseguito la laurea presso l'Università degli Studi di Milano nel 2011 con votazione 109/110. Attestato di primo livello per la Stimolazione Basale. Dal 2011 ha collaborato con l'Associazione Willy Down Onlus Aps di Milano e dal 2016 con l'Associazione Willy...a Two x Two ETS svolgendo attività ambulatoriali di neuropsicomotricità, assistenza scolastica ad alunni disabili e attività educative. Esperienza nel back e nel front office in area amministrativa e di relazione col pubblico. Responsabile dell'area Formazione, Tutor d'aula per i corsi di Formazione "Quando Ti Comporti Così..." per gli apresso la Cooperativa Nisida di Chiavenna. Coordinatrice del servizio SAD (assistenza domiciliare) per l'ambito della Valchiavenna per Cooperativa DomiGroup

### **1.5.4 Maria Chiara Verderi**

Professional Counselor a indirizzo integrato e socio sanitario. Conduttore di classi di Bioenergetica Ipsò. Iscritta Assocounseling A0185.

Consulente per umani e per animali e insegnante di Fiori di Bach iscritta nel Registro Internazionale della Fondazione Bach ITP-2009-1105D di 1, 2, 3 Livello e corsi di formazione continua.

Volontaria presso l'Hospice Malattie Infettive A.O. Luigi Sacco di Milano dal 2009, prima come Counselor a disposizione del personale curante e dal 2010 al 2020 responsabile del progetto "Fiori di Bach in Hospice".

Responsabile del nuovo progetto "Fiori di Bach in Hospice" presso L'Hospice S.Rocco di Galliate da febbraio 2026.

Ha tenuto corsi al personale curante dell'Hospice su Stress e burnout per la loro formazione continua e per lo stesso motivo ha tenuto, sempre presso l'Hospice, gruppi di bioenergetica.

Formazione teorico esperienziale sulla applicazione clinica della Teoria Polivagale nella relazione – 2023 - IPSO

## **1.6 Presentazione**

Studio Punto e a Capo è nato nel settembre 2016 ed è stato fondato da Maria Chiara Verderi.

E' nato per diffondere lo studio e la diffusione del Counseling e di altre attività volte alla prevenzione e al benessere delle persone.

Studio Punto e a Capo, oltre ad essere uno studio in cui vengono offerte consulenze di Counseling a privati, eroga corsi di aggiornamento per Counselor e più in generale per persone che lavorano nella relazione d'aiuto, in particolare su Counseling e su Fiori di Bach.

E' la sede milanese della Scuola di Formazione Edward Bach, in cui vengono proposti tutti i corsi della Formazione Internazionale sui Fiori di Bach riconosciuta dal Bach Centre, oltre a quelli per la formazione continua.

E' la sede del gruppo "Gli amici di Edward" che si incontra per condividere le proprie esperienze o i propri studi nel lavoro con i Fiori, sia con umani sia con animali.

E' la sede de "La Carta del Merluzzo" che si propone di presentare e ascoltare autori di libri, in prevalenza sulle cure alla persona ma non solo.

Vengono inoltre promossi incontri con persone che lavorano a vario titolo nella relazione d'aiuto, come medici, psicologi, naturopati, terapisti di lavoro sul corpo, veterinari, comportamentisti.

## **1.7 Costi**

Inserire il costo **totale e omnicomprensivo** del corso: € 2.196,00 IVA inclusa

## **2. Presentazione del corso**

### **2.1 Titolo del corso**

Abilità di Counseling a indirizzo Umanistico Esistenziale Integrato.

“Dalla complessità delle relazioni alla traversata empatica”.

### **2.2 Obiettivi**

Nell’ambito di un percorso di ampio respiro, il corso si rivolge a tutti coloro che svolgono attività di sviluppo sociale e/o educativo e comunque a tutti coloro che intendono migliorare le loro capacità comunicative e relazionali.

Il lavoro che verrà proposto si focalizza su un processo di autoconsapevolezza ottenuto in un ambiente protetto, supportivo e non giudicante in cui verrà facilitata la percezione di sé e dei propri bisogni.

Questa nuova autoconoscenza aiuterà il partecipante ad aprirsi a nuove competenze relazionali, a risolvere momenti di crisi quotidiana, sia familiari sia professionali, ed, in prospettiva, ad avviare un cammino di autorealizzazione.

Un percorso annuale per aprirsi a nuove competenze relazionali, per risolvere momenti di crisi sia familiari, sia professionale e per avviare un cammino di autoconsapevolezza.

Il percorso è pensato per le persone che svolgono attività nell’ambito della relazione d’aiuto, ma anche per le persone che desiderano migliorare le proprie capacità migliorative.

### **2.3 Metodologia d’insegnamento**

Per la parte teorica: lezioni frontali, didattica interattiva

Per la pratica esperienziale: lavori di gruppo, simulate, role-playing, lavoro corporeo, supervisioni in triadi

### **2.4 Struttura del corso**

Inserire qui la seguente struttura di base

Durata espressa in anni: 1

Durata espressa in ore: 160

### **2.5 Organizzazione didattica**

#### **2.5.1 Criteri di ammissione**

- a) Possesso del diploma di scuola media superiore o titolo equivalente o titolo equipollente.
- 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.).
- c) Aver compiuto 23 anni di età.

## **2.5.2 Modalità di ammissione**

- a) Massimo allievi iscrivibili: 20
- b) Per essere ammessi al corso è necessario: colloquio conoscitivo e motivazionale

## **2.5.3 Valutazione delle competenze acquisite**

Alla fine del percorso verrà richiesto ai partecipanti una tesina sulle competenze acquisite e una relazione su un testo tra quelli proposti dal corpo docente.

## **2.5.4 Assenze**

E' consentito il 10% di assenze non recuperabili.

## **2.5.5 Materiale didattico**

Per ogni insegnamento verranno suggeriti alcuni testi di consultazione e verranno messe a disposizione dispense o slides a scelta del docente.

## ***2.6 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.
- 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.
- 3) Diploma di primo livello del Programma di Formazione Internazionale sui Fiori di Bach del Bach Centre UK.

### 3. Programma del corso

INSEGNAMENTO	ORE	DOCENTE
Storia del counseling e definizione delle abilità di counseling	8	Maria Chiara Verderi
Comunicazione efficace. Teorie e modelli	20	Anna Salvadori
Le predisposizioni di base dell'operatore e l'ascolto attivo	24	Anna Salvadori
Comunicazione assertiva e riflessione sul proprio stile comunicativo oppure CNV	32	Luca Legnani
La gestione delle dinamiche conflittuali, interventi comunicativi efficaci	24	Anna Salvadori,
Verifica delle competenze acquisite	16	Anna Salvadori, Luca Legnani, Francesca Landini, Maria Chiara Verderi
Totale insegnamenti	124	\

INSEGNAMENTI COMPLEMENTARI	ORE	DOCENTE
Fisiologia ed emozioni oppure Neuroscienze.....	8	Francesca Landini
I Fiori di Bach come integrazione e come mappa emotiva	16	Maria Chiara Verderi
Stress e burnout	8	Maria Chiara Verderi
Introduzione alla Teoria Poloivagale	4	Maria Chiara Verderi
Totale insegnamenti	36	\

TOTALE FORMAZIONE	ORE	DOCENTE
Monte ore totale della formazione teorico pratica	160	

## 4. Bibliografia del corso.

### LETTURE OBBLIGATORIE

- Rogers, C.R., Roethlisberger, J.F. (1952), "Barriers and Gateways to Communication", *Harvard Business Review*, Nov-Dic 1991, pag 105. <<https://hbr.org/1991/11/barriers-and-gateways-to-communication>> (09/07/2019).
- Rogers, C.R. (1978) *Potere personale. La forza interiore e il suo effetto rivoluzionario*, Roma, Astrolabio.
- Rogers, C.R. (2012) *Un modo di essere*, Firenze e Milano, Giunti.
- Rosenberg, M.B. (2017) *Le parole sono finestre (oppure muri). Introduzione alla Comunicazione Nonviolenta*, Reggio Emilia, Ed. Esserci.
- Gordon T. (2014) *Relazioni efficaci. Come costruirle. Come non pregiudicarle*, Molfetta, La Meridiana Ed.
- Gordon T. (1994) *Genitori efficaci*, Molfetta, La Meridiana Ed.
- Satir V. (2000) *In famiglia come va? Vivere le relazioni in modo significativo*, Acqui, Impressioni grafiche Ed.
- Sluzki C.E., Ransom D.C. (1978) *Il doppio legame*, Roma, Astrolabio Ed.

### LETTURE CONSIGLIATE

- Bohm, D. (1985) *Unfolding Meaning*, London and New York, Routledge.
- Bohm, D. (1994) *Thought as a System*, London and New York, Routledge.
- Bohm, D. (2005) *On Creativity*, London and New York, Routledge.
- Bohm, D. (2014) *Sul dialogo*, Pisa, ETS.
- Bracchi, R. (2019) "Comunicazione (etimologia)", in VV., *La comunicazione. Dizionario di scienze e tecniche*, <[www.lacomunicazione.it](http://www.lacomunicazione.it)> (17/08/2019).
- Buber, M. (1991) *L'io e il tu*, Pavia, Bonomi.
- Caporale, A.B. (2022) *Essere counselor. Identità e prospettive di una professione*, Milano, Franco Angeli.
- Carkhuff, R.R. (1987) *L'arte di aiutare. Manuale*, Trento, Erickson.
- Egan, G. (2002), *The Skilled Helper. A problem-management and opportunity-development approach to helping* (VII ed.), Pacific Grove CA (USA), Brooks/Cole.
- Gendlin, E.T. (2001) *Focusing: Interrogare il corpo per cambiare la psiche*, Roma, Astrolabio-Ubaldini.
- Giorgi, P.P. (2008) *La violenza inevitabile: una menzogna moderna*, Milano, Jaca Book.
- Gordon T. (2014) *Né con le buone né con le cattive. Bambini e disciplina*, Molfetta, La Meridiana Ed.
- Isaacs, W. (1999) *Dialogue and the art of thinking together*, New York, Currency.
- Kahneman, D. (2012) *Pensieri lenti e veloci*, Milano, Mondadori.
- Kinyon, J., Lasater, I. (2014) *Choosing Peace. New Ways to Communicate to Reduce Stress, Create Connection, and Resolve Conflict*, Amherst MA (USA), Mediate Your Life LLC.

- Kinyon, J., Lasater, I. (2015) *From Conflict to Connection: Transforming Difficult Conversations into Peaceful Resolutions*, El Sobrante CA (USA), Global Reach Books.
- Kinyon, J., Lasater, I., Stiles, J. (2017) *When Your Mind Sabotages Your Dreams: Turning Your Critical Internal Voices into Collaborative Allies*, New Haven CT (USA), Lasater & Kinyon.
- Langer E.J. (2015) *Mindfulness: La mente consapevole*, Milano, Garzanti-Corbaccio.
- Larsson, L. (2011) *A Helping Hand, mediation with Nonviolent Communication*, Svensbyn, Friare Liv.
- Maslow, A.H. (1973) *Motivazione e personalità*, Roma, Armando.
- Max-Neef, M. (2011) *Lo sviluppo su scala umana*, Bra, Slow Food.
- May, R.R. (1991) *L'arte del counseling: Il consiglio, la guida, la supervisione*, Roma, Astrolabio-Ubaldini.
- Mayes, I. (2010) "Nonviolent Communication: Tools and Talking-Points for Practicing the Person-Centered Approach", *The Person-Centered Journal*, 17(1-2), 90-99.
- Murray H.A. (1932) *Explorations in Personality*, New York, Oxford University.
- Nigro, D. (2023) *Counseling. Manuale di istruzione & formazione (2 volumi)*, Catanzaro, La Rondine
- Petrogalli, F. (2017) "La ritualizzazione dei conflitti in Gestalt. Dalla gestione del conflitto alla promozione dell'aggressività", *Monografie di Gestalt*, 3/4, 93-102.
- Rogers, C.R. (2013) *La terapia centrata-sul-cliente*, Firenze e Milano, Giunti.
- Rogers, C.R. (1971) *Psicoterapia di consultazione*, Roma, Astrolabio Ed.
- Rogers, C.R. (1978) *Potere personale. La forza interiore e il suo effetto rivoluzionario*, Roma, Astrolabio.
- Rogers, C.R. (2012) *Un modo di essere*, Firenze e Milano, Giunti.
- Rogers, C.R., Roethlisberger, J.F. (1952) "Barriers and Gateways to Communication", *Harvard Business Review*, Nov-Dic 1991, pag 105. <<https://hbr.org/1991/11/barriers-and-gateways-to-communication>> (09/07/2019).
- Rosenberg, M.B. (2006) *Le tue parole possono cambiare il mondo. Come l'empatia ci aiuta a costruire la pace*, Reggio Emilia, Ed. Esserci.
- Rosenberg, M.B. (2006) *Le sorprendenti funzioni della rabbia. Come gestirla e scoprirne il dono*, Reggio Emilia, Ed. Esserci.
- Rosenberg, M.B. (2007) *Crescere i bambini con la Comunicazione Nonviolenta*, Reggio Emilia, Ed. Esserci.
- Rosenberg, M.B. (2007) *Spiritualità pratica: Una spiritualità che inizia da te*, Reggio Emilia, Ed. Esserci.
- Rosenberg, M.B. (2009) *In famiglia... quale comunicazione?*, Reggio Emilia, Ed. Esserci.
- Rosenberg, M.B. (2010) *Educare con la Comunicazione Nonviolenta*, Reggio Emilia, Ed. Esserci.
- Rosenberg, M.B. (2013) *Il cuore del cambiamento sociale*, Reggio Emilia, Ed. Esserci.
- Rosenberg, M.B. (2013) *Superare il dolore tra noi. La guarigione spirituale e la riconciliazione senza compromessi*, Reggio Emilia, Ed. Esserci.
- Rosenberg, M.B. (2014) *Preferisci avere ragione o essere felice? La forza straordinaria della Comunicazione Nonviolenta svelata dal suo ideatore*, Reggio Emilia, Ed. Esserci.
- Rosenberg, M.B. (2017) *Insegnare ai bambini con empatia*, Reggio Emilia, Ed. Esserci.
- Rosenberg, M.B. (2017) *Le parole sono finestre (oppure muri). Introduzione alla Comunicazione Nonviolenta*, Reggio Emilia, Ed. Esserci.
- Schein, E.H. (2018) *Cultura d'azienda e leadership*, Milano, Raffaello Cortina.

Senge, P.M., Scharmer C.O., Jaworski J., Flowers B.S. (2005), *Presence: An Exploration of Profound Change in People, Organizations, and Society*, New York, Crown B..

Watzlawick, P. (1976) *La realtà della realtà. Comunicazione – disinformazione - confusione*, Roma, Astrolabio-Ubaldini.

Watzlawick, P., Weakland, J.H., Fisch, R. (1974) *Change: la formazione e la soluzione dei problemi*, Roma, Astrolabio-Ubaldini.

## INSEGNAMENTI COMPLEMENTARI

Bach E. *Guarire con i fiori. Guarisci te stesso. I dodici guaritori e altri rimedi*, Nuova Ipsa Edizioni

Bach E. (2019) *Fiori di Bach. Rimedi, patologie, tecniche di preparazione e assunzione*, Firenze Giunti Ed.

Darwin C. (1982) *L'espressione delle emozioni*, Torino, Bollati Boringhieri Ed.

Damasio A.R. (1995) *L'errore di Cartesio*, Milano, Adelphi Ed.

Capra F. (1975) *Il tao della fisica*, Milano, Adelphi Ed.

LeDoux J. (1998) *Il cervello emotivo*, Milano, Baldini e Castoldi Ed.

LeDoux J. (2016) *Ansia*, Varese Raffaello Cortina Ed.

Goleman D. (1999) *Intelligenza emotiva*, Milano, Rizzoli Ed.

Pert C. (2000) *Molecole di emozioni*, Milano, Corbaccio Ed.

Porges S.W. (2016) *La teoria polivagale. Fondamenti neurofisiologici delle emozioni, dell'attaccamento, della comunicazione e dell'autoregolazione*. Frascati, Giovanni Fioriti Ed.

Porges S.W. (2018) *La guida alla teoria Polivagale*. Frascati, Giovanni Fioriti Ed.

Deb Dana (2018) *La teoria polivagale nella terapia*. Frascati, Giovanni Fioriti Ed.

Soresi E. (2013) *Il cervello anarchico*, Novara, DeAgostini Ed.

Bottaccioli F. (2012) *Stress e vita*, Milano, Tecniche Nuove Ed.

Maslach C. (1996) *La sindrome del burnout*, Assisi, La cittadella Ed.

Lowen A. (1978) *Il linguaggio del corpo*, Milano, Feltrinelli Ed.

Lowen A. (1982) *Il tradimento del corpo*, Roma, Mediterranee Ed.

Lowen A. (1994) *Arrendersi al corpo*, Roma, Astrolabio Ed.

Marchino L. , Mizrahi M. (2004) *Il corpo non mente*, Segrate, Frassinelli Ed.

## **5. Programmi sintetici.**

### ***5.1 Storia del counseling e definizione delle abilità di counseling***

La storia del Counseling a partire dalle prime esperienze di fine '800 in Inghilterra in cui, nel mondo anglosassone, si inizia a utilizzare questo termine per definire un'attività ad orientamento professionale e sociale.

Le esperienze in America di Parson. Il lavoro con i reduci americani in cui viene definito l'ambito di applicazione che è chiaramente sociale, molto lontano e molto differente da quello degli interventi psicoterapici.

Cose si intende per abilità di Counseling e ambiti di applicazione.

Assocounseling.

### ***5.2 Comunicazione efficace. Teorie e modelli***

C. Rogers fondatore della "terapia centrata sul cliente" conosciuta anche come terapia non direttiva, promuove un modello formativo capace di aiutare il singolo a riconoscere, sviluppare e migliorare le "capacità centrate sulla persona" quali empatia, congruenza, accettazione positiva incondizionata. Tale modello si prefigge inoltre di ottimizzare la qualità dell'operatore nella relazione d'aiuto seguendo varie fasi. Alla base, la convinzione che l'ascolto autentico, cioè scevro da pregiudizi e preconcetti sia uno degli elementi necessari per poter parlare di comunicazione efficace e trasparente. La comunicazione interpersonale è stata sempre più oggetto di studio mettendo in primo piano i fattori principali del processo comunicativo, quali il mittente, il destinatario e le fasi di codifica e decodifica del messaggio. Tra i maggiori esponenti troviamo Abraham Maslow noto per la piramide dei bisogni, Thomas Gordon che sottolinea le potenzialità insite in ogni individuo, Virginia Axline che propose la play-therapy, Virginia Satir che studiò la "presentazione del problema" o "superficie del problema" all'interno del nucleo familiare, Gregory Bateson padre della terapia familiare che introdusse il concetto di doppio legame.

### ***5.3 Le predisposizioni di base dell'operatore e l'ascolto attivo***

Nell'ambito di un corso di abilità di Counseling le capacità umane dell'operatore diventano elemento basilare per migliorare la comunicazione e sviluppare appieno le risorse dell'operatore stesso. La relazione di Counseling è basata su un rapporto tra due persone e sulla qualità della relazione. L'operatore svolge un ruolo primario dove il colloquio è finalizzato a supportare emotivamente il cliente. La relazione di aiuto non si attiva spontaneamente, ma va creata e sostenuta attraverso un processo di fiducia.

### ***5.4 Comunicazione assertiva e riflessione sul proprio stile comunicativo***

Le barriere alla comunicazione nell'esperienza di ognuno. Esplorazione delle intenzioni tacite della meta-comunicazione e dei giudizi taciti contenuti nel linguaggio ordinario. Esplorazione delle 4 categorie semantiche della Comunicazione Nonviolenta che sospendono il giudizio: osservazioni neutre, sentimenti "veri", bisogni umani fondamentali, richieste aperte. Chiarificazione assertiva delle relazioni attraverso la traduzione del linguaggio (e del pensiero) statico centrato sui giudizi in linguaggio di processo centrato sui bisogni. Pratiche di auto-connessione e di espressione profonda di sé (anche sotto lo stimolo del dissenso e della rabbia) nel rispetto di ognuno e dei valori di tutti. Trasformazione ed espressione costruttiva della vergogna e del senso di colpa. Pratiche di ascolto empatico passivo e attivo, sia intrapsichiche sia interpersonali. Pratica del processo di comunicazione assertiva secondo il ciclo della "danza giraffa": dal modello di potere "su" gli altri al modello di potere "con" gli altri attraverso

le mappe CNV dell'auto-empatia, dell'ascolto empatico dell'altro e dell'espressione onesta di sé. Ciclo RCI di autoapprendimento dalle proprie esperienze di comunicazione.

### **5.5 La gestione delle dinamiche conflittuali, interventi comunicativi efficaci**

Il potenziale distruttivo della contrapposizione confutativa e il potenziale costruttivo del conflitto nonviolento. Analisi delle dinamiche reattive di accensione e di sviluppo del conflitto. Pratiche di trasformazione nonviolenta e canalizzazione costruttiva di rabbia e altre emozioni con esercizi di comunicazione in condizioni di attivazione. Empatia di emergenza e ampliamento dello "spazio di libertà" che separa lo stimolo dalla risposta. La necessità di "disarmare la ragione". Disinnesco del potenziale distruttivo del conflitto attraverso i modelli Patfoort e Rosenberg, spostando il focus dalla discussione dei punti di vista in opposizione (scarsità di strategie "win-win") alla comunicazione nel piano dei bisogni umani fondamentali sottostanti (abbondanza di strategie "win-win"). Differenza tra negoziazione, mediazione CNV e riconciliazione. Pratiche di gestione del conflitto interiore e del conflitto interpersonale. Pratiche di facilitazione del dialogo empatico tra parti terze in conflitto tra loro. Le "immagini nemiche" e la loro elaborazione.

### **5.6 Insegnamenti complementari: Emozioni e fisiologia**

1. emozioni come modelli organizzati di risposta
2. controllo neurale dei modelli organizzati di risposta emozionale ( ruolo dell'amigdala- corteccia orbito-frontale, ecc)
3. cenni di neurofisiologia delle emozioni
4. riconoscimento ed espressioni delle emozioni
5. esperienze pratiche di riconoscimento emotivo.

### **5.7 Insegnamenti complementari: I Fiori di Bach come integrazione e come mappa emotiva**

Il medico batteriologo, immunologo, patologo e omeopata inglese Edward Bach (1886-1936), certo dell'influenza che le emozioni in disequilibrio avessero sul benessere e sulla salute dei suoi pazienti, dopo una ricerca minuziosa e paziente, individuò 38 rimedi di cui 37 tratti da erbe e piante comuni, capaci di aiutare a riportare questi stati emotivi di nuovo in equilibrio. Nacquero così i Fiori di Bach, usati con soddisfazione in tutto il mondo da allora.

Imparare ad utilizzare questo sistema, volutamente semplice, oltre che un utile integrazione nel nostro lavoro ci aiuterà anche ad acquisire una sorta di mappa emotiva e di imparare velocemente a dare un nome agli stati emotivi principali per una agevole presa di coscienza nei nostri clienti dei loro malesseri.

### **5.8 Insegnamenti complementari: Stress e Burnout**

I professionisti nella relazione d'aiuto, soprattutto quelli che la intraprendono con entusiasmo e con spirito di abnegazione, possono alla lunga essere esposti a troppe emozioni, soprattutto negative, vissute dai loro assistiti. Tutto questo può favorire l'innescarsi di presupposti che favoriscono lo stress.

Il burnout è una particolare forma di stress specificamente legata all'ambito lavorativo.

Il burnout è stato inizialmente studiato soprattutto nell'ambito delle professioni sanitarie ma oggi si ritiene che tutte le professioni d'aiuto siano da considerarsi a rischio di burnout.

Definizione, riconoscimento, prevenzione precoce, sistemi di auto aiuto e capacità di ricercare un aiuto in caso di bisogno saranno quindi gli argomenti di cui ci occuperemo.

### ***5.9 Insegnamenti complementari: Introduzione alla Teoria Polivagale***

Le scoperte del dott. Stephen Porges sul funzionamento del sistema nervoso autonomo ci aiutano a comprendere meglio il nostro comportamento, ci consentono di sintonizzarci con i le nostre reazioni fisiologiche soprattutto quando ci sentiamo in pericolo e di ritrovare la strada verso la connessione con gli altri e verso la sicurezza.