

# ASSOCIAZIONE ASPIC PER LA SCUOLA

## MASTER ANNUALE INTENSIVO COUNSELING PSICOLOGICO E TECNICHE DI COACHING ANNO 2016-2017

Verbale dell'incontro del 18/12/2016

Tematiche dell'incontro:

- Teoria e pratica della comunicazione verbale, non verbale, paraverbale per la qualità della relazione di counseling
- Addestramento supervisionato alla conduzione del colloquio di sostegno e di aiuto (C.U.S.)
- Video di N. Raskin e questionario di elaborazione

Redatto da: Noemi A. A. Piras

**09.30-13.30:** nella lezione odierna il **Dott. Claudio Manucci** partendo del presupposto che non si può non comunicare affronta il tema della Comunicazione Verbale (CV) e della Comunicazione Non verbale (CNV) sia dal punto di vista squisitamente teorico che nella pratica attraverso attivazioni esperienziali e simulate di colloquio.

Premessa fondamentale nella analisi della CNV è che essa non rappresenta un dato spurio a cui far corrispondere una lettura scientifica del significato, ma è un indicatore prezioso da integrare con altri per arrivare ad un quadro più globale del cliente.

Attraverso una serie di lucidi, il Dott. Manucci illustra i seguenti argomenti.

**Cos'è la comunicazione:** è la trasmissione di un messaggio da un emittente ad un ricevente. Tale messaggio viaggia su due piani: piano analogico (semantico, legato al contenuto) e piano digitale (piano affettivo-emotivo legato alla relazione tra me e l'altro).

**Vie di comunicazione:**

- a una via (radio, tv, possiamo solo ascoltare);
- a due vie (telefono, possiamo parlare e ascoltare, entra in scena la CNV);
- a tre vie (parlare, ascoltare, vedere, prende forza la CNV);
- a quattro vie (parlare, ascoltare, vedere, toccare).

**Rapporti tra CV e CNV:**

- ripetizione (il non verbale accompagna il verbale);
- contraddizione (il non verbale contraddice il verbale);
- sostituzione (il non verbale sostituisce il verbale, es.: pianto);
- complementazione (il non verbale completa il verbale, es.: bacio)
- accelerazione (il non verbale amplifica il verbale);
- regolazione (giusti ritmi di alternanza tra i due).

**Cosa fare della CNV del cliente:**

- costruire alleanza (attraverso la riformulazione del non verbale osservato);
- arricchire il contenuto del colloquio (verificando congruenze e discrepanze tra verbale e non verbale e attraverso il silenzio)
- capire come il cliente sta e cosa prova per noi (anche lui legge il nostro non verbale).

**Step di consapevolezza.** Il *counselor* deve essere sempre consapevole dei segnali che invia e dei propri stati emotivi, deve essere in grado di definirli e assumersene la responsabilità senza proiettarli sul cliente. Deve prestare inoltre attenzione ai diversi canali e stili comunicativi sia suoi che del cliente.

**Basi della CNV:** la cnv presenta basi biologiche legate al sistema limbico, ma anche basi prettamente culturali che, benché si siano ridotte grazie alla globalizzazione devono ancora essere oggetto di attenzione e valutazione da parte del *counselor* poiché possono influenzare l'espressione delle emozioni.

**Funzioni della CNV.** La cnv serve a comunicare atteggiamenti e stati della personalità sia in maniera intenzionale che in modo non intenzionale (sesso, etnia, età ecc.), ma anche per trasmettere atteggiamenti interpersonali (dipendenza, affiliazione, dominanza, aggressività, autostima e anche pulsioni non sociali quale ad esempio la fame). Altra funzione importante è l'esprimere emozioni (è necessario un

precedente apprendimento emotivo, una attivazione cognitiva, una elaborazione culturale e integre capacità di espressione).

**Modalità di espressione della CNV.** Il volto (segnali veloci e segnali lenti), lo sguardo , i gesti e i movimenti del corpo, la postura, il contatto corporeo, la distanza tra i soggetti (prossemica), l'aspetto esteriore e gli abiti che si indossano.

A tale aspetto è stato dedicato un esperimento per individuare cosa ciascuno dei frequentatori comunicasse di sé attraverso la scelta degli abiti. Lo scopo è stato quello di acquisire consapevolezza anche su se stessi e su come si comunica in modo non verbale attraverso il proprio apparire.

Tale esperimento è stato seguito dall'analisi delle emozioni vissute da ciascun membro in relazione gruppo. Queste sono state scritte sulla lavagna per focalizzare l'attenzione su come, anche a livello non verbale, si possano manifestare quelle emozioni.

La lezione termina con una simulata di colloquio condotto dal Dott. Manucci, a scopo didattico, in cui i frequentatori devono individuare il non verbale del cliente e del *counselor*)

**14.30-17.30:** il Dott. Giuseppe Itri spiega come accedere all'area riservata del sito dedicato al corso in oggetto per poter condividere e visualizzare il materiale didattico.

Visione della prima parte del video del colloquio di N. Raskin.

Alla presenza della Dott.ssa Spalletta, delle Tutor d'aula e del Dott. Itri viene fatto un addestramento supervisionato alla conduzione del colloquio di sostegno e di aiuto. Ogni frequentatore ha modo di sperimentarsi nella veste di cliente, *counselor* e "controllore" e, al termine dei colloqui compila una apposita scheda di osservazione.

Al termine della lezione i frequentatori compilano il questionario di feedback sulle due giornate trascorse.