

Associazione A.S.P.I.C. per la Scuola

Master annuale intensivo in counseling psicologico e tecniche di coaching. Anno 2016-2017

Verbale del 24/06/2017. Dalia Meoni

Dott. Marco Chimenti (Ore 09:00 – 11:00)

La classe ha iniziato la giornata formativa con l'esperienza di evoluzione e crescita in gruppo, a turno alcuni partecipanti che desideravano effettuare un'esperienza di evoluzione hanno parlato di emozioni o altri aspetti su cui desideravano lavorare. Al termine di ogni esperienza alcune persone scelte dal volontario hanno dato un feedback fenomenologico, inoltre alla fine dell'incontro tutti i partecipanti hanno espresso le emozioni e le risonanze provate.

Dott.ssa Roberta Manca (11,30 -13,30)

La lezione verteva sulla comunicazione efficace nella mediazione dei conflitti relazionali.

Conflitto

Il conflitto è spesso considerato nella nostra cultura come qualcosa di negativo e perciò da evitare, è invece neutro, può però portare a conseguenze negative quando non è gestito in modo adeguato, portando a fenomeni come il ritiro emotivo, il burn-out e mobbing, deterioramento del clima, rabbia, ecc.

Se il conflitto è invece gestito efficacemente può portare dei vantaggi come l'aumento dell'autostima e del senso di autoefficacia, può essere occasione di apprendimento, spingere alla ricerca di soluzioni alternative, aumentare la coesione del gruppo, permettere l'emergere di un problema, ecc.

Gestione del conflitto

Atteggiamenti sbagliati per la gestione del conflitto sono quelli di: cancellazione, distorsione, generalizzazione, finzione, negazione, distanziamento, acting out.

Le logiche di soluzione del conflitto possono essere descritte anche come: vinci-perdi, perdi-perdi e vinci-vinci. Nel primo caso la logica io vinco - tu perdi porta vantaggi solo a una delle due parti e alimenta il conflitto distruttivo, nel secondo caso il risultato è negativo per entrambe le parti, nell'ultimo caso invece la logica di "vincere insieme" è vantaggiosa per entrambe i soggetti coinvolti.

Per risolvere il conflitto in modo soddisfacente è necessario separare la persona dal problema e utilizzare una comunicazione efficace, esprimendo in modo chiaro ma rispettoso il proprio punto di vista e considerando anche i bisogni emotivi dell'altro. I principali strumenti della comunicazione efficace sono: l'ascolto attivo, l'assertività, l'empatia, le domande aperte, il messaggio io e i feedback.

Simulazione, prima parte

È stata effettuata un'esercitazione in cui alcuni volontari simulavano una situazione di conflitto in ambito familiare, nello specifico un padre si opponeva alla scelta di un abbigliamento troppo succinto della figlia, mentre la madre cercava di mediare.

Dopo la sperimentazione della situazione di conflitto i partecipanti hanno analizzato le problematiche e i sentimenti che avevano sperimentato nella situazione conflittuale (svalutazione, rabbia, frustrazione, imposizione) ma anche gli osservatori hanno descritto le proprie emozioni (solidarietà verso il padre, complicità verso la madre, sentirsi minacciati).

Sono poi state proposte delle possibili soluzioni da parte degli osservatori (maggiore ascolto, spiegare il proprio punto di vista, ecc.).

Metodo Gordon

È stato quindi spiegato il metodo Gordon, questo prevede tre tecniche per migliorare la comunicazione:

- l'ascolto attivo (che a sua volta si divide in ascolto passivo, messaggio di accoglienza, inviti calorosi, ascolto attivo-feedback);

- il messaggio in prima persona o messaggio io (il soggetto descrive cosa prova con frasi come “Io mi sento...”, descrive poi il comportamento dell’altro che crea disagio con frasi come “Quando succede...” e spiega poi l’effetto del comportamento “Perché...”);
- problem solving.

Secondo Gordon inoltre quando emerge un conflitto tra genitori e figli ci sono tre metodi per risolvere il conflitto:

- metodo I, il genitore vince e il figlio perde, emerge quando i bisogni del genitore e del figlio entrano in conflitto e il genitore fa prevalere i propri, perché però il comportamento richiesto sia messo in atto e mantenuto da figlio richiede spesso frequenti rinforzi e controlli da parte del genitore;
- metodo II, il figlio vince e il genitore perde, il genitore cede alle richieste del figlio ma questo porta a insoddisfazione del genitore e comportamenti egocentrici o impulsivi nel figlio;
- metodo III, entrambi vincono, la soluzione è accettabile per entrambi. Questo metodo prevede sei fasi: dare una cornice chiara al conflitto, fare emergere tutte le possibili soluzioni, scegliere quella che si considera migliore per tutti, decidere come applicare la soluzione, esaminare le soluzioni emerse e analizzarle in base alle esigenze di tutti i soggetti coinvolti, verificare se viene applicata e se è efficace.

Stili

Sono stati descritti tre stili rispetto al conflitto:

- Cooperativo;
- competitivo;
- evitante.

È stata inoltre mostrata una rappresentazione grafica delle possibili gestioni del conflitto dove emergono due coppie di elementi contrapposti: affronto vs non affronto il conflitto e violenza contro l’altro Vs violenza contro di sé, a seconda di come questi elementi si uniscono possono manifestarsi diverse tipologie di comportamento (es. quando l’individuo affronta il conflitto e usa violenza contro l’altro la persona può essere aggressiva o manipolativa verso l’altro).



Simulazione, seconda parte

È stata nuovamente sperimentata la situazione conflittuale dove però i partecipanti hanno messo in atto il metodo Gordon, sono poi state descritte le emozioni sperimentate dai partecipanti.

Dott. Iannazzo (14,30 -19,00)

Il docente ha descritto il genogramma e spiegato come effettuare la somministrazione.

Genogramma

Il genogramma è uno strumento che rappresenta la famiglia del cliente descrivendone i suoi componenti e le loro relazioni per almeno tre generazioni e può essere utilizzato sia come strumento di assesment idiografico che come vero e proprio intervento di counseling.

Per ogni persona inserita nello schema si indicano numerosi aspetti, quali: nome, soprannome, età, data di nascita ed eventualmente di morte, aborti, ecc. Sono inoltre rappresentate graficamente le relazioni esistenti tra i vari membri, come matrimonio, convivenza, divorzio, rapporti conflittuali, violenza, ecc.

La rappresentazione prevede l'utilizzo di una specifica simbologia (es. maschi e femmine sono rappresentati rispettivamente come un quadrato e un cerchio).

Possono essere inserite anche persone non direttamente imparentate ma particolarmente importanti, come un amico o una tata e vanno indicati con una linea tratteggiata.

Il genogramma dovrebbe essere somministrato dopo almeno 3 o 4 incontri e a condizione che si sia creata una buona alleanza, può essere il counselor a disegnare gli elementi in base a cosa dice il cliente oppure può essere il cliente stesso a rappresentarlo, in questo caso mentre il cliente disegna il counselor gli chiede di spiegare quello che sta rappresentando.

Nella rappresentazione è importante sia "cosa" il cliente racconta ma anche "come" lo racconta (ci sono omissioni, confusione, spazi vuoti, ecc.).

Sperimentazione del genogramma

Il gruppo si è diviso in coppie ed ogni corsista ha sperimentato la somministrazione del genogramma sia nel ruolo di cliente che di counselor, ma all'interno di coppie diverse. Al termine della somministrazione i partecipanti hanno espresso le problematiche emerse nello sperimentare lo strumento.