

## Progetto sperimentale per 'Sportello di ascolto' rivolto ai dipendenti del Comune di Bagno a Ripoli.



**Attivazione di uno 'Sportello di consulenza individuale', sperimentale, gratuito, a servizio di tutti i dipendenti del Comune di Bagno a Ripoli, protetto dalla più assoluta privacy, dunque anonimo, dedicato all'aiuto, sostegno e potenziamento del benessere individuale delle persone che lavorano nella Amministrazione del Comune.**

A cura di

Giorgia Pretolani (Architetto e *Gestalt Counselor* Professionista)

Stefania Settembrini (Psicologa e *Gestalt Counsellor* Professionista)

Diplomata presso l'Istituto di *Gestalt Counseling 'Miriam Polster'*<sup>1</sup>

Socie *Counselor* Professioniste del C.N.C.P. (*Coordinamento Nazionale Counselor Professionisti*<sup>2</sup>).

Supervisione della Dottoressa Elisabetta Acomanni<sup>3</sup>

Medico, Psichiatra, Psicoterapeuta.

Vicepresidente, Didatta e Supervisore dell'Istituto *Gestalt Counselling Miriam Polster* di Firenze. Supervisore *A.I.G.A. (Associazione Italiana Gestalt Analitica)* di Roma.

Supervisore *C.N.C.P. (Coordinamento Nazionale Counselor Professionisti)*.

Supervisore Educatori *Coop Intessere (Cooperativa Intessere Onlus)*.

Supervisore Educatori *Gould (Centro Educativo Gould)*.

Didatta *Anaci (Associazione Nazionale Amministrazioni Condominiali)*.

<sup>1</sup><http://www.istitutomiriampolster.it>

<sup>2</sup><http://www.counsellingcncp.org>

<sup>3</sup><http://www.elisabettaacomanni.it/>

## Premessa e prime linee guida del Progetto

*L'obiettivo fondamentale nel colloquio di Counseling è fornire ai Clienti una opportunità di lavoro su se stessi, per trovare maggiore soddisfazione come individui e membri della società, cercando di dare indirizzo a problemi specifici del quotidiano come:*

- momenti di crisi e cambiamento riguardanti la vita affettiva, familiare e lavorativa;
- difficoltà ad operare delle scelte, mancanza di efficacia e di motivazione nel raggiungere i propri obiettivi;
- problematiche nella relazione di coppia, nel rapporto genitori-figli, nella comunicazione con gli altri;
- situazioni conflittuali con se stessi: sensazioni di vuoto, tristezza, malinconia, difficoltà ad esprimere le emozioni, difficoltà nell'orientamento professionale.

*Lo Sportello di ascolto non è un'occasione di 'lamentela' relativa a disagi lavorativi, ma è molto di più: è un'occasione di crescita per l'individuo, che riguarda tutti gli aspetti della vita.*

### **Che cosa è essere un Counselor?**

*Il Counselor<sup>4</sup> è una 'nuova' figura professionale riconosciuta, in Italia, come 'professione intellettuale' (legge 14 gennaio 2013, n. 4, in materia di 'professioni non organizzate'). La normativa lascia al singolo professionista la facoltà di qualificarsi professionalmente intraprendendo un percorso di certificazione professionale presso un'associazione professionale di categoria o attraverso la cosiddetta autoregolamentazione volontaria.<sup>5\*</sup>*

*La figura del Counselor moderno inizia a definirsi in USA dopo la Grande Crisi del '29 con i gruppi di mutuo aiuto.*

*Il Counseling si è consolidato tramite l'americano Carl Rogers<sup>6</sup>, che, nel 1942, diede un contributo essenziale alla definizione scientifica e pratica di questa attività: superando i paradigmi della psicoterapia e psicanalisi classiche, ne getta le basi, attraverso il concetto di 'terapia centrata sul cliente' o 'terapia non direttiva'. Da questa mieteranno ispirazione l'analisi transazionale, la **Gestalt**<sup>7\*</sup> e la relazione d'aiuto di Carkhuff.*

### **Chi è un Counselor?**

*L'attività di Counseling è svolta da un Counselor, un Professionista in grado di aiutare un interlocutore in problematiche personali e private. L'attività del Counselor è finalizzata a consentire ad un individuo una visione realistica di sé e dell'ambiente in cui si trova ad operare, in modo da poter meglio affrontare le scelte relative alla professione, alla gestione dei rapporti interpersonali, con la riduzione al minimo della conflittualità dovuta a fattori soggettivi, ed è inoltre un'attività di competenza relazionale che utilizza mezzi di comunicazione per agevolare l'auto conoscenza di se stessi attraverso la consapevolezza e lo sviluppo ottimale delle risorse personali, per migliorare il proprio stile di vita in maniera più soddisfacente e creativo.*

---

4 <https://it.wikipedia.org/wiki/Counseling>

5 <http://www.olisticmap.it/discipline/disciplina-counseling.html> e \* Nota 5. Il Counselor Professionista

6 [https://it.wikipedia.org/wiki/Carl\\_Rogers](https://it.wikipedia.org/wiki/Carl_Rogers)

7 [https://it.wikipedia.org/wiki/Psicologia\\_della\\_Gestalt](https://it.wikipedia.org/wiki/Psicologia_della_Gestalt) e \*Nota 7. La Gestalt

**Ad oggi:** il Counsellor, attraverso la relazione d'aiuto, accompagna il Cliente ad accrescere l'auto-comprensione e l'auto-esplorazione, facilitando e attivando il processo decisionale.

*Il Counsellor non è uno psicoterapeuta<sup>8\*</sup>, ma è in grado di promuovere il benessere psicofisico dell'individuo:*

- facilita lo sviluppo delle potenzialità e delle risorse della persona e del gruppo, all'interno delle organizzazioni e delle comunità
- è di utilità ovunque ci sia necessità di promuovere le risorse umane, di prevenire e gestire disagi nelle relazioni interpersonali.

*Nel Counseling si instaura un processo di interazione fra due persone, Counsellor e Cliente, in cui il Counselor sostiene il Cliente nel processo di consapevolezza, nel contattare i propri bisogni e risorse, nello sperimentare nuove possibilità di comportamento: il Counselling, quindi, è un insieme di abilità, atteggiamenti e metodi per aiutare la persona ad aiutarsi, attraverso la relazione e il presupposto fondamentale è che la persona ha già in sé le risorse necessarie per rispondere ai propri bisogni e necessita solo delle condizioni per farle emergere. Grazie a questo atteggiamento di fiducia nell'essere umano, che ha i suoi fondamenti nella Psicologia Umanistica, il Counsellor pone in primo piano l'attenzione al cliente come individuo (non al sintomo o al problema di cui è portatore) e alla relazione fra le due persone che si incontrano<sup>9\*</sup>.*



@allrightreserved

<sup>8</sup> [https://it.wikipedia.org/wiki/Counseling#Origini\\_del\\_termine](https://it.wikipedia.org/wiki/Counseling#Origini_del_termine) e\* Nota 8. Differenza Counselor /Psicoterapeuta

<sup>9</sup>\* Nota 9. Ascolto ed Empatia

### ***La relazione d'aiuto avviene attraverso alcune modalità fondamentali:***

- la modalità di *aiutare ad aiutarsi*: il *Counsellor* non si sostituisce al Cliente ma agisce come stimolo affinché la persona operi delle scelte autonome.
- la relazione di autenticità *Counsellor* – Cliente diviene paradigma per le altre relazioni
- l'atteggiamento empatico di accoglienza, rispetto e ascolto aiuta a potenziare nel Cliente l'uso della creatività.

### ***Perché per i dipendenti di una azienda può essere importante rivolgersi al Counsellor?***

*Nel mondo del lavoro, nelle aziende e nelle organizzazioni il bisogno di supportare e sostenere le risorse umane di cui si dispone è in costante crescita. I momenti di difficoltà personale, i disagi e le insoddisfazioni influiscono spesso sulle prestazioni lavorative e rallentano il processo di crescita formativa e produttiva della persona.*

Il Counseling aziendale è un'efficace relazione d'aiuto che mira alla promozione del benessere della persona, valorizzando le capacità individuali e indirizzando le energie e le motivazioni dei singoli verso sviluppi coerenti con le esigenze dell'azienda e del mercato.

### ***Chi è che può beneficiare di un percorso di Counseling?***

*Consigliato a manager, responsabili del personale e della gestione delle risorse umane, gruppi di lavoro e singoli lavoratori che si trovino ad affrontare momenti di cambiamento, di riorganizzazione, di difficoltà nella gestione dei processi lavorativi, comunicativi o relazionali. Ad esempio, quando in ambito lavorativo diventa difficile:*

- la condivisione di un progetto
- la convivenza
- la relazione con i colleghi
- la motivazione al lavoro
- la coesione organizzativa
- l'integrazione dei progetti personali con quelli aziendali.
- la gestione dei conflitti in fasi di cambiamento

### **Quali sono gli obiettivi del counseling aziendale?**

- aumentare il benessere nei contesti lavorativi
- agevolare la comunicazione all'interno dell'azienda
- far crescere la motivazione al lavoro
- migliorare la qualità del lavoro in termini di efficacia e di efficienza
- offrire sostegno in situazioni conflittuali e di disagio
- ridurre l'assenteismo.
- aumentare la produttività



### ***Sede, luogo, orari, programmazione mensile/quindicennale/settimanale.***

- individuazione di una **stanza idonea** disponibile da parte dell'Amministrazione nella sede del Comune di Bagno a Ripoli, avente le seguenti **caratteristiche**:
  - garanzia della privacy (gli incontri si svolgono in forma anonima e non sono finalizzati a svolgere un tramite con l'Amministrazione);
  - distanza idonea dal Palazzo Comunale;
  - idoneo orario di disponibilità settimanale;
- individuazione di un **indirizzo e-mail** dedicato alla prenotazione degli appuntamenti, che avranno le seguenti modalità:
  - la persona prenoterà il proprio colloquio **la settimana precedente** allo stesso;
  - dal momento che la persona ha avuto il **primo colloquio**, la stessa inizia il proprio **percorso personale, proseguendo gli incontri con lo stesso Counselor**;
  - il percorso si espletterà in un **numero massimo di 10 incontri a cadenza bi/trisettimanale**

### ***Numero di incontri:***

*un incontro ogni 15/20 giorni e numero massimo di 10 incontri per persona.*

### ***Durata incontri:***

*40 minuti.*

### ***Persone presenti:***

*Counselor e Cliente.*

#### ***I Counselor:***

*Giorgia Pretolani (Architetto e Gestalt Counselor Professionista),  
Stefania Settembrini (Psicologa e Gestalt Counselor Professionista).*

#### ***Supervisione:***

*Dott.ssa Elisabetta Acomanni (Psicologa, Psichiatra e Psicoterapeuta).*

#### ***Clienti:***

*tutti i dipendenti del Comune di Bagno a Ripoli.*

