

NON POSSO CAMBIARE  
LA DIREZIONE DEL VENTO,  
MA POSSO  
AGGIUSTARE LE VELE  
PER RAGGIUNGERE  
LA MIA  
DESTINAZIONE.



# PROGETTO DI COUNSELING IN FIRST

Relazione d'aiuto per  
gli iscritti in difficoltà



Laboratori formativi per  
i dirigenti sindacali

# Scenario attuale



- ✓ Banche in crisi, entro una crisi generale di sistema, con continue ristrutturazioni;
- ✓ Pressione commerciale spinta oltre i limiti, a volte del contrattuale, talvolta perfino del lecito;
- ✓ Difficoltà nella conciliazione di lavoro e vita personale
- ✓ Il mondo bancario divenuto sempre più un laboratorio di frustrazioni e generatore di conflitti interiori
- ✓ colleghi sempre più spesso forzati a fare cose che non condividono e che li mettono in condizione di grande difficoltà psicologica nella relazione con il proprio ambiente di lavoro, con l'ambiente sociale e con quello familiare, generando comportamenti disfunzionali al benessere della persona e della sua capacità di stare in relazione con l'ambiente, in una spirale negativa che può avere impatti significativi sulla sfera emotiva e comportamentale, fino a minacciare anche il fronte della salute.
- ✓ il ruolo del sindacalista viene spesso 'riempito' di richieste/aspettative nuove, che vanno al di là delle risposte di merito su diritti e tutele, terreno tipico del sindacato.  
Ci si trova a dover affrontare lo sfogo, a confrontarsi con lo stress crescente imposto dalle pressioni commerciali, con il disagio psicologico derivante dal conflitto tra ciò che si deve fare e ciò che si ritiene giusto fare, dalla paura delle conseguenze, qualunque sia la scelta, sia interne sia esterne. Entra in gioco un aspetto 'nuovo': la capacità di relazionarsi nel modo più opportuno con persone che, a volte, sono in situazione di stress e di difficoltà psicologica, saper fornire un ascolto reale ed, eventualmente, indirizzarle verso un aiuto professionale concreto.

# Obiettivi del progetto



- A. Fornire un servizio agli iscritti, di supporto reale in fasi di difficoltà, soprattutto in momenti come quello attuale, in cui la crisi delle banche, le continue riorganizzazioni che mettono alla prova le capacità di adattamento, e soprattutto la pressione commerciale, possono rivelarsi veramente invasive anche della sfera privata sino a minare, in alcuni casi la stabilità emotiva dei singoli e la loro capacità di stare in relazione con l'ambiente anche negli altri ambiti di vita;
- B. rafforzare le skill relazionali e la capacità di comunicazione dei rappresentanti sindacali:
  - nella relazione con gli iscritti;
  - nella negoziazione con la controparte aziendale;
  - nel proselitismo;
  - nella propria vita privata.
- C. aumentare la sensibilità e la capacità di cogliere le situazioni di disagio esistenziale dei propri iscritti, che potrebbero trarre beneficio da un percorso specifico;
- D. rafforzare la capacità di lavorare in gruppo nell'ambito delle strutture sindacali

# Destinatari



- ❑ Gli **iscritti**, come supporto/sostegno in situazioni di difficoltà, attraverso:
  - percorsi di gruppo
  - colloqui individuali
  
- ❑ L'**organizzazione** sindacale attraverso:
  - La formazione dei dirigenti sindacali su temi legati alla relazione e alla comunicazione, sia essa con gli iscritti, con i prospect o con la controparte aziendale;
  - La formazione sul lavoro in gruppo a diversi livelli nella struttura sindacale

# La proposta



# Cos'è il Counseling



È un'attività professionale che rientra nell'ambito delle professioni d'aiuto, il suo obiettivo è offrire sostegno a chi si trova in fase di difficoltà o di disagio, accompagnandolo e sostenendolo verso la soluzione della crisi.

Nelle banche, in particolare, c'è un malessere diffuso che specie agli alti e medi livelli non ha trovato fino ad ora figure professionali in grado di fornire un aiuto reale. Spesso cambi di ruolo e persino promozioni mettono le persone di fronte ai loro limiti o esasperano difficoltà rimaste nascoste fino ad allora.

Il Counselor a dispetto dell'assonanza col termine 'consulente', non dà consigli o interpretazioni ma aiuta il cliente ad avere una visione più ampia del tema portato, guardandolo da diversi punti di vista, e a trovare la soluzione più funzionale ai suoi VERI bisogni e alla sua vera natura; utilizzando una serie di abilità, competenze e tecniche offre al cliente la possibilità di esplorare i propri schemi, a verificare se siano divenuti disfunzionali e, aumentando il livello di consapevolezza, a districarsi e trovare le PROPRIE soluzioni,

## **Definizione Ufficiale di Assocounseling**

*"Il counseling professionale è un'attività il cui obiettivo è il miglioramento della qualità di vita del cliente, sostenendo i suoi punti di forza e le sue capacità di autodeterminazione. Il counseling offre uno spazio di ascolto e di riflessione, nel quale esplorare difficoltà relative a processi evolutivi, fasi di transizione e stati di crisi e rinforzare capacità di scelta o di cambiamento. E' un intervento che utilizza varie metodologie mutuare da diversi orientamenti teorici. Si rivolge al singolo, alle famiglie, a gruppi e istituzioni. Il counseling può essere erogato in vari ambiti, quali privato, sociale, scolastico, sanitario, aziendale."*

# Cosa NON è Il Counseling

## ❑ non è psicoterapia

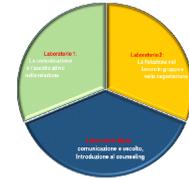
Il counseling si occupa di sostenere il cliente nell'affrontare fasi di vita particolari per il tempo necessario a risolvere un tema specifico portato dal cliente, non si occupa, invece, di intervenire sulla struttura della personalità, cosa che rientra nel campo della psicoterapia. Opera in un perimetro ben definito e nei casi in cui il counselor si trovasse con clienti che necessitano di interventi più profondi è tenuto a fare un rinvio ad altro professionista (psicoterapeuta, appunto, con il quale, talvolta lavora in equipe)

## ❑ non è coaching

il counseling, generalmente, tende ad agire nell'area del disagio relazionale mentre il coaching è più orientato all'area dello sviluppo dei talenti, delle capacità specifiche e punta prevalentemente a focalizzare obiettivi e sostenere la motivazione per portare a termine gli obiettivi fissati.

A fronte di attività diverse, anche la formazione richiesta è molto diversa: il percorso base per il coaching richiede circa un anno, al counselor viene richiesto un percorso di tre anni di studio, con l'obbligo di certificare un reale lavoro su di sé, effettuato sia attraverso percorsi individuali sia attraverso percorsi di gruppo, oltre ad un lungo tirocinio gratuito (due anni) all'obbligo di sottoporsi costantemente a 'supervisione' e ad aggiornamenti per poter esercitare.

# I laboratori



## ❑ Obiettivi

- Offrire ai partecipanti uno spazio dove sperimentare, attraverso l'esperienza diretta, una maggiore consapevolezza delle proprie modalità di comunicare e di stare in relazione, e dove acquisire alcuni strumenti per migliorare l'efficacia della propria comunicazione e la qualità delle proprie relazioni nei diversi contesti, nelle varie fasi della propria attività professionale (dal proselitismo alla negoziazione) e, più in generale, nella propria vita privata.
- Migliorare la specifica capacità per stare in relazione con gli iscritti che stanno affrontando momenti di difficoltà e intercettare eventuali necessità di un supporto professionale al quale indirizzarli

## ❑ Metodologia didattica

- Giornate intensive, con fasi esperienziali (esercitazioni, simulazioni, condivisioni in gruppo o role-playing)
- Il lavoro sulla consapevolezza delle proprie emozioni e sul proprio stile relazionale rappresenterà il punto di partenza.

## ❑ Destinatari

- Dirigenti sindacali che intendano approfondire il tema della comunicazione e della relazione come elemento-chiave del proprio lavoro e della propria vita di relazione in generale.

# Laboratorio base: Comunicazione e ascolto, introduzione al counseling



- ❑ **Durata/modalità:** una giornata
- ❑ **Obiettivi:**  
un primo lavoro sull'identità di ruolo e sulle risorse, un primo approccio alla consapevolezza delle tre componenti nella comunicazione e nella relazione, l'introduzione al progetto di counseling come strumento di aiuto per gli iscritti e come leva di marketing (in partenza due gruppi pilota).
- ❑ **Contenuti:**
  - Lavori teorico-esperienziali su:
    - identità di ruolo e risorse;
    - le tre componenti nella comunicazione e nella relazione (emotiva, cognitiva, corporea)
    - consapevolezza delle emozioni nel contatto e del loro ruolo nelle relazioni;
    - Elementi di distorsione nella comunicazione
  - Introduzione al counseling

# Laboratorio 1:

## La comunicazione e l'ascolto attivo nella relazione



- ❑ **Durata/modalità:** tre giornate, residenziale
- ❑ **Obiettivi:**

accrescere la consapevolezza di sé, delle proprie emozioni e dei propri meccanismi che possono notevolmente condizionare ciò che comunichiamo, ai vari livelli, e di conseguenza l'andamento di una relazione (con un iscritto, un prospect, la controparte aziendale o nella vita privata). Lavorare sull'empatia per capire le ragioni e lo stato emotivo dell'altro e migliorare la capacità comunicare e di stare in relazione
- ❑ **Contenuti:**
  - Lavori teorico-esperienziali su:
    - identità di ruolo e risorse;
    - le tre componenti nella comunicazione e nella relazione (emotiva, cognitiva, corporea)
    - consapevolezza delle emozioni nel contatto e del loro ruolo nelle relazioni;
    - ascolto attivo e comunicazione efficace, come chiave per entrare in contatto/relazione
    - elementi di distorsione nella comunicazione (giudizi, interpretazioni, proiezioni ecc.)
    - presa di responsabilità nella comunicazione interpersonale

# Laboratorio 2:

## La relazione nel lavoro in gruppo e in negoziazione



- ❑ **Durata/modalità:** tre giornate, residenziale
- ❑ **Obiettivi:**

partendo dal lavoro già effettuato nel laboratorio 1 (propedeutico), affinare ulteriormente le capacità di comunicazione e relazionali, con un focus sul lavoro in gruppo e sulla negoziazione. Laboratorio esperienziale 'modulabile' su specifiche esigenze per gruppi di lavoro reali e stabili
- ❑ **Contenuti:**
  - Lavori esperienziali su collaborazione e fiducia
  - analisi dei tipi psicologici
    - diverse energie personali, diverse prospettive, diversi comportamenti
    - come mi vedo, come mi vedono gli altri, l'importanza di un feed back costruttivo
  - analisi delle relazioni
    - la combinazione delle diverse energie personali
    - gli ostacoli alla relazione
    - come valorizzare il proprio contributo in una relazione costruttiva, approccio direttivo e non direttivo
  - In-group Out-group
  - la gestione consapevole del potere (proprio e altrui)