

Il Master in counseling relazionale dell'Università di Siena e altre attività ricomprese nel progetto CO.R.EM.

Enrico Cheli, Enrica Brachi, Serenella Dalolio (Università di Siena)

ABSTRACT

Le relazioni e le emozioni sono sempre più centrali nella vita sociale e incidono potentemente sulla qualità della vita e il benessere psicofisico. Inoltre stanno cambiando velocemente bisogni, modelli e regole di relazione. Tuttavia, di questa importanza e di questi mutamenti si è presa coscienza solo da pochi anni e nella scuola e nell'università italiana l'educazione in proposito è ancora quasi del tutto assente. I risultati negativi di questo analfabetismo comunicativo-emotivo-relazionale sono molteplici: dalla freddezza e conflittualità delle relazioni sul posto di lavoro al bullismo e nonnismo nelle scuole e nelle caserme; dai difficili rapporti tra genitori e figli a quelli altrettanto problematici tra insegnanti e allievi; dal mobbing al continuo aumento delle separazioni e divorzi e della conflittualità che li caratterizza.

Per far fronte a tali problematiche stanno emergendo da alcuni anni nuove professioni - dal counselor relazionale al mediatore familiare, dal mediatore sociale al formatore esperto in comunicazione interpersonale - la cui formazione è stata finora a totale appannaggio di scuole private con corsi post-secondaria. Il Master universitario "Relazioni interpersonali, comunicazione e counseling" attivo presso l'Università di Siena dal 2001, ha inteso rappresentare una alternativa universitaria volta ad una migliore qualificazione di tale campo. Il Master ha una durata di 18 mesi preceduti da un corso di perfezionamento obbligatorio della durata di 8 mesi per complessivi 26 mesi effettivi di formazione. Il Master è inserito in un più ampio progetto denominato CO.R.EM., il primo progetto integrato realizzato in una università italiana e interamente dedicato alla sfera interpersonale, alla formazione, ricerca e sensibilizzazione sui processi e sui saperi inerenti la comunicazione, le relazioni, le emozioni. Il progetto comprende tra l'altro un portale web di informazione e counseling on line sulle problematiche relazionali e un servizio di counseling relazionale e psicologico rivolto agli studenti del Polo universitario aretino, in collaborazione con la U.O. di psicologia dell'USL 8 di Arezzo.

1. Lo scenario. Trasformazione dei bisogni e dei modelli nelle relazioni interpersonali; problematiche emergenti; servizi di prevenzione e di aiuto

La quantità e la qualità delle nostre relazioni con gli altri sono tra i fattori che più incidono, in bene o in male, sulla qualità della vita: esse sono alla base della formazione e della continua trasformazione della nostra identità e individualità; determinano il grado di soddisfazione o insoddisfazione nella nostra vita privata: negli affetti, nelle amicizie, in famiglia; si riflettono sulla gratificazione o frustrazione che ricaviamo sul lavoro. Le relazioni interpersonali influenzano potentemente anche il nostro benessere psicofisico e – se vanno male – possono favorire l’insorgere di vere e proprie patologie psicologiche, psicosociali e perfino psicosomatiche.

Nonostante siano basilari in tutte le principali sfere del nostro vivere sociale, i singoli e le istituzioni dedicano alle problematiche relazionali ben scarse attenzioni e risorse e i risultati negativi di questa disattenzione non mancano purtroppo di manifestarsi. Ne sono chiari esempi i molti anziani che soffrono di solitudine e gli altrettanto numerosi bambini costretti a giocare da soli e a rapportarsi solo con la TV e i videogiochi; la freddezza e l’impersonalità – quando non la sospettosità e acidità – delle relazioni sul posto di lavoro, spesso caratterizzate da conflitti latenti coi colleghi, da invidie e gelosie, da rapporti di pura facciata o addirittura da dinamiche di mobbing; i problemi del bullismo e del nonnismo nelle scuole e nelle caserme; i difficili rapporti tra genitori e figli e tra parenti e via dicendo. Parimenti, la percentuale sempre più alta di separazioni e divorzi, e soprattutto la conflittualità che li caratterizza, testimoniano la bassa qualità della comunicazione perfino nelle relazioni di coppia e l’incapacità di affrontare costruttivamente e pacificamente le molteplici e spesso nascoste diversità esistenti tra i partner.

Il cuore del problema è che nessuno ci ha mai insegnato a comunicare, ad impostare in modi sani e costruttivi i nostri rapporti con gli altri, a gestire efficacemente le nostre emozioni, ad esprimere appropriatamente i sentimenti. Impariamo a parlare, a scrivere, a leggere ma nessuno ci insegna ad ascoltare e comprendere realmente l’altro in quanto diverso da noi. Studiamo galassie lontane milioni di anni luce ma non veniamo addestrati ad esplorare i nostri mondi interiori. Ci viene insegnata una storia umana fatta di conflitti e guerre ma non ci viene detto niente su come poterle evitare. Riceviamo una formazione professionale priva di qualsiasi *formazione emotivo-relazionale* che ci prepari ai rapporti che avremo con i colleghi e con i superiori, che pure incideranno in modo notevole, diretto (collaborazione o conflitto) e indiretto (gratificazione o frustrazione), sul nostro lavoro e quindi anche sul nostro rendimento.

La nostra civiltà viene definita “tecnologicamente avanzata” ma è poco più che primitiva sul piano affettivo-relazionale. E’ sempre stata primitiva, anzi in passato lo era anche di più, ma il problema

non era così evidente e soprattutto così urgente, perché i rapporti con gli altri venivano vissuti con ben altre modalità e ispirandosi ad altri valori. Poi, nel giro di pochi decenni la civiltà occidentale ha attraversato tanti e tali mutamenti sociali e culturali, che la sfera delle relazioni interpersonali, delle emozioni, dei sentimenti ne è risultata completamente rivoluzionata.

1.1 Nuove libertà con vecchie mappe e strumenti inappropriati

Nel giro di pochi anni si è passati da rapporti impostati su copioni socialmente prestabiliti e rigidi a relazioni autodeterminate e flessibili, dalla comunicazione formale alla spontaneità, dal controllo e repressione delle emozioni all'espressività senza freni. In passato la vita di relazione si svolgeva secondo regole e schemi ferrei, ben noti e condivisi da tutti gli appartenenti ad una data comunità. Non era pensabile percorrere altre strade, proporre altre regole. Si tenevano le distanze e ci si dava del lei o del voi perfino tra marito e moglie, tra madre e figlio: il ruolo e la posizione sociale erano preponderanti sulla personalità e sull'identità personale; importava molto più *cosa eri* che non *chi eri*. In una società basata sulla autorità, la comunicazione aveva un ruolo marginale. Comunicare, come ricorda l'etimologia del verbo¹, comporta un flusso bidirezionale di informazione in cui vi è partecipazione paritetica dei soggetti coinvolti – compartecipazione appunto – mentre nella società gerarchica del passato i flussi informativi erano prevalentemente unidirezionali: c'era chi indottrinava e chi imparava, chi ordinava e chi obbediva.

Il cambiamento in atto va dunque considerato come un processo evolutivo positivo, presupposto per una società più libera e creativa, per rapporti umani più gratificanti, costruttivi e consapevoli, per una vita sociale che incarni i principi democratici della libertà, della autodeterminazione, della comunicazione. Tuttavia la medaglia ha anche il suo rovescio: col crescere della libertà è cresciuto anche il disagio esistenziale; il senso di identità e i ruoli sociali e sessuali sono entrati in crisi; sono aumentati i conflitti, le separazioni, le controversie e la famiglia è in disfacimento, come pure la solidarietà e coesione sociale; crescono la solitudine e l'individualismo; il rapporto tra cittadini e istituzioni è sempre più improntato alla sfiducia e l'ordine ne risente sotto più aspetti.

Ci troviamo nel bel mezzo di una fase di transizione in cui il vecchio sta crollando ma il nuovo non è ancora ben definito: si delineano nuove possibilità, nuove libertà ma si affrontano con gli schemi mentali e comportamentali del passato oppure senza alcuno strumento, da veri e propri pionieri. Né

¹ Il termine "comunicazione" deriva dal latino *communis* formato da *cum* (con, insieme) e da *munia* (doveri, vincoli), ma anche *moenia* (le mura) e *munus* (il dono). *Communis* significa quindi: essere legati insieme, collegati dall'aver comuni doveri (*munia*), dal condividere comuni sorti (le mura che proteggono e accomunano), dall'essersi scambiati un dono. Comunicare ha la stessa radice di *comune*, *comunità*, *comunione*, *condivisione* e difatti si comunica per "compartecipare", per "avvicinarsi fino a collegarsi".

gli individui, néi gruppi o le organizzazioni dispongono di un adeguato “know how” emotivo-relazionale per sfruttare le grandi potenzialità positive insite nella nuova libertà sociale del terzo millennio; al contrario, sono spesso vittime inermi dei molti effetti collaterali negativi. Ognuno è in balia di se stesso, e deve imparare sulla propria pelle, da autodidatta, per tentativi e (dolorosi) errori come nuotare o almeno stare a galla in questo mare agitato.

1.2 L’esigenza di nuove competenze

Per sfruttare i *vantaggi potenziali* di questa nuova e ampia libertà e gestire le tensioni e le incertezze che essa comporta sono dunque necessari nuovi adeguati strumenti conoscitivi e operativi che mettano in grado le persone di orientarsi in questi nuovi territori della interazione sociale: competenze ben diverse e assai più complesse di quelle dei nostri antenati, poiché un conto è seguire binari prestabiliti, uguali per tutti, altra cosa è orientarsi tra più strade possibili o addirittura in mare aperto; un conto è accontentarsi di sopravvivere, altra cosa è credere nelle proprie aspirazioni e quindi essere capace di scegliere, tra le molte possibilità, quella più adatta alla nostra realizzazione.

Avere buone relazioni non è questione di fortuna, non dipende dal frequentare le persone giuste o dall’incontrare il principe azzurro o la fata turchina, ma dalle proprie capacità *di comunicare con consapevolezza, di affrontare i conflitti in modi pacifici e costruttivi, di gestire efficacemente le emozioni e di esprimere appropriatamente i sentimenti*. Dobbiamo insomma imparare a comunicare con gli altri e anche con noi stessi, a gestire i conflitti esteriori e anche quelli interiori².

Ne consegue che l’educazione emotivo-relazionale dei bambini e degli adulti – come pure l’istituzione di una adeguata rete di servizi di aiuto psicosociale sulle problematiche interpersonali – dovranno essere tra le priorità dei prossimi anni se vogliamo perseguire una politica sociale imperniata sulla qualità della vita e sulla prevenzione del disagio psico-sociale, della microconflittualità urbana e familiare, del mobbing e di tutte le altre patologie sistemiche che affliggono la nostra vita sociale.

1.3 Nuove professioni di aiuto alla persona

² Come ho meglio sostenuto in altre mie pubblicazioni, i conflitti esteriori e i conflitti interiori sono strettamente interdipendenti e solo affrontando entrambe le dimensioni è veramente possibile giungere ad una loro valida conciliazione e gestione costruttiva. Cfr. CHELI E. (cur.), *La comunicazione come antidoto ai conflitti*, Punto di fuga editore, Cagliari, 2003.

Quale risposta spontanea della società civile alle nuove esigenze e ai nuovi problemi relazionali, da alcuni anni stanno emergendo nuove professioni incentrate proprio sulla sfera interpersonale: il consulente relazionale, il mediatore familiare, lo psicoterapeuta familiare, l'addetto alle relazioni col pubblico (negli U.R.P. ad esempio), etc. Non solo, ma anche molte professioni tradizionali si stanno accorgendo dell'importanza di questi temi e numerosi professionisti cercano di integrare la propria formazione con saperi e tecniche attinenti la sfera interpersonale (si pensi agli avvocati impegnati in separazioni e divorzi, che sempre più spesso si trovano a dover svolgere un vero e proprio compito di mediazione tra i coniugi, o ai manager d'impresa che vogliono gestire efficacemente le dinamiche di collaborazione-conflitto e quelle di routine-creatività).

Tuttavia si tratta per lo più di iniziative private e numericamente esigue, mentre le strutture pubbliche preposte alla salute non sono nella maggior parte dei casi attrezzate ad affrontare in modo adeguato le problematiche emotivo-relazionali, se non demandandole (spesso impropriamente) a medici, psichiatri o psicologi, etichettandole così facendo come *patologie* di singoli individui, invece che come *incompetenze comunicative* di una intera società. Ciò appesantisce, invece di alleggerire, la già elevata ansia e vergogna di coloro che necessiterebbero di educazione e assistenza, contribuendo ad allontanarli. E' quindi opportuno offrire servizi di aiuto facilmente accessibili e che non intimoriscano l'utente. Specie quando ci si rivolge ad una utenza giovane è necessario uscire dagli approcci medicalizzati ed adottare strumenti e linguaggi più agili, che sdrammatizzino i problemi, non minimizzandone la gravità ma presentandoli come problemi collettivi della nostra epoca e non come sindromi private di pochi "anormali" malati o disadattati.

Il counseling (e nella fattispecie il counseling relazionale) appare in tal senso lo strumento più idoneo, ed è per questo che si è deciso di incentrare su di esso un apposito master universitario. Esistevano già, per la verità, corsi di formazione rivolti a tale professione, ma solo in ambito privato, nessuno in ambito universitario e soprattutto si trattava (e tuttora si tratta) di corsi cui possono accedere anche semplici diplomati, che dopo un percorso di studio non superiore ai 3 anni, e non sempre caratterizzato da standard qualitativi adeguati, si ritrovano "abilitati" a svolgere una professione molto delicata e difficile. Naturalmente, in mancanza di una regolamentazione legislativa del settore, non potevamo né possiamo eccepire alcunché, ma potevamo – e l'abbiamo fatto – delineare un diverso e più qualificato percorso formativo alla professione di counselor, che prevedesse una laurea e una specializzazione post-laurea mediante apposito master.

Non intendiamo sostenere che le scuole private non siano in grado di formare alla professione di counseling, ma riteniamo che dovrebbero farlo con maggiore scrupolo, in primo luogo ammettendo solo laureati; in secondo luogo affidando gli insegnamenti caratterizzanti a professionisti che abbiano diretta e protratta esperienza come counselor, e non a psicologi o medici che conoscono

solo la psicoterapia. Se si dice che il counseling non è una psicoterapia, dobbiamo essere coerenti fino in fondo. Il fatto che uno psicoterapeuta abbia ricevuto una formazione più approfondita di un counselor non lo abilita sic et simpliciter a fare il counselor né tantomeno a insegnare tale professione. Potrà insegnare aspetti teorici comuni ai due campi, singole tecniche della psicoterapia che il counseling prende a prestito, ma sarà necessario nel corso qualche docente specificamente competente sul counseling. Potrà anche essere uno psicologo, anzi è preferibile, ma non uno psicologo qualunque, bensì uno che conosca e pratichi davvero il counseling.

A nostro avviso il percorso ideale minimo dovrebbe in futuro prevedere una laurea triennale in psicologia specificamente incentrata sull'aiuto psicosociale (o anche in scienze della formazione con indirizzo specifico sulla sfera interpersonale) e poi un apposito master di un anno e mezzo con un taglio molto operativo.

Dato che al momento i laureati triennali sono ancora pochi e quasi tutte le lauree psicologiche sono incentrate sull'ambito dei test, nelle edizioni sinora realizzate abbiamo previsto l'accesso al master ai possessori di lauree magistrali in psicologia, scienze dell'educazione, pedagogia, servizio sociale, sociologia.

1.4 Il Counseling Relazionale

Il *counseling*, come è noto, è un servizio di aiuto finalizzato a stimolare e facilitare l'individuazione di soluzioni pratiche a problemi di tipo personale, esistenziale, psicologico o comunicativo-relazionale.

Il *counseling relazionale* è una branca specialistica del counseling, rivolta a singoli, famiglie, gruppi con problemi specificamente inerenti i rapporti con gli altri. Si tratta pertanto di una area professionale ben delimitata, da non confondersi con il counseling tout court né tantomeno con la psicoterapia, pur presentando interconnessioni con entrambi questi campi. Il ruolo del counselor è in primo luogo basato sull'ascolto e la comprensione e quindi – una volta compresa la natura del problema, i tratti di base delle persone in esso coinvolte e del contesto socioculturale in cui esse vivono – è rivolto a facilitare la soluzione del problema; ciò non tanto fornendo soluzioni preconfezionate dall'alto" bensì stimolando nei clienti quelle capacità di autoconsapevolezza, reframing (reincorniciatura) e creatività che li mettano in grado di pervenire il più possibile autonomamente alle possibili soluzioni.

Il counseling non è una psicoterapia, tantomeno lo è il *counseling relazionale*: tutti possono trovarsi, in alcuni momenti della loro vita, a vivere conflitti, dilemmi e difficoltà nei loro rapporti

con altre persone, nella vita privata o in quella lavorativa senza per questo dover essere considerati nevrotici o necessitare di psicofarmaci o di interventi psicoterapeutici. Rivolgersi a un counselor è un modo sano ed efficace per esprimere la propria volontà di crescere e di cambiare il modo di affrontare le situazioni problematiche. Attivarsi per risolvere i problemi prima che si aggravino è la decisione ottimale ma anche dopo che già si sono aggravati è comunque possibile trovare nuove possibilità per risolverli.

Per svolgere la professione di *counselor relazionale* è necessaria una solida base formativa nel campo delle scienze psico-sociali e un percorso post-laurea di specializzazione mediante un apposito Master, universitario o comunque erogato da strutture private qualificate e riconosciute.

Oltre ad un idoneo bagaglio formativo, l'aspirante counselor dovrà dimostrare una buona base di partenza nel campo della "intelligenza emotivo-relazionale"; ad esempio deve essere una persona portata all'empatia, alla obiettività e al relativismo, disponibile a mettersi in discussione ed inoltre cortese, estroversa e con un buon grado di autoconsapevolezza. Ovviamente tali doti verranno ulteriormente coltivate e affinate anche durante la formazione post-laurea ma non è pensabile svilupparle da zero, quindi nella selezione andranno preferiti coloro che dimostrino già un discreto possesso di tali capacità.

2. L'esigenza di una politica di prevenzione del disagio psico-sociale

Se da un lato alcune avanguardie della società civile e della comunità scientifica evidenziano l'importanza di conseguire una migliore qualità delle relazioni, attraverso interventi di sensibilizzazione, educazione, prevenzione e assistenza psicosociale, dall'altro lato si osserva una persistente latitanza della società e delle istituzioni su tali temi. In una logica di prevenzione del disagio psico-sociale assume un ruolo centrale l'educazione delle competenze comunicativo-relazionali-emozionali dei giovani; tuttavia la famiglia non ha spesso né la sensibilità per cogliere il problema né le capacità per affrontarlo; la scuola potrebbe avere (o trovare) le capacità ma i programmi sembrano ancora lontani dal mostrare qualche significativa attenzione e investimento verso le suddette competenze; l'università avrebbe in teoria entrambi i requisiti, ma di fatto si disinteressa quasi integralmente di tali ambiti e questioni. Non solo non esistono corsi di laurea (e neppure indirizzi) specificamente incentrati sulla sfera interpersonale, ma per lo più mancano anche singoli insegnamenti a riguardo perfino nei corsi di laurea dell'area delle scienze umane e sociali (psicologia, scienze dell'educazione e della formazione, sociologia, Scienze della comunicazione, servizio sociale, scienze sociali per la cooperazione e la pace). Solo pochissimi di tali corsi

prevedono insegnamenti sui processi interpersonali, e per di più si tratta di insegnamenti facoltativi e con un numero minimale di CFU, coperti per mutuaione, supplenza o contratto.

2.1 Il progetto CO.RE.M

Il progetto CO.R.EM è il primo progetto integrato realizzato in una università italiana e interamente incentrato sulla sfera interpersonale, alla formazione, ricerca e sensibilizzazione sui processi e sui saperi inerenti la comunicazione, le relazioni, le emozioni. Il progetto, ideato e diretto dal Prof. Enrico Cheli, è nato a seguito di una ponderata riflessione sulle esigenze e le carenze formative e culturali evidenziate al par. 1.3 e segg. ed ha preso avvio all'alba del nuovo millennio, in contemporanea (non casuale) con l'entrata in vigore della legge di riforma universitaria. Dopo una prima fase di studio e di confronto tra studiosi e professionisti dei settori interessati, culminata con alcuni convegni e seminari sulle relazioni interpersonali e sull'approccio olistico tenutisi tra il 2000 e il 2001, il progetto ha poi iniziato a prendere corpo con l'attivazione, nell'A.A. 2001/2002, del Master "Comunicazione e relazioni interpersonali – Esperti in counseling relazionale, mediazione e risoluzione pacifica dei conflitti" (poi ridenominato nelle edizioni successive "Relazioni interpersonali, comunicazione e counseling"). Al master, tuttora attivo, si sono via via aggiunti corsi di perfezionamento, summer school, corsi di aggiornamento, convegni nazionali, progetti di ricerca e recentemente anche una Scuola di dottorato (vedi più oltre par. 2.1.1).

I presupposti teorici e metodologici sottostanti al progetto CO.R.EM. sono illustrati in Cheli E., 2003; 2004a; 2004b; 2005. Un breve testo di sintesi dello stesso autore - intitolato *Coremotional literacy e modello CO.R.EM. I nessi tra comunicazione, relazione, emozione (e consapevolezza)* - è anche reperibile su web al sito www.unisi.it/mastercomrel, alla sezione "articoli e saggi". Il progetto riunisce docenti universitari, professionisti ed esperti di varie discipline accumulati da specifici interessi e competenze sui processi interpersonali e da una visione olistica degli stessi: psicologi, psicoterapeuti, sociologi, assistenti sociali, medici, filosofi, pedagogisti, formatori, counselor.

Gli scopi di fondo del progetto CO.R.EM. sono:

- approfondire lo studio dei processi comunicativo-relazionali ed emozionali sia a livello interpersonale sia intrapsichico, adottando un approccio olistico inter- e trans-disciplinare. Ciò con particolare riferimento alla analisi dei conflitti e alla risoluzione nonviolenta degli stessi.

- elaborare e collaudare nuovi strumenti educativo/formativi, preventivi e terapeutici inerenti i campi suddetti.
- formare operatori specificamente qualificati a) nel campo dei servizi di aiuto al disagio comunicativo-emotivo-relazionale (counselors relazionali, mediatori familiari, esperti in gestione dei conflitti etc.); b) nel campo della educazione e formazione delle abilità comunicativo relazionali e della intelligenza emotiva.
- integrare sul piano delle abilità comunicativo relazionali e della intelligenza emotiva la formazione di operatori e professionisti di vari campi (medici, infermieri, insegnanti, operatori degli U.R.P., addetti al pubblico etc.).
- promuovere una nuova cultura della comunicazione, delle relazioni, delle emozioni, che favorisca una maggiore consapevolezza sui vissuti affettivo-emotivi e sulle dinamiche interpersonali in modo da affrontare con serenità e spirito di collaborazione le relazioni con gli altri e superare in modo pacifico e costruttivo eventuali incomprensioni e conflitti.

2.1.1 L'offerta didattica del progetto CO.R.EM. e le altre iniziative

Al momento l'offerta didattica comprende i corsi sottoelencati (informazioni dettagliate su date e programmi sono reperibili sul sito: <http://www.unisi.it/mastercomrel>).

- Dottorato di ricerca “Analisi e risoluzione dei conflitti nelle relazioni interpersonali e interculturali” (già approvato e bandito, sarà attivo dal 1 ottobre 2005)
- Master universitario “Relazioni interpersonali, comunicazione e counseling” (attivo dall’A.A. 2001/2002)
- Corso di Perfezionamento “Cultura e consapevolezza dei sentimenti e delle emozioni” (attivo dall’A.A. 2002/2003)
- Corso di Perfezionamento “Consapevolezza e comunicazione dei sentimenti e delle emozioni” (attivo dall’A.A. 2003/2004)
- Corso di Perfezionamento “Educare l’intelligenza emotiva e le abilità comunicativo-relazionali dei bambini e degli adulti.” (attivo dall’A.A. 2003/2004)
- Summer School “SE.R.EMO - Intelligenza emotiva e abilità comunicative per migliorare le relazioni con gli altri e con se stessi.” (attiva dall’A.A. 2003/2004)

- Corso di aggiornamento per insegnanti “Introduzione all’intelligenza emotiva e alle abilità comunicativo-relazionali.
- Corso di aggiornamento “Comunicazione interpersonale e relazione con pazienti e familiari in oncologia” riservato a medici e infermieri (attivo dall’A.A. 2004/2005)
- Corsi ECM su “La relazione medico-paziente”
- Corso ECM su “Il Metodo psico-oncologico Simonton” (in collaborazione con Simonton Cancer Centre Italia).

I corsi si caratterizzano per un approccio olistico interdisciplinare e una formula didattica interattiva ed esperienziale che comprende: workshop esperienziali, simulate, role playing e "giochi" comunicativi di coppia e di gruppo; tecniche di consapevolezza, rilassamento e meditazione; tecniche di respirazione e di emotional release (sblocco emozionale); proiezioni e analisi di sequenze di film sulle problematiche emotivo-relazionali; confronto e condivisione in gruppo delle esperienze e dei vissuti dei partecipanti; tecniche per l'ascolto attivo e l'empatia; tecniche di team building e coesione di gruppo; sviluppo della creatività mediante brainstorming, immaginazione attiva etc.

Finora hanno preso parte ad attività ricomprese nel progetto COREM complessivamente oltre 5000 persone, di cui: 316 iscritti a Master, perfezionamenti e altri corsi universitari istituzionali; 230 iscritti a corsi di aggiornamento per insegnanti, corsi ECM e summer school; circa 1400 partecipanti a convegni e seminari; circa 850 partecipanti a conferenze e altre iniziative di sensibilizzazione; 2200 partecipanti ad attività on line; 250 utenti ai servizi di counseling e counseling on line.

Riportiamo di seguito alcuni dati disaggregati sui corsi più significativi tra quelli sopra elencati.

Denominazione corso	domande ammiss.	ammessi e iscritti	ritirati
Master Relazioni interpersonali e counseling I edizione	80	41	2
Master Relazioni interpersonali e counseling II ediz.	70	34	3
Master Relazioni interpersonali e counseling III ediz.	72	45	-

Denominazione corso	iscritti	ritirati
---------------------	----------	----------

Perfezionamento Consapevolezza e comunicazione dei sentimenti e emozioni - I edizione	43	-
Perfez. Consapevolezza comunicazione sentimenti emozioni. II ediz.	51	-
Perfez. Consapevolezza comunicazione sentimenti emozioni III ediz.	60	-

Denominazione corso	iscritti	ritirati
Perfezionamento Educare l'intelligenza emotiva e le abilità comunicative I ediz.	14	-
Perfez.to Educare intelligenza emotiva e abilità comunicative II ediz.	18	-

Denominazione corso	iscritti	ritirati
Scuola estiva SEREMO I ediz.	20	-
Scuola estiva SEREMO II ediz.	24	-

Denominazione corso	iscritti	ritirati
Corso ECM psicooncologia	80	-

Altre iniziative ricomprese nel progetto sono:

- Portale web di informazione, condivisione e counseling-on-line su problemi/difficoltà di relazione - www.relazioniinarmonia.it
- Servizio di counseling rivolto agli studenti del Polo Universitario Aretino dell'Università di Siena

Nei paragrafi che seguono descriveremo più nel dettaglio alcune della attività maggiormente emblematiche del progetto CO.R.EM., e cioè il Master universitario "Relazioni interpersonali, comunicazione e counseling"; il portale web polifunzionale www.relazioniinarmonia.it; il servizio di counseling rivolto agli studenti del Polo Universitario Aretino.

2.1.1 Il Master universitario "Relazioni interpersonali, comunicazione e counseling"

Si tratta del primo corso di studi universitari in Italia interamente incentrato sulle problematiche comunicativo-relazionali ed affettivo-emozionali. Ideato e diretto dal Prof. Enrico Cheli e attivo

presso l'Università di Siena dal 2001 ha attualmente una durata di 18 mesi preceduti da un corso di perfezionamento obbligatorio della durata di 8 mesi per complessivi 26 mesi di formazione. Il percorso è articolato in due indirizzi: uno centrato sul counseling relazionale e l'altro sulla formazione/educazione dell'intelligenza emotiva e delle abilità comunicativo-relazionali.

L'iscrizione al Master è riservata ai laureati in: *psicologia, sociologia, scienze della comunicazione, scienze dell'educazione/formazione, pedagogia, servizio sociale, scienze per la pace, medicina, scienze infermieristiche* e equipollenti. Il numero massimo di posti è di 50 e l'ammissione è subordinata ad una selezione per titoli e colloquio.

Nel corso delle 3 edizioni sinora effettuate si sono complessivamente iscritti 130 laureati a fronte di oltre 220 domande di ammissione. Il livello di abbandoni è stato inferiore al 5% prevalentemente per motivi di salute o per l'eccessiva distanza tra luogo di residenza e sede del master, e il grado di soddisfazione degli studenti è stato complessivamente molto elevato.

La formula didattica è altamente esperienziale e professionalizzante e prevede oltre alle lezioni, numerose esercitazioni, seminari, workshops esperienziali, gruppi di progetto, tirocinio e stage. Il percorso del Master - di 80 CFU - è articolato nei seguenti moduli tematici:

I – La crescente centralità della comunicazione nelle società occidentali. L'emergere di nuovi bisogni, aspettative, modelli e problematiche nelle relazioni interpersonali. Il conseguente emergere di nuovi bisogni formativi e di nuove professioni nei campi dell'aiuto, della cura, dell'educazione.

II - Una visione olistica dei processi comunicativo-relazionali. Isomorfismi e interdipendenze tra: a) individuo, cultura, società; b) livelli macro, meso, microsociale e intrapsichici; c) comunicazione, relazione, emozione.

III – Problemi e patologie comunicativo-emotivo-relazionali. Genesi e dinamica delle incomprensioni e fraintendimenti comunicazionali, dei giochi e drammi relazionali, delle sofferenze e blocchi emozionali, delle paure, rigidità e difese. Potenzialità di risoluzione e crescita.

IV – L'interdipendenza tra consapevolezza di sé e comprensione dell'altro. Pensare e sentire come funzioni complementari; metodi e tecniche di autoconsapevolezza e "ascolto" interiore; metodi e tecniche per l'ascolto attivo e l'empatia.

V – Genesi, dinamica, prevenzione e gestione costruttiva dei conflitti interpersonali. Principi e tecniche della comunicazione assertiva; principi e tecniche della mediazione interpersonale e familiare.

VI – Scopi, principi e metodi del counseling relazionale. Funzioni e metodi delle professioni di aiuto psico-sociale. Differenze e convergenze tra counseling e psicoterapia. Tecniche e procedure operative per il counseling “face to face”. Tecniche e procedure operative per il counseling on-line e telefonico.

VII – Dinamiche comunicativo-emotivo-relazionali nei gruppi e nelle organizzazioni tra competizione e collaborazione. I fenomeni del mobbing e del burn out. Metodi e tecniche di prevenzione e gestione delle problematiche e di facilitazione delle dinamiche di gruppo (focus group, team building, circle time etc.).

VIII – Educazione e formazione comunicativo-emotivo-relazionale. Il metodo esperienziale. La formazione degli operatori con particolare riferimento a: insegnanti, medici, infermieri. L’educazione dei bambini e dei giovani in ambito scolastico. Educazione degli adulti e empowerment nei contesti lavorativi e nella vita privata.

Gli insegnamenti di riferimento sono i seguenti:

Area delle scienze psicosociali e della comunicazione

- Sociopsicologia delle relazioni interpersonali
- Sociologia della comunicazione
- Sociologia dei gruppi e delle organizzazioni
- Sociopsicologia delle interazioni familiari
- Psicofisiologia dei processi emozionali

Modelli e strumenti diagnostici e terapeutici

- Psicologia sistemico-relazionale e terapia familiare
- Psicologia dei sé (Voice Dialogue)
- Analisi transazionale
- Analisi bioenergetica

Area del counseling, della mediazione e della gestione costruttiva dei conflitti

- Teorie e tecniche del counseling relazionale
- Teorie e tecniche per la gestione costruttiva dei conflitti
- Teorie e tecniche di mediazione familiare

- Teorie e tecniche della comunicazione interpersonale
- Principi e metodi per il counseling on line
- La relazione col paziente in ambito sanitario e socioassistenziale

Area dei metodi e tecniche di facilitazione e coordinamento nei gruppi

- Struttura gerarchica, stili di leadership e ruolo della comunicazione
- Teorie e tecniche per il team building e la collaborazione
- Principi e metodi per la prevenzione e la gestione costruttiva del conflitto nei gruppi

Area della educazione, della formazione e dello sviluppo del potenziale umano

- La relazione educativa nei contesti scolastici e formativi
- Metodi e tecniche per la consapevolezza di sé e dell'altro
- Principi e metodi di educazione comunicativo-relazionale ed affettivo-emozionale

Da notare che su iniziativa di alcuni docenti e di un folto gruppo di ex studenti della I edizione è stata costituita nel 2003 una associazione professionale denominata AN.CO.RE. – Associazione nazionale counselor relazionali - che ha compiuto importanti passi per il riconoscimento e la tutela della professione di counselor relazionale e che si occupa dell'aggiornamento continuo dei professionisti.

2.1.2 Portale web polifunzionale www.relazioniinarmonia.it

Dal 2004 è stato attivato un portale web polifunzionale incentrato sulle problematiche comunicativo-relazionali ed emozionali in vari contesti – familiare, scolastico, amicale, lavorativo. L'iniziativa – che ha interessato sinora oltre 2000 persone - si propone di offrire aiuto psicosociale a coloro che stanno vivendo momenti difficili nei rapporti interpersonali (nella coppia, in famiglia, sul lavoro etc.) o che desiderano migliorare la propria competenza a riguardo fornendo gratuitamente agli utenti una vasta gamma di *servizi informativi, formativi, di counseling e di orientamento* che li aiutino a:

- comunicare con maggiore efficacia
- sviluppare una più attenta consapevolezza di sé e dell'altro nelle relazioni
- vivere le relazioni interpersonali in modo più sano e reciprocamente soddisfacente;
- affrontare in modo pacifico e costruttivo eventuali situazioni di conflitto o di disagio;

- gestire efficacemente le proprie e altrui emozioni e esprimere appropriatamente i sentimenti;
- superare costruttivamente situazioni o eventi penosi quali solitudine, separazione, divorzio, lutto, licenziamento etc.

La gamma dei servizi offerti

1. **schede informative** sulle principali problematiche comunicativo-relazionali che si verificano nei diversi contesti: familiare, scolastico, amicale, lavorativo etc. L'impostazione – a livelli progressivi di approfondimento - è per problemi e non per discipline e gli argomenti e il linguaggio cercano di riflettere il più possibile il modo di vedere le cose e di ragionare dell'utente. Contiene:
 - Indice degli argomenti
 - Schede informative di base
 - Schede informative di approfondimento
 - Schede con storie di vita e/o storie di casi
 - Schede di orientamento sui metodi e servizi formativi, consulenziali e terapeutici di cui l'utente può usufruire per facilitare la risoluzione dei problemi emotivo-relazionali.
2. **forum e chat lines** su aree problematiche specifiche (separazione, mobbing, rapporti genitori-figli, difficoltà nei rapporti a scuola; rapporti con gli amici etc.) attraverso le quali gli utenti possono comunicare con altre persone che stiano vivendo o abbiano vissuto problemi simili, condividere e confrontare le esperienze, le soluzioni adottate, i risultati ottenuti.
3. **Counselling relazionale on line individuale** sulle problematiche relazionali (difficoltà nei rapporti di coppia, separazione, mobbing, rapporti genitori-figli, difficoltà nei rapporti a scuola; rapporti con gli amici etc.) espletato in diretta (in orari e giorni prestabiliti) da counselor qualificati. L'utente descrive per iscritto il proprio problema o la domanda e il counselor risponde in tempo reale; l'utente a sua volta replica e così via per un tempo massimo di 30 minuti (dopo di che, se l'esigenza non è soddisfatta l'utente viene invitato a rivolgersi ad un servizio sul territorio di cui il counselor può fornire i recapiti).
4. **Orientamento e mappa dei servizi presenti sul territorio;** informare sui servizi educativi e consulenziali esistenti, sulla natura e specificità dei diversi metodi e servizi; fornire

informazioni sui centri specializzati e/o i professionisti – pubblici e privati - più vicini alla zona di residenza dell'utente: indirizzi, recapiti telefonici e web, orari, offerta di servizi, costi.

- Servizi di counseling
- Centri di mediazione
- Inserimento sociale
- Consultori
- Servizi di psicoterapia individuale e di coppia
- Strutture che erogano corsi e seminari di formazione e empowerment sulle relazioni interpersonali, la comunicazione e le emozioni.

2.1.3 Il servizio di counseling rivolto agli studenti del Polo Universitario Aretino

Sin dal 2002 è attivo un servizio di counseling, rivolto però soltanto agli studenti del Master “Relazioni interpersonali, comunicazione e counseling”. Dal 2004, anche avvalendosi del nuovo sito interattivo www.relazioniinarmonia.it, detto servizio è stato esteso anche agli studenti dei corsi di perfezionamento del progetto CO.R.EM, in quanto considerato parte integrante del percorso formativo. Il servizio, organizzato autonomamente dalla direzione dei suddetti corsi, è a totale carico degli stessi e pertanto non può soddisfare le esigenze, più volte manifestate, degli altri studenti della Facoltà e del Polo Universitario Aretino.

Presso l'università di Siena è attivo da vari anni un servizio di counseling rivolto a tutti gli studenti dell'ateneo, di cui è responsabile il Prof. Mario Reda, direttore della Scuola di specializzazione in Psicologia Clinica; tuttavia tale servizio è ubicato nella città di Siena e non può coprire le esigenze degli studenti del Polo Universitario Aretino. Pertanto, su proposta del Prof. Enrico Cheli, il Servizio orientamento e tutorato di ateneo, d'intesa con la presidenza della Facoltà di Lettere e Filosofia di Arezzo, ha attivato a partire dal 2005 un servizio di counseling specificamente rivolto agli studenti del Polo Universitario Aretino. Detto servizio - svolto in collaborazione con la U.O. di Psicologia della ASL 8 di Arezzo – si avvale del supporto organizzativo e tecnico/scientifico del Master “Relazioni interpersonali, comunicazione e counseling”.

In questa prima fase di sperimentazione il servizio è attivo per 8 ore a settimana, suddivise in una mattina e un pomeriggio per complessive 34 ore mensili circa. La durata delle sedute è di circa 30 minuti, e pertanto il servizio può accogliere 16 utenti per settimana. Le sedute avvengono su prenotazione da effettuarsi telefonicamente attraverso una apposita segreteria.

Il servizio è svolto: a) da counselor qualificati che hanno conseguito il titolo di Master; b) da psicologi messi a disposizione dalla ASL 8.

Poiché per sua natura il counseling è uno strumento di aiuto per soggetti e situazioni problematiche ma non patologiche, si prevedono cicli brevi di trattamento (3-5 sedute). I soggetti che rivelano problematiche più serie, vengono indirizzati ai servizi di psicoterapia della ASL, dando loro tutte le informazioni del caso, sia logistiche sia finalizzate a sdrammatizzare e contestualizzare appropriatamente l'evento, nonché predisponendo un apposito canale protetto che consenta di mantenere continuità con il trattamento iniziale e tra l'operatore inviante e la struttura accogliente.

Il responsabile del servizio è coadiuvato da un comitato tecnico-scientifico di supervisione e indirizzo i cui compiti sono: la predisposizione delle linee generali di indirizzo; l'effettuazione di riunioni periodiche di supervisione con gli operatori; la valutazione della qualità e efficacia del servizio.

Riepilogando, le principali caratteristiche del servizio sono:

- Stretto collegamento con il servizio orientamento e tutorato
- Libertà di accesso mediante autosegnalazione
- Numero limitato di colloqui
- Gratuità del servizio (solo nel periodo di sperimentazione, poi valutare la possibilità di introdurre un ticket simbolico dopo il primo incontro come già avviene a Siena e in altre realtà universitarie italiane e straniere).
- Possibilità per l'utente di rivolgersi allo stesso counselor per i colloqui successivi al primo.

Per quanto riguarda il servizio di counseling rivolto ai soli studenti dei master e perfezionamenti del progetto CO.R.EM sono state sinora effettuate oltre 250 sessioni, sia face-to-face sia on-line, con un livello medio di soddisfazione piuttosto alto da parte degli utenti. Per quanto riguarda invece il servizio rivolto a tutti gli studenti del Polo Aretino, essendo di recente attivazione non disponiamo ancora di dati significativi in merito alla consistenza e caratterizzazione dell'utenza.

Riferimenti bibliografici e sitografici

Bechelloni G., Cheli E. *Comunicazione e nonviolenza*, Firenze, Mediascape, 2005, E-book scaricabile gratuitamente sul sito: www.mediascape.it

Buccioni I. (a cura di) *Relazionarsi oggi*, Edizioni Comune di Firenze, 2004.

Cheli E., (cur.) *La comunicazione come antidoto ai conflitti*, Punto di fuga editore, Cagliari, 2003.

Cheli E., *Teorie e tecniche della comunicazione interpersonale. Una introduzione interdisciplinare*, Milano, Franco Angeli 2004.

Cheli E., *Coremotional literacy e modello CO.R.EM. I nessi tra comunicazione, relazione, emozione (e consapevolezza)*, Arezzo, 2004, reperibile sul sito www.unisi.it/mastercomrel, alla sezione “articoli e saggi”.

Cheli E., *Relazioni in armonia. Sviluppare l'intelligenza emotiva e le abilità comunicative per stare meglio con gli altri e con se stessi*, II ediz., Milano, Franco Angeli 2005.

Masini V., *Dalle emozioni ai sentimenti, Prevenire è possibile*, Grosseto, 2001.

Montecucco N. F., *Psicosomatica olistica*, ed. Mediterranee, 2005

Occhini L., *Gruppi, individuo, ed organizzazioni*, Edizioni Goliardiche, Trieste, 2002

Raffagnino R., Occhini L., *Il corpo e l'altro*, Guerini e associati, Milano, 2003.

Rossi B., *Pedagogia degli affetti*, Laterza, 2002

ROSSI B., *L'educazione dei sentimenti. Prendersi cura di sé, prendersi cura degli altri*, Unicopli, Milano, 2004.

Stone H., Stone S., *Tu & Io. Incontro, scontro e crescita nelle relazioni interpersonali*, MIR Edizioni, Montespertoli, 2003.

NOSTRI SITI WEB

www.corem.it

www.relazioniinarmonia.it

www.unisi.it/mastercomrel