

Master Counselling Aziendale, Orientativo e Coaching

DEDICATA ALLE RISORSE UMANE

HKE crede da sempre, dal giorno della sua fondazione, al valore cruciale delle risorse umane, e all'opera di formazione di queste risorse per migliorare la qualità del lavoro come della vita.

È fondata nel 1985 da Edmondo Ami Herskovits, uomo di culture incrociate per eccellenza, dalle origini mitteleuropee alla gioventù trascorsa in Asia e in Medio Oriente, alle sette lingue parlate correntemente, formatore per vocazione e uomo d'aula per professione.

HKE è una società di consulenza e formazione che ha sviluppato originali metodologie di insegnamento e che ha un forte orientamento al servizio sia verso le aziende che verso i privati e i professionisti. A testimonianza della vocazione europea che il suo nome contiene, HKE è impegnata, oltre che in attività formative sul territorio nazionale, anche in progetti di più ampio respiro che coinvolgono l'Unione Europea e che si prefiggono di creare, nella società nel suo insieme, le condizioni per un migliore utilizzo delle risorse umane.

MISSION

Valorizzare le risorse umane per la società e per le aziende; valorizzare gli individui per sé stessi e per gli altri.

È questa la mission di HKE dalla sua fondazione nell'aprile 1985. Una mission articolata, che ha generato e genera diversi tipi di attività.

Infatti HKE opera nel mondo della consulenza alle aziende, con servizi di selezione, formazione e organizzazione delle risorse. Opera nel mondo della formazione per i privati, con questo Master ma anche con altri percorsi formativi indirizzati a chi vuole investire su se stesso e sulla propria professionalità.

Opera nel mondo della cooperazione, con progetti appoggiati dalla Comunità Europea per diffondere, a livello della società tutta, il principio e la necessità di

valorizzare le persone come risorse umane.

Molti dei progetti di HKE vengono gestiti con l'aiuto dei "Masterini", che trovano così un'opportunità di mettere in pratica quello che stanno studiando e un modo per arricchire il proprio curriculum di esperienze concrete e comprovate.

www.hke.it

IL SITO INTERNET DI HKE

È noto come lo scenario odierno sia contraddistinto dal mercato mondiale e dalla completa diffusione delle nuove tecnologie innovative; tali fattori hanno fortemente influenzato le strutture organizzative tradizionali favorendo un'operatività più complessa e distribuita su territori sempre più vasti ed obbligando le imprese ad estendere illimitatamente i propri "confini".

Coerentemente con tale contesto, il sito INTERNET di HKE rappresenta uno snodo operativo fondamentale per tutta l'attività del Gruppo.

In esso confluiscono non solo le attività di HKE in ambito consulenziale, formativo e della cooperazione internazionale, ma esso offre informazioni e servizi di vario tipo.

Inoltre, una struttura telematica di supporto che consente la comunicazione "on line", numerosi pacchetti software, database ed altri strumenti di information technology, unitamente al know how consolidato dal gruppo da oltre 20 anni, costituiscono la piattaforma della rete in franchising, rappresentando così le pareti invisibili di un Gruppo oggi operativo su tutta l'Italia.

UNA NUOVA PROFESSIONE:

*Il Counselling (in Italiano, come in Inglese, si può scrivere sia con una che con due elle), diffuso nel mondo anglosassone dagli anni '60 del secolo scorso, con l'inizio del terzo millennio, si affaccia in Italia verso la fine degli anni '80 e si propone con decisa credibilità al mondo del lavoro all'inizio del terzo millennio venendo riconosciuta legalmente nel 2000. Si tratta di un'attività professionale, sviluppata privatamente o all'interno della Aziende (normalmente nella Direzione del Personale) che ha come scopo l'aiuto alla persona, basata sull'**ascolto**, sull'**ermeneutica** (=analisi del contesto) e sull'**interazione maieutica** (di Socratica memoria) con il cliente, vale a dire sulla capacità di sollecitare, nel cliente, le energie, le capacità e le risposte più idonee a superare uno o più problemi contingenti. Si tratta di contribuire a sviluppare, presso il Cliente, una visione dei propri problemi e delle loro radici inserite nel contesto in cui il Cliente vive in modo tale da favorirne la soluzione. Partendo dall'aiuto offerto dal Counsellor al Cliente per supportarne, mediante le specifiche tecniche apprese, l'autoconoscenza e l'autocomprensione sino agli strumenti di conoscenza e comprensione degli altri e dei problemi che il Cliente sta affrontando.*

*Si differenzia dalla Psicoterapia in quanto non affronta ristrutturazioni profonde della Personalità, disagi gravi della psiche o patologie del profondo, ma si occupa **dell'affrontare il qui ed ora** alla ricerca della soluzione dei problemi sia sviluppata all'interno che all'esterno del Cliente. In pratica tende a trasformare il **dualismo dipendenza ↔ indipendenza in interdipendenza**.*

AREE DI INTERVENTO:

*Le aree di intervento professionale del Counselling sono svariate e molteplici, infatti, avendo l'obiettivo della **crescita e della felicità della Persona**, qualsiasi attività che preveda il rapporto con altri ne viene*

*supportata: il **FORMATORE** di valore non può esimersi dai colloqui singoli d'aiuto extra - aula, così come il **MANAGER** capace non potrà non assistere le persone a lui affidate nella soluzione delle loro problematiche. **L'AVVOCATO** non potrà una volta terminate le procedure legali di un divorzio, non supportare il cliente nella soluzione delle problematiche nell'affido congiunto della prole. **II MEDICO** che ha in cura un paziente terminale dovrà anche supportare psicologicamente sia il malato che la sua famiglia. **L'INSEGNANTE** dovrà, parimenti aiutare gli allievi (e, spesso, le loro famiglie) a sviluppare una migliore comprensione e comunicazione reciproca che aiuti il raggiungimento dei risultati didattici. **L'ORIENTATORE**, (sia allo studio che al lavoro) dovrà essere in grado di supportare la ricerca della **propria personalità lavorativa** presso i propri Clienti, in riferimento alle possibilità del mercato del lavoro. In **AZIENDA** si ricorre al Counsellor sempre più spesso per affrontare problemi di **mobbing, burnout, team building** ed altri che interferiscono con il raggiungimento degli obiettivi mediante l'ottimizzazione dei rapporti tra **Risorse Umane** e **Obiettivi**.*

CHI È IDONEO ALLA PROFESSIONE:

*Questa Professione è indicata per **Umanisti** (quindi provenienti da tutte le discipline del comparto Umanistico), **Medici, Giuristi, Managers** particolarmente attenti allo **Human Factor** e tutti coloro che si occupano professionalmente di **Scienze Umane** come la **comunicazione, l'insegnamento/formazione, la mediazione culturale, l'assistenza sociale, la cooperazione internazionale** e simili. Viene riconosciuto Counsellor, in assenza, per il momento, in Italia di una specifica legislazione in merito (*proposta di legge 15-10-2008 ancora non approvata*), chi è accreditato presso una Associazione di Categoria. Al termine del nostro Master ed al superamento dell'esame finale, i nostri Masterini che lo richiedono vengono automaticamente iscritti ad **AS.NA.CO. (Associazione Nazionale Counselling)** www.associazionenazionalecounselling.org ne ricevono l'attestato che consente l'esercizio della professione.*

IL COLLEGAMENTO COL MASTER HUMAN RESOURCES MANAGEMENT:

Con sempre maggior frequenza, viene richiesto allo **Human Resources Manager** di disporre di importanti competenze in **Counselling**

Il presente Master in Counselling Orientativo, Aziendale e Coaching nasce prima come “costola” del nostro consolidato Master in

Human Resources Management (dal 1992, primo in Italia, oltre 120 classi, oltre 2.000 allievi) in quanto, con sempre maggior frequenza, viene richiesto allo **Human Resources Manager** di disporre di importanti competenze in **Counselling**, diviene, poi un percorso formativo autonomo *indipendente* ma *interdipendente*.

In considerazione della condivisione di molte discipline come, ad esempio:

- **Dinamica di Gruppo**
- **Enneagramma di Herskovits di 1° e 2° Livello**
- **Analisi Transazionale**
- **Assessment Center**
- **Programmazione Neurolinguistica**

il percorso didattico ed il conseguimento della *relativa idoneità*, può essere seguito sia autonomamente che in abbinamento a quello del **Master Human**.

In questo modo si potrà *godere di un vantaggio didattico ed economico*, dovuto alla doppia valenza di alcune discipline, piuttosto che come percorso autonomo a se stante.

Nel primo caso, ovviamente, si consegnerà un doppio attestato qualificante.

ESERCITAZIONI e PRATICA

È previsto che, all'inizio di ogni lezione, un gruppo di 3 Allievi effettui un'esercitazione secondo la classica **Triade** (*Counsellor - Cliente - Supervisor*) utilizzata in funzione tornante (*vale a dire che ognuno dei tre partecipanti avrà a turno ciascuno dei tre ruoli*) di applicazione della disciplina della lezione precedente;

l'intera aula, poi, fornirà, in maniera anonima, le singole opinioni, mediante una scheda punteggio sulle capacità dimostrate dal Counsellor di ogni turno, dandogli, a voce, un **feedback di critica costruttiva**.

La partecipazione pratica a sedute reali, che vede la maggioranza dei Clienti di Counselling accettare di buon grado, è fondamentale per la preparazione dell'Allievo che ne trae un indubbio beneficio esperienziale.

Il punteggio concorrerà a formare la valutazione definitiva che apparirà sull'Attestato di Master, mentre il feedback sarà **un supporto alle aree di miglioramento** di ciascun Allievo.

Inoltre, HKE, unica tra le scuole di counselling, offre ai propri clienti di Counselling uno sconto del 50% su ogni seduta, se accettano la presenza dei Masterini del Master in Counselling. Questa **partecipazione pratica a sedute reali** (che vede la maggioranza dei Clienti di Counselling accettare di buon grado) è **fondamentale per la preparazione dell'Allievo** che ne trae un indubbio beneficio esperienziale. La prassi ha poi consolidato la pratica dell'**Esame finale, consistente in una tesi su uno dei casi reali discussa in Aula di fronte alla Classe in plenaria ed ai Docenti**. Non è infrequente il caso in cui uno dei Masterini, **prosegua**, poi, con l'Autorizzazione del Counsellor responsabile, **il percorso di Counselling con il Cliente che ha seguito durante il Master**. **Inoltre i partecipanti al Master** vengono coinvolti dalla Direzione Didattica in **numerose attività reali di Counselling specifico** come, ad esempio, **l'orientamento agli studi di diplomandi e neodiplomati, l'orientamento al lavoro di laureandi e neolaureati, il ricollocamento lavorativo di persone fuoruscite o che intendo fuoruscire dall'occupazione abituale** (outplacement).

DINAMICA DI GRUPPO

Vivere una dinamica su noi stessi, significa farla diventare la nostra esperienza.

Il gruppo è quello degli allievi del Master che si sono appena incontrati., è anche la base su cui un formatore lavora.

Ecco allora che con particolari tecniche, HKE comincia a formare secondo specifiche tecniche di Team Building il gruppo dei suoi "masterini", creando valori condivisi, muovendo e rimuovendo idee ed emozioni, elaborando una cultura propria di quel gruppo. La dinamica di gruppo diventa propedeutica al percorso, ma è parte integrante della didattica stessa. Il gestore delle risorse umane sempre più spesso si troverà a gestire dinamiche di gruppi, l'orientamento aziendale è e sarà sempre maggiormente *team based*, vivere una dinamica su noi stessi, significa farla diventare la nostra esperienza.

ENNEAGRAMMA: CORSO BASE

L'Enneagramma di Herskovits è un metodo, creato in maniera totalmente originale da Herskovits, da non confondere altri tipi esistenti, che consente di capire, a prima vista, e dai soli tratti fisici, importanti aspetti della personalità, caratteristiche e abilità delle persone. È uno dei pilastri della cultura di HKE ed è il segno distintivo di questa scuola di formazione. È, tuttavia uno strumento che può essere padroneggiato e sfruttato correttamente solo se applicato in prima persona all'analisi di sé stessi. Una profonda, obiettiva e serena conoscenza di sé permette, infatti, come base neutrale per ulteriori strumenti, di favorire la nostra comprensione degli altri. La presentazione dell'Enneagramma e la sua piena comprensione sono quindi oggetto di sessioni molto impegnative: un viaggio all'interno della persona per cambiare, far evolvere e sviluppare la propria visione degli altri. La sessione si svolge nell'arco di un "fine settimana lungo" (24 ore d'aula), dal venerdì mattina alla domenica sera.

ANALISI TRANSAZIONALE

Sono al centro dell'attenzione i nuclei emozionali, i meccanismi relazionali e le regole interne sulle quali si organizzano i *copioni di vita* che oggi, in maniera stereotipata e ripetitiva, condizionano il comportamento.

Ulteriore modello di riferimento l'A.T., partendo dall'elaborazione in termini fenomenologici della concezione di Stati dell'Io, ha esteso il suo corpus teorico alle leggi e alla pratica della comunicazione, alle transazioni, alla teoria dei giochi

psicologici e al *copione di vita*, spiegando così la complessa mappa che governa l'esistenza umana. L'A.T., supportata da una coerenza filosofica e teorica di base, permette al Counsellor, un più ampio spettro di intervento e la possibilità di agire efficacemente su due livelli: processo e contenuto. Sul "qui e ora", quindi, con attenzione al comportamento visibile ed osservabile, e sulle strutture, il mondo intrapsichico che governa la personalità. Sono al centro dell'attenzione i nuclei emozionali, i meccanismi relazionali e le regole interne sulle quali si organizzano i "Copioni di vita" che oggi, in maniera stereotipata e ripetitiva, condizionano il comportamento.

IL SETTING

Il sistema counsellor/cliente è lo spazio interattivo di intervento caratterizzato da una relazione non occasionale, finalizzata a risolvere attivamente un problema, in una relazione d'aiuto strutturata (cioè con caratteristica di durata, continuità nel tempo e limiti di tempo).

L'ambiente si pone contemporaneamente come oggetto, in quanto osservato ed esperito dall'individuo.

LA PROGRAMMAZIONE NEURO LINGUISTICA

La PNL è un insieme di modelli, strumenti, strategie, tecniche, che ci permettono di trasformare i nostri sogni e desideri in obiettivi concreti e questi in risultati. Risulta estremamente facile applicare la PNL "ad hoc" per le differenti situazioni personali, di gruppo, delle organizzazioni. Il presupposto è che ogni individuo ha in sé molte più risorse di quante ne percepisca e ne utilizzi e che scoprire risorse inesplorate determina un cambiamento nella percezione della realtà e delle possibilità di scelta.

Ciò che risulta straordinariamente interessante è che non è il mondo ad essere troppo limitato, ma siamo noi stessi ad impedirci di scorgere tutte le opportunità disponibili, solo perché queste non sono comprese nei nostri modelli del mondo. Si apre a questo proposito il campo di azione del counsellor che aiuta il cliente ad ampliare la gamma di opzioni nelle scelte delle proprie azioni.

ROGERS*

Il Counselling si qualifica come una relazione di aiuto alla persona *basata sull'ascolto, sull'ermeneutica (analisi del contesto) e sull'interazione con il cliente*, in cui un professionista, muovendosi in scienza e coscienza, sviluppa al meglio delle sue capacità e della situazione oggettiva, un percorso che porti il cliente ad una migliore comprensione del problema ed alla individuazione delle sue più efficaci soluzioni.

Data questa premessa, uno dei modelli di riferimento del nostro percorso formativo è quello rogersiano, **centrato sulla persona**, in cui il Cliente è, al contempo, risorsa e protagonista del proprio percorso di crescita. Rogers individua nell'**ascolto attivo e nell'empatia**, gli strumenti fondamentali con cui

il Counsellor coadiuva il Cliente lungo il cammino di comprensione/ accettazione/ soluzione delle problematiche sottoposte all'intervento.

GESTALT

A differenza della Terapia, il Counselling ha come oggetto d'indagine problematiche consce, circoscritte e definite, e non patologiche. L'accento è quindi posto sui contenuti consapevoli e presenti nel contesto attuale del Cliente.

Lo scopo della Gestalt è di far scoprire alla persona la *sua propria forma*, il suo modello e la sua interezza.

L'analisi può costituire una parte del processo ma lo scopo della terapia della Gestalt è l'integrazione di tutte le parti della persona.

In questo modo l'individuo può far emergere liberamente tutte le proprie potenzialità rimaste, fino a quel momento, sopite o represses.

Il trattamento, che facilmente può essere eseguito in gruppo, è centrato su tentativi di allargare la consapevolezza del sé delle persone mediante l'uso delle esperienze passate, dei ricordi, degli stati emotivi, delle sensazioni corporee etc.

In breve, tutto ciò che potrebbe contribuire a migliorare la consapevolezza dell'individuo è una parte consistente del processo terapeutico.

* Considerato il padre storico del counselling

INTELLIGENZA EMOTIVA

Goleman definisce l'Intelligenza Emotiva come la "capacità di riconoscere i nostri sentimenti e quelli degli altri, di motivare noi stessi e di gestire positivamente le nostre emozioni, tanto interiormente, quanto nelle relazioni sociali". Da questa definizione si intuisce il denominatore comune tra Counselling ed Intelligenza Emotiva. Il professionista della relazione d'aiuto, pienamente **presente** nel rapporto, deve avere come requisito indispensabile un buon livello di Intelligenza Emotiva. Il far trasparire al Cliente il proprio equilibrio interiore, infatti, non può prescindere dalla capacità di riconoscere i propri sentimenti, dall'autoconsapevolezza che ne deriva e dalla traduzione in un libero dialogo interiore che ne segue. Così come, in un efficace intervento di Counselling, non può mancare l'empatia, ovvero la capacità di focalizzarsi sul mondo interiore del Cliente, di intuirne, captarne le spie emozionali, di coglierne lo stato d'animo anche attraverso i segnali non verbali. E' la capacità di immedesimarsi nell'Altro fino a sentirne il mondo personale "come se" fosse il proprio (senza però mai perdere la qualità del "come se").

DINAMICHE TRANSFERALI

All'interno della relazione di counselling, lo sviluppo del transfert è facilitato dalla tensione emotiva da parte del soggetto verso la figura che conduce, emozione sottesa da ansietà, timori, risentimento o irragionevoli speranze.

Il Counselling è una relazione di aiuto, all'interno della quale il Counsellor costituisce la guida esperta attraverso cui la persona ritrova capacità ed energie assopite, in quel determinato momento e situazione, per affrontare un problema specifico del presente.

È da tener presente che, di fronte alle difficoltà di vivere, l'essere umano può anelare ad una figura onnipotente cui affidarsi e sottomettersi, a un **magic helper** che funzioni come idolo: è propria di ogni relazione con una

figura investita di aspettative particolari e riconosciuta in un ruolo di prestigio, la nascita di sentimenti, più o meno positivi, nei confronti di questa, sentimenti che possono ricalcare altri già vissuti dal soggetto. Questo aspetto della relazione viene definito transfert.

All'interno della relazione di counselling, lo sviluppo del transfert è facilitato dalla tensione emotiva da parte del soggetto verso la figura che conduce, emozione sottesa da ansietà, timori, risentimento o irragionevoli speranze. Questi sentimenti contraddittori influiscono, com'è facile intuire, sull'andamento dell'incontro. Un'ulteriore variabile, che influenza l'intervento di counselling, è costituita dal fatto che anche chi conduce la relazione è soggetto a sotterranei movimenti ispirati dalla relazione stessa e dal Cliente (*controtransfert*).

Stabilito che le dinamiche transferali giocano una parte non trascurabile in ogni relazione d'aiuto, è opportuno sottolineare che, mentre il Cliente può ignorarle, chi conduce deve riconoscerle nell'interlocutore e in se stesso, allo scopo di controllarle anziché farsi da esse controllare, consapevoli del fatto che ascolto empatico, visione **obiettiva** e distorsioni controtransferali sono esperienze che tendono a sovrapporsi e ad intrecciarsi tra loro in termini non sempre riconoscibili. In una professione di aiuto non è possibile prescindere dal livello transferale e controtransferale della relazione. Ogni atto comunicativo verbale e/o extraverbale è circolare: non c'è transfert senza controtransfert. Nel setting di counselling è doverosa la conoscenza dei processi legati al transfert e controtransfert pur non lavorando sui contenuti di essi.

Di questa gamma di sentimenti suscitati da un incontro, che anche a livello umano può rivelarsi coinvolgente, il conduttore deve tenere conto soprattutto per monitorare le proprie reazioni, i propri comportamenti, il proprio linguaggio e l'aderenza che tutti questi fattori hanno con la situazione e le richieste portate dall'interlocutore. È necessario quindi che il Counsellor tenga presente che la collaborazione dell'altro non è data a priori, ma anzi può essere impedita da numerosi fattori personali e di relazione.

GRUPPI DI FORMAZIONE

Il **Gruppo di formazione** o T-group (training group) è un'esperienza di apprendimento attraverso la quale i partecipanti acquisiscono una maggiore sensibilità ai fenomeni di gruppo e una più accurata percezione di sé e degli altri.

Il T-group è un laboratorio di dinamiche di gruppo che si propone di:

a) *estendere la consapevolezza* delle norme e delle dinamiche che regolano la convivenza sociale organizzata: l'intimità e l'apertura tra le persone, l'autorità, la leadership, le decisioni, i conflitti, la negoziazione

b) *pensare e fare* cercando di apprendere dall'esperienza del "qui ed ora", privilegiando il materiale che di volta in volta emerge dall'incontro dei partecipanti.

COUNSELLING MULTICULTURALE

La necessità di un "orientamento multiculturale" nel counselling deriva dal fatto che il nostro contesto sociale sempre più va verso una direzione nella quale persone provenienti da paesi diversi vivono e lavorano nel nostro paese. Il counsellor che si trova ad interagire con loro ha bisogno della conoscenza, comprensione e competenza necessarie per una preparazione che dia un aiuto centrato sui loro bisogni. Secondo la nostra visione l'orientamento multiculturale è anche una pratica etica. Il modello olistico di assistenza, che noi abbiamo sempre sostenuto, è centrato sulla persona: l'individuo è posto al centro del processo di orientamento e il counsellor utilizza l'empatia, ovvero si mette nei panni dell'assistito. Tuttavia ci sono delle potenziali barriere all'empatia.

Forse la prima barriera è data dalla propria cultura, dai propri valori e comportamenti.

Riconoscere e mettere da parte i propri preconcetti è il primo punto su cui lavorare. Nel "**counselling multiculturale**", si offre un

Secondo la nostra visione l'orientamento multiculturale è anche una pratica etica.

aiuto, dei "consigli" circa realtà del nuovo paese, al fine di agevolare le relazioni sociali e lavorative si supporta il cliente nella gestione e la relazione con i datori di lavoro.

CAREER COUNSELLING

La funzione dell'orientamento in una società sempre più caratterizzata da un elevato indice di flessibilità e mobilità deve essere ridisegnata costantemente per definire obiettivi, modelli e strumenti che siano congruenti e realmente di supporto. HKE ritiene che l'orientamento sia da intendersi come un processo continuo che accompagna l'iter formativo e lavorativo di ciascuno consentendo così una costante elaborazione di competenze e professionalità. Accanto quindi ad un orientamento scolastico, universitario, professionale di base emerge sempre più un orientamento finalizzato a sostenere esigenze di riconversione e di mobilità professionale interne ad un mercato del lavoro caratterizzato dalla necessità di rielaborare percorsi di professionalizzazione. In tal senso compito del career counsellor è quello di *porsi al servizio* del soggetto, facilitando allo stesso tempo sia un processo di assunzione, personale e diretta, di responsabilità delle proprie scelte, sia la trasmissione o il rinforzo di alcune capacità del soggetto, nel quadro di una azione che assumerà forti connotati

L'azione di career counselling diviene una "guida" al soggetto per la costruzione di un proprio personale progetto di vita lavorativa, fondato su un sistema di decisioni di qualità.

formativi (si pensi ad esempio alla scelta della scuola secondaria o dell'Università, ma anche, in età più matura, a scelte legate alla propria riqualificazione o riconversione

professionale, alla ricerca di una occupazione, ovvero ancora alla scelta della modalità con la quale ci si pone, o ci si ripropone, sul mercato).

In questo quadro, l'azione di career counselling diviene una *guida* al soggetto per la costruzione di un proprio personale progetto di vita lavorativa, fondato su un sistema di decisioni di qualità che rispettando il profilo personale e professionale della persona, i suoi desideri e aspirazioni, le sue risorse e potenzialità, il personale sistema di riferimento, i vincoli e le opportunità che emergono dal contesto di riferimento, dai livelli di sviluppo economico del suo ambiente, dall'andamento del mercato del lavoro. Il compito *educativo* e *client centered* del counsellor fa costantemente da collante, per caratterizzare il percorso e offrire gli adeguati feed back in modo da favorirne il processo decisionale.

MOBBING

Le *persone* rappresentano la risorsa centrale per la sostenibilità e la crescita di un'azienda, soprattutto in un tessuto produttivo che non può competere sul basso costo del lavoro; la loro motivazione e competenza e la loro intelligenza, anche emotiva, sono discriminanti per il successo del business. Tuttavia, le forti pressioni competitive, generate da scenari di enorme incertezza e straordinaria rapidità, fanno sì che l'ambiente di lavoro sia particolarmente predisposto a generare problematicità nelle persone e nelle loro relazioni con colleghi e capi. L'evoluzione di tali problematicità può, talora, sfociare nel *mobbing*, ovvero nella situazione in cui un dipendente è oggetto ripetuto di soprusi (sessuali, morali o psichici) da parte di superiori/colleghi e, in particolare, quando vengono poste in essere pratiche dirette ad isolarlo dall'ambiente di lavoro o ad espellerlo. Tale condizione, in considerazione delle intuibili conseguenze sull'equilibrio psichico del soggetto e delle conseguenze giuridiche per l'azienda, costituisce uno degli ambiti più delicati di intervento del counsellor in ambito aziendale.

ETICA E DEONTOLOGIA PROFESSIONALE

La professione del Counselling è ormai entrata a far parte, di fatto, di diverse realtà professionali che operano, con specifiche competenze, a livello sociale.

In questi ultimi anni, in Italia, il Counselling ha subito un crescente sviluppo in ogni campo del sapere sociale.

La professione del Counselling è ormai entrata a far parte, di fatto, di

diverse realtà professionali che operano, con specifiche competenze, a livello sociale. Poiché questa figura professionale non vanta ancora un riconoscimento giuridico, il Codice Deontologico del Counsellor è da argomentare partendo da quelli elaborati diverse Associazioni di categoria. Come sottolineato più volte, con il termine Counselling si definisce l'insieme di tutte le attività di orientamento rivolte all'individuo e ai suoi sistemi di riferimento, un intervento atto a promuovere ed operare sulla felicità. Fondamento della relazione di Counselling è il rispetto delle differenze personali e culturali, il riconoscimento della libertà del Cliente di esprimere se stesso, i suoi bisogni e le sue credenze, nonché il suo diritto di autodeterminarsi e di stabilire gli obiettivi per il proprio sviluppo e benessere.

Il counsellor rispetta rigorosamente le opinioni ed i valori del cliente anche se personalmente non li condivide.

Con il termine Counselling si definisce l'insieme di tutte le attività di orientamento rivolte all'individuo e ai suoi sistemi di riferimento, un intervento atto a promuovere ed operare sulla felicità.

A sua volta è libero di non collaborare verso obiettivi che contrastino con le proprie convinzioni etiche. In questo caso diventa sua responsabilità, o eticamente corretto, ove possibile, informare ed

indirizzare il Cliente verso altri professionisti che possano aiutarlo a perseguire il suo obiettivo.

In ogni caso il counsellor è tenuto alla salvaguardia del ben-essere della persona; eviterà dunque la riduzione o la banalizzazione della difficoltà portata dal cliente.

Il Counsellor, potendo ricevere confidenze particolarmente intime da parte del Cliente è tenuto a porre molta attenzione al segreto professionale su tutto ciò che gli viene confidato o di cui viene a conoscenza anche in forma indiretta.

Deve mantenere la riservatezza sulle prestazioni professionali, sia per quanto riguarda i contenuti, sia relativamente all'esistenza della stessa prestazione professionale, anche dopo la fine della stessa.

È inoltre, responsabilità del Counsellor, operare nell'ambito delle competenze che gli sono proprie, per le quali è necessario che abbia ricevuto una formazione adeguata, farsi carico della propria formazione permanente, del proprio continuo sviluppo personale e professionale.

A seguito del proprio livello di competenza e di ambito di intervento, il counsellor è tenuto a non prolungare un intervento che si sia dimostrato inefficace e suggerire, ove è opportuno, altri tipi di intervento professionale.

*Lo schema seguente mostra i tre livelli richiesti a ciascun operatore che lavori in modo eticamente corretto (il punto 3 evidenzia come si dimostrino il punto 1 e 2).

1. ATTITUDINE DI BASE

Rispetto
Integrità

2. APPROCCIO (Valori)

Autonomia
Autorità
Responsabilità

3. PRATICA (Abilità)

Esplicitamente
Apertamente
Competenza
Confidenzialità

Cornice etica

L'approccio del counselling valuta l'integrità, l'autorità e l'autonomia del cliente.

Tutto questo è espresso in modo profondo a livello della relazione professionale. I Counsellor sono responsabili verso i clienti per il lavoro che fanno con essi tramite:

- un comportamento operativo in accordo con i loro standard massimi di competenza;
- il rifiuto di attività per le quali abbiano carenze esperienziali o in cui non siano in grado di agire in modo indipendente o obiettivo;
- il loro sviluppo personale e professionale continuo come Counsellor.

* A. Di Fabio, Counselling. Dalla teoria all'applicazione, Firenze, Giunti, 1999.

GLI STAGES

Nel rispetto delle normative vigenti e nei limiti del possibile, HKE e gli altri Enti coinvolti nel Master organizzano degli stages.

In questo modo la formazione d'aula può essere completata con un'esperienza diretta e concreta, concentrata sulle aree di interesse degli allievi.

GLI SBOCCHI PROFESSIONALI

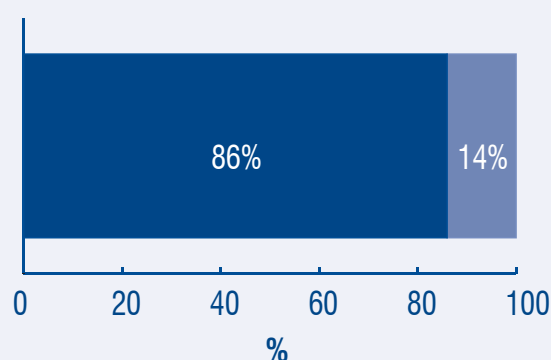
Per quanto riguarda le posizioni lavorative di questi "Masterini", vogliamo precisare che non tutte sono state acquisite grazie all'intervento diretto di HKE. Infatti alcuni allievi avevano già una posizione soddisfacente all'interno di un'azienda ma volevano approfondire certi temi; altri hanno utilizzato il Master per passare da una posizione meno gratificante a quella, per loro più confacente; altri ancora sono approdati ad aziende per diverse strade, dalla ricerca diretta alle segnalazioni ai rapporti consulenziali trasformatisi poi in assunzioni.

Inoltre mentre alcuni "Masterini" sono assunti come dipendenti, altri conservano posizioni di consulenti o di free-lance; questo a seconda dei bisogni del mercato ma anche delle esigenze di ciascuno dei "Masterini".

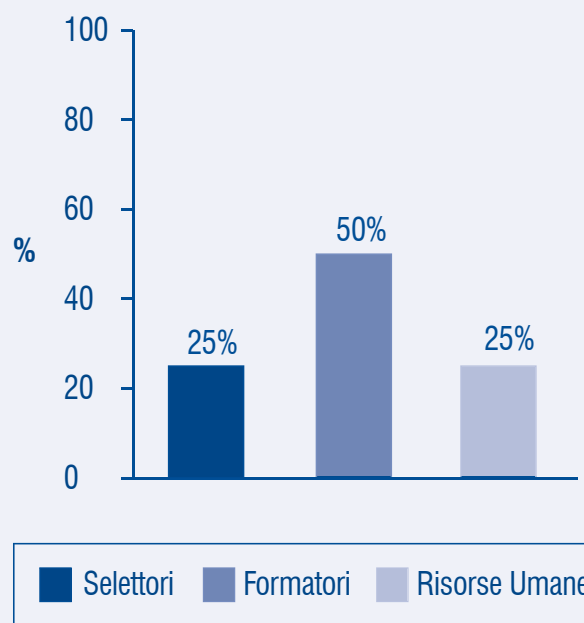
I percorsi insomma sono diversi, come sono diverse le necessità e le caratteristiche di ogni allievo che partecipa al Master.

Tutti coloro che hanno frequentato il Master occupano oggi una posizione più soddisfacente di quella che occupavano prima. Questa, ci sembra, è una misura del successo tangibile e concreta.

L'86% dei Masterini ha trovato un lavoro compatibile col Master entro tre mesi dal termine del medesimo



Distribuzione per settori di attività



COUNSELLING E MANAGEMENT

Il Counsellor, come il Manager all'interno di un'organizzazione, deve concentrarsi sullo sviluppo della persona, in modo che sia portata ad un miglioramento costante e costruttivo. Egli ha un rapporto one to one, a differenza del Manager che ha un rapporto one to many.

Ogni persona possiede le risorse per cambiare e superare i problemi; messa nelle condizioni adeguate, può utilizzare le proprie risorse per essere efficace e felice, anche nel lavoro.

Il Counselling aiuta a completare la professionalità del Manager, che deve costantemente orientarsi allo sviluppo della persona in tutti i suoi aspetti.

Una persona, che affronta con maggiore consapevolezza la propria identità, sarà nella sua vita privata più felice e nel lavoro più efficace.

Il Counseling Professionale affronta problematiche importanti per il soggetto, non solo nella sua vita lavorativa.

Tali problematiche rappresentano i nodi che nel lavoro non consentono alla persona di esprimere tutto il suo potenziale e che gli impediscono di adottare di volta in volta i comportamenti adeguati alle situazioni da affrontare ed ai problemi che incontra.

Il Counselling è un supporto importante per la professione del manager, che, oltre a gestire e sviluppare le risorse in ambito lavorativo, svolto ad esempio in aula di formazione, deve rivolgersi individualmente ad ogni persona per poter risolvere problematiche che impediscono una serena vita lavorativa.

Un buon progetto di counselling, graduale e individualizzato, renderà possibile verificare il successo nelle relazioni. L'effetto sarà un aumento dell'autostima e del senso di autodeterminazione; in tal senso le persone, avendo interiorizzato il processo d'auto-aiuto instaurato durante la relazione di

counselling, avranno uno strumento in più per gestirsi nella vita, e di conseguenza nel lavoro. Ciò permetterà di avere una consapevolezza maggiore nell'affrontare i successi e gli insuccessi che la vita lavorativa e privata. Ogni manager, selettore e formatore ha di fronte persone, ognuno nella sua individualità unica ed irripetibile, quindi il Counselling, in queste professioni, diventa necessario per un maggiore rispetto dell'uomo e delle sue capacità.

IL SOTTOSCRITTO

COGNOME _____

NOME _____

Data di Nascita _____ Luogo di nascita _____

Residenza _____ c.a.p. _____ Città _____

Via _____ N. _____

Tel. _____ e-mail _____

C.F. o P.IVA _____

Chiede di accedere alle prove di selezione, gratuite e non impegnative
previste per il Master in Counselling Aziendale,
Orientativo e Coaching

Sede di _____

accludendo la seguente documentazione comprovante i propri
TITOLI di STUDIO
ed ESPERIENZE LAVORATIVE
in fede

firma

luogo/data

Per informazioni su come compilare e dove inviare la scheda di adesione:

HKE Roma Via Barberini 3/a - Roma tel. 06 8072299 fax 06 8080307 - e-mail: herskovits@hkegroup.it

HKE Modena Via Taglio, 105 41100 Modena tel. 059 238321 fax 059 238353 - e-mail: point.modena@hkegroup.it

HKE Milano Via Nino Oxilia 23 - 20127 Milano tel. 02 45471011 fax 02 45471125 - e-mail: milano@hkegroup.it

HKE Potenza Via Nazario Salvo, 52 - Potenza tel. Tel 0971 473363 Fax 0971 473363 - e-mail: point.potenza@hkegroup.it

La scheda di adesione dovrà essere inviata presso la sede nella quale si intende frequentare il Master.





Viale Bruno Buozzi, 5/7 - 00197 Roma
Telefono 068072299 r.a.
Telefax 068080307