



The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.



Listening Skills von IFOTES-Europe e.V. ist lizenziert unter einer [Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Beruhet auf dem Werk unter [www.listening-skills.eu](http://www.listening-skills.eu).



# **Progetto EmPoWering**

## **Educational Path for Emotional well-being**



**IO 2**

# **MANUALE DI FORMAZIONE**

2017

**ERASMUS + PROGRAMME 2014-2020**

**Key Action 2 – Cooperation for Innovation and the exchange of good practices – Strategic Partnership**

**Project Number : 2015-1- DE02-KA204- 002492**

Project **EmPoWering** - Educational Path for Emotional Well-being



## **Partner del progetto**

- IFOTES EUROPE e. V., Hagen, Germania
- Magyar Lelki Elsosegely Telefonszolgalatok Szovetsege – LESZ, Ungheria
- Telefono Amico Italia, Italia
- Telefonseelsorge München, Germania
- Sensoor Zuid-Holland zuid midden, Rotterdam, Olanda
- Ruprecht-Karls-Universitat Heidelberg - Medical Faculty - Department for Internal General Medicine, Germania
- NIVEL - Netherlands Institute for health services research, Olanda
- Végeken Egészséglélektani Alapítvány, Ungheria
- Studio Rucli Training and counselling, Italia
- Scuola Nazionale Servizi, Italia

## **Maggiori informazioni**

Project web-site <http://listening-skills.eu>

Contatti: IFOTES Europe e. V., Hagen, Germania  
[europe@ifotes.org](mailto:europe@ifotes.org)

## Contents

<b>Benvenuto in “Empowering – Educational Path for Emotional well-being”</b> .....	4
Ascolto.....	4
Il progetto Empowering.....	4
<b>Il percorso formativo “Listening skills”</b> .....	6
Gruppi destinatari del percorso .....	6
Competenze acquisite durante il percorso .....	7
Il manual formativo .....	8
<b>Parte 1 – Auto apprendimento – 30 ore</b> .....	9
Questionario per l’auto-apprendimento .....	10
Materiali teorici.....	11
<b>Parte 2 – Formazione di gruppo – 40 ore</b> .....	12
Sessione 1: Riscaldamento e ascolto.....	13
Sessione 2: Il termometro dell’ascolto.....	20
Sessione 3: Gestire le emozioni.....	30
Sessione 4: Rispetto e valori.....	44
Sessione 5: Ascolto empatico .....	52
Sessione 6: Ascolto attivo.....	58
Sessione 7: Auto consapevolezza .....	68
Sessione 8: Condurre una conversazione.....	79
Sessione 9: Attivazione di risorse .....	87
Sessione 10: Apprendimento e chiusura .....	93
<b>Parte 3 – Pratica e approfondimento – 50 ore</b> .....	96
Pratica in contesti professionali/di vita .....	97
Metodi e strumenti per la pratica .....	97
Strumenti per sessioni aggiuntive di gruppo.....	99
Role-play: Conversazione con Laura.....	99
Valutazione delle competenze di ascolto .....	105
<b>Tavole con l’inventario degli esercizi</b> .....	112



## **Benvenuto in EmPoWering - Educational path for emotional well being**

### **Benvenuto in “Listening-Skills”**

Noi diamo importanza al diritto di ciascuno di essere ascoltato e ricevere supporto emozionale nel momento di bisogno e crediamo che l’ascolto sia una competenza essenziale per fornire benessere emozionale in ogni situazione, privata e lavorativa.

Il progetto “Empowering - Educational path for emotional well being” è stato realizzato e sviluppato da organizzazioni attive nel campo del supporto emozionale e dell’intervento in situazioni di crisi (TES – Servizi di Emergenza Telefonica) in collaborazione con istituti di ricerca provenienti da quattro paesi: Germania, Ungheria, Italia e Paesi Bassi.

Lo scopo del progetto era valorizzare il tesoro di competenze sull’ascolto presente nell’ambito dei centri di ascolto in Europa, raccogliere con criteri scientifici l’esperienza delle prassi migliori ed impostare un percorso formativo di 120 ore per formare le competenze di base dell’ascolto di chiunque. L’efficacia del percorso è stata misurata attraverso misurazioni scientifiche.

### **Ascolto**

Ti è mai capitato di parlare ad un amico di un problema per poi realizzare che non capiva perché per te era così importante? Hai mai parlato di un’idea ad un gruppo lasciando tutti confusi? O forse qualcuno all’improvviso ti ha accusato di non comprendere i suoi bisogni? Cosa accade in queste situazioni? La risposta è: incomprensione e tutti l’abbiamo sperimentata in un modo o nell’altro. Può portare a confusione, fraintendimento, animosità e perfino rottura nei rapporti.

Essere un buon ascoltatore è una delle competenze del vivere più importanti e sorprendenti che si possano acquisire. Eppure non molti sanno come fare perché non ci viene insegnato e perché un numero ancora inferiore di persone ha fatto l’esperienza di essere veramente ascoltati. Come per molte altre cose, è una questione di educazione.

Sebbene ci siano centinaia di ottimi libri e di discussioni sulla comunicazione, è difficile trovarne uno che si intitolò “L’ascoltatore”. Sono molte le competenze e le abilità indispensabili per essere un buon ascoltatore ed importanti per sostenere qualunque tipo di conversazione.

Fortunatamente esistono alcune pratiche di base che ci aiutano e consentono a tutti noi di navigare nelle nostre interazioni quotidiane per ottenere una comunicazione migliore. Si tratta di gestire le emozioni, destreggiare i valori, rispecchiare i bisogni, rispettare le mappe della realtà, organizzare le informazioni e porre buone domande.

Queste competenze ed abilità sono state esplorate nel progetto Empowering.

### **Il Progetto EmPoWering**

Il progetto ha incluso la mappatura di organizzazioni che forniscono supporto emozionale in Europa, ed in particolare nei 4 Paesi dei partner del progetto. Sono state condotte due indagini: una sulle opportunità formative esistenti nel campo della salute emozionale e una sulle principali competenze per un ascoltatore.

I risultati delle ricerche sono stati usati per definire il profilo dell'ascoltatore ed avviare l'ideazione di un programma formativo con lo scopo di sviluppare le competenze rilevanti.

Il risultato è un corso composto di 30 ore di auto-apprendimento, 40 ore di formazione in aula e fino a 50 ore di formazione avanzata nel settore.

Il training si occupa dei principi più importanti del processo di ascolto, insieme con i fattori interattivi coinvolti. Sono state individuate sei peculiarità del buon ascolto come caratteristiche del profilo.

Alla fine è stato sviluppato un curriculum per l'acquisizione delle competenze dell'ascolto che descrive i risultati appresi in termini di conoscenze, abilità e competenze.

## Il percorso formativo “Competenze dell’ascolto”

Il corso include un modulo di apprendimento misto teorico di 30 ore in parallelo con 40 ore di formazione faccia a faccia in gruppo. Una fase di verifica approfondisce la comprensione teorica e il trasferimento di competenze nell'ambito di lavoro del discente.

<b>120 ore training “Competenze dell’ascolto”</b>	30 ore	40 ore	50 ore
	Apprendimento misto	Formazione pratica	Approfondimento e trasferimento

Il corso è stato sviluppato dai partner come una cassetta di attrezzi contenente attività ed esercizi formativi, strumenti multimediali, materiali teorici e linee guida per monitorare e sviluppare l'apprendimento nei campi rispettivi.

Sul piano della metodologia, si è privilegiato l'apprendimento attivo attraverso dialoghi, esercizi pratici, elaborazione interattiva delle esperienze e analisi di casi concreti. Il ruolo dei formatori è risistemare ciò che emerge, facilitando il processo di integrazione, apprendimento e trasformazione.

Per la parte teorica, si è fatto riferimento a diversi approcci e teorie psicologiche in uso (Psicodinamica, Cognitivo-comportamentale, Sistemica, Umanistica/centrata sul cliente, Intervento in situazione di crisi), sempre facendo attenzione alla loro efficacia per l'acquisizione di competenze trasferibili nella pratica.

Il training si occupa dei principi più importanti del processo di ascolto, insieme con i fattori interattivi coinvolti.

### Fattori interattivi:

- Orientamento interno (stare con sé)
- Orientamento esterno (stare con l'interlocutore)
- comportamento attivo (mentre si parla)
- comportamento passivo (mentre si ascolta)

L'ascolto non può aver pieno successo se uno di questi quattro fattori interattivi è sbilanciato. Per un buon ascolto tutti i quattro campi devono essere attivi ed in equilibrio.

### **A chi si rivolge**

Questo percorso è stato concepito per essere accessibile a tutte le persone interessate a sviluppare le proprie competenze di ascolto, indipendentemente dal sesso o dalle competenze professionali.

Il training è particolarmente indicato per coloro che lavorano nell'ambito sociale, nei campi della salute mentale ed emozionale, nelle helplines e nei servizi di ascolto e per quelli che forniscono supporto emozionale. In ogni caso non sono richieste esperienze pregresse nel settore sociale o nel volontariato.

Devono essere rispettate le richieste educative di base e i partecipanti devono intervenire per scelta personale e con il desiderio di essere coinvolti attivamente in lavori di gruppo.

### Competenze acquisite durante il percorso

L'obiettivo dell'ascolto è aiutare le persone a far fronte in modo migliore alle situazioni che si presentano. Questo comprende aiutare gli individui ad affrontare le loro emozioni e sentimenti ed eventualmente aiutarli a fare scelte positive ed a prendere decisioni. Allo stesso tempo un ascoltatore deve essere in grado di gestire le proprie emozioni e restare in contatto con l'altra persona mantenendo un atteggiamento positivo e proattivo.

Per raggiungere questa abilità devono essere apprese e sviluppate le seguenti competenze:

- 1) Ascolto attivo
- 2) Stabilità emozionale
- 3) Empatia
- 4) Condurre una conversazione
- 5) Attivazione delle risorse
- 6) Rispetto

<b>Ascolto attivo</b>	Definire l'attività dell'ascolto nelle sue diverse modalità e conoscere le caratteristiche proprie dell'ascolto attivo. Gestire l'attività di ascolto in una conversazione ed essere capaci di usare gli strumenti dell'ascolto attivo.
<b>Stabilità emozionale</b>	Riconoscere ed identificare le emozioni di base e provare a gestirle. Identificare le proprie emozioni, e sviluppare un punto di vista più comprensivo e meno giudicante sulle questioni altrui.
<b>Empatia</b>	Sviluppare un atteggiamento empatico e riconoscere le differenze tra empatia e compassione (associazione vs. dissociazione). Essere capace di stabilire limiti personali per essere più obiettivo e di aiuto nel reciproco rispetto. Assumere prospettive differenti.
<b>Condurre una conversazione</b>	Condurre una conversazione in maniera tranquilla ed efficiente. Identificare la struttura di base della conversazione e le criticità che possono emergere. Usare in maniera adeguata i diversi strumenti attraverso la pratica divenire più consapevole dei rischi di una conversazione (responsabilità del processo della conversazione).
<b>Attivazione delle risorse</b>	Conoscere e definire tipi diversi di risorse (mentali, fisiche, sociali e così via). Attivare le risorse utili nel giusto contesto (famiglia, lavoro, società); ascoltare i bisogni della persona con la quale si interagisce.
<b>Rispetto</b>	Sviluppare consapevolezza sul ruolo che ha il rispetto nella propria vita e all'interno della conversazione, definire in che modo si connette ai valori.

	Definire differenti tipi di rispetto attraverso gli esercizi ed essere capaci di applicare queste competenze in una conversazione (essere in grado di accettare che qualcuno possa avere valori diversi).
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Il training è concepito per sviluppare le competenze dell'ascolto in tutti i campi, e in particolare nel campo del benessere emozionale e dell'intervento in situazioni di crisi, con un focus sugli ascoltatori nei Servizi di Emergenza Telefonica e sui professionisti nel campo della cura della salute.

## Il manuale formativo

Per essere accreditato nel settore della salute emozionale e dell'ascolto, l'intero percorso è stato riportato in questo manuale che descrive le abilità e le competenze che devono essere formate e l'ordine delle sessioni di training con i possibili strumenti.

Il manuale è concepito per formatori esperti in competenze trasversali che hanno avuto esperienze precedenti nell'insegnamento e nella formazione degli adulti, e/o coach volontari e professionisti nell'ambito del benessere emozionale e del supporto in situazioni di crisi<sup>1</sup>.

Il manuale contiene strumenti ed esercizi per allenare e sviluppare le già menzionate 6 competenze principali che la ricerca ha indicato come necessarie per essere un ascoltatore competente.

Gli esercizi proposti sono immaginati per un gruppo di formazione composto di circa 15-20 persone per consentire a tutti i partecipanti di acquisire e praticare con profitto le competenze di ascolto e raggiungere i risultati attesi. In caso di gruppi più numerosi gli esercizi proposti vanno adattati.

Questo manuale si divide in tre parti:

1. Questionario per e-learning e materiale teorico per l'auto-aprendimento (30 ore)
2. Esercizi e strumenti per la formazione in gruppo (40 ore, divise in 10 sessioni)
3. Proposte per strumenti aggiuntivi, auto-apprendimento, materiali teorici, film, per migliorare ulteriormente ed esercitare le competenze dell'ascolto in contesti ed ambiti differenti (50 ore)

Si raccomanda di somministrare le 10 sessioni che compongono il percorso da 40 ore rispettando la sequenza indicata nel manuale. Gli esercizi proposti sono stati individuati tra le migliori prassi delle organizzazioni partner del progetto e sono stati testati durante il progetto con risultati positivi. Sono finalizzati all'acquisizione delle competenze indicate per ciascuna sessione e possono in ogni caso essere integrati e sostituiti da esercizi simili che raggiungano gli stessi scopi.

Anche i materiali teorici proposti sono indicativi, possono essere integrati ed implementati con altri contributi e testi disponibili in diversi Paesi e lingue. Il sito del progetto <http://listening-skills.eu> contiene materiali e riferimenti bibliografici nelle seguenti lingue: Tedesco, Italiano, Ungherese, Olandese.

Il questionario per l'auto-formazione e la valutazione delle conoscenze acquisite è stato sviluppato sulla piattaforma web *KnowledgeFox*. Coloro che sono interessati ad accedere ed usare questo strumento possono contattare [europa@ifotes.org](mailto:europa@ifotes.org).

<sup>1</sup> Ulteriori dettagli nel Curriculum del Training disponibile sul sito del progetto



## **PARTE 1**

### **AUTO APPRENDIMENTO**

**30 ORE**

## Questionario per l'auto-apprendimento

### (versione web sulla piattaforma KnowledgeFox)

I partecipanti al percorso formativo "Listening-Skills" vengono invitati ad iniziare con uno strumento di auto-apprendimento che è caricato sulla piattaforma web "Knowledgefox". Questa Learning-App offre supporto ai partecipanti per la verifica delle loro conoscenze sull'ascolto, l'approfondimento della loro esperienza e l'ampliamento della loro comprensione delle competenze dell'ascolto.

A questo scopo è stato sviluppato un questionario di auto-apprendimento, composto di circa 100 domande. Le domande riguardano le competenze principali di un ascoltatore: stabilità emotionale, rispetto, empatia, ascolto attivo, gestione di una conversazione, attivazione di risorse.

La app Knowledgefox "Listening Skills" può essere scaricata e installata su smartphone o PC. Ai partecipanti vengono fornite username e password e possono accedere in una delle lingue seguenti: Inglese, Tedesco, Italiano, Olandese e Ungherese.

Per ogni domanda ci sono 4-5 risposte. I partecipanti devono scegliere le più appropriate (possono essere più d'una), e ricevono immediatamente un feedback e qualche informazione teorica per comprendere meglio le ragioni dietro la scelta giusta. In alcuni casi per rispondere alle domande è necessario guardare brevi clip linkate alla domanda.

Durante l'apprendimento, ogni partecipante può verificare i propri progressi e scoprire quanto è migliorato e quanto ha ancora da apprendere.

Attraverso la app i partecipanti possono anche interagire con i formatori e fornire feedback o chiedere chiarimenti se la domanda non sembra loro chiara.

Per avere una vision generale dei contenuti del corso o ricercare informazioni specifiche si può usare la funzione indice e ricerca.

Il corso può essere interrotto in ogni momento; all'accesso successive la app riparte esattamente dall'ultima interruzione. È preferibile dedicare all'apprendimento 2-5 minuti al giorno piuttosto che 30 minuti alla volta.

Le domande vengono ripetute casualmente per supportare la memoria dell'apprendimento. Le risposte errate vengono riproposte in seguito. Le domande alle quali si risponde correttamente sono ripetute solo una volta.

La versione del questionario in PDF è disponibile sul sito web del progetto.

Le organizzazioni interessate ad aderire al sistema Knowledgefox possono contattare [europa@ifotes.org](mailto:europa@ifotes.org)



## Materiali teorici

Durante la compilazione del questionario di auto-apprendimento, i partecipanti vengono invitati a leggere alcuni brevi contributi teorici selezionati dai partner del progetto. La lettura amplierà le loro conoscenze e li aiuterà a completare successivamente la fase di auto-apprendimento.

Questa parte può essere integrata da letture complementari disponibili nelle lingue dei diversi Paesi e selezionate dai formatori a seconda delle esigenze del gruppo in formazione.

I seguenti testi sono disponibili su <http://listening-skills.eu/download>:

- Il termometro dell'ascolto
- Il Circolo delle Emozioni
- Stabilità emotionale
- Empatia e Risposta empatica
- Competenze della comunicazione
- Fasi in una conversazione
- Orientamento delle Risorse



## **PARTE 2**

### **FORMAZIONE DEL GRUPPO**

**40 ORE**



## **SESSIONE 1 - RISCALDAMENTO E ASCOLTO**

### **Obiettivi della sessione**

- Creare delle buone condizioni di lavoro in gruppo e facilitare le dinamiche di gruppo
- Piantare i primi semi di conoscenza e consapevolezza sull'ascolto

### **Competenze da acquisire**

- Presentarsi ad un'altra persona
- Stabilire una relazione aperta e rispettosa
- Osservare ed ascoltare
- Mettere a fuoco e fare sintesi
- Connettersi con se stesso

### **Strumenti per la formazione**

1. Esercizio "Spettegolare"
2. Esercizio "Gioco dei nomi"
3. Esercizio "Viaggio nel cespuglio di rose"
4. Esercizio "Conosciamoci"
5. Esercizio "Il sole dell'ascolto"

**Tempo previsto:** 4 ore, incluse pause

## STRUMENTI per la FORMAZIONE

SESSIONE N° 1	ESERCIZIO N° 1
---------------	----------------

ELEMENTO DEL PROFILO	Empatia
SKILLS	Entrare in contatto con altri con rispetto, osservare ed identificare alcune caratteristiche

TITOLO	“Spettegolare” sull’altra parte del Gruppo
--------	--------------------------------------------

OBIETTIVO	Prendere confidenza, imparare a conoscersi, aprirsi
TEMPI	5 min introduzione 10 min in gruppi 15 min – presentazione dei risultati
MATERIALI	--
SETTING	1. Il gruppo è suddiviso in gruppetti di 4-5 persone 2. In circolo
SVILUPPO	Il Gruppo viene suddiviso in gruppetti di 4-5 persone e riceve le istruzioni di fantasticare su due persone di altri gruppi. Argomenti su cui fare ipotesi: hobbies, passioni, antipatie, giochi, tipo di vita
<b>Step 1</b> Setting: gruppetti di 4-5 persone 10 minuti	il Gruppo viene suddiviso in gruppetti di 4-5 persone e riceve le istruzioni di fantasticare su due persone di altri gruppi.
<b>Step 2</b> Setting: grande gruppo seduto in circolo 15 minuti	Presentazioni dei profili immaginari emersi. Alla fine di ogni presentazione la persona chiamata in causa dice solo quali caratteristiche sono state identificate correttamente.
NOTE	Eventuali correzioni/integrazioni ai profili delle persone coinvolte saranno possibili durante il prossimo esercizio “Conosciamoci”

## STRUMENTI per la FORMAZIONE

SESSIONE N°1	ESERCIZIO N° 2
--------------	----------------

ELEMENTO DEL PROFILO	Ascolto attivo
SKILLS	Presentarsi, imparare a conoscersi

TITOLO	Il gioco dei nomi
--------	-------------------

OBIETTIVO	Imparare i reciproci nomi; prendere confidenza
TEMPO	15 minuti
MATERIALI	--
SETTING	In circolo
SVILUPPO	<p>In circolo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dici il tuo nome e dacci un appiglio (un aggettivo prima del nome che inizi con la stessa lettera) per memorizzarlo! es. Libera Laura</li> <li>- In circolo a turno dite il vostro nome, gli altri lo ripetono.</li> <li>- Potete aggiungere un gesto, per memorizzarlo meglio (e per prendere confidenza con gli altri).</li> </ul> <p>Chi pensa di aver imparato tutti i nomi alla fine? <i>Dare un aiuto a seconda del tempo</i></p>
NOTE	<p><i>Idea aggiuntiva:</i> Passaggi successivi: distribuirsi lungo una linea in ordine alfabetico per...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nome</li> <li>- città di provenienza</li> <li>- età</li> <li>- taglia di scarpe</li> <li>- altro ...</li> </ul>



## STRUMENTI per la FORMAZIONE

SESSIONE N° 1	ESERCIZIO N° 3
---------------	----------------

ELEMENTO DEL PROFILO	Stabilità emozionale
SKILLS	Autoesplorazione e connessione al sé

TITOLO:	<b>Il viaggio nel cespuglio di rose dell'immaginazione</b>
---------	------------------------------------------------------------

OBIETTIVO	Autoesplorazione, connettersi al sé
TEMPO	30-35 min totali (10-15 min circolo, 20 min individuali)
MATERIALI	Carta, pasteli
SETTING	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Circolo</li> <li>2. Individuale</li> </ol>
SVILUPPO	<b>Invito ad un viaggio dell'immaginazione. Il viaggio si chiama: "il viaggio nel cespuglio di rose dell'immaginazione "</b>
<b>Step 1</b> Seduti in circolo 10-15 minuti	<p><i>Il formatore legge il testo seguente con voce calma e rilassata:</i></p> <p>Se è possibile assicurati di essere seduto in maniera confortevole, con la schiena ben appoggiata allo schienale. Chiudi gli occhi e comincia a percepire il tuo corpo.... sposta la tua attenzione dal mondo esterno, e concentrati in quello che sta accadendo dentro di te.</p> <p>Se ti senti che sei in una posizione scomoda cerca di trovare maggiore comodità ... Comincia a prestare attenzione a quale parte del tuo corpo sei maggiormente consapevole..... e quali parti invece non senti o senti poco.</p> <p>Se noti qualche tensione da qualche parte, prova a cercare di rilassare quella parte del tuo corpo. Se non è possibile, prova a portare attenzione a quell'area e a distenderla e ad individuare i vari muscoli .....</p> <p>Ora sei completamente rilassato ....concentrati sul tuo respiro , l'aria che entra e l'aria che esce. Senti l'aria che entra attraverso la tua bocca e il tuo naso....percepisci come si muove dentro di te...senti come si muove attraverso il tuo torace e passa nell'addome.</p> <p>Ora immagina che il tuo respiro sia come un'onda gentile che arriva sulla riva del mare...e ogni onda porta via un po' alla volta la tensione dal tuo corpo....ti senti sempre più libero e rilassato.</p> <p>Ora presta attenzione ai pensieri e alle immagini che ti si presentano...che tipo di immagini sono? Cosa ti suggeriscono?</p> <p>Immagina di mettere tutte i pensieri e le immagini in un barattolo di vetro... osservali... guarda se ti piacciono...e come reagiscono alla tua osservazione.</p> <p>Se ne arrivano degli altri, metti anche loro dentro il barattolo di vetro, e guarda ancora</p>



	<p>cosa stai scoprendo su di loro...</p> <p>Ora prendi il barattolo, rovescia fuori tutti pensieri e le immagini che sono dentro, e guarda come scompaiono e il barattolo si svuota. Il barattolo ora è vuoto.</p> <p>...e adesso immagina di essere un cespuglio di rose e scopri a poco a poco .... con calma.... cosa vuol dire essere un cespuglio di rose.</p> <p>...lascia che la tua immaginazione viaggi libera...che tipo di cespuglio di rose sei? Dove stai crescendo? Come sono le tue radici? In che tipo di terreno stai crescendo? Prova a percepire come le tue radici si allungano sulla terra.... Come è fatto il tuo tronco e come son fatti i rami del cespuglio.... Scopri poco a poco com'è essere un cespuglio di rose ... che cosa senti? Cosa c'è intorno a te? Com'è la tua vita da cespuglio di rose?</p> <p>Qual è la tua esperienza e cosa succede quando cambiano le stagioni?</p> <p>Entra sempre più dentro al tuo essere un cespuglio di rose e come vivi la tua vita e a quello che ti succede.... Lascia andare completamente la tua immaginazione</p> <p>Ora... con calma ritorna dal tuo viaggio.</p> <p>Senti di nuovo la sedia su cui sei seduto e come stai seduto, comincia a stiracchiarti e a diventare nuovamente consapevole del tuo corpo, le gambe, le cosce, le braccia, la testa.... apri piano gli occhi e ora sei di nuovo qui nella stanza. ...</p> <p>Fonte: <a href="http://www.wp-bilderwelten.de/prosa/phantasiereise%20rosenbusch.htm">http://www.wp-bilderwelten.de/prosa/phantasiereise%20rosenbusch.htm</a> Vgl.: John O. Stevens, a.a.O., S. 48ff John O. Stevens / Die Kunst der Wahrnehmung (The art of perception); München: Chr. Kaiser Verlag, 1990</p>
<p><b>Step 2</b></p> <p>Lavoro individuale</p> <p>20 minuti</p>	<p>Ora vorrei chiedervi di prendere un cartellone e qualche pastello e creare un quadro dal titolo</p> <p><b>"Io – un cespuglio di rose".</b></p> <p>Avete 20 minuti.</p> <p>Quando avrete finite i vostri quadri saranno affissi alla parete e ci accompagneranno lungo questo percorso formativo.</p>
<p>NOTE</p>	<p>Regolarmente durante il periodo della formazione ogni partecipante sarà invitato a prendere 3 cartoncini ed a scrivere su 2 cartoncini le cose che ha appreso (+) e sul terzo una sfida rilevata (-). I cartoncini vengono poi attaccati sul cespuglio di rose.</p>

**STRUMENTI per la FORMAZIONE**

<b>SESSIONE N° 1</b>	<b>ESERCIZIO N° 4</b>
----------------------	-----------------------

<b>ELEMENTO DEL PROFILO</b>	<b>Ascolto attivo</b>
<b>SKILLS</b>	Ascolto attivo, fare sintesi

<b>TITOLO:</b>	<b>Conosciamoci</b>
----------------	---------------------

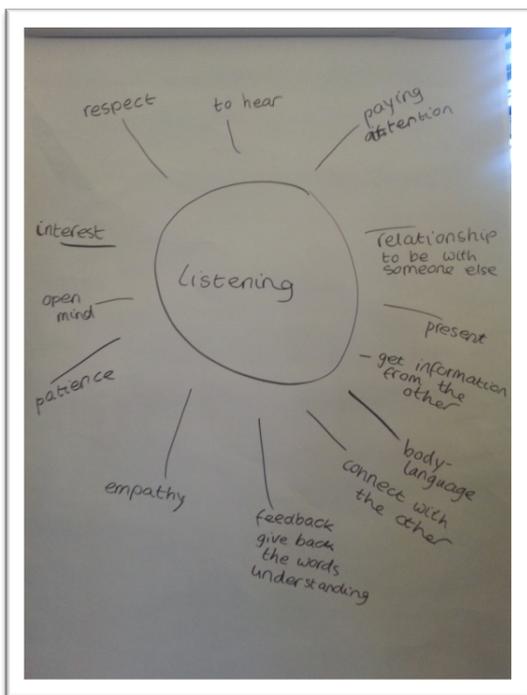
<b>OBIETTIVO</b>	Conoscersi e prima esercitazione su ascoltare e fare sintesi
<b>TEMPO</b>	60 minuti
<b>MATERIALI</b>	- Carta, penne - lavagna a fogli mobile o cartelloni con le domande
<b>SETTING</b>	coppie, gruppo
<b>SVILUPPO</b>	
<b>Step 1</b> Setting: in coppie 15/20 minuti	Introduzione: cosa ti ha portato al corso sull'ascolto? In coppie cercate di capire chi è l'altro in 3 aspetti: 1) qualcosa su di te 2) aspettative (sul percorso) e motivazioni (cosa ti porta qui oggi) 3) cosa è importante che il gruppo sappia di te (importante/necessario) <i>Segnare in precedenza le domande alla lavagna (non visibile)</i> 7,5 minuti ciascuno. Decidete anche cosa volete che venga condiviso in gruppo.
<b>Step 2</b> Setting: seduti in circolo 30 minuti	Ognuno riporta in gruppo qualcosa del compagno di lavoro con un paio di frasi (max. 1 minuto per ogni feedback), verificare che sia corretto. Assicurarsi che entrambi abbiano avuto spazio. <i>Possibilità di illustrare i concetti di ascolto e sintesi in un dialogo (dare istruzioni sull'ascolto e la sintesi prima – in generale)</i> (in caso di un numero dispari un formatore parteciperà)

### STRUMENTI per la FORMAZIONE

SESSIONE N° 1	ESERCIZIO N° 5
---------------	----------------

ELEMENTO DEL PROFILO	Ascolto Attivo
SKILLS	Associating, summarizing

TITOLO:	Il sole dell'ascolto
---------	----------------------

OBIETTIVO	Brainstorming sull'ascolto
TEMPI	15 minuti
MATERIALI	Lavagna a fogli mobili
SETTING	In circolo
SVILUPPO	<p>Introduzione: cos'è l'ascolto secondo te?</p> <p>Dici il tuo nome e spiega: per te cosa significa ascolto?</p> <p>Si complete il sole dell'ascolto (<i>il formatore scrive</i>).</p> <p><i>Disegnare un sole nel centro, ed intorno scrivere tutte le associazioni che vengono fuori sull'ascolto.</i></p>
NOTE	<p>Esempio del "Sole dell'ascolto"</p> 



## SESSIONE 2 - IL TERMOMETRO DELL'ASCOLTO

### Obiettivi della sessione

- Acquisire conoscenze e consapevolezza su ascolto attivo e relative dinamiche
- Testare ed accrescere le proprie competenze di ascolto attivo

### Competenze da acquisire

- Principi di base di Ascolto Attivo
- Apprendimento del modello “Il termometro dell’ascolto”
- Auto-consapevolezza delle proprie competenze e delle lacune nell’ascolto
- Attenzione a fatti/contenuti
- Riassumere e sintetizzare
- Dare feedback ai contenuti espressi

### Strumenti per la formazione

1. Esercizio “Affermazioni in fila sull’ascolto”
2. Lezione “Il Termometro dell’Ascolto”
3. Esercizio “Dare spazio in una conversazione”
4. Esercizio “Il cattivo ascoltatore”
5. Esercizio “Regole del feedback”
6. Esercizio “Restituire il contenuto” (livello 1)

**Tempo previsto:** 4 ore, incluse le pause

**STRUMENTI per la FORMAZIONE**

<b>SESSIONE N° 2</b>	<b>ESERCIZIO N° 1</b>
----------------------	-----------------------

<b>ELEMENTI DEL PROFILO</b>	<b>Ascolto attivo, Stabilità emozionale</b>
<b>SKILLS</b>	Autoconsapevolezza, attenzione alle proprie competenze di ascolto

<b>TITOLO:</b>	<b>Affermazioni in fila sull'Ascolto</b>
----------------	------------------------------------------

<b>OBIETTIVO</b>	Ascoltare te stesso e gli altri
<b>TEMPO</b>	30 minuti
<b>MATERIALI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Una linea da 0-10</li> <li>- Carte per gli esercizi</li> </ul>
<b>SETTING</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ci si dispone su di una linea</li> <li>- Gruppo seduto in circolo</li> </ul>
<b>SVILUPPO</b>	
<p><b>Step 1</b></p> <p>Setting: in piedi lungo una linea 15/20 minuti</p>	<p><b>Disegnare una linea</b> : su una linea definita con numeri da 0 a 10, ci si posiziona in base alla domanda posta (non c'è giusto o sbagliato) tra le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quanto pensi di saper ascoltare (al lavoro o in altri contesti)? Poco 0 - 10 Moltissimo</li> <li>- Quanto pensi di saper ascoltare te stesso? Poco 0 - 10 Moltissimo</li> <li>- Gli uomini ascoltano meglio delle donne. 10 Vero, 0 Falso</li> <li>- Più avanti con l'età, meglio sai ascoltare. 10 Vero, 0 Falso</li> </ul> <p>Si chiede ai partecipanti (non necessariamente a tutti) di osservare/chiarire/commentare il motivo per cui hanno scelto di collocarsi in quel punto della linea.</p>
<p><b>Step 2</b></p> <p>in circolo 10 minuti</p>	Condividere risultati e scoperte in gruppo

## STRUMENTI per la FORMAZIONE

SESSIONE N° 2	LEZIONE N° 2
---------------	--------------

ELEMENTO DEL PROFILO	Acolto attivo
SKILLS	Ascoltare, riassumere

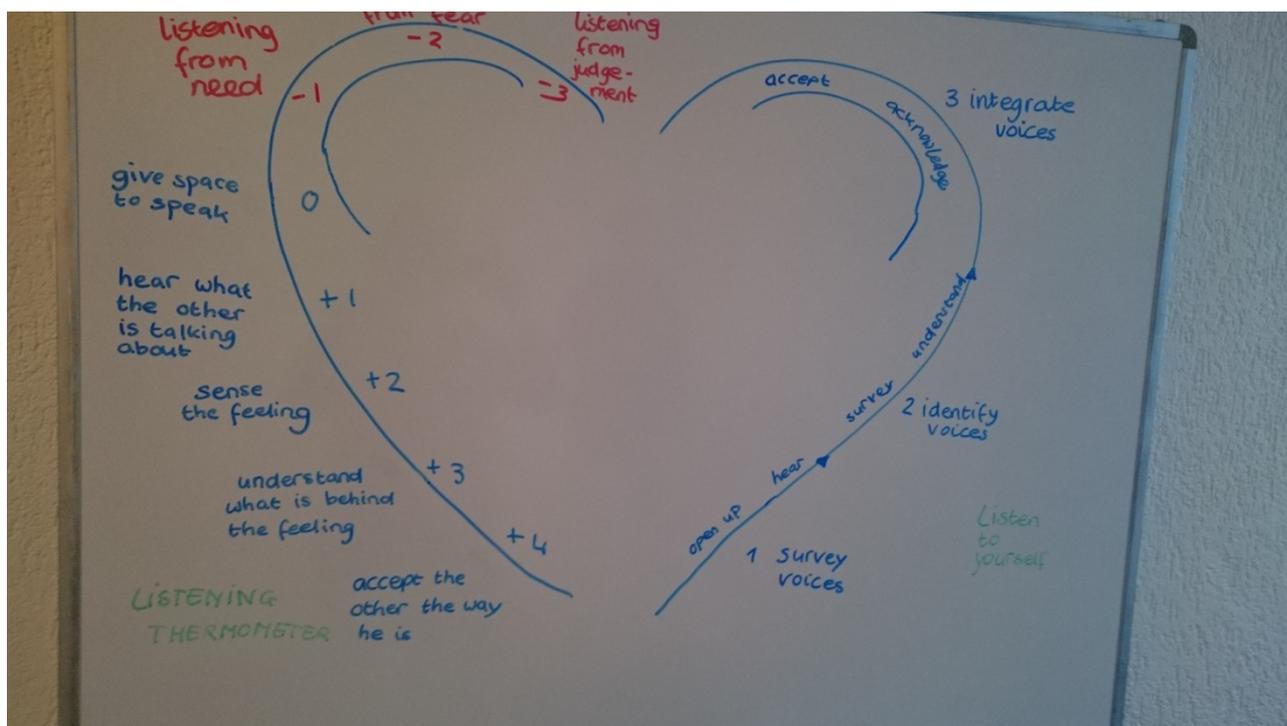
TITOLO:	Il Termometro dell'Ascolto
---------	----------------------------

OBIETTIVO	Divenire consapevoli dei processi e delle dinamiche dell'ascolto
TEMPO	30 minuti
MATERIALI	2 lavagne a fogli mobili
SETTING	Seduti in circolo
SVILUPPO	
<p><b>Step 1</b> Setting: In circolo 15/25 minuti</p>	<p><b>Spiegazione del Termometro dell'Ascolto</b> Si lavora sui fondamentali, l'essenza dell'ascolto. Li spieghiamo attraverso il Termometro dell'Ascolto (<i>vedi Teoria Termometro dell'Ascolto 3.2 da spiegare</i>) (ai partecipanti: avrete il testo scritto dopo)</p> <p>Per essere in grado di ascoltare gli altri, prima di tutto dovrete essere in grado di ascoltare voi stessi; in questo modo farete spazio dentro di voi, e dopo sarete in grado di ascoltare gli altri. Create il vostro spazio.</p> <p><b>ASCOLTARE DAL CUORE, IL CUORE DELL'ASCOLTO</b> Il formatore disegna alla lavagna e spiega l'ascolto caldo e freddo, spiegando come si fa a riconoscerli. Due orecchie, l'altro e se stessi.... insieme formano un cuore. Si spiegano brevemente entrambi, precisando che l'ascolto su stessi sarà oggetto di approfondimento in un altro modulo.</p> <p>L'ascolto è un movimento con cui "si dà agli altri", si restituisce quello che si è ascoltato:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Restituendo quello che hai sentito, inviti l'altro a rivelarsi</li> <li>2. L'ascolto invita a guardare dentro le cose come stanno</li> </ol> <p><b>Spiegazione: (vedi anche la parte teorica di seguito)</b></p>



<p><b>0</b>     <b>Dai spazio alla parola</b> Come: invitando l'altro a parlare, dando cenni di comprensione, facendo domande, l'altro continuerà a parlare</p> <p><b>1</b>     <b>Usa lo spazio dell'ascolto per ascoltare realmente ciò di cui l'altro sta parlando</b> Come: ripetendo con parole proprie ciò che l'altro dice, facendo domande</p> <p><b>2</b>     <b>Percepire i sentimenti con i quali l'altro comunica</b> Come: facendoli notare e rispecchiando i sentimenti</p> <p><b>3</b>     <b>Comprendere cosa sta dietro i sentimenti</b> Come: facendo domande, mostrandosi interessati, esprimendo partecipazione, facendo notare i sentimenti</p> <p><b>4</b>     <b>Accettare l'altro per come è</b> Come: ascoltando senza giudicare, permettendogli di essere "diverso", incontrando e riconoscendo completamente l'altro.</p> <p>Più ascolterai con calore più ci sarà connessione. In realtà ascoltare in maniera "calda" non è così semplice. Ci sono delle trappole e c'è l'ascolto "freddo"</p> <p><b>-3</b>     <b>Ascoltare giudicando</b> Difficilmente ascoltiamo senza giudicare. La prima impressione ci fornisce un'immagine. Poi c'è un ascolto autobiografico, perché cerchiamo conferma dei nostri pregiudizi e delle nostre convinzioni.</p> <p><b>-2</b>     <b>Ascoltare con paura</b> Ascoltare significa non poter predeterminare, non sai a priori come risponderai, non sai se potrai essere efficace, o se sarai spaventato dalle emozioni (le tue o quelle dell'altro), hai paura delle critiche</p> <p><b>-1</b>     <b>Ascoltare con i bisogni</b> Il bisogno di fare qualcosa, di risolvere o mostrare segnali positivi, il bisogno di non ascoltare (piagnucolii o lamentele), il bisogno di essere riconosciuto, di ricevere gratitudine, di essere ascoltato a tua volta, il bisogno di controllo</p> <p>Spiegazione ulteriore: Imparare ad essere possibilmente aperto a quello che non vorresti sentire ti farà comprendere ciò di cui hai bisogno.</p> <p>Cosa precede l'ascolto (ascolto dal ricevere invece che dal dare):</p> <p><b>-3 giudizio:</b> ascoltare per ricevere conferma dei propri giudizi, curiosità, ricerca di conferma di sé stessi, o della capacità di mettere da parte i propri pregiudizi, fare domande partendo dalla propria cornice di riferimento: in questo modo spesso cerchiamo conferma di ciò che già sappiamo piuttosto che essere curiosi di ciò che l'altro ci vuole dire e di chi è.</p> <p><b>-2 paura:</b> cercare rassicurazione, di cosa si ha paura? Paura di cosa potresti dover sopportare, paura di non sapere come rispondere (tensione), paura di non sapere capire i bisogni dell'altro (il punto è che non si devono soddisfare i bisogni dell'altro; ciò che si può fare è aiutare l'altro ad esplorare le (im)possibilità di soddisfare i propri bisogni); paura di essere criticato; paura delle</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>emozioni altrui o delle proprie. Questa paura può capitare, non bisogna evitarla, bisogna contattarla, dire ciò che si desidera (con l'eccezione delle conversazioni che non si desidera avere).</p> <p><b>-1 bisogni:</b> cercare di ricevere ciò di cui si ha bisogno, essere consapevole dei propri bisogni.</p> <p>Il bisogno di essere ascoltato per primo, il bisogno di controllo, di armonia, di fare qualcosa, di essere apprezzato, di vedere confermate le proprie aspettative. Durante la conversazione con l'altro, anche se in conflitto con se stessi, è possibile indicare le proprie esigenze in quella conversazione (per esempio qualcosa del modo di dialogare, talvolta messo consapevolmente da parte).</p> <p>Prima individuare il bisogno, poi scegliere: farne un contributo per la conversazione o metterlo veramente da parte.</p>
<p><b>NOTE</b></p>	<p>Distribuire i testi con la parte teorica "L'essenza dell'ascolto", "Il termometro dell'ascolto", "Ascoltare se stessi", "L'ascolto freddo" (vedere materiale teorico nella prima parte - 30 ore)</p>





## STRUMENTI per la FORMAZIONE

SESSIONE N° 2	ESERCIZIO N° 3
---------------	----------------

ELEMENTO DEL PROFILO	Ascolto attivo
SKILLS	Ascoltare, riassumere

TITOLO:	Dare spazio in una conversazione
---------	----------------------------------

OBIETTIVO	Divenire consapevoli del proprio modo di ascoltare
TEMPO	45 minuti totali: 30 minuti in coppia 15 minuti condivisione in gruppo
MATERIALI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CARTE PER LA RIFLESSIONE: vedi di seguito: 4 carte per coppia (<b>ATTENZIONE!</b> narratore e ascoltatore)</li> <li>- penne</li> </ul>
SETTING	Coppie Gruppo
SVILUPPO	
<b>Step 1</b>	Parlare di un argomento a cui si è pensato durante questa settimana, l'altro ascolta e fa domande se necessario. <i>5 min per parlare</i>
<b>Step 2</b>	In seguito si riflette sugli spunti dati dalle rispettive carte <i>3 min per scrivere</i>
<b>Step 3</b>	Si conclude discutendo entrambi i ruoli <i>5 min revisione</i>
<b>Step 4-5-6</b> <b>(vedi 1-2-3)</b>	Cambio dei ruoli <i>5 min per parlare, 3 min per scrivere, 5 min revisione</i>
NOTE	<i>Sembra semplice, ma richiede impegno</i>



## **Esercitazione “DARE SPAZIO”**

### **Scheda per la riflessione individuale**

#### **Narratore**

Hai ricevuto spazio dal tuo ascoltatore?

Da cosa l’hai notato?

Come l’ascoltatore ti ha dato spazio?

Quando hai sentito di aver avuto meno spazio?

Da che cosa è stato causato?

Che cosa ti ha dato l’ascolto ricevuto?

## **Esercitazione “DARE SPAZIO”**

### **Scheda per la riflessione individuale**

#### **Ascoltatore**

Come ti sei sentito?

Cosa ti passava per la testa durante l’ascolto?

Qual è stato il tuo primo impulso?

Quali risposte hai trattenuto/represso?

Cosa hai pensato del narratore e della sua storia?

Secondo te, di cosa ha bisogno la persona che hai ascoltato?

*(ESERCIZIO dal corso per l’ascolto: “Heart of Hearing”, Harry van de Pol and Michelle van Dusseldorf)*



## STRUMENTI per la FORMAZIONE

SESSIONE N° 2	ESERCIZIO N° 4
---------------	----------------

ELEMENTO DEL PROFILO	Ascolto attivo
SKILLS	Consapevolezza nell'ascolto

TITOLO:	Il cattivo ascoltatore
---------	------------------------

OBIETTIVO	<u>Scambio</u> sui momenti nei quali siamo <u>ascoltatori poco efficaci</u>
TEMPO	30 minuti: 15 minuti in coppie 15 minuti di condivisione
MATERIALI	nessuno
SETTING	Coppie Gruppo
SVILUPPO	Considerando il Termometro dell'Ascolto, cosa puoi dire delle situazioni in cui il tuo ascolto è poco efficace?  Saresti dire dove ti ritrovi più spesso collocato sul termometro? Da cosa è determinato?  Discussione in coppie.



## STRUMENTI per la FORMAZIONE

SESSIONE N° 2	ESERCIZIO N° 5
---------------	----------------

ELEMENTO DEL PROFILO	Ascolto attivo, condurre una conversazione
SKILLS	Dare feedback

TITOLO:	Regole del Feedback
---------	---------------------

OBIETTIVO	Imparare a dare feedback costruttivi
TEMPO	15 minuti
MATERIALI	Lavagna a fogli mobili
SETTING	Seduti in circolo
SVILUPPO	<p>Regole per il feedback</p> <p>FEEDBACK significa restituire in maniera chiara e distinta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fatti</li> <li>• Considerazioni</li> <li>• Sentimenti</li> <li>• Desideri</li> </ul> <p>Tecnica nel dare Feedback:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vedo.... Sento... .. Ho notato</li> <li>• Penso... Capisco che....</li> <li>• Percepisco... Avverto...</li> <li>• Voglio...</li> </ul>
NOTE	



## STRUMENTI per la FORMAZIONE

SESSION N° 2	ESERCIZIO N° 6
--------------	----------------

ELEMENTO DEL PROFILO	Ascolto attivo
SKILLS	Ascoltare, riassumere

TITOLO:	Termometro dell'ascolto - primo livello: Restituire il contenuto
---------	------------------------------------------------------------------

OBIETTIVO	Ascoltare altri
TEMPO	30 min
MATERIALI	Penne e carta
SETTING	Coppie
SVILUPPO	<p><b>1. Restituzione dei contenuti</b> In coppia: Uno dei due racconta qualcosa riguardo ciò che conosce bene o un suo hobby; l'altro gli rimanda i contenuti. Bisogna restituire <b>SOLO I CONTENUTI</b> del racconto (livello 1). Utilizzate lo spazio per capire bene ciò di cui l'altro sta parlando Come: ripetendo con parole proprie quello che l'altro dice, facendo domande</p> <p>Si può fare una sintesi e restituire i contenuti. Verificare l'esercizio con l'altro, utilizzando le regole del feedback.</p> <p>5 minuti per parlare, 5 minuti di restituzione; cambio dei ruoli.</p> <p><i>Prima dell'esercizio, si spiegano le regole del feedback (vd. esercizio 5)</i></p>



## SESSIONE 3 - GESTIRE LE EMOZIONI

### Obiettivi della sessione

- Acquisire conoscenza e consapevolezza delle emozioni di base e del loro funzionamento
- Testare e migliorare le proprie competenze di ascolto nel gestire le emozioni

### Competenze da acquisire

- Conoscenza e riconoscimento delle emozioni di base
- Conoscenza del modello “Circolo delle Emozioni”
- Fare attenzione alle emozioni
- Gestire emotions
- Dare feedback ai sentimenti
- Maneggiare strumenti per percepire la diversa intensità delle emozioni
- Aiutare l’altro a riconnettersi con sé

### Strumenti per la formazione

1. Esercizio “Trova e ordina le emozioni”
2. Esercizio “Emozioni di base: gestione di un caso”
3. Esercizio “Rilevare i sentimenti /Restituire i sentimenti” (livello 2)
4. Esercizio “Riconfigurare uno stato positivo”
5. Esercizio “Associazione - Dissociazione”
6. Esercizio “Coltiviamo il cespuglio di rose”

**Tempo previsto:** 4 ore, incluse pause

## STRUMENTI per la FORMAZIONE

SESSIONE N° 3	ESERCIZIO N° 1
---------------	----------------

ELEMENTO DEL PROFILO	Stabilità emozionale
SKILLS	Conoscere e riconoscere le emozioni di base

TITOLO:	Trova e ordina le emozioni (emozioni di base)
---------	-----------------------------------------------

OBIETTIVO	<p>Condividere la conoscenza delle emozioni di base e saper classificare gli stati emotivi.</p> <p>L'esercizio permette inoltre di distinguere tra emozioni e stati mentali, e aiuta ad essere più precisi nell'utilizzo del linguaggio e delle parole per descrivere gli stati condizionati dalle emozioni e/o dai valori.</p>
TEMPO	45 minuti – 1 ora
MATERIALI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lavagna per affissioni e puntine</li> <li>- Cartoncini (in quattro differenti colori)</li> <li>- Pennarelli per scrivere sui cartoncini</li> <li>- Lavagna a fogli mobili per spiegare i termini</li> </ul>
SETTING	Condivisione in gruppo
SVILUPPO	L'esercizio ha tre passaggi
<b>Step 1</b> 10 minuti	<p>Il formatore raccoglie esempi di emozioni e stati emotivi e li scrive sulla lavagna a fogli mobili.</p> <p>Presta attenzione al fatto che i membri del gruppo solitamente fanno esempi di emozioni (come paura, dolore o vergogna) ma esprimono anche esempi di altre categorie come "buona sorte" o "amore" o "fiducia in se stessi".</p> <p><i>Il formatore deve far emergere che a volte le emozioni possono essere incluse in alcune parole ma in realtà queste parole di per sé non descrivono le emozioni.</i></p>
<b>Step 2</b> 15 minuti	<p>Il formatore distingue differenti tipologie di "sensazioni", organizzando di conseguenza le parole scritte sulla lavagna.</p> <p>Il primo significato è che la sensazione riguarda la pelle e il corpo. Non è un'emozione.</p> <p>Il secondo è una combinazione di un'emozione e di uno stato mentale (come la felicità o il rilassamento).</p> <p>Il terzo è una sensazione grezza senza alcuna influenza mentale che appunto viene definita emozione di base.</p>
<b>Step 3</b> 20 minuti	<p>Il formatore distingue le quattro emozioni di base (piacere, tristezza, paura, rabbia) e raccoglie dai membri del gruppo esempi di altri stati d'animo, organizzandoli per attinenza attorno a quelli principali.</p>

	<p>Al termine trascrive le emozioni espresse dai partecipanti su cartoncini di colore diverso (un colore per ogni gruppo pertinente alla stessa emozione base) e li affigge sulla lavagna, organizzandoli in uno schema (vedi foto)</p>
<p>NOTA 1</p>	<p>Utilizzare “amore” e “violenza” come esempi che possono essere collegati a tutte le quattro emozioni di base.          È importante distinguere tra sensazioni corporee (temperatura, tocco, tensione, tono...) e esperienze emozionali.          Distinguere inoltre tra emozioni, stati emozionali e stati fisici. Gli stati sono un mix di emozioni e di influenze mentali.          Per esempio : “Mi sento senza speranza “è più che un’emozione. È addirittura una credenza!</p>
<p>NOTA 2</p>	<p>Vedere schema e foto allegata “Emozioni di base”</p> <div style="display: flex; flex-wrap: wrap; justify-content: space-around;"> <div style="border: 2px solid green; padding: 10px; margin: 5px;"> <p>Pleasure      Satisfactio      Prid              Jo                      Contentme  <b>Pleasur</b>              Euphoria                      Delight              Excitement              Enthusiasm      Cheerfulness      Blessed</p> </div> <div style="border: 2px solid orange; padding: 10px; margin: 5px;"> <p>Shyness      Insecuri      Axiet              Reluctanc      Fear      Stres  <b>Fear</b>              Sham                      Jumpine              Tension      Panic      Conce</p> </div> <div style="border: 2px solid red; padding: 10px; margin: 5px;"> <p>Frenzy      Annoyance      Disgus              Hat                      Irritation  <b>Anger</b>              Grudge                      Revenge              Agression      Rage</p> </div> <div style="border: 2px solid blue; padding: 10px; margin: 5px;"> <p>Boredom      Guilt      Sadnes              Dejecte                      Disillusionment              Languor      <b>Pai</b>              Grieg      Depressed      Emptynes              Loneliness                      Dysphoria</p> </div> </div>
<p>NOTA 3</p>	<p>Se c’è abbastanza tempo e la dinamica del gruppo lo consente, il formatore può parlare un po’ del Circolo delle emozioni (vedi sotto)          15 minuti</p>



## Il circolo delle Emozioni

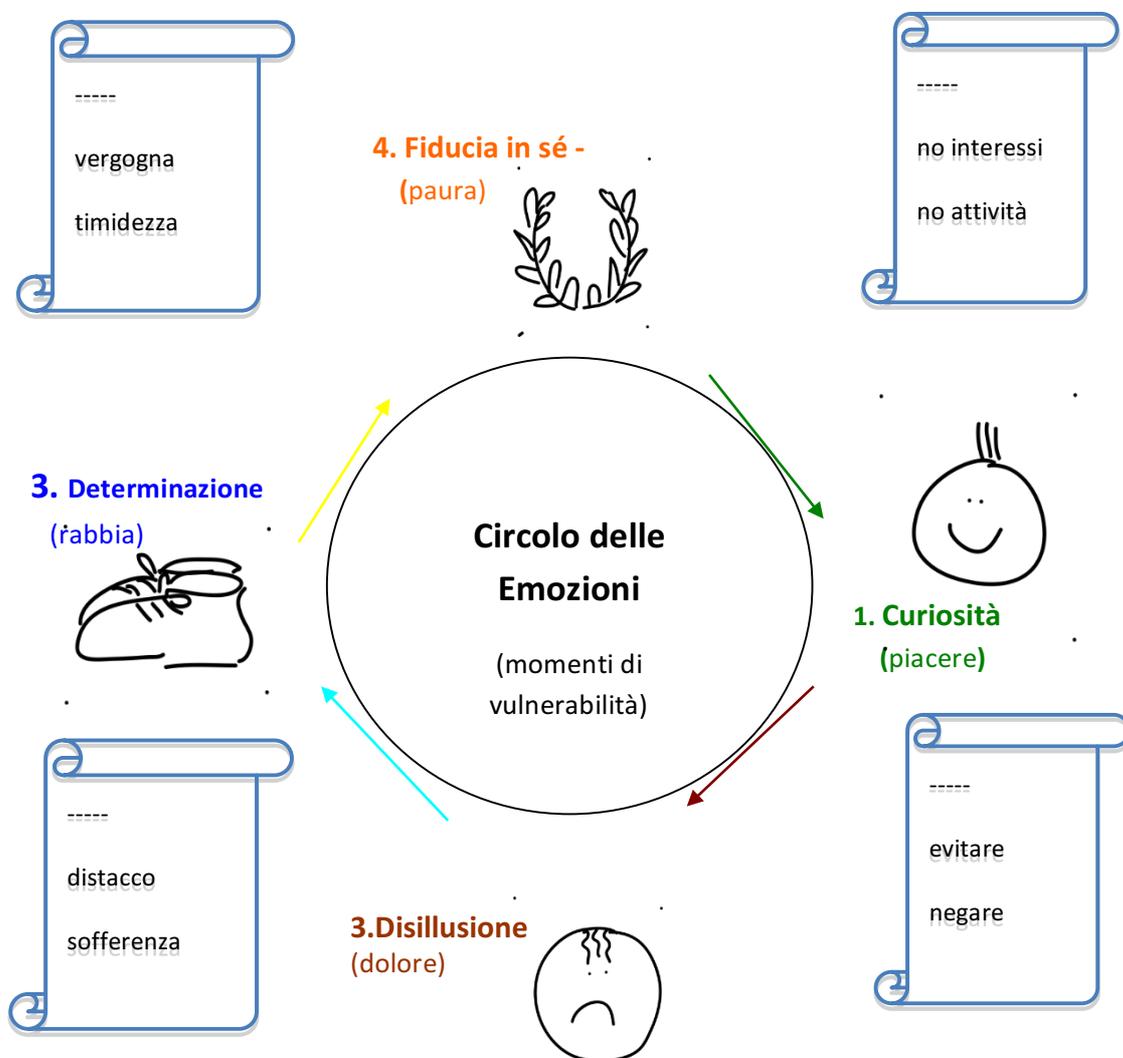
Tutto ciò che facciamo e che ci dà motivazione in modo permanente e stabile corre attorno in un ciclo di 4 fasi. In ogni fase c'è un pericolo di vulnerabilità. Possiamo essere feriti nelle nostre emozioni di base. Questo può accadere a causa di un'influenza esterna o per un deficit (inadeguatezza) interna. Per proteggerci contro questo, quando arriviamo a questo punto abbiamo la tendenza ad esagerare o minimizzare. Quindi ciò che accade è che ci blocciamo a quei momenti e ci incastriamo in un punto debole.

- Alcune persone si bloccano sulla *curiosità*: sia nel caso in cui hanno troppe buone idee e non riescono a tenere il ritmo, sia che siano assolutamente indifferenti e non siano stimolati da niente
- Le persone che si bloccano sulla *disillusione* non sopportano di svegliarsi dalla frenesia dell'entusiasmo. Non appena parte la disillusione hanno la tendenza alla rassegnazione. Perdono

sicurezza e coraggio . Altri s’immergono nello sconforto e si bloccano in uno stato di lamentazioni e dispiacimento.

- Le persone che si bloccano nella fase della *perseveranza* sono sia così perfezionisti che non riescono proprio ad uscire da questa fase, oppure diventano debolezza per quelli che devono finire tutto il più velocemente possibile e perciò riescono solo ad ottenere un piccolo successo.
- Le persone che si bloccano nella fase della *sicurezza di sé*, sia possono restare sugli allori ed avere la sensazione di aver fatto già abbastanza per tutto il resto del tempo (senza dover far più nulla) oppure non si permettono di avere del tutto successo perché pensano che questo possa rovinare il carattere oppure non si permettono di fermarsi mai e rilassarsi.

Il circolo delle emozioni ha lo scopo di rispecchiare tutte le fasi e di connetterle una all’altra in modo che si origini una circolarità che riduca l’automatismo che fa restare bloccati in una delle aree di vulnerabilità.



## STRUMENTI per la FORMAZIONE

SESSIONE N° 3	ESERCIZIO N° 2
---------------	----------------

ELEMENTO DEL PROFILO	Stabilità emozionale, Condurre una conversazione
SKILLS	Gestire le emozioni

TITOLO:	Emozioni di base: gestione di un caso
---------	---------------------------------------

OBIETTIVO	Imparare a fare attenzione alle emozioni di base usando casi differenti.
TEMPO	1,5 ore: 30 minuti in gruppo, 45 minuti in piccoli gruppi, 15 minuti riflessione in gruppo
MATERIALI	I casi e le domande vanno stampati senza titolo.
SETTING	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gruppo</li> <li>- Piccoli gruppi</li> </ul>
SVILUPPO	
<p><b>Step 1</b> 30 minuti Gruppo</p>	<p>Con questo esercizio si lavora su casi collegati alle quattro emozioni di base. Ogni emozione viene rappresentata dai casi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Due casi sono chiamate "classiche"</li> <li>- Gli esempi restanti sono casi di chiamate difficili</li> </ul> <p>Lavorare su alcuni casi in gruppo per assicurarsi che i partecipanti comprendano il meccanismo e per avviare la riflessione.</p> <p>Rispondendo alle domande i partecipanti riflettono sugli effetti dell'emozione presentata e sull'impatto che ha su chi ascolta.</p> <p>Le reazioni possibili che possono aiutare a gestire le emozioni saranno sviluppate durante lo scambio.</p>
<p><b>Step 2</b> 45 minuti Piccoli gruppi</p>	<p>Ci si divide poi in gruppi di 6 e si lavora sui casi restanti.</p> <p><i>Il titolo dei casi difficili contiene già lo stato emotivo; attenzione a non renderlo noto durante l'esercizio.</i></p>
<p><b>Step 3</b> 30 minuti Plenaria</p>	<p>Dopo il lavoro in piccolo gruppi si riflette tutti insieme per risistemare i concetti.</p> <p><b>Riflessione</b> È importante che i partecipanti comprendano che le emozioni di base possono essere espresse in modi diversi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'emozione è adeguata al caso (emozione primaria) o è più intensa ed include l'energia di altre cose?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'emozione è sotto controllo o sta sovraccaricando la chiamata?</li> <li>- l'emozione sta aiutando il caso o viene sostituita da altre emozioni?</li> <li>- sento crescere un'emozione forte durante la chiamata che nasce dal caso?</li> </ul>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Studio di casi per lavorare sulle emozioni

### Esempio – voce di uomo:

*(controllato, passa dal cinismo al sarcasmo in alcuni momenti e alla disperazione)*

C'è stato un periodo in cui niente e nessuno potevano abbattermi. 25 giri di campo non erano un problema, era divertente. Potevo giocare a calcetto in palestra anche per tre ore senza sosta, quattro contro quattro. Ho costruito la mia casa e scavato da solo lo scantinato. A 47 anni ho pure iniziato a giocare a tennis – prima non avevo i soldi per farlo. E poi, a 48 anni, ho avuto un attacco cardiaco. Ero distrutto, anche se c'era tanta gente intorno a me ad incoraggiarmi, a dirmi che l'avrei superato, a dirmi che dovevo accettare la mia malattia, accettare il fatto di essere malato e che sarei stato meglio appena sarei venuto a patti con questa verità. ... così ho accettato la mia malattia e mi sono detto: "Scordati di giocare a tennis, e anche l'arrampicata di montagna è andata. Non puoi nemmeno partecipare a lunghe gare ciclistiche". Comunque, mi dicevo che in qualche modo l'avrei gestita – dopotutto, potevo mettere una sedia in un angolo e leggere un libro o ascoltare il suono delle onde. In ogni caso, qualcosa manca alla mia vita e ora quando sono in giardino, chi passa il tosaerba per me? Naturalmente posso sempre chiedere ad un vicino – immagino che potrei. O, per esempio voglio strappare un piccolo cespuglio ma dopo un paio di minuti mi accorgo che il cuore non ce la fa. Non sono più in grado di farlo, è finita.

### Esempio – voce di donna:

*(disperata, stravolta, con molta tristezza nella voce)*

Buonasera. Devo parlare con qualcuno perché non so più come fare ad andare avanti. Da un anno abbiamo mia suocera che vive con noi e da allora la nostra vita è cambiata completamente. Allora, quando abbiamo deciso di accoglierla non pensavo che sarebbe stata così dura, ma sta andando sempre peggio. Non sarò in grado di reggere questa situazione a lungo. A casa le cose vanno così: mia suocera sta tutto il giorno a letto, può alzarsi a fatica ed è completamente confusa. Per tutto il giorno non fa altro che chiamare "Maria, Maria"! Fammelo dire, qualche volta quando entro nella sua stanza potrei prenderla e sbatterla sul muro. Non ho più pace. Non posso nemmeno più uscire a fare la spesa, e l'altro giorno mentre ero nella stanza con lei è caduta dal letto. Da quando i nostri figli sono cresciuti e hanno lasciato casa, mio marito e io eravamo soliti andare a ballare una volta la settimana – questo fino a un anno fa. È tutto finito ora, e mio marito e io possiamo scordarci di fare qualsiasi cosa la sera. È tutto finito. Sono confinata in casa tutto il tempo. Cosa cavolo posso fare? E non possiamo nemmeno metterla in una casa di riposo, perché le condizioni economiche non ce lo permettono. Non riesco davvero a vedere nessuna via d'uscita.

### **Domande:**

- Quali emozioni prova la persona che parla, quali mancano?



- Su quale emozione ti concentreresti per aiutarla a uscirne?
- Cosa potrebbe darle sollievo? Come potresti reagire all'emozione primaria per bilanciarla?

### **Esempi di dialoghi impegnativi**

#### **Desiderio sessuale**

Un uomo racconta una storia di una passeggiata attraverso un bel bosco durante una calda serata estiva. Entra in una radura. Desidera spogliarsi e chiede come ci si potrebbe sentire così. Il suo modo di esprimersi è romantico e ipnotico.

*Come ti sentiresti se dovessi andare avanti ad ascoltarlo?*

*Qual è l'emozione di base che pervade il racconto?*

*Come possiamo fermare questo stato emotivo per farlo smettere?*

#### **Lagnanza**

Una donna si lamenta della sua solitudine, non si può fidare di nessuno e tutti sono falsi e deludenti. Racconta molti esempi e passa da un dettaglio all'altro.

*Qual è l'emozione di base che pervade il racconto?*

*Come puoi rispondere per stabilire un possibile contatto con lei?*

*Come potresti fare perché si lamenti di più?*

#### **Furia**

Una persona è molto arrabbiata. Si esprime in modo molto aggressivo e urla. Più cerchi di tranquillizzarlo più si arrabbia. Dopo 15 minuti se ne va sbattendo la porta (o sbatte giù il telefono).

*Qual era l'emozione base riconoscibile nella voce della persona?*

*Come ti senti dopo un episodio così?*

*Cosa potresti fare per star di nuovo meglio se ti sentissi esausto?*

#### **Paura**

Una persona racconta di quanto sia spaventata a proposito di un esame che deve fare il mese prossimo. Si sveglia molte volte durante la notte e non riesce a uscire dal suo stato d'ansia. Immagina scenari, tutti con esiti catastrofici.

*Qual è l'emozione base della persona?*

*Perché è utile ascoltare attivamente questa persona?*

*Cosa potrebbe peggiorare il suo stato emotivo dovuto al tuo tipo di ascolto?*



## STRUMENTI per la FORMAZIONE

SESSIONE N° 3	ESERCIZIO N° 3
---------------	----------------

ELEMENTO DEL PROFILO	Ascolto attivo
SKILLS	Ascoltare, riassumere

TITOLO:	<b>Termometro dell'ascolto livello 2: Restituire i vissuti e i sentimenti/Percepire i sentimenti</b>
---------	------------------------------------------------------------------------------------------------------

OBIETTIVO	Ascoltare gli altri, riconoscere i sentimenti
TEMPO	30 min
MATERIALI	Penne e carta
SETTING	Coppie
SVILUPPO	
<b>Step 1</b> 20 min Coppie	<b>Esercizio: <u>Restituire i sentimenti</u></b> Parla al tuo compagno di un libro, film o musica che ti hanno "toccato"; il partner proverà a riformulare i tuoi sentimenti. 5 minuti per parlare, 5 minuti di feedback reciproci, cambio dei ruoli. Input per lo scambio in coppia <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ti senti ascoltato?</li> <li>- Cosa ha fatto l'altro per ottenere questo risultato?</li> </ul>
<b>Step 2</b> 10 min Condivisione in circolo	Condivisione in gruppo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Come si riflette su di te l'essere veramente ascoltato? (ex. Sounding board/resonate).</li> <li>- Restituire i sentimenti, come ti fa sentire?</li> <li>- Come puoi restituire i sentimenti in modo da aiutare l'altro a contattare nuovamente quell'emozione?</li> </ul>



## STRUMENTI per la FORMAZIONE

SESSIONE N° 3	ESERCIZIO N° 4
---------------	----------------

ELEMENTO DEL PROFILO	Stabilità emozionale
SKILLS	Gestire le emozioni

TITOLO:	Riconfigurare uno Stato Positivo (induzione alla trance centrata sulla persona)
---------	---------------------------------------------------------------------------------

OBIETTIVO	Riconnettersi ad uno stato positivo ed equilibrato
TEMPO	30 minuti
MATERIALI	
SETTING	Formatore e un volontario nel gruppo grande
SVILUPPO	<p>Uno dei modi più naturali ed efficaci per indurre la trance può essere l'utilizzo di uno stile di comunicazione in grado di attivare dei processi interni.</p> <p>La persona con cui ti relazioni può così avere accesso ad un'ampia gamma di ricordi diversi (spesso solamente in maniera subconscia e visibile solo attraverso il movimento degli occhi, il colore della pelle o il respiro), prima che questi ricordi vengano assegnati ad un evento o ad un episodio specifico, anche critico.</p> <p><b>Esempio:</b> Come ti senti quando sei completamente rilassato? Puoi richiamare quel momento? <i>oppure</i> Come ti senti quando vivi l'esperienza di essere protetto e al sicuro? Puoi richiamare dei momenti in cui ti sei sentito sicuro e protetto in questo modo?</p>



<p><b>Step 1</b></p> <p>Esperienza con un volontario</p> <p>15 minuti</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Scoprire come l'altra persona si sente facendo le domande base.</b></li> <li>2. <b>Ripetere, utilizzando il tempo indicativo presente, chiedendo una seconda caratteristica.</b></li> <li>3. <b>Ripetere, utilizzando il tempo indicativo presente, chiedendo una terza caratteristica.</b></li> <li>4. <b>Ripetere, utilizzando il tempo indicativo presente, chiedendo una quarta caratteristica.</b></li> <li>5. <b>Riepilogare</b></li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Ti sei mai trovato in uno stato che potresti descrivere come totale rilassamento o trance? Puoi descrivere quali cose erano per te significative quando ti trovavi in questo stato di trance o di totale rilassamento?"</li> <li>• " Quale aspetto ti ricorda che eri rilassato (o sicuro e protetto)?" (es. risposta: <i>non sentivo tensione nelle spalle</i>)</li> <li>• "Quale altro aspetto ti ricorda ... (seconda caratteristica)?" (es. risposta: <i>respiravo lentamente</i>)</li> <li>• "Quale altro aspetto ti ricorda ... (terza caratteristica)?" (es. risposta: <i>sentivo il piacere del profumo dei fiori in giardino</i>)</li> <li>"Quale altro aspetto ti ricorda ... (quarta caratteristica)?" (es. risposta: <i>la mia mente era serena</i>)</li> <li>• "O.K... e ora puoi ritornare ancora una volta a ciò che (ti) accade quando ti accorgi di cominciare a essere in quel momento ... (1: es. <i>rilassato o protetto, non hai tensione nelle spalle...</i>), e nell'esperienza di... (2: es. <i>respirare lentamente</i>), puoi sentirlo sempre più ora, e anche come si manifesta la percezione di... (3: es. <i>sentire il piacere del profumo dei fiori</i>) e come inizi ora anche ad avvertire ... (4 es: <i>la mente serena</i>).</li> </ul> <p>Ti stai rilassando sempre più e stai entrando in uno stato di trance... ora, in questo momento ... stai assaporando questo momento.</p> <p>Poi, una volta fatto, puoi venire via da questo stato e - usando i tuoi tempi - ritorna qui , ricaricato e con nuova energia ! Ora!</p>
<p><b>Step 2</b></p> <p>Gruppo in circolo</p> <p>15 minuti</p>	<p>Commenti e condivisione in gruppo</p>

## STRUMENTI per la FORMAZIONE

SESSIONE N° 3	ESERCIZIO N° 5
---------------	----------------

ELEMENTO DEL PROFILO	Stabilità emozionale
SKILLS	Sentire il cambiamento di intensità delle emozioni

TITOLO:	Associazione - Dissociazione
---------	------------------------------

OBIETTIVO	<p>Comprendere la differenza tra essere associati o dissociati (pensiero associativo o dissociativo) e come la mente può archiviare o attivare queste due differenti modalità di memoria.</p> <p>Comprendere inoltre il significato di questi due stati mentali e riflettere sulla propria personalità grazie a questa esperienza.</p>
TEMPO	20 minuti
MATERIALI	-
SETTING	Grande gruppo in cerchio
SVILUPPO	
<p><b>Step 1</b></p> <p>10 minuti</p> <p>Seduti in circolo</p>	<p><b>Istruzioni per il formatore per evocare l'immaginazione</b></p> <p>Pensa ad un'esperienza emozionante degli ultimi giorni. Deve essere un momento intenso ma non un ricordo negativo o molto complicato. Piuttosto qualcosa di bello, interessante o divertente.</p> <p>Ora ricorda questa situazione e immagina un piccolo film su questa scena. Cosa vedi? Come si svolge?</p> <p>Dopo aver visualizzato il ricordo fai un fermo immagine e osserva in quale posizione sei tu nel ricordo (associato, se sei nella posizione originaria in cui agivi, o dissociato se vedi anche te stesso nell'immagine)</p> <p>Ora costruisci anche l'altra possibilità di ricordare la stessa situazione e scopri in quale posizione ti senti più a tuo agio.</p>
<p><b>Step 2</b></p> <p>10 minuti</p> <p>Condivisione in gruppo</p>	<p><b>Riflessione di gruppo</b></p> <p>I partecipanti dovrebbero comprendere che entrambe le possibilità di memorizzazione sono possibili e che di solito le persone sono abituate ad utilizzarne una più automaticamente.</p> <p>Le persone "dissociate" spesso hanno difficoltà a descrivere le proprie emozioni e dalla loro voce risultano meno coinvolte e partecipi. Le persone che utilizzano la modalità dissociativa spesso fanno resistenza perché non vogliono cambiare.</p>



	<p>Le persone che utilizzano la modalità associativa spesso mostrano resistenza perché non si sentono in grado di cambiare.</p>
	<p><b>Associato</b> Sei nel tuo corpo e guardi la prospettiva originale</p>  <p><b>Dissociato</b> Sei un osservatore esterno e ti guardi</p> 



## STRUMENTI per la FORMAZIONE

<b>SESSIONE N° 3</b>	<b>ESERCIZIO N° 6</b>
----------------------	-----------------------

<b>ELEMENTO DEL PROFILO</b>	<b>Stabilità emozionale</b>
<b>SKILLS</b>	Riconnettersi al sé; riconoscere gli effetti dell'apprendimento

<b>TITOLO:</b>	<b>Coltiviamo il cespuglio di rose</b>
----------------	----------------------------------------

<b>OBIETTIVO</b>	Ascolta te stesso e valuta l'apprendimento
<b>TEMPO</b>	5-10 minuti
<b>MATERIALI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disegno individuale del cespuglio di rose</li> <li>- Pastelli e penne</li> </ul>
<b>SETTING</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lavoro individuale</li> </ul>
<b>SVILUPPO</b>	<p>Alla fine della sessione ogni partecipante viene invitato ad aggiungere 2 apprendimenti e 1 sfida al proprio disegno del cespuglio di rose</p> <p>Aggiungi al tuo disegno del cespuglio di rose:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 apprendimenti</li> <li>• 1 sfida</li> </ul>



## SESSIONE 4 - RISPETTO E VALORI

### Obiettivo della sessione

- Essere consapevole del ruolo dei valori nel dare significato e senso alle scelte e alle esperienze individuali e dei gruppi
- Autoconsapevolezza dei propri valori e rispetto dei valori altrui

### Competenze da acquisire

- Conoscenza delle radici della discriminazione e della stigmatizzazione
- Riconoscimento ed accettazione delle differenze
- Coltivare l'empatia verso altri
- Essere assertivi in una conversazione

### Strumento per la formazione

1. Esercizio "Psicodramma interculturale"
2. Esercizio "La scala di valori"
3. Esercizio "Dare parola ai propri confini"

**Tempo previsto:** 4 ore, incluse le pause

## STRUMENTI per la FORMAZIONE

<b>SESSIONE N° 4</b>	<b>ESERCIZIO N° 1</b>
----------------------	-----------------------

<b>ELEMENTO DEL PROFILO</b>	<b>Rispetto, Empatia</b>
<b>SKILLS</b>	Riconoscere e accettare le differenze

<b>TITOLO:</b>	<b>Psicodramma interculturale</b>
----------------	-----------------------------------

<b>OBIETTIVO</b>	I partecipanti prendono parte a un role-play e fanno esperienza di come la diversità influenza le situazioni nella vita quotidiana e può causare isolamento o discriminazione. Impareranno a mettersi nei panni degli altri e coltivare l'empatia.
<b>TEMPO</b>	1 ora
<b>MATERIALI</b>	Carte d'identità individuali
<b>SETTING</b>	Role playing attivo e interattivo
<b>SVILUPPO</b>	I role-play permettono ai partecipanti di avere un'esperienza reale in una "condizione protetta". Interpretare un ruolo offre la possibilità di sperimentare situazioni estreme protetti dal gioco.
<b>Step 1</b> 10 minuti Individuale in circolo	<p>I partecipanti scelgono una "carta d'identità" e leggono le informazioni sulla carta. Scrivono 5 cose che associano a quel personaggio e alle informazioni su di lui/lei.</p> <p>I partecipanti sono guidati a scoprire il loro personaggio attraverso un esercizio di immaginazione guidata e impersonificazione.</p> <p><u>Immaginazione guidata:</u> Dove abiti? Come ci sei arrivato? Com'è il posto dove vivi? Che aspetto ha all'interno? Che aspetto hai? Cosa indossi? Di che umore sei? Che progetti hai per oggi? C'è qualcosa che ti preoccupa? Hai delle persone vicine?</p>
<b>Step 2</b> 5 minuti Camminare individualmente	<p><u>Immedesimazione:</u> I partecipanti entrano nel personaggio e cominciano a camminare attorno! Qual è la tua postura nel camminare? Come tieni la testa? Hai qualche dolore o disabilità? Dove sei appena stato? Dove stai andando ora? Che progetti hai per più tardi? Come ti senti in questo momento? Cosa ti preoccupa? Cosa ti rende felice?</p>
<b>Step 3</b> 5 minuti	<p><u>Identifica il tuo personaggio:</u> Chiedere ai partecipanti di camminare per la stanza e incontrare gli altri.</p>



<p>Camminare con altri</p>	<p>Come ti senti ora a contatto con gli altri? Come comunichi?</p>
<p><b>Step 4</b> 10 minuti In piedi in circolo</p>	<p><b>Il circolo della società</b> I partecipanti formano un cerchio impersonificando ancora il loro personaggio.</p> <p><u>Istruzioni:</u> ora vi farò 15 domande. Se potete rispondere con un SI, fate un piccolo passo avanti, se la vostra risposta è un NO fate un passo indietro. Se non siete sicuri, state fermi dove siete.</p> <p><u>Domande:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hai difficoltà a capire quello che dico o le mie domande?</li> <li>2. Ti senti al sicuro?</li> <li>3. Ricevi strane occhiate dalle persone o ti senti a disagio quando entri in contatto con estranei?</li> <li>4. La gente rispetta te e le tue capacità?</li> <li>5. Riesci a farti comprendere e a far comprendere le tue opinioni?</li> <li>6. Puoi mostrarti apertamente per quello che sei senza nascondere segreti o celare degli aspetti della tua personalità?</li> <li>7. Possiedi sufficiente denaro per una vita confortevole?</li> <li>8. Puoi permetterti dei piaceri o divertimenti?</li> <li>9. Hai accesso alla cultura?</li> <li>10. Puoi esprimere liberamente il tuo orientamento religioso?</li> <li>11. Hai una famiglia o delle persone che ti supportano?</li> <li>12. Piaci alle persone e ti rispettano per quello che sei?</li> <li>13. Puoi scegliere il tuo partner liberamente e mostrare apertamente il tuo amore?</li> <li>14. Puoi scegliere un lavoro che sia adatto alle tue capacità e competenze?</li> <li>15. Ricevi adeguata assistenza medica e/o aiuto?</li> </ol> <p>Dove vi trovate collocati dopo queste domande? Se il cerchio è un simbolo della società, siete al centro o ai margini? Chi si trova vicino a voi?</p> <p>Chiedere loro di immaginare chi sono gli altri personaggi, che supposizioni fanno su quelli vicino a loro? E su quelli più lontani?</p>
<p><b>Step 5</b> 15-20 minuti In piedi in circolo</p>	<p>Fare una <b>mini-intervista</b> con ogni partecipante ancora nel suo ruolo e posizione.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chi sei?</li> <li>• Vuoi condividere qualche considerazione con gli altri?</li> </ul> <p>È molto importante condurre l'intervista con empatia e accettazione incondizionata, per poter facilitare la catarsi per la persona che interpreta il personaggio. L'intervista dovrebbe permettere loro di sentire cosa si prova ad essere riconosciuti e accettati per quello che si è. Gli altri giocatori assistono all'intervista.</p> <p>Alla fine dell'intervista chiedere ai partecipanti di uscire con consapevolezza dal ruolo.</p>
<p><b>Step 6</b> 15-20 minuti Seduti in circolo</p>	<p><b>Riflessione</b> in plenaria.</p> <p>Ogni partecipante riflette sull'esperienza che ha avuto interpretando il suo personaggio.</p> <p>Discussione:</p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cosa mi ha sorpreso?</li> <li>- Cosa porto con me da questa esperienza?</li> <li>- Quale delle mie iniziali 5 supposizioni è stata confermata?</li> </ul>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Carte d'identità

Ogni carta non dovrebbe contenere troppi tratti di personalità. Come le identità sono costruite dipende dal workshop e dal contest. Le seguenti identità sono usate per accentuare gli aspetti interreligiosi e intercultural del workshop.

Uomo di mezza età, vivi in una piccola città, cattolico, gestisci una piccola attività in proprio, hai 6 figli

Uomo giovane, marito e neo-papà, operaio edile, poco istruito

Uomo anziano, senzatetto, alcolista, ex ingegnere

Uomo di mezza età, insegnante, omosessuale, sposato col partner di una vita

Uomo giovane, rifugiato, sudanese, pediatra, parli con forte accento straniero

Uomo di mezza età, palestinese, attivista politico, musulmano non praticante, con problemi cardiaci

Donna di mezza età, curda, perseguitata politica, sociofobica e con sindrome post-traumatica da stress

Giovane donna, madre di due maschietti, lesbica, musicista

Donna giovane, segretaria, single, molto in sovrappeso

Donna anziana, ebrea russa, immigrata, artista (pianista)

Donna anziana, vedova, ricca, faticchi a camminare, vivi sola

Ragazzo giovane, nato in Italia, genitori marocchini (laici), musulmano praticante, studente universitario

Ragazza ventenne, convertita all'Islam (indossi il velo), lavori nel settore alberghiero

Ragazza, con disabilità mentale (Sindrome di Down), da poco innamorata, desideri sposarti

Donna di mezza età, di pelle scura, sposata e madre di tre figli, casalinga, stile di vita alternativo, vegana, trasferita in un paesino

Donna di mezza età, ex docente universitaria, malata di mente (schizofrenia), vivi in struttura assistita

Donna di mezza età, disoccupata, parli con forte accento dialettale, molto religiosa (Cristiana evangelica)

Uomo giovane, sordo dalla nascita, emetti suoni ad alta voce senza esserne consapevole, programmatore di computer

Giovane donna, rom, fai parte di un esteso clan familiare, ipovedente

Donna trentenne, artista di strada (giocoliera), apolide, vivi con due cani



## STRUMENTI per la FORMAZIONE

SESSIONE N° 4	ESERCIZIO N° 2
---------------	----------------

ELEMENTO DEL PROFILO	Rispetto
SKILLS	Riconoscimento e accettazione dei valori

TITOLO:	La scala dei valori
---------	---------------------

OBIETTIVO	Conoscere la propria scala di valori. Conoscere ed accettare la scala valori degli altri.
TEMPO	1 – 1.5 ore
MATERIALI	– Carte per la moderazione – pennarelli
SETTING	Lavoro individuale, lavoro in piccolo gruppi, discussione in plenaria
SVILUPPO	
<b>Step 1</b> 15 minuti Lavoro individuale	Ogni partecipante individua i propri valori più importanti. Dopo aver fatto questo ognuno pensa, individualmente, a quali sono i suoi <b>10 valori più importanti</b> . Ognuno scrive i propri valori sui suoi 10 cartoncini.
<b>Step 2</b> 5-10 minuti Lavoro individuale	<b>Sistemazione a livello consapevole</b> I valori vengono piazzati su una scala , e i corsisti ricevono il mandato di di piazzarli in una linea immaginaria con il valore più importante in alto. Inoltre I partecipanti possono provare a ricordare una situazione nella quale i valori sono stati soddisfatti positivamente. <i>(se possibile fare una foto dei propri valori)</i>
<b>Step 3</b> 5-10 minuti Lavoro individuale	<b>Sistemazione a livello inconsapevole</b> Una volta che la linea è stata creata, i corsisti ricevono il mandato di comparare la sequenza ricordando questa volta una situazione nella quale I valori non sono stati soddisfatti. Se necessario I valori possono essere risistemati <i>((se possibile fare una foto dei propri valori)</i>
<b>Step 4</b> 20 minuti	<b>Comparazione della Scala Valori:</b> Cos'è visibile?



Lavoro in gruppo (3-4 partecipanti in un gruppo)	Cosa c'è di uguale? Quali sono le differenze? Il risultato cosa significa per i partecipanti?
<b>Step 5</b> 10 minuti In circolo	<b>Discussione:</b> Che cosa significa avere una diversa scala valori nella comunicazione e in una relazione d'aiuto?
NOTE	Esempio di Scala Valori <div style="text-align: right; margin-right: 100px;">  </div>

Ambiti di valore	Valori
Piacere	Convenienza, divertimento, piacere, tempo libero
Diversità	Sfida, dinamicità, creatività, appagamento
Indipendenza	Libertà, autonomia, indipendenza, unicità
Accettazione	Spiritualità, armonia interiore, equità, pace
Socialità	Spirito di servizio, attenzione per l'altro, disponibilità, responsabilità
Obbedienza	Affidabilità, fedeltà, autorità, tradizione
Ordine e organizzazione	Sicurezza, protezione, controllo, gestibilità
Potere	Influenza, status, sfida, competizione
Risultato	Ambizione, realizzazione, efficienza, successo



## STRUMENTI per la FORMAZIONE

<b>SESSIONE N° 4</b>	<b>ESERCIZIO N° 3</b>
----------------------	-----------------------

<b>ELEMENTO DEL PROFILO</b>	<b>Condurre una conversazione</b>
<b>SKILLS</b>	<b>Definire confini</b>

<b>TITOLO:</b>	<b>Dare parola ai tuoi confini</b>
----------------	------------------------------------

<b>OBIETTIVO</b>	Definire confini
<b>TEMPO</b>	60 minuti – se non c'è abbastanza tempo lo step 2 può essere ridotto a 15 minuti, con un paio di esempi per ciascuna carta ( <i>si può riprendere l'esercizio nella sessione Condurre una conversazione o Attivare le Risorse</i> )
<b>MATERIALI</b>	Carte con le domande
<b>SETTING</b>	Circolo intorno ad un tavolo
<b>SVILUPPO</b>	
<b>Step 1</b> 15 minuti Setting: circle	Teoria: Come si definiscono i confini? <ul style="list-style-type: none"> <li>- Parla in prima persona</li> <li>- Non andare sulla difensiva</li> <li>- Comunica chiaramente, non rendere fragili i tuoi confini</li> <li>- Sii alla pari, non dare colpe o essere autoritario</li> <li>- Dai lo spazio all'altro per rispondere</li> <li>- Fai un patto su come procedere</li> </ul>
<b>Step 2</b> 45 minuti Setting: circle, table in the middle	Un gruppo di carte con domande La prima persona prende una carta dal tavolo, legge a voce alta e fa la domanda. Gli altri possono partecipare a individuare possibili risposte. Come potresti rispondere al tuo interlocutore? Come puoi esprimerti per tutelare i tuoi confini? Poi un secondo partecipante prende la carta .... E così via.... Carte: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dove vivi?</li> <li>- Hai figli?</li> <li>- Hai una relazione sentimentale ?</li> <li>- Posso avere il tuo numero di telefono?</li> <li>- Quali sono le tue preferenze politiche?</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Quanto guadagni?</li><li>- Sei gay o "giusto"?</li><li>- Sei religioso?</li><li>- Quanti anni hai?</li><li>- Vai da uno psicologo?</li><li>- Hai avuto esperienze sessuali?</li><li>- Quand'è il tuo compleanno?</li><li>- Ti posso incontrare ancora in privato?</li><li>- Dove fai acquisti?</li><li>- Cosa pensi dell'eutanasia?</li><li>- Credi in Dio?</li><li>- ...</li><li>- ...</li></ul>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



## SESSIONE 5 - ASCOLTO EMPATICO

### Obiettivo della sessione

- Essere capace di riconoscere le emozioni e di sentimenti di altri
- Ascoltare, rispondere ed agire con empatia

### Competenze da acquisire

- Conoscenza dell'empatia e del comportamento empatico
- Riconoscere e dare un nome corretto ad emozioni e sentimenti
- Comprendere la differenza tra empatia e compassione
- Riconoscere gli atteggiamenti tipici di alcuni tipi di risposta
- Dare feedback empatici (livello 3)

### Strumenti per la formazione

1. Lezione "Empatia ed atteggiamenti tipici della risposta"
2. Esercizio "Empatizzare con emozioni e sentimenti altrui"
3. Esercizio "Risposta empatica"

**Tempo previsto:** 4 ore, incluse le pause

## STRUMENTI per la FORMAZIONE

SESSIONE N° 5	LEZIONE N° 1
---------------	--------------

ELEMENTO DEL PROFILO	Empatia
SKILLS	Conoscere l'empatia e il comportamento empatico

TITOLO:	Empatia, atteggiamenti tipici e risposta empatica
---------	---------------------------------------------------

OBIETTIVO	Apprendere a verbalizzare correttamente emozioni e sentimenti altrui
TEMPI	15 minuti
MATERIALI	Video proiettore
SETTING	Seduti in gruppo
SVILUPPO	Il formatore introduce e spiega l'empatia. Illustra quindi i tipici atteggiamenti di risposta ponendo attenzione alla risposta empatica.
NOTE	<p>Si può creare una presentazione PowerPoint usando il testo seguente</p> <p><b>Empatia</b></p> <p>La capacità di percepire le emozioni altrui combinata con l'abilità di immaginare ciò che un altro può pensare o provare</p> <p><b>Tipici atteggiamenti di risposta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La risposta valutativa sottintende il personale punto di vista e comporta un giudizio (di critica o di approvazione) per gli altri. In modo più o meno chiaro e più o meno determinato, si stabilisce come l'interlocutore dovrebbe agire</li> <li>➤ Le risposte interpretative interpretano cosa è stato detto. Solo quello che tu vuoi capire viene capito, considerando solo ciò che tu credi sia essenziale per arrivare ad una spiegazione. I pensieri ed il messaggio dell'interlocutore con cui si sta parlando vengono distorti. Vuoi spiegare al partner qualcosa su di lui facendolo diventare consapevole di qualcosa. Direttamente o indirettamente stai cercando di indicare all'interlocutore come lui o lei potrebbe o dovrebbe esaminare la situazione.</li> <li>➤ Le risposte di sostegno/tranquillizzanti e rassicuranti hanno l'intenzione di dare coraggio, conforto o compensazione. Simpatizzando, il tuo scopo è quello di evitare che l'altro crolli. Il problema non esiste oppure non è così importante come sembra.</li> <li>➤ Risposte inquisitorie. Vuoi sapere di più e conduci la conversazione nella</li> </ul>



	<p>direzione che tu consideri importante. Spingi l'interlocutore a parlare di aspetti che sono importanti per te. L'interlocutore potrebbe o dovrebbe guardare più da vicino i diversi aspetti del problema perchè esso è più complesso di quanto appaia a lui.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le risposte risolutive danno un'immediata soluzione al problema. La tua reazione è di agire e spingi l'interlocutore a fare lo stesso. Tu riesci a vedere immediatamente la soluzione che sceglieresti /adotteresti senza bisogno di saperne di più. Questo ti consente di disfarti del malessere o sofferenza dell'altro.</li> <li>➤ La risposta empatica esprime lo sforzo di entrare dentro il problema nel modo in cui l'altro lo sta vivendo. In primo luogo si vuol controllare se si è ben compreso. Questo atteggiamento incoraggia l'interlocutore ad esprimere ulteriormente se stesso e fa in modo che si senta accolto ed ascoltato senza pregiudizio.</li> </ul> <p><b>Risposta empatica</b></p> <p>Assumere la prospettiva altrui, non giudicare, riconoscere le emozioni negli altri e connettersi ad esse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accoglienza</li> <li>➤ Ascoltare i sentimenti</li> <li>➤ Ascoltare la persona</li> <li>➤ Ricercare un contatto migliore</li> <li>➤ Rispettare l'altro</li> </ul>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



## STRUMENTI per la FORMAZIONE

SESSIONE N° 5	ESERCIZIO N° 2
---------------	----------------

ELEMENTO DEL PROFILO	Empatia
SKILLS	Riconoscere emozioni e sentimenti altrui

TITOLO:	Empatizzare con emozioni e sentimenti di altri
---------	------------------------------------------------

OBIETTIVO	Riconoscere e verbalizzare correttamente emozioni e sentimenti altrui
TEMPI	90 minuti
MATERIALI	- carta, penne - video - videoproiettore audio
SETTING	Seduti in gruppo
SVILUPPO	
<b>Step 1</b>	Il formatore mostra ai partecipanti alcuni video chiedendo loro di segnare le emozioni che riconoscono.
<b>Step 2</b>	Viene chiesto ai partecipanti di dire cosa hanno notato. È un esercizio condiviso, in modo che possano apprendere l'uno dall'altro, ma i formatori devono essere attenti e correggere in caso di fraintendimenti e aiutare a distinguere gli elementi che hanno percepito da quelli che hanno visto, e le loro personali reazioni ed emozioni. È un lavoro focalizzato sul riconoscimento dei sentimenti e delle prospettive degli altri. Passando da un video all'altro, i formatori possono aggiungere altre domande: 1) elenco delle emozioni che riconosci 2) descrivi cosa causa le emozioni che hai osservato 3) distingui le tue emozioni da quelle mostrate nel video 4) identifica la relazione e le connessioni tra i personaggi.
NOTE	Links per i video (scegliere tra i seguenti): <a href="https://www.youtube.com/watch?v=Q-TQQE1y68c">https://www.youtube.com/watch?v=Q-TQQE1y68c</a> L'ascensore <a href="https://www.youtube.com/watch?v=WjqIU5FgsYc">https://www.youtube.com/watch?v=WjqIU5FgsYc</a> Il regalo <a href="https://www.youtube.com/watch?v=vLOMdSt5qCk">https://www.youtube.com/watch?v=vLOMdSt5qCk</a> Magia <a href="https://www.youtube.com/watch?v=ExXeIxuVIVM">https://www.youtube.com/watch?v=ExXeIxuVIVM</a> L'uomo anziano <a href="https://www.youtube.com/watch?v=IP8psM4LWXk">https://www.youtube.com/watch?v=IP8psM4LWXk</a> La cosa più bella



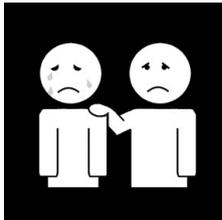
## STRUMENTI per la FORMAZIONE

<b>SESSIONE N° 5</b>	<b>ESERCIZIO N° 3</b>
----------------------	-----------------------

<b>ELEMENTO DEL PROFILO</b>	<b>Empatia</b>
<b>SKILLS</b>	<b>Dare feedback empatici</b>

<b>TITOLO:</b>	<b>Risposta empatica</b>
----------------	--------------------------

<b>OBIETTIVO</b>	Imparare a verbalizzare in modo corretto le emozioni ed i sentimenti dell'altro
<b>TEMPI</b>	60 minuti
<b>MATERIALI</b>	- Cartoncini o post-it; penne - Lavagna a fogli mobili
<b>SETTING</b>	Seduti in gruppo
<b>SVILUPPO</b>	
<b>Step 1</b>	Ad un partecipante viene chiesto di raccontare un episodio reale che lo riguarda, Deve essere qualcosa di vero e reale ma non drammatico. Gli altri partecipanti ascoltano.
<b>Step 2</b>	Gli altri partecipanti pensano ad una risposta empatica. Poi la scrivono su un cartoncino o post-it e lo posizionano sulla lavagna nella posizione che preferiscono. Il formatore legge le risposte e chi ha raccontato l'episodio sceglie la risposta che preferisce e ne spiega i motivi. Il partecipante che ha dato la risposta scelta dovrà ora raccontare a sua volta e l'esercizio viene ripetuto.
<b>Step 3</b>	Il formatore spiega gli atteggiamenti che sono racchiusi in alcune tipologie di risposte che vengono date e spiega le caratteristiche di ciascuna tipologia (valutativa, interpretativa, rassicurante-confortante, indagatoria, risolutiva, empatica) focalizzandosi sulle caratteristiche della risposta empatica.

NOTE	<b>Atteggiamenti tipici dietro le risposte</b>
	<p><b>Valutazione</b></p> <p>La risposta valutativa sottintende il personale punto di vista e comporta un giudizio (di critica o di approvazione) per gli altri. In qualche modo, più o meno chiaro e più o meno determinato, viene stabilito come l'interlocutore della conversazione dovrebbe agire.</p>
	<p><b>Interpretativa</b></p> <p>Queste risposte interpretano cosa è stato detto. Solo quello che tu vuoi capire viene capito, considerando solo ciò che tu credi sia essenziale per arrivare ad una spiegazione. I pensieri ed il messaggio dell'interlocutore con cui si sta parlando, vengono distorti. Vuoi spiegare all'interlocutore qualcosa su di lui facendolo diventare consapevole di qualcosa. Direttamente o indirettamente stai cercando di indicargli come lui o lei potrebbe o dovrebbe esaminare la situazioni.</p>
	<p><b>Consolatoria</b></p> <p>Le risposte di sostegno/tranquillizzanti e rassicuranti hanno l'intenzione di dare coraggio, conforto o compensazione. Simpatizzando, il tuo scopo è quello di evitare che l'altro crolli. Il problema non esiste oppure non è così importante come sembra.</p>
	<p><b>Investigazione</b></p> <p>Risposte inquisitorie. Vuoi sapere di più e conduci la conversazione nella direzione che tu consideri importante. Spingi l'interlocutore a parlare di aspetti che sono importanti per te. L'interlocutore potrebbe o dovrebbe guardare più da vicino i diversi aspetti del problema perchè esso è più complesso di quanto appaia a lui.</p>
	<p><b>Risolutiva</b></p> <p>Le risposte risolutive danno un'immediata soluzione al problema. La tua reazione è di agire e spingi il partner a fare lo stesso. Tu riesci a vedere immediatamente la soluzione che sceglieresti /adotteresti senza bisogno di saperne di più. Questo ti consente di disfarti del malessere o sofferenza dell'altro.</p>
	<p><b>Empatica</b></p> <p>La risposta empatica esprime lo sforzo di entrare dentro il problema nel modo in cui l'altro lo sta vivendo. In primo luogo vuoi controllare se hai ben compreso. Questo atteggiamento incoraggia il partner ad esprimere ulteriormente se stesso e fa in modo che si senta accolto ed ascoltato senza pregiudizio.</p>



## SESSIONE 6 - ASCOLTO ATTIVO

### Obiettivo della sessione

- Approfondire la conoscenza e l'esperienza dell'ascolto attivo
- Riconoscere e maneggiare la complessità delle dinamiche in una conversazione

### Competenze da acquisire

- Conoscenza del modello "Quattro orecchie"
- Scegliere coscientemente la priorità da raccogliere in un messaggio
- Rispecchiamento
- Evitare i fraintendimenti
- Sapere mettere in pratica l'ascolto attivo in una conversazione

### Strumenti per la formazione

1. Lezione – Esercizio "Il modello quattro orecchie"
2. Esercizio "Rispecchiamento"
3. Esercizio "Restituire sentimenti e valori"
4. Esercizio "Coltiviamo il cespuglio di rose"

**Tempo previsto:** 4 ore, incluse le pause



## STRUMENTI per la FORMAZIONE

SESSIONE N° 6	ESERCIZIO N° 1
---------------	----------------

ELEMENTO DEL PROFILO	Ascolto attivo / Condurre una conversazione
SKILLS	Distinguere gli elementi di una conversazione. Scegliere consapevolmente su quale focalizzarsi durante una conversazione.

TITOLO:	I quattro lati della comunicazione / “Il modello quattro orecchie”
---------	--------------------------------------------------------------------

OBIETTIVI	<p>Fare esperienza di ascolto attivo.</p> <p>Essere capace di distinguere i quattro strati, quattro lati della comunicazione, evitare fraintendimenti.</p> <p>I partecipanti imparano ad essere consapevoli dei 4 strati del messaggio ed a scegliere coscientemente a quale strato vogliono reagire.</p>
TEMPI	<p>Totale 80 minuti:</p> <p>15 min – nozioni di teoria</p> <p>40 min – compiti nei 4 angoli</p> <p>10 min – posizionamento negli angoli</p> <p>15 min – presentazione dei risultati, giro di chiusura</p>
MATERIALI	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Lavagna a fogli mobili</li> <li>– 4 lavagne con puntine e carte</li> <li>– 4 introduzioni ognuno per 1 orecchio</li> <li>– Dispensa</li> </ul>
SETTING	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Seduti in circolo: nozioni di teoria</li> <li>4. 4 gruppi: spostarsi da un angolo all’altro</li> <li>5. Individuale: posizionamento</li> <li>6. Circolo: presentazione e chiusura</li> </ol>
SVILUPPO	
<p><b>Step 1</b></p> <p>15 minuti</p> <p>In circolo</p>	<p>Nozioni di teoria</p> <p>fonte: <a href="https://de.wikipedia.org/wiki/Vier-Seiten-Modell">https://de.wikipedia.org/wiki/Vier-Seiten-Modell</a></p>
<p><b>Step 2</b></p> <p>40 minuti</p>	<p>4 gruppi: compiti nei quattro angoli</p> <p>I gruppi camminano da un angolo all’altro. In ogni angolo il gruppo discute</p>

<p>4 gruppi</p>	<p>“l’orecchio” che è illustrato dal cartello attaccato al pannello (4 in tutto, vedi testi di seguito in note) e scrive tre aspetti (minimo) che sono importanti da considerare in una conversazione rispetto a quella dimensione.</p> <p>Ogni gruppo inizia in un angolo, si sofferma per 10 minuti, poi prosegue verso un altro angolo.</p>
<p><b>Step 3</b> 10 minuti Individuale</p>	<p>Individuale: compiti nei quattro angoli</p> <p>Il formatore pone la domanda e tutti i partecipanti si dirigono verso il pannello del loro</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orecchio preferito</li> <li>• Orecchio da cui si aspettano i problemi maggiori</li> <li>• Orecchio che piace di meno</li> </ul> <p>Il formatore di volta in volta può fare brevi domande ai partecipanti posizionati presso i pannelli.</p>
<p><b>Step 4</b> 10 minuti In circolo</p>	<p>Presentazione degli esiti, giro di chiusura</p>
<p>NOTE</p>	<p><b>Pratica con i 4 pannelli:</b></p> <p><b>La dimensione del fatto – informazioni concrete</b> Sulla <b>dimensione del fatto</b> il mittente dell’informazione fornisce dati, fatti e dichiarazioni. È compito del mittente inviare queste informazioni in modo chiaro e comprensibile. Il ricevente verifica con <b>“l’orecchio del Fatto”</b> se il messaggio soddisfa i criteri di verità (vero/falso), di pertinenza (pertinente/non pertinente) e di completezza (soddisfacente/qualcosa va aggiunto). In un gruppo che sta insieme da tanto la dimensione del fatto è chiara e necessita solo di poche parole.</p> <p><b>Ti informo:</b> dichiarazioni che sono dati di fatto come dati o avvenimenti, che sono parte della notizia.</p> <p><b>Domande: Cosa avviene qui più tipicamente? Opportunità? Problematiche?</b></p> <p><b>La dimensione dell’auto-rivelazione – rivelazione di sé</b> Cosa rivelo di me: In ogni comunicazione ci sono informazioni sul mittente. Nella dimensione <b>dell’auto-rivelazione</b> o della manifestazione di sé il mittente si rivela. Questo messaggio si compone di espressioni del sé consapevoli così come di rivelazioni di sé non intenzionali, che non sono consapevoli al mittente (vedi anche la finestra di <a href="#">Johari</a>). Così ogni comunicazione diventa un’informazione sulla personalità del mittente. “L’orecchio auto-rivelazione” del ricevente percepisce quali informazioni sul mittente sono nascoste nel messaggio.</p> <p><b>Domande: Cosa avviene qui più tipicamente? Opportunità? Problematiche?</b></p>

	<p><b>La dimensione della relazione</b></p> <p>Cosa penso di te (opinione su di te) e come possiamo procedere insieme (opinione su di noi):</p> <p>la <b>dimensione della relazione</b> esprime come il mittente intende stare in relazione con il ricevente e cosa pensa di lui. Dal modo in cui gli parla (modo di formulare il discorso, linguaggio del corpo, tono della voce...) può esprimere stima, rispetto, gentilezza, disinteresse, disprezzo o qualcos'altro.</p> <p>A seconda di quale messaggio il ricevente sente con „l'orecchio della relazione”, egli può sentirsi depresso, accettato o trattato con condiscendenza. Una buona comunicazione si distingue per una reciproca considerazione.</p> <p><b>Domande: Cosa avviene qui più tipicamente? Opportunità? Problematiche?</b></p> <p><b>La dimensione della richiesta</b></p> <p>Cosa vorrei che tu facessi:</p> <p>chi fa un'affermazione, desidera anche che abbia un effetto. Questo <b>messaggio di richiesta</b> dovrebbe indurre il ricevente a fare qualcosa o lasciare qualcosa incompiuto. Il tentativo di influenzare l'altro può essere più meno aperto (parere) o nascosto (manipolazione).</p> <p>Con il suo "orecchio richiesta" il ricevente si domanda: "Cosa devo fare, pensare o provare ora?"</p> <p>Esempio: le mamme sono molte condizionate dalle richieste dei figli. "Mamma! Le scarpe ...." "Sì! Arrivo subito e te le metto!"</p> <p><b>Domande: Cosa avviene qui più tipicamente? Opportunità? Problematiche?</b></p>
TEORIA	<p>Il <b>modello delle quattro-dimensioni</b> (anche conosciuto come <b>quadrato della comunicazione</b> o <b>modello quattro-orecchi</b>) è un modello di comunicazione di <a href="#">Friedemann Schulz von Thun</a>. Secondo questo modello ogni messaggio ha quattro aspetti, anche se non su tutti viene messa la stessa enfasi. I quattro lati del messaggio sono: i fatti, l'auto-rivelazione, la relazione e la richiesta.</p> <div data-bbox="427 1469 1302 1854" data-label="Diagram"> </div> <p><b>Relazione</b></p> <p>Il riquadro della comunicazione descrive la struttura a più dimensioni della comunicazione umana. Esso combina il postulato (secondo assioma) di <a href="#">Paul</a></p>

[Watzlawick](#), cioè che ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e uno di relazione, con le tre parti del modello [Organon](#) di [Karl Bühler](#), cioè che ogni informazione contiene qualcosa sul fatto in sé, su colei/ui che la invia e colei/ui che la riceve. Tali modelli sono anche noti nella linguistica come modelli dell'atto linguistico ([speech act](#)).

#### Le quattro dimensioni della comunicazione

- La *dimensione del fatto* contiene affermazioni che sono dati di fatto, come dati o eventi che fanno parte della notizia.
- Nell' *auto-rivelazione* o apertura di sé chi parla – consapevolmente o senza volerlo – dice qualcosa di sé, le sue motivazioni, valori, emozioni, ecc.
- Nella *dimensione della relazione* è espressa la risposta ricevuta, come il „mittente” sta in relazione con il „ricevente” e cosa pensa di lui.
- La *dimensione della richiesta* contiene il desiderio, il parere, le indicazioni e gli effetti che chi parla sta cercando.

Ogni dimensione individualmente può essere fraintesa. L'esempio classico di Schulz von Thun è quello del passeggero seduto davanti che dice all'autista: "Hey, Il semaforo è verde". Il conducente capirà qualcosa di diverso a seconda dell'orecchio che utilizzerà e reagirà di conseguenza (sulla dimensione del fatto potrebbe intendere il "**dato di fatto**" "*il semaforo è verde*", ma potrebbe anche intenderlo come un "**ordine**" "*Dai, muoviti!*", oppure sul piano della "**relazione**" potrebbe prenderlo come un "*voglio aiutarti*" o, se ascoltasse tra le righe, "*sono di fretta*" che rivelerebbe parte del sé "**auto-rivelazione**"). L'enfasi sulle quattro dimensioni può essere intesa ed espressa in modi diversi e può anche essere compresa in modi diversi. Così il mittente potrebbe sottolineare la richiesta contenuta nel messaggio e il ricevente potrebbe ricevere principalmente la parte del messaggio relativa alla relazione. Questo è uno dei motivi principali dei malintesi.

#### La dimensione del fatto

Di cosa informo:

sulla **dimensione del fatto** il mittente informa su dati, fatti e dichiarazioni. È compito del mittente quello di inviare queste informazioni in modo chiaro e comprensibile.

Il ricevente verifica con „l'orecchio del Fatto” se il messaggio soddisfa i criteri di verità (vero/falso), di pertinenza (pertinente/non pertinente) e di completezza (soddisfacente/qualcosa va aggiunto). In un gruppo che sta insieme da tanto la dimensione del fatto è chiara e necessita solo di poche parole.

#### La dimensione dell'auto-rivelazione

Cosa rivelo di me:

in ogni comunicazione ci sono informazioni sul mittente. Nella dimensione **dell'auto-rivelazione** o della manifestazione di sé il mittente si rivela. Questo messaggio si compone di espressioni del sé consapevoli così come di rivelazioni di sé non intenzionali, che non sono consapevoli al mittente (vedi anche la finestra di [Johari](#)). Così ogni comunicazione diventa un'informazione sulla personalità del mittente.

“L'orecchio auto-rivelazione” del ricevente percepisce quali informazioni sul mittente sono nascoste nel messaggio.

#### La dimensione della relazione

Cosa penso di te (opinione su di te) e come possiamo procedere insieme (opinione su di noi):

la **dimensione della relazione** esprime come il mittente intende stare in relazione con il ricevente e cosa pensa di lui. Dal modo in cui gli parla (modo di formulare il discorso, linguaggio del corpo, tono della voce...) può esprimere stima, rispetto, gentilezza, disinteresse, disprezzo o qualcos'altro.

A seconda di quale messaggio il ricevente sente con „l'orecchio della relazione”, egli può sentirsi depresso, accettato o trattato con condiscendenza. Una buona comunicazione si distingue per una reciproca considerazione.

### La dimensione della richiesta

Cosa vorrei che tu facessi:

chi fa un'affermazione, desidera anche che abbia un effetto. Questo **messaggio di richiesta** dovrebbe indurre il ricevente a fare qualcosa o lasciare qualcosa incompiuto. Il tentativo di influenzare l'altro può essere più meno aperto (parere) o nascosto (manipolazione).

Con il suo "orecchio richiesta" il ricevente si domanda: "Cosa devo fare, pensare o provare ora?"

Esempio: le mamme sono molte condizionate dalle richieste dei figli. "Mamma! Le scarpe .... " "Sì! Arrivo subito e te le metto!"

### Esempi

1. Il poliziotto dice: "Il semaforo è verde!"
2. La moglie dice al marito che è appena tornato a casa: "è già tardi..."
3. Due persone stanno mangiando insieme un pasto fatto in casa. Quella che non ha cucinato dice: "c'è qualcosa di verde nella minestra".

### Mittente

Il fatto:	<i>C'è qualcosa di verde</i>
L'auto-rivelazione:	<i>Non so cosa sia</i>
La relazione:	<i>Tu dovresti sapere cos'è</i>
La richiesta:	<i>Dimmi cos'è!</i>

### Ricevente

Il fatto:	<i>C'è qualcosa di verde</i>
L'auto-rivelazione:	<i>Non sai cosa sia quella cosa verde e questo ti mette a disagio.</i>
La relazione:	<i>Pensi che la mia cucina lasci a desiderare</i>
La richiesta:	<i>Dovrei cucinare solo quello che già conosci in futuro!</i>

L'altro risponde: "Se non ti piace il sapore, puoi cucinare da solo!"



## STRUMENTI per la FORMAZIONE

<b>SESSIONE N° 6</b>	<b>ESERCIZIO N° 2</b>
----------------------	-----------------------

<b>ELEMENTO DEL PROFILO</b>	<b>Ascolto attivo / Condurre una conversazione</b>
<b>SKILLS</b>	Rispecchiamento

<b>TITOLO:</b>	<b>Rispecchiamento</b>
----------------	------------------------

<b>OBIETTIVI</b>	Fare pratica sul come trasmettere empatia attraverso l'ascolto attivo
<b>TEMPI</b>	90 minuti totali: 10 min 1. Nozioni di teoria 15 min 1. Pratica 5 min 2. Nozioni di teoria 45 min 2. Pratica 5 min condivisione in circolo
<b>MATERIALI</b>	Lavagna a fogli mobili, dispensa nozioni teoriche
<b>SETTING</b>	I. Nozioni di teoria: circolo II. Pratica: coppie III. Gruppi di tre (una persona come osservatore) IV. aggiungere 2 apprendimenti e 1 sfida al disegno "Cespuglio di rose" singolo
<b>SVILUPPO</b>	
<b>Step 1</b> Nozioni di teoria 10 minuti In circolo	<b>I. A. Nozioni di teoria: Introduzione della tecnica del "rispecchiamento"</b> Forme base del rispecchiamento empatico: Si parte dall'affermazione di una persona che dice "Sono solo, mi sento triste" 1. Rispecchiamento con sinonimi (termini simili) 2. Rispecchiamento per antinomia (termini opposti): 3. Rispecchiamento del desiderio 4. Rispecchiamento dei criteri di valutazione 5. Rispecchiamento del conflitto di sentimenti 6. Rispecchiamento breve 7. Rispecchiamento concreto 8. Rispecchiamento paraverbale 9. Rispecchiamento non verbale 10. Rispecchiamento di sentimenti e valori (eventualmente provare a capovolgere prospettiva)



	<p><b>Domande rispecchiamento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Che tipo di sentimenti scaturiscono in te?</li> <li>- Sei disponibile ad ascoltare I tuoi sentimenti?</li> <li>- Mi chiedo come vivi questa situazione...</li> </ul> <p><b>Rispecchiamento empatico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se mi metto nei tuoi panni provo tristezza e mi viene da piangere. Tu cosa provi invece?</li> </ul> <p><b>Rispecchiamento per confronto</b> (rispecchiamento della contraddizione tra il contenuto espresso e la forma con cui è espresso)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Noto che lo dici con molta calma, quasi senza emozione.</li> </ul> <p><i>da Wilfried Weber: "Ways to supportive dialogue in counseling"</i></p>
<p><b>Step 2</b></p> <p>Pratica</p> <p>15 minuti</p> <p>In coppie</p>	<p><b>Pratica in coppie: 1 ascolta e 1 racconta</b></p> <p>Provate a esercitarvi sulle prime 3 forme di rispecchiamento.</p> <p>Il narratore racconta una situazione recente che gli è capitata. L'ascoltatore rispecchia quanto viene detto.</p> <p>7 minuti, poi cambio dei ruoli.</p>
<p><b>Step 4</b></p> <p>Nozioni di teoria</p> <p>5 minuti</p> <p>In circolo</p>	<p>Circolo: scambio + teoria sul rimando dalla forma 4 a 9.</p>
<p><b>Step 5</b></p> <p>Pratica</p> <p>45 minuti</p> <p>Gruppi di tre</p>	<p>A turno ciascuno ricopre un ruolo. Ogni turno 10 minuti poi cambio.</p> <p>Alla fine di ogni turno 5 minuti di riflessione: come mi sono sentito nel mio ruolo. Prima parla chi ha ascoltato, poi il narratore. L'osservatore parla per ultimo e dà una restituzione su quello che ha osservato. L'osservatore ha anche il compito di controllare il tempo.</p>
<p><b>Step 6</b></p> <p>Scambio in circolo</p> <p>5 minuti</p>	<p>Confronto in circolo</p>



## STRUMENTI per la FORMAZIONE

SESSIONE N° 6	ESERCIZIO N° 3
---------------	----------------

ELEMENTO DEL PROFILO	Ascolto attivo, Empatia
SKILLS	Ascolto, sintesi, associazione/dissociazione

TITOLO:	Restituire sentimenti e valori
---------	--------------------------------

OBIETTIVI	Ascoltare l'altro e se stessi
TEMPI	60 minuti
MATERIALI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lavagna a fogli mobili</li> <li>- Carta e penne</li> </ul>
SETTING	<ul style="list-style-type: none"> <li>- In gruppo in cerchio</li> </ul>
SVILUPPO	
<p><b>Step 1</b></p> <p>40 minuti</p> <p>In gruppo in cerchio</p>	<p>Breve spiegazione sul riconoscimento dei desideri e dei bisogni (ispirati da valori).                      Si farà pratica su questo.</p> <p><i>Prima fare una dimostrazione: il formatore, come esempio, racconta qualcosa dove siano in evidenza sentimenti e bisogni/valori.</i></p> <p><b>Compito a: Riconoscere bisogni/valori e vissuti</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Quello che provi è ... e quello di cui hai bisogno è ...</li> <li>2. Non è come ho detto ... ma come dici tu ... (strumento per tornare all'altro).</li> </ol> <p>(Scrivere queste frasi sulla lavagna)</p> <p><i>Distribuire carte per scrivere</i></p> <p>Ascoltare è quello che fai come studente, l'altro è l'insegnante</p> <p><u>Qualcuno racconta una situazione nel quale era un poco scosso.</u>                      Prima ognuno scrive per conto suo ... Ti senti .... Avresti bisogno ...                      A turno si dice la frase 1 ... Ti senti .... Avresti bisogno ...                      L'altro dice se è corretto, se non lo è, di anche la frase 2: Non è come ho detto ... ma come dici tu ...                      Prima una situazione di vita quotidiana, poi una chiamata o chat</p>
<p><b>Step 2</b></p> <p>20 minuti</p> <p>In gruppo in</p>	<p><b>Facoltativo:</b></p> <p><b>Compito b: Riconoscere bisogni/valori e vissuti – fase 2</b></p> <p>La persona dell'esercizio precedente prende ora il ruolo della persona che gli ha dato problemi nel caso precedente, cioè fa un cambio di ruolo:</p>



cerchio	Riconoscimento dei bisogni/valori e sentimenti dell'altro
---------	-----------------------------------------------------------

### STRUMENTI per la FORMAZIONE

<b>SESSIONE N° 6</b>	<b>ESERCIZIO N° 4</b>
----------------------	-----------------------

<b>ELEMENTO DEL PROFILO</b>	<b>Stabilità emotionale</b>
<b>SKILLS</b>	Riconnettersi al proprio sé; riconoscere gli effetti dell'apprendimento

<b>TITOLO:</b>	<b>Coltiviamo il cespuglio di rose</b>
----------------	----------------------------------------

<b>OBIETTIVI</b>	Ascoltare se stessi e verificare l'apprendimento
<b>TEMPI</b>	5-10 minuti
<b>MATERIALI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disegno del cespuglio di rose individuale</li> <li>- Pastelli e penne</li> </ul>
<b>SETTING</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lavoro individuale</li> </ul>
<b>SVILUPPO</b>	<p>Alla fine della sessione ogni partecipante viene invitato ad aggiungere 2 apprendimenti e 1 sfida al proprio disegno del cespuglio di rose</p> <p>Aggiungi al tuo disegno "Cespuglio di rose":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 apprendimenti</li> <li>• 1 sfida</li> </ul>



## SESSIONE 7 - AUTO-CONSAPEVOLEZZA

### Obiettivo della sessione

- Acquisire consapevolezza delle proprie aree interiori
- Rafforzare il processo di self-coaching

### Competenze da acquisire

- Auto-esplorazione e auto-percezione
- Costruire auto-consapevolezza
- Conoscenza delle voci interiori che agiscono in ciascuno
- Riconoscere sentimenti, motivazioni, risorse
- Cambiamento di prospettiva e definizione delle priorità

### Strumenti per la formazione

1. Lezione – Esercizio “Il team interiore”
2. Esercizio “Ascolta te stesso”
3. Esercizio “Le carte degli orsetti”
4. Esercizio “Coltiviamo il cespuglio di rose”

**Tempo previsto:** 4 ore, incluse le pause

## STRUMENTI per la FORMAZIONE

SESSIONE N° 7	LEZIONE - ESERCIZIO N° 1
---------------	--------------------------

ELEMENTO DEL PROFILO	Autenticità, Stabilità emotiva, Attivazione di risorse
SKILLS	Esplorazione del sé, riassetto interiore, costruire auto consapevolezza

TITOLO:	Il Team Interiore
---------	-------------------

OBIETTIVI	Individuare le “voci interiori”: riconoscere i sentimenti, le motivazioni, le risorse; fare pratica di “riassetto interiore”. Supportare il processo di self-coaching (auto-consapevolezza) e l’emergere di atteggiamenti positivi ed efficaci.
TEMPI	85 a 120 minuti
MATERIALI	- Fogli e penne - Lavagna a fogli mobile e pennarelli
SETTING	Seduti in cerchio, lavoro di coppia e gioco di ruolo in gruppo
SVILUPPO	
<p><b>Step 1</b></p> <p>5 to 10 minuti</p> <p>Seduti in circolo</p>	<p>Primo giro: introduzione con spunti teorici, disegnare il modello sulla lavagna a fogli mobili</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>Voices of the Inner Team of a Leader / Project Manager in the Business Environment</p> </div> <div style="text-align: center;"> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;"> <p>“Il team interiore” è un potente strumento che migliora il processo di apprendimento. Il suo scopo è quello di districare l’insieme delle voci interiori che può ostacolare quei vincoli di comunicazione chiari, efficaci e positivi nella nostra vita quotidiana e</p> </div> <div style="text-align: center;"> </div> </div>

	<p>professionale. Aiuta anche a sviluppare la consapevolezza delle nostre strutture emotive e mentali che influenzano il nostro comportamento e atteggiamento.</p> <p><i>Approfondimento: vedi note 1-2</i></p>
<p><b>Step 2</b> 20 a 30 minuti In coppia</p>	<p>Lavoro in coppia: “Richiama alla memoria uno dei tuoi conflitti interiori o una decisione difficile delle ultime settimane, quando sentivi molteplici voci dentro di te! Condividi il racconto di questo con il tuo partner e provate ad identificare insieme più voci possibile! Scrivete il messaggio di ogni voce in una breve frase (ad esempio: “Lasciami stare” o “Posso farlo”)</p>
<p><b>Step 3</b> 20 a 30 minuti Nuovamente in circolo</p>	<p>Condividere in plenaria brevemente gli eventi di vita precedentemente discussi e scegliere un esempio (in base al numero di voci identificate, o la loro diversità), chiedere al protagonista del caso prescelto di dire di più circa il suo caso integrando i dettagli. Disegnare le voci sulla lavagna a fogli mobili posizionandole tutte sulla scena di un palco teatrale. Scrivere il messaggio peculiare di ogni voce.</p>
<p><b>Step 4</b> 15 a 20 minuti Seduti in gruppo al completo</p>	<p>Role-play (gioco di ruolo): impostare la scena con il contributo del protagonista del caso. Il protagonista del caso (regista) deve chiedere ai membri del gruppo di interpretare le voci, dicendo loro brevi messaggi chiave che dovranno essere ripetuti. Lui/lei dovrebbe allestire la scena con loro sulla base dell'importanza dei ruoli (ad esempio le voci nel sottopalco dovrebbero sedersi sul pavimento). Gli interpreti delle voci - con le indicazioni del regista - dovrebbero iniziare a dire i loro messaggi, mentre il regista va in giro e imposta il volume e la posizione di tutti i "soggetti" finché non è soddisfatto dell'intera scena.</p>
<p><b>Step 5</b> 10 a 15 minuti In circolo</p>	<p>Giro di riflessione: come ci si sente a sentire, "rivivere" il caso (regista/protagonista del caso), e prendere parte in esso, indicando i messaggi (a degli interpreti)? Come potrebbero gli interpreti (le "voci") cambiare i loro messaggi per essere più accettabili? Cambierebbero il loro contenuto o stile? O anche la posizione della loro voce sulla scena? Il regista può accettare questi cambiamenti? Parliamone!</p>
<p><b>Step 6</b> 5 minuti Seduti in gruppo al completo</p>	<p>Nuova performance con le voci modificate: reinterpretare la scena con i cambiamenti proposti e accettati dal regista!</p>
<p><b>Step 7</b> 5 a 10 minuti In circolo</p>	<p>Giro di chiusura: come è stato il quadro rappresentato dopo le modifiche? Al regista è piaciuto, cosa gli/le ha trasmesso e comunicato? Come si sono sentiti gli interpreti nei loro ruoli in scena, come si sentono ora, hanno potuto modificare i loro messaggi?</p>
<p><b>NOTA 1</b></p>	<p><b>“Il Team interiore” Uno strumento formativo per acquisire autenticità</b></p> <p><b>1. Introduzione</b></p> <p>“Il Team interiore” è un potente strumento che migliora il processo di apprendimento. Il suo scopo è quello di districare l’insieme delle voci interiori che può ostacolare quei vincoli di comunicazione chiari, efficaci e positivi nella nostra vita quotidiana e professionale. Aiuta anche a sviluppare la consapevolezza delle nostre strutture emotive e mentali che influenzano il nostro comportamento e atteggiamento.</p>

## 2. Cos'è "Il Team interiore"?

Il modello del "Team interiore" si riferisce alla miriade di voci che sentiamo nella nostra testa, alcune più frequenti e persistenti di altre. La nostra mente non necessariamente ci parla con un'unica voce chiara e congruente. Di solito c'è un intero coro di voci, composto di vari toni, melodie e suoni. Alcune voci sono femminili, altre maschili, alcune sono voci infantili, altre adulte, alcune sono timide e delicate, altre più sicure o aspre.

Queste voci provengono dal profondo di noi stessi, dal nostro subconscio, dalla nostra mente o dalla nostra anima. Parlano dentro di noi, come messaggeri che trasmettono informazioni dal nostro profondo alla nostra coscienza. Indipendentemente dalla nostra volontà, hanno una loro forza ed energia. Ci parlano mentre la nostra mente è occupata nel risolvere problemi o prendere decisioni o considerare alternative. Di solito queste voci creano un dialogo interiore, discutono, dibattono e analizzano, o litigano sul problema in questione.

Friedemann Schulz von Thun, un famoso studioso di comunicazione e formatore ha creato il metodo 'gruppo interiore'. Da quando ha introdotto il concetto nella sua pubblicazione 'Miteinander Reden: 3' (Parlando insieme) nel 1998 e nelle sue conferenze, ha riscosso successi e riconoscimenti. Ha sviluppato il metodo per ordinare l'insieme delle voci interiori e creare un dialogo tra esse al fine di risolvere *i conflitti interni ed esterni e chiarire le decisioni difficili (1)*

Secondo **Schulz von Thun**, questa

*pluralità interiore (2)*

può portare da una parte da una dimensione tortuosa ed altalenante al rischio di paralizzarsi, dall'altra a manifestare l'ampio spettro e la complessità della nostra personalità,

*un'affascinante dinamica interiore (3)*

Inoltre, **Schulz von Thun** evidenzia la somiglianza di questo dialogo interiore con un dialogo di gruppo, da qui

*la metafora del 'gruppo interiore'.(4)*

Un gruppo di persone è costituito da una pluralità di personalità, di generi, di stili, di emozioni, proprio come la squadra delle nostre voci interiori.

## 3. La discussione di gruppo

Al fine di comprendere la dinamica del "gruppo interiore" e applicarlo nella formazione, Schulz von Thun ha sviluppato l'idea della 'discussione di gruppo'. Lo scopo è quello di offrire uno spazio per il confronto interno dove ogni voce può parlare e dove può avvenire un dialogo. La discussione di gruppo è

*l'incontro consapevole e il dibattito di tutti i membri interni sulla questione in gioco, al fine di trovare una risposta che si basa su un accordo interno ... (5)*

Questo accordo interno di tutti i membri è più vero e conforme rispetto alla decisione di un singolo membro o di un gruppo di membri.

Il momento giusto per iniziare un confronto di gruppo è quando ci rendiamo conto che siamo bloccati in una certa situazione; non sappiamo prendere una decisione o ci

	<p>sentiamo irritati, impotenti e confusi in merito a una situazione o un problema. Il confronto di gruppo è da fare in questo momento, quando iniziamo ad ascoltare le nostre voci interiori e diventare consapevoli del processo in noi stessi.</p> <p><i>Il modello del "gruppo interiore" richiede un ascolto profondo delle nostre voci interiori. In un primo momento potremmo non riconoscere le singole voci; percepiamo solo "pensieri, emozioni e impressioni" (6).</i></p> <p>Le informazioni che riceviamo sono confuse e sfocate. Quando cominciamo ad ascoltare in modo più attento, distinguiamo varie voci, una pluralità di voci.</p> <p>Inizia poi il processo di identificazione di queste voci. Dal momento che ogni voce articola un messaggio particolare, sono tutte riconoscibili. Una volta che sono identificate, a ognuno di loro daremo un nome. Ogni voce ottiene un nome unico e specifico; questo ci aiuta a capire da dove arriva un messaggio per comprenderne l'origine e la fonte.</p> <p>Tratto da: <a href="http://coachcampus.com/coach-portfolios/research-papers/annette-lohnes-the-inner-team-a-coaching-tool-to-achieve-authenticity/">http://coachcampus.com/coach-portfolios/research-papers/annette-lohnes-the-inner-team-a-coaching-tool-to-achieve-authenticity/</a></p>
<p><b>NOTA 2</b></p>	<p><b>Il "Team Interiore"</b></p> <p>L'idea del "Team Interiore" (mutuata dal famoso psicologo di Amburgo Friedemann Schulz von Thun) è diventata molto utilizzata come metafora semplice e accessibile per il nostro lavoro di formatori.</p> <p>Un gruppo ha di frequente individui che parlano spesso e rapidamente. Essi tendono a essere dominanti e condizionano il tono del lavoro di squadra. Gli altri membri sono spinti in secondo piano o semplicemente non sono accettati. I loro punti di forza sono scarsamente utilizzati, o addirittura non utilizzati affatto. Il lavoro di squadra può essere notevolmente rallentato da conflitti irrisolti oltre a inficiare gli obiettivi e la performance.</p> <p>Questi sono tutti fenomeni che ritroviamo anche nel "team interiore" di una persona. Il coaching del team interiore conferisce alle parti interiori che "stanno sullo sfondo" una possibilità di tirare fuori le proprie capacità e mostrare che sono una risorsa preziosa. E infine possiamo individuare i conflitti interni - il primo passo per risolverli.</p> <p>Esempi di conflitti interiori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'equilibrio tra lavoro e vita privata</li> <li>• Tensione tra massimo controllo contro fiducia</li> <li>• Fare da sé contro delegare</li> <li>• piagnucolare e lamentarsi contro auto-responsabilità</li> <li>• aspettativa di riconoscimento da parte degli altri contro auto-stima</li> </ul> <p>Un'immagine dice più di mille parole. Questo è il motivo per cui, in questo metodo di coaching, sviluppiamo una tipica rappresentazione visiva dei singoli membri del team interiore del cliente. Questa mostra i membri del team interno come figure colorate che possono differire in termini di dimensioni a seconda della loro posizione dominante soggettivamente percepita. Le strutture dominanti sono poste in primo piano, mentre le altre tendono verso il fondo. Essi possono anche essere oscurati dai "portavoce" del team. Questo ci dà già di per sé un quadro che ci permette di dire</p>



qualcosa dei conflitti tipici della personalità complessiva.

La successiva analisi intensiva di questa "squadra interiore" prevede che i membri occupino sedie diverse. Lavoriamo con simboli come sedie vuote, un metodo che viene dalla psicologia Gestalt. Ogni membro della squadra interna è assegnato a una sedia. Il formatore prende temporaneamente la guida della squadra e tiene un "team meeting interiore". Il cliente si siede a turno su ciascuna delle sedie, e cerca di rappresentare solo l'aspetto della struttura della personalità in questione. Qui, ad esempio, le seguenti domande sono intensamente discusse con ogni membro del team:

1. Quali sono i tuoi punti di forza; qual è il tuo compito principale nel team?
2. Quali sono i rischi che la tua azione comporta?
3. Come va con gli altri della squadra interna?
4. Di cosa avete bisogno per sviluppare appieno la vostra forza?

I risultati di queste "riunioni di team interiori" sono spesso sorprendenti. Prendendone coscienza, i conflitti interiori sono riconosciuti e nominati. Diventa evidente se il "team leader" sta assumendo un ruolo che è troppo forte, troppo debole o troppo unilaterale. Le risorse personali non utilizzate sono letteralmente rianimate.

*Tratto da:* <http://www.simcoach.de/en/up-to-date/blog/148-the-inner-team>

## STRUMENTI per la FORMAZIONE

SESSIONE N° 7	ESERCIZIO N° 2
---------------	----------------

ELEMENTO DEL PROFILO	Ascolto attivo, Stabilità emozionale
SKILLS	Autoriflessione, dare feedback

TITOLO:	Ascolta te stesso (termometro dell'ascolto, l'orecchio dell'interiorità)
---------	--------------------------------------------------------------------------

OBIETTIVI	Ascoltarsi
TEMPI	70 minuti
MATERIALI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fogli e penne</li> <li>- Lavagna a fogli mobili</li> <li>- Schede per gli esercizi: "Ascolta te stesso" e "Dall'interno"</li> <li>- Vedere anche teoria sul Termometro dell'ascolto</li> </ul>
SETTING	Seduti in circolo, in gruppo, da soli o in coppia
<p><b>Step 1</b> 40 minuti Lavoro individuale</p>	<p><b>Identificare voci/colori/integrazioni</b> Quando si sperimenta l'ascolto freddo, di solito si hanno voci/pensieri nella testa come giudizi, bisogni, paura. Esamineremo queste voci.</p> <p><b>Ascoltare se stessi/identificare le voci</b> Conoscendo le proprie voci interiori e ascoltandole veramente, si sta ascoltando se stessi e si può poi sentirle anche nelle situazioni con gli altri (perché se non si riesce a prestare loro ascolto quando si è da soli non lo si potrà fare quando si è insieme ad altri). Il formatore fa un esempio alla lavagna.</p> <p><b>Esercizio "alla ricerca delle tue voci interiori"</b> Distribuire la schede di lavoro "Ascolta te stesso" e spiegare con un esempio. "Pensa ad un incontro/conversazione che non è andato bene o al quale hai pensato a lungo successivamente, che ti ha lasciato a disagio. Quali voci interiori sentivi in quel momento o subito dopo." La scheda va prima completata da soli. Scrivi prima le <b>voci interiori</b>, poi le <b>emozioni</b>, e infine i <b>valori</b> (più difficile). Si può partire dalle emozioni per poi identificare le voci. L'ultima voce ascoltata è di solito quella che richiede maggiore attenzione.  <i>Per i formatori: se avete tempi ristretti, suggerite i vissuti (emozione base) e i valori prendendoli dal manuale.</i></p>



	<p>Aggiungere: “pensa se ci sono altre voci da ascoltare (che forse non sono piacevoli o familiari)”</p> <p>Pronti?</p>
<p><b>Step 2</b> 20 minuti In coppia</p>	<p>Comporre coppie per lo scambio e per gli ulteriori eventuali sviluppi. Spiegare partendo dal proprio esempio, raccontare ad un altro partecipante, quindi integrare le voci.</p> <p>Si può invertire la situazione, e verificare se le hai ascoltate dentro di te e se ora sei curioso dell’altro, se puoi rispondere ancora una volta, come una sorta di feedback (vedi la carta di lavoro <i>Dall’interno</i>).</p> <p>Se qualcuno parla con te, prova a dare un ascolto attento. Ricorda che si sta lavorando sulla parte più intima di sé. Verifica se puoi veramente ascoltare l’altro.</p>
<p><b>Step 3</b> 10 minuti Intero gruppo seduto</p>	<p>A seguire discussione in gruppo: come è andata?</p> <p>Esposizione del lato in ombra. Cosa c’è nella tua zona d’ombra? (Una voce che non vuoi ascoltare)</p>
<b>NOTE</b>	<i>Carte per gli esercizi di seguito!</i>



## *Ascolta te stesso*

Situazione di ascolto:

La mia reazione:

Voci	Emozioni	Valori
1.	1.	1.
2.	2.	2.
3.	3.	3.
4.	4.	4.
5.	5.	5.

La mia reazione dopo essermi ascoltato:

(Esercizio tratto dal corso: "Heart of Hearing", Harry van de Pol e Michelle van Dusseldorp)

---

## *Ascoltare l'altro dall'interno*

Quando ti vedo far ciò, io

E penso

Provo

Tendo a

E allo stesso tempo noto (scrivere ciò che resta in ombra)

Ciò che mi incuriosisce

((Esercizio tratto dal corso: "Heart of Hearing", Harry van de Pol e Michelle van Dusseldorp))



## STRUMENTI per la FORMAZIONE

SESSIONE N° 7	ESERCIZIO N° 3
---------------	----------------

ELEMENTO DEL PROFILO	Empatia - Rispetto - Autenticità - Stabilità emotiva – Ascolto attivo - Attivazione delle risorse
SKILLS	Ascolto –Percezione di sé

TITOLO:	Le carte degli orsi
---------	---------------------

OBIETTIVI	Identificare i propri stati d'animo qui e ora e condividerli
TEMPI	20 minuti
MATERIALI	Carte degli orsi
SETTING	Gruppo
SVILUPPO	
<b>Step 1</b> 20 minuti Gruppo	Scegliendo una carta dal mazzo, riflettere sui sentimenti ed emozioni che questa carta evoca. Presentando l'orsetto che sarà raffigurato nella carta scelta, come espressione di sé in quel momento, il partecipante risponderà alle seguenti domande: <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Come sto qui ora?”</li> <li>• “Come stavo quando sono arrivato?”</li> <li>• “Cosa porto in me del gruppo?”</li> </ul>



## STRUMENTI per la FORMAZIONE

<b>SESSIONE N° 7</b>	<b>ESERCIZIO N° 4</b>
----------------------	-----------------------

<b>ELEMENTO DEL PROFILO</b>	<b>Stabilità emotzionale</b>
<b>SKILLS</b>	Riconnettersi al sé; riconoscere gli effetti dell'apprendimento

<b>TITOLO:</b>	<b>Coltiviamo il cespuglio di rose</b>
----------------	----------------------------------------

<b>OBIETTIVI</b>	Ascolta te stesso e valuta l'apprendimento
<b>TEMPI</b>	5-10 minuti
<b>MATERIALI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disegni individuali del cespuglio di rose</li> <li>- Pastelli e penne</li> </ul>
<b>SETTING</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lavoro individuale</li> </ul>
<b>SVILUPPO</b>	<p>Alla fine della sessione ogni partecipante viene invitato ad aggiungere 2 apprendimenti e 1 sfida al proprio disegno del cespuglio di rose</p> <p>Aggiungi al tuo disegno del cespuglio di rose:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 apprendimenti</li> <li>• 1 sfida</li> </ul>



## SESSIONE 8 - CONDURRE UNA CONVERSAZIONE

### Obiettivo della sessione

- Individuare le diverse fasi della conversazione
- Fare l'esperienza di condurre una conversazione

### Competenze da acquisire

- Conoscenza del modello in 5 fasi
- Riconoscere la struttura di una conversazione
- Imparare a fare domande e capire quali domande porre
- Riassumere e raccogliere
- Aiutare un interlocutore attraverso l'ascolto attivo

### Strumenti per la formazione

1. Esercizio "Lavorare con il modello 5-fasi" (parte 1)
2. Esercizio "Lavorare con il modello 5-fasi" (parte 2)
3. Esercizio "Domande nella conversazione"
4. Esercizio "Coltiviamo il cespuglio di rose"

**Tempo previsto:** 4 ore, incluse le pause



## STRUMENTI per la FORMAZIONE

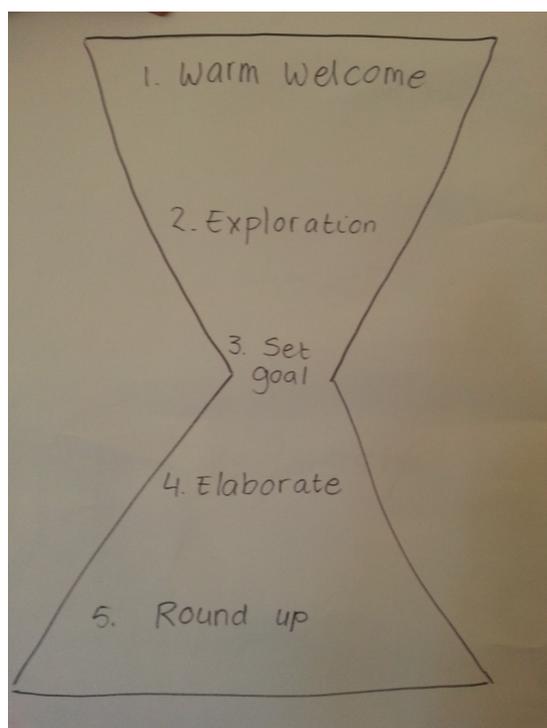
SESSIONE N° 8	ESERCIZIO N° 1
---------------	----------------

ELEMENTO DEL PROFILO	Condurre una conversazione
SKILLS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrare in contatto</li> <li>- Strutturare una conversazione</li> <li>- Riassumere</li> </ul>

TITOLO:	Lavorare con il modello 5-fasi parte 1
---------	----------------------------------------

OBIETTIVI	Manage a conversation in a helping-contact Structuring a conversation in five phases								
TEMPI	90 minuti								
MATERIALI	Lavagna a fogli mobili con il modello-5 fasi Dispensa con il modello-5 fasi								
SETTING	Gruppo in cerchio, singolarmente, in coppia, triadi								
SVILUPPO									
<b>Step 1</b> 15 minuti Setting: Tutto il gruppo in circolo	<b>Stabilire un contatto</b> Dividere il gruppo in due parti. Una prima parte avrà il numero 1, l'altra metà il numero 2. Chiedere ai partecipanti di muoversi intorno liberamente senza contatto tra loro. Dopo un po' dire ad alta voce "GELO", quindi il gruppo dei numeri 1 sarà libero di stabilire un contatto (occhiate, strette di mano, saluti..). Il gruppo dei 2 è ancora escluso dal contatto. Dopo un altro po' il formatore esclama di nuovo "GELO" e si scambiano i ruoli, in modo che i numeri 2 stabiliscono contatti e i numeri 1 sono esclusi. Al terzo "GELO" tutti potranno stabilire contatti tra di loro. Dopo l'ultimo "GELO" chiedere come è stato poter essere in contatto con gli altri o esserne esclusi.								
<b>Step 2</b> 30 minuti Seduti in cerchio	<b>Modello 5 fasi</b> (sulla lavagna: la clessidra) Spiegare o leggere i punti salienti del modello 5 <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 10%;">1 fase</td> <td>Calorosa accoglienza</td> </tr> <tr> <td>2 fase</td> <td>Qual è la storia, il problema?</td> </tr> <tr> <td>3 fase</td> <td>Cosa vuole la persona? E cosa si aspetta da te? (se l'altra parte si aspetta qualcosa che tu non puoi fare, questo è il momento di dirglielo)</td> </tr> <tr> <td>4 fase</td> <td>Approfondire il problema, la storia</td> </tr> </table>	1 fase	Calorosa accoglienza	2 fase	Qual è la storia, il problema?	3 fase	Cosa vuole la persona? E cosa si aspetta da te? (se l'altra parte si aspetta qualcosa che tu non puoi fare, questo è il momento di dirglielo)	4 fase	Approfondire il problema, la storia
1 fase	Calorosa accoglienza								
2 fase	Qual è la storia, il problema?								
3 fase	Cosa vuole la persona? E cosa si aspetta da te? (se l'altra parte si aspetta qualcosa che tu non puoi fare, questo è il momento di dirglielo)								
4 fase	Approfondire il problema, la storia								

	<p>5 fase                      Conclusione della conversazione</p> <p>Lo scopo di questo modello è che entrambi gli interlocutori si sintonizzino, anche sulle aspettative della conversazione, e la conversazione si strutturi. In generale si può dire: l'interlocutore decide di cosa parlare e tu decidi come condurre la conversazione.</p>
<p><b>Step 3</b> 15 minuti (dialogo)  + 15 minuti (plenaria)  Setting: coppie  Circolo</p>	<p>Introdurre la fase 1 e 2 in coppia: “calda accoglienza” e “dimmi di te” interloquendo in modo accogliente con la persona vicino a te.</p> <p>Due argomenti di conversazione:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. cosa ti ha dato questo corso fino ad ora?</li> <li>2. Quali competenze ti sono utili per la conversazione?</li> </ol> <p>5 minuti a testa per conversare con l'altro e 1 minuto a testa per un riassunto (da riportare in gruppo in riferimento all'altra persona).</p>
<p><b>Step 4</b> 15 minuti  Setting: in circolo</p>	<p><b>Sintetizzare a diversi livelli</b></p> <p>Si può riassumere a diversi livelli (contenuti, cosa, come, significato e sensazioni). Un riassunto è un buon metodo per avanzare alla fase successiva. Per esempio: “Mi dici di aver discusso col tuo partner e che non sei riuscito a dormire la scorsa notte a causa di questo. E' stato un brutto momento per te! Che cosa desideri fare e che cosa ti aspetti da me in questo colloquio?”</p> <p>Dalle fase 2 alla 3, chiaro?</p>





## STRUMENTI per la FORMAZIONE

SESSIONE N° 8	ESERCIZIO N° 2
---------------	----------------

ELEMENTO DEL PROFILO	Condurre una conversazione
SKILLS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riconoscere le 5 fasi di una conversazione</li> <li>- Praticare la conversazione in 5 fasi</li> </ul>

TITOLO:	<b>Working with the 5-phases model part 2</b>
---------	-----------------------------------------------

OBIETTIVI	<p>Gestire la conversazione in una relazione di aiuto</p> <p>Strutturare una conversazione in cinque fasi</p>
TEMPI	60 minuti
MATERIALI	<p>Lavagna a fogli mobili con il modello 5 Fasi</p> <p>Trascrizione di una chat</p> <p>Dispensa con il modello a 5 fasi</p>
SETTING	Gruppo in cerchio, singoli, in coppia
SVILUPPO	
<p><b>Step 1</b></p> <p>30 minuti</p> <p>Setting coppie e poi in circolo</p>	<p><b>Analizzare una conversazione chat</b></p> <p>Costituire coppie e dare loro un testo di una conversazione chat da leggere.</p> <p>Analizzare questa conversazione e individuare le 5 fasi.</p> <p>Condividere gli esiti in plenaria.</p>
<p><b>Step 2</b></p> <p>30 minuti</p> <p>in circolo</p>	<p><b>Scambio nel gruppo</b></p> <p>Guardare le 5 fasi: accoglienza calorosa, ascolto, fare domande, riassumere e per ultimo ma non meno importante: definire gli obiettivi!</p>
NOTE	Il testo allegato della chat è tratto dall'esperienza del servizio di ascolto che fornisce assistenza on-line



## CONVERSAZIONE IN CHAT

**Nome o nickname:** John  
**Oggetto:** Mi sento molto solo in questo momento

Orario	Nome	Testo
15:34:51	TES	Ciao John
15:35:13	John	Ciao
15:35:21	TES	Ti senti molto solo?
15:36:33	John	Sì, moltissimo. Sto divorziando, ho dovuto lasciare la mia casa, e andare ad abitare da un'altra parte in un appartamento più piccolo. P.S. Scusa se non scrivo veloce...
15:36:44	TES	Tranquillo
15:36:52	TES	Da quando vivi lì?
15:37:06	John	da quest'estate
15:37:06	TES	oh...
15:37:43	TES	quindi è già da un po'...
15:37:56	TES	Cosa è successo?
15:39:37	John	il matrimonio è durato più di 4 anni e abbiamo un figlio di un anno; non mi sono accorto che qualcosa stava cambiando; improvvisamente lei non vede più un futuro per noi; non ha dato alcun segnale...
15:40:08	TES	Questo deve averti spaventato
15:40:29	TES	e ora sei seduto da solo nella tua stanza?
15:42:26	John	sì, nei primi mesi vivi quasi in uno stato euforico, col pilota automatico inserito, basta andare avanti, lavorando 50 ore a settimana, e lo scorso venerdì la bomba è scoppiata, sono crollato e ho avvisato al lavoro che sono malato.
15:43:06	TES	è scoppiata la bomba? Cosa è accaduto?
15:43:55	John	non riesco a concentrarmi sul lavoro, riesco solo a piangere
15:44:19	TES	e ora sei solo a casa?
15:45:22	John	sì, gli "amici" attorno a me sono a ben vedere solo vaghi conoscenti, ho pochi contatti con la famiglia, quindi sì, sono solo a casa spesso
15:45:49	TES	se ho capito bene vivi solo dopo un divorzio improvviso. Ti sei totalmente concentrato sul lavoro finché non sei crollato. Ti senti triste e solo. E' così?
15:46:55	John	Sì, più o meno. Mi sono rivolto al mio medico che mi ha inviato da uno psicologo
15:47:30	TES	come consideri questa possibilità?
15:48:31	John	penso che possa essere una buona cosa, posso almeno buttar fuori quello che ho dentro, cosa che non posso fare con nessuno. Questa è anche la ragione di questa conversazione
15:48:54	TES	è buono che tu sia riuscito ad avere un sostegno che ti sta bene
15:49:26	TES	cosa vorresti ora?
15:50:53	John	più contatti con le persone e un contatto con qualcuno che sia sente solo anche lui per poter parlare... un compagno....a proposito sto chattando con un uomo o con una donna???



15:52:24	TES	sono una donna
15:52:39	TES	come posso aiutarti?
15:54:01	John	OK, sembra stupido, ma riesco ad aprirmi meglio con una donna, con un uomo mi vergogno di più.
15:55:02	TES	OK
15:55:13	John	sto un sacco di tempo in internet, su diversi siti di incontri ma molti sono piuttosto commerciali, devi pagare un sacco...conosci qualche sito dove puoi stabilire contatti in modo normale?
15:56:43	TES	vuoi che ti aiuti a contattare delle donne?
15:57:10	John	Be si, ma anche possibili compagni di sventura
15:57:53	TES	stavo giusto cercando, solo un momento....
15:58:07	John	ok, ma non sto cercando sesso. Sto davevro cercando un amico con cui parlare.....
16:04:34	TES	devo dire che è un po' difficile..
16:06:16	TES	non ho un link adatto per te
16:06:48	John	si, ho cercato anch'io, su quei siti d'incontro trovi solo casalinghe frustrate che cercano solo una cosa, e non è quel che voglio
16:07:08	TES	Ho trovato qualcosa in un sito di psicologia
16:07:19	TES	<a href="http://www.psychologymagazine.nl/web/question-advice/">http://www.psychologymagazine.nl/web/question-advice/</a>
16:07:29	TES	forse qui puoi trovare qualcosa
16:08:29	John	ok, grazie...!!
16:09:29	TES	pensi che puoi andare avanti da solo?
16:10:26	John	si, grazie di tutto, se ho bisogno so dove trovarti...grazie!!!!
16:10:34	TES	sei sempre benvenuto! È stato un piacere.
16:11:24	John	Ciao!!!!



## STRUMENTI per la FORMAZIONE

<b>SESSIONE N° 8</b>	<b>ESERCIZIO N° 3</b>
----------------------	-----------------------

<b>ELEMENTO DEL PROFILO</b>	<b>Condurre una conversazione</b>
<b>SKILLS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Differenti tipi di domande (aperte e chiuse)</li> <li>- Recognizing the 5 phases of a conversation</li> <li>- Practicing conversation in 5 phases</li> </ul>

<b>TITOLO:</b>	<b>Domande nella conversazione</b>
----------------	------------------------------------

<b>OBIETTIVI</b>	Gestire la conversazione in una relazione di aiuto Strutturare una convesazione in cinque fasi
<b>TEMPI</b>	75 minuti
<b>MATERIALI</b>	Lavagna a fogli mobili con il modello 5 Fasi Trascrizione di una chat Dispensa con il modello a 5 fasi
<b>SETTING</b>	Circolo, Triade
<b>SVILUPPO</b>	
<b>Step 1</b> 15 minuti Circolo	<b>Porre la domanda chiusa, aperta</b> L a prima persona pone una domanda chiusa: Ti è piaciuta la tua pausa caffè? La persona seguente non risponde a questa domanda, ma la rende aperta: Come è andata la pausa caffè? E così via <i>Quali sono i vantaggi e gli svantaggi di una domanda aperta? Quando usi una domanda aperta o una chiusa e come puoi riconoscerle?</i> <i>Chiusa: con una risposta che può essere sì o no, iniziando la domanda con un verbo (stai lavorando, vero?)</i> <i>Aperta: consente di dire di più (inizia con: che cosa, come, chi, dove.</i> <i>Attenzione al perché..è una forma di difesa).</i>
<b>Step 3</b> 45 minuti Triade	<b>Pratica in gruppo di tre persone</b> Una persona racconta un piccolo problema. Dare all'interlocutore l'opportunità di fare domande e dare una struttura al discorso. Indicazioni per i tre ruoli:



	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Quando c'è una domanda chiusa, rispondere solo sì o no.</li> <li>2. Provare a pensare a tutte le 5 fasi, fare una sintesi dopo la fase 2 e dopo la fase 4.</li> <li>3. La terza persona osserva e prende nota.</li> </ol> <p>10 minuti conversazione, 5 minuti di scambio su quanto avvenuto, l'osservatore dà dei feedback: che cosa hai visto e sentito (essere concreti e specifici, non giudicare, descrivere il comportamento, non si tratta e discute della persona).</p> <p>Cambio di ruolo 2 volte, in modo che ognuno ricopra i tre ruoli.</p>
<p><b>Step 4</b> 15 minuti Seduti in circolo</p>	<p><b>Scambio nel gruppo</b> Sulla base delle 5 fasi osservare come sono state condotte: accoglienza, ascolto, fare domande, riassumere e ultimo - ma non meno importante - definire gli obiettivi!</p>



## SESSIONE 9 - ATTIVAZIONE DELLE RISORSE

### Obiettivo della sessione

- Scoperta delle risorse in se stessi e negli altri
- Diventare più potenti facilitando l'accesso alle proprie risorse

### Competenze da acquisire

- Essere in grado di riconoscere la forza interiore e le risorse
- Aiutare un'altra persona ad accedere alle proprie risorse
- Migliorare la fiducia in se stessi
- Essere in grado di usare diversi tipi di domande per aiutare a riconnettersi con le proprie risorse

### Strumenti per la formazione

1. Esercizio "L'albero della mia vita"
2. Esercizio "Richiamare le risorse"
3. Esercizio "Le carte degli orsi"

**Tempo previsto:** 4 ore, incluse le pause



## STRUMENTI per la FORMAZIONE

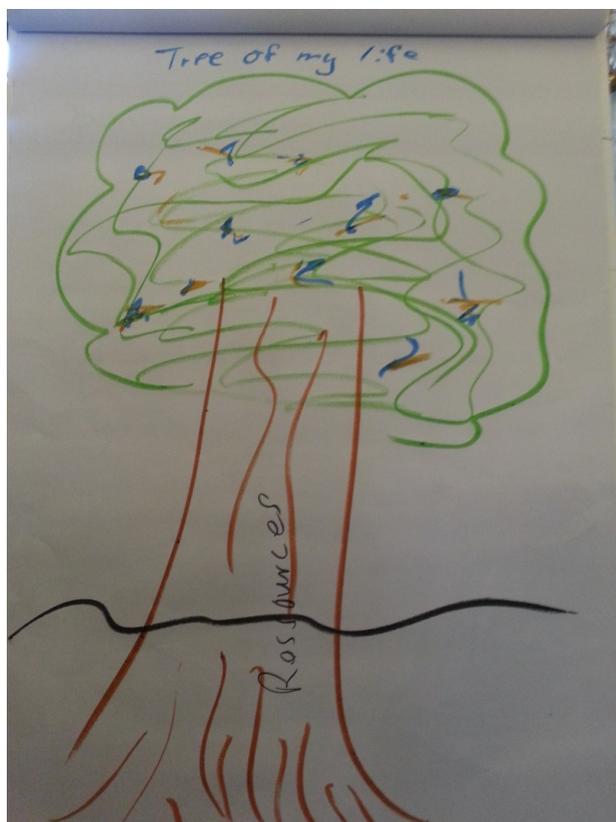
SESSIONE N° 9	ESERCIZIO N° 1
---------------	----------------

ELEMENTO DEL PROFILO	<b>Attivazione delle risorse, Stabilità emozionale</b>
SKILLS	La scoperta delle proprie risorse dà una prospettiva migliore per scoprire le possibili risorse degli altri.

TITOLO:	<b>L'albero della mia vita</b>
---------	--------------------------------

OBIETTIVI	Scoprire risorse nella propria storia di vita, e così facendo avere un'idea di quello che può essere sviluppato come risorsa.
TEMPI	1.5 ore
MATERIALI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 foglio di carta grande per ogni partecipante</li> <li>- Pastelli a cera</li> <li>- Pennarelli</li> </ul>
SETTING	Lavoro individuale. Lavoro in piccolo gruppo. Discussione in plenaria
SVILUPPO	
<p><b>Step 1</b> 30-40 minuti Lavoro individuale</p>	<p>I partecipanti ricevono un foglio ciascuno della lavagna a fogli mobili, pastelli a cera e pennarelli.</p> <p>Viene dato loro il compito di disegnare il loro 'albero della vita' e aggiungere i testi relativi alle diverse parti. Il disegno dell'albero deve essere grande. Le risorse vengono inserite come risposte alle domande qui di seguito.</p> <p>L'albero dovrebbe consistere dei seguenti elementi:</p> <p><b>Radici:</b> Dove sono le mie fonti di forza? Cosa mi dà fiducia in me stesso/a? Quali esperienze mi possono aiutare? Da che storia provengo? Cosa mi rende solido/a?</p> <p><b>Tronco:</b> Su che terreno cresco? Cosa mi fa stare bene? Cosa mi caratterizza, e mi dà forza nella mia condizione? Cosa mi sostiene?</p> <p><b>Chioma</b></p>

	<p>Quali sono i miei obiettivi? Cosa mi è di aiuto? Su cosa ho ancora bisogno di lavorare? Quali sono le mie idee? Quali sono i miei sogni?</p> <p><b>Frutti</b> Cosa desidero raccogliere nel mio futuro? Cosa desidero trasmettere?</p>
<p><b>Step 2</b> 15-30 minuti Gruppi di 3</p>	<p>In gruppi di tre i partecipanti presentano i loro lavori l'un l'altro e li commentano</p>
<p><b>Step 3</b> 15-30 minuti Circolo</p>	<p>Discussione sull'esperienza nel gruppo in plenaria</p>
<p>NOTE</p>	<p><i>" Nella tua storia troverai le risorse di cui hai bisogno"</i></p> <p><b>Milton Erickson</b></p>





## STRUMENTI per la FORMAZIONE

<b>SESSIONE N° 9</b>	<b>ESERCIZIO N° 2</b>
----------------------	-----------------------

<b>ELEMENTO DEL PROFILO</b>	<b>Attivazione delle risorse</b>
<b>SKILLS</b>	Tecniche per fare domande

<b>TITOLO:</b>	<b>Richiamare le risorse</b>
----------------	------------------------------

<b>OBIETTIVI</b>	Imparare a distinguere e differenziare diversi tipi di domande. Conoscere e fare esperienza dell'uso di domande maieutiche.
<b>TEMPI</b>	1.5 - 2 ore
<b>MATERIALI</b>	
<b>SETTING</b>	Lavoro in piccoli gruppi, poi discussione degli esiti in plenaria
<b>SVILUPPO</b>	
<p><b>Step 1</b> 15 minuti Circolo</p>	<p><b>Introduzione alle quattro differenti tecniche per porre domande</b></p> <p><b>Tipi di domande:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Domande chiuse Effetto: risposta: si – no – forse – non so</li> <li>2. Domande per informazione Effetto: estensione/ampliamento del problema</li> <li>3. Domande di indagine: Perché? Effetto: difesa e giustificazione</li> <li>4. Domande maieutiche Effetto: guardare sotto la superficie della comunicazione, possibilità di svelare e fare nuove scoperte, attivazione delle risorse</li> </ol>
<p><b>Step 2</b> 45-60 minuti Gruppi di 4 persone</p>	<p>Vengono creati gruppi di 4 persone. In ogni gruppo una persona presenta una questione personale. Prima gli altri a turno fanno domande del tipo 1-2-3. Poi la persona del gruppo che ha presentato il suo problema lascia la stanza per 5 minuti. Il resto del gruppetto riflette insieme su quali domande maieutiche possono essere adeguate.</p>



	<p>La domanda prescelta viene quindi posta alla persona che ha presentato il suo problema. La persona riflette sugli esiti di tutte le domande e dà un feedback agli altri tre. Ne discutono tutti brevemente.</p> <p>A turno gli altri membri del gruppo presentano una questione personale.</p>
<p><b>Step 3</b> 15-30 minuti Condivisione in plenaria</p>	<p>Condivisione dell'esperienza e dei risultati dei gruppetti e discussione in plenaria.</p>



## STRUMENTI per la FORMAZIONE

SESSIONE N° 9	ESERCIZIO N° 3
---------------	----------------

ELEMENTO DEL PROFILO	Empatia - Rispetto - Autenticità - Stabilità emotionale – Ascolto attivo - Attivazione delle risorse
SKILLS	Ascolto –Percezione di sé

TITOLO:	Carte degli orsi
---------	------------------

OBIETTIVI	Identificare i propri stati d’animo qui e ora e condividerli
TEMPI	15 minuti
MATERIALI	Carte degli orsi
SETTING	Gruppo
SVILUPPO	
<p><b>Step 1</b> 15 minuti Gruppo</p>	<p>Scegliendo una carta dal mazzo, riflettere sui sentimenti ed emozioni che questa carta evoca.</p> <p>Presentando l’orsetto che sarà raffigurato nella carta scelta, come espressione di sé in quel momento, il partecipante risponderà alle seguenti domande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Come sto qui ora?”</li> <li>• “Come stavo quando sono arrivato?”</li> <li>• “Cosa porto in me del gruppo?”</li> </ul>



## SESSIONE 10 - SINTESI E CHIUSURA

### Obiettivo della sessione

- Auto-consapevolezza del viaggio personale all'interno del percorso
- Valutazione dell'apprendimento
- Valutazione del percorso formativo

### Competenze da acquisire

- Individuare i risultati principali raggiunti e la crescita personale
- Individuare lacune e competenze da migliorare ulteriormente
- Essere in grado di misurare e valutare i passaggi del corso
- Esporre chiaramente punti di vista e argomentare in maniera proattiva
- Condividere il valore dell'esperienza del percorso con gruppo e formatori

### Strumenti per la formazione

1. Esercizio "Nozioni e competenze acquisite"
2. Valutazione dell'esperienza del percorso formativo (approfondire step 1 esercizio 1)
3. Argomenti da approfondire e praticare nella fase successive della formazione (approfondire step 3 esercizio 1)
4. Esercizio "Pettegolezzo positivo"
5. Chiusura della fase di lavoro in gruppo e informazioni sulla successiva fase di 50 ore di pratica (a seconda del gruppo al quale si rivolge il percorso e degli obiettivi specifici)

**Tempo previsto:** 4 ore, incluse le pause

## STRUMENTI per la FORMAZIONE

<b>SESSIONE N°10</b>	<b>ESERCIZIO N°1</b>
<b>ELEMENTO DEL PROFILO</b>	<b>Attivazione delle risorse</b>
<b>SKILLS</b>	<b>Riassumere e valutare. Divenire consapevoli delle nozioni e delle competenze acquisite</b>
<b>TITOLO</b>	<b>Nozioni e competenze acquisite</b>
<b>OBIETTIVI</b>	Dare valore e apprezzamento al percorso personale e di gruppo attraverso la formazione
<b>TEMPI</b>	1.5 ora
<b>MATERIALI</b>	Lavagna fogli mobile e pennarelli Lavori personali “Cespuglio di rose”
<b>SETTING</b>	In cerchio e in piccolo gruppo
<b>SVILUPPO</b>	
Step 1: 30 minuti in circolo	<p>Ripercorrere le tappe del percorso:</p> <p>Il formatore invita i partecipanti a ripercorrere nella memoria le diverse sessioni del percorso, ripensando ai contenuti sviluppati e discussi, e gli apprendimenti fatti assieme in gruppo.</p> <p>Il formatore può sfogliare la lavagna a fogli mobili per aiutare a ricostruire il percorso.</p> <p>Si può cogliere l’occasione per verificare se la sequenza degli apprendimenti è stata chiara e se alcune parti sono ancora complesse da “afferrare” e gestire.</p>
Step 2: 30 minuti in gruppi	<p>Dividere i partecipanti in gruppi di 4 persone. Ognuno porterà con sé il foglio con il suo “cespuglio di rose” completato.</p> <p>Scambieranno valutazioni e commenti sui seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cosa mi ha dato questo corso? Cosa ho imparato?</li> <li>• Quali competenze sono utili per me nelle conversazioni?</li> <li>• Come e dove posso utilizzare quanto ho appreso?</li> <li>• Di cosa ho fatto esperienza a livello personale?</li> <li>• Quali aspetti vorrei ulteriormente approfondire?</li> </ul>
Step 3: 30 minuti in circolo	<p>Condividere in plenaria i risultati dello scambio nei gruppi.</p> <p>Individuare e annotare gli argomenti che richiedono di essere ulteriormente approfonditi nelle 50 ore (individualmente e in gruppo)</p>





## **PARTE 3**

### **PRATICA E APPROFONDIMENTO**

**50 ORE**

## **Pratica in contesti professionali/di vita e approfondimento dell'apprendimento**

### **Rifinitura mirata delle competenze dell'ascolto**

Al termine del percorso di 40 ore, i formatori adatteranno le successive 50 ore di pratica e approfondimento, a seconda delle conoscenze acquisite e dei bisogni specifici del particolare gruppo di partecipanti e prendendo in considerazione il contesto (formale, non formale o informale) in cui le competenze verranno utilizzate.

È fortemente consigliato l'utilizzo di una parte delle 50 ore per sessioni aggiuntive di formazione del gruppo, in particolare per chiarire ulteriormente e formare alcune delle 6 competenze principali che compongono il profilo dell' *Ascoltatore*. I formatori devono valutare il risultato della valutazione della sessione 10 e pianificare di conseguenza le sessioni successive.

Di seguito, gli strumenti aggiuntivi consigliati per migliorare e far pratica di competenze dell'ascolto. I formatori sceglieranno quelli più utili ed adeguati per il contesto di apprendimento e li adatteranno ai diversi gruppi di partecipanti e ai loro bisogni.

Le 50 ore di approfondimento e pratica di conseguenza richiedono una programmazione definita con obiettivi e contenuti personalizzati.

La metodologia può comporsi di una combinazione dei metodi formativi e degli strumenti elencati di sotto.

## **Metodi e strumenti per la pratica**

### **Esercizi per sessioni aggiuntive di gruppo**

Alcuni esercizi già utilizzati nelle sessioni delle 40 ore sono strumenti chiave per rafforzare e rifinire le competenze dell'ascolto e possono essere riproposte durante le 50 ore, in sessioni di gruppo. Gli esercizi che seguono sono raccomandati in particolare per:

- Dar spazio in una conversazione (sessione 2)
- Restituire il contenuto (sessione 2)
- Emozioni di base – gestione di casi (sessione 3)
- Restituire il sentimento (sessione 3)
- Impostare uno stato positivo (sessione 3)
- Dare feedback empatici (sessione 5)
- Il rispecchiamento (sessione 6)
- Restituire sentimenti e valori (sessione 6)
- La squadra interiore (sessione 7)
- Ascoltarsi (sessione 7)
- Porre domande in una conversazione (sessione 8)
- Richiamare le risorse (sessione 9)

Nella sezione strumenti del sito web "Listening Skills" sono disponibili informazioni sugli esercizi aggiuntivi – che hanno un maggior grado di complessità.

### **Gestione di casi**

Si raccomanda fortemente di usare la gestione di casi concreti durante le 50 ore di pratica. Il formatore preparerà casi scritti (esempi disponibili nella sessione 3 di questo manuale) o chiederà ai presenti di presentare un'esperienza propria.

### **Role play**

Le conversazioni simulate per formare le competenze dell'ascolto sono uno strumento estremamente efficace. Per un esempio, è possibile guardare lo strumento "Una conversazione con Laura" nelle pagine seguenti.

### **Situazioni speciali**

I giochi di ruolo ed il lavoro su casi devono far riferimento alle situazioni e ai contesti specifici nei quali viene offerto l'ascolto e devono tenere in considerazione le caratteristiche specifiche ed i bisogni degli utilizzatori.

Per esempio, nel campo della salute mentale e del support emozionale: intervento in situazioni di crisi, prevenzione del suicidio, malattia mentale, violenza e aggressione (in famiglia, bullismo, mobbing), persone vulnerabili, chiamanti ripetitivi. Strumenti formative per le situazioni di crisis ono disponibili sul sito di IFOTES – progetto QualiS ([clicca qui](#)).

### **Supervisione**

Faccia a faccia, online, o in piccolo gruppi, la supervisione con il formatore fornisce un feedback utile ai partecipanti per migliorare le loro competenze di ascolto e gestire le loro difficoltà nell'applicazione pratica delle loro competenze. Si raccomanda l'uso del modello della squadra interiore (Sessione 7), per focalizzare l'attenzione sui sentimenti relative a casi o situazioni specifici o ricorrenti.

### **Lavoro in gruppo di pari**

Faccia a faccia in coppia o in piccolo gruppi, il lavoro tra pari è un modo utile per migliorarsi, grazie all'ascolto, le osservazioni ed il supporto di colleghi, in un clima di fiducia e comprensione reciproche. Anche in questo caso si raccomanda l'uso del modello della squadra interiore, perchè gli ascoltatori possano condividere il proprio stato emotivo.

### **Auto-osservazione ed auto-valutazione**

I partecipanti vengono incoraggiati a praticare l'auto-osservazione nel proprio lavoro, nelle attività di volontariato o nella vita privata. Possono essere forniti strumenti di auto valutazione per aiutarli durante il processo. Sarebbe ideale collegare questa attività alla supervisione o al lavoro tra pari.

### **Letteratura e Film (Auto-apprendimento)**

I partecipanti integreranno le proprie conoscenze anche leggendo libri e articoli raccomandati dai formatori e guardando film nei quali si possono riconoscere diverse situazioni all'interno delle quali le competenze dell'ascolto vengono utilizzate in maniera corretta o meno, e le conseguenze sulle relazioni. Sul sito "Listening Skills" sono disponibili una lista di film e una bibliografia in diverse lingue.

**Possibile divisione delle 50 ore**

Sessioni aggiuntive di formazione di gruppo	8 ore
Gestione di casi	8 ore
Situazioni speciali (contesto)	8 ore
Supervisione	8 ore
Gruppi di pari	8 ore
Auto-apprendimento (letture e film)	6 ore
Auto osservazione e valutazione	4 ore
TOT	50 ore

**STRUMENTI AGGIUNTIVI per la FORMAZIONE**

<b>50 ORE</b>	<b>ROLE – PLAY</b>
---------------	--------------------

<b>ELEMENTI DEL PROFILO</b>	<b>Empatia - Rispetto - Stabilità emotiva – Ascolto attivo - Condurre una conversazione – Attivazione di risorse</b>
<b>SKILLS</b>	Essere capace di gestire una conversazione con una persona in difficoltà, con empatia, rispetto e dando sostegno. Restare in equilibrio e avere la capacità di condurre la conversazione.

<b>TITOLO</b>	<b>Una conversazione con Laura</b>
---------------	------------------------------------

<b>OBIETTIVO</b>	Fare esperienza di tutte le competenze dell'ascolto in una conversazione e valutazione individuale
<b>TEMPI</b>	30-40 minuti per ciascun partecipante da valutare
<b>MATERIALI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Istruzioni per il formatore e l'attrice</li> <li>• Ulteriori informazioni sul caso dell'attrice</li> <li>• Registratore</li> <li>• Telefono (se si tratta di una conversazione telefonica)</li> <li>• Schede di registrazione</li> <li>• Computer</li> </ul>
<b>SETTING</b>	<p><u>Per una conversazione faccia a faccia:</u> una stanza silenziosa dove non si viene interrotti, con sedie comode. L'ascoltatore e l'attrice che recita nel ruolo di Laura siedono vicini, nel modo in cui sono maggiormente a loro agio. Durante la conversazione il formatore non è visibile, registra in silenzio e non interviene mai.</p> <p><u>Per una conversazione telefonica:</u> il formatore e l'attrice utilizzano una stanza silenziosa. Il partecipante viene chiamato al telefono in un orario fissato. Può trovarsi a casa o in altro luogo tranquillo, dove non viene disturbato o interrotto.</p>
<b>SVILUPPO</b>	



STEP 1	Il formatore prende appuntamento con ciascun partecipante alla valutazione, sia nel caso di un incontro di persona sia nel caso di una telefonata
STEP 2	All'incontro o all'inizio della telefonata, il formatore si assicura che il partecipante sia informato sul processo (inclusa la registrazione) e fornisce informazioni per gestire la conversazione. Quando tutto è chiarito, il formatore arretra e lascia spazio all'attrice.
STEP 3	La conversazione tra Laura ed il partecipante ha inizio (vedere le istruzioni per l'attrice nelle pagine seguenti). Dura circa 15 - massimo 20 minuti.
STEP 4	Il formatore riprende la conduzione e ha un breve de-briefing con l'ascoltatore.
STEP 5	Il formatore completa le schede di registrazione e copia il file audio nel computer



## **Istruzioni per Conversazioni/Telefonate per misurare le competenze dell'ascolto acquisite**

### **Al formatore (F) e all'attrice (A):**

Di seguito ci sono le istruzioni per la conversazione/telefonata. Prima di iniziare la conversazione/telefonata con i partecipanti, assicurarsi che

- Il formatore ha preparato queste istruzioni
- L'attore ha il testo scritto
- Siete in una stanza silenziosa dove non sarete interrotti durante la conversazione/telefonata
- L'equipaggiamento tecnico funziona correttamente.

Se questi prerequisiti sono soddisfatti, il formatore può iniziare a preparare i partecipanti.

F: Per circa 15 minuti avrete un dialogo (faccia a faccia o telefonico) con un'attrice. Si comporterà come una persona che ha bisogno di condividere un problema personale. Il Vostro compito sarà ascoltarla come fareste nella realtà. È importante sapere che dobbiamo registrare la conversazione per valutarne le caratteristiche. Tutti i dati saranno considerati riservati. Avete domande?

F: Se siete d'accordo con le condizioni precedenti, vi diamo altre informazioni sulla conversazione che andate ad affrontare.

*[Attendere che i partecipanti concordino]*

F: Stai per avere ora una conversazione con una giovane donna. Per te l'obiettivo della conversazione è di comprendere la situazione della persona che chiama e offrirle supporto. Ti chiediamo di essere un buon ascoltatore per la persona che chiama. Questo include l'essere empatico, il rispetto della persona, l'ascolto attivo, che tu sia emotivamente bilanciato, che attivi le risorse della persona che chiama, e che strutturi la conversazione. Sei pregato di parlare con la persona che chiama per 10-15 minuti e infine di concludere la conversazione.

Hai qualche domanda?

F: Ora prendi posto, siediti comodo e inizieremo a registrar la conversazione.

***[Inizia la registrazione]***

*[Assicurarsi che vada tutto bene e il registratore funzioni, quindi passare all'attrice]*

### **Conversazione con Laura**

A: Ciao, mi chiamo Laura. Sono molto confuse e ho bisogno di parlare con qualcuno. Sono sola a casa ora perchè il mio ragazzo è di nuovo ad un corso di formazione e non so da dove cominciare con il caos che c'è nella mie testa.

*[Lascia un breve spazio per l'intervento dell'ascoltatore]*

A: La mia situazione al lavoro è piuttosto stressante in questo periodo e oltre a questo la mia relazione non va bene da un po' di tempo. Io e il mio ragazzo litighiamo spesso e passiamo poco tempo insieme perchè ha tanto da lavorare. Non è più com'era in passato e a volte mi domando se avremo un future insieme. *[pausa]* nello stesso tempo lo spero e pianifico di formare una famiglia insieme. In questo momento sono completamente confusa.

*[Lascia uno spazio all'ascoltatore per esplorare la questione, altrimenti comincia a parlare della tua situazione lavorativa, vedi sotto]*

A: e per finire ci sono molti problemi al lavoro. Il capoufficio sarà assente per malattia per un lungo periodo, che significa che io e la mia collega siamo da sole e con più lavoro da fare. Non è un problema in sè, perchè mi piace lavorare lì e prendermi più responsabilità, ma il capo ha offerto alla mia collega di sostituire il capoufficio e non è giusto.

*[Lascia uno spazio per ulteriori domande]*

A: Tutto questo stress e le preoccupazioni finiscono per non farmi dormire molto di notte. Di giorno sono stanca, ho poco energie e mi sento esausta. Questo mi sorprende perchè di solito sono una persona allegra e piena di energia. Questa condizione è inusuale per te.

*[Lascia uno spazio per ulteriori domande sul tuo benessere emotivo]*

Se l'ascoltatore non termina la conversazione dopo 15 minuti, per favore concludila tu dopo un massimo di 20 minuti (sii amichevole, fagli sapere che la conversazione ti è stata utile, e ringrazia l'ascoltatore). Dopo si ritorna al formatore.

### ***[Fermare la registrazione]***

F: Eccomi .... di nuovo. Grazie di essere stato disponibile a fare la valutazione. Avete domande ora, dopo la conversazione con l'attrice?

### **Istruzioni per il formatore subito dopo la conversazione/telefonata – Scheda di registrazione**

- Assicurarsi che sul document della registrazione siano segnati Data, Durata della conversazione/telefonata, e Codice del partecipante, in questo modo:
  - Data della conversazione/telefonata:
  - Durata della conversazione/telefonata:
  - Codice del partecipante:
- Copiare il file audio della conversazione in un computer e assicurarsi che il Codice del Partecipante sia nel nome del file

## Istruzioni per l'attrice per preparare la conversazione

### Istruzioni per entrare nel ruolo

Presentati col tuo nome (Laura) e inizia la conversazione affermando che sei molto confusa e hai bisogno di parlare con qualcuno. Sei a casa da sola perché il tuo fidanzato è di nuovo a un corso di formazione e non sai da che parte muoverti a causa della confusione che hai nella testa.

*[Lascia un breve spazio per l'intervento dell'ascoltatore]*

La tua situazione lavorativa è piuttosto stressante in questo momento e in più la tua relazione non sta andando molto bene da diverso tempo. Tu e il tuo fidanzato siete spesso in conflitto e passate poco tempo insieme perché lui è sempre al lavoro. Non è più com'era una volta e in certi momenti ti chiedi se potrete avere un futuro insieme. *[pausa]* Allo stesso tempo desideri proprio questo e immagini di formare una famiglia insieme a lui. In questo momento sei completamente confusa.

*[Lascia uno spazio all'ascoltatore per esplorare la questione, altrimenti comincia a parlare della tua situazione lavorativa, vedi sotto]*

Oltre a questo c'è molto stress anche al lavoro ultimamente. Il tuo capoufficio è assente per malattia per un periodo lungo, il che significa che tu e un'altra collega siete sole ora e avete un sacco di lavoro in più da fare. Questo non sarebbe in sé un problema, perché ti piace lavorare lì e sei disposta ad assumerti maggiori responsabilità, ma il tuo capo ha appena offerto alla tua collega l'opportunità di sostituire il capoufficio e questo è semplicemente ingiusto.

*[Lascia uno spazio per ulteriori domande]*

Tutto questo stress e confusione ti hanno condotto al punto di riuscire a dormire molto poco la notte. Durante il giorno sei stanca, hai scarse energie e ti senti esausta. Questo ti sorprende, perché di solito sei una persona allegra e piena di energia. Questa condizione è inusuale per te.

*[Lascia uno spazio per ulteriori domande sul tuo benessere emotivo]*

### Ulteriori istruzioni per l'attrice

- Comincia la conversazione al telefono parlando della tua richiesta (vedi sopra)
- Fai attenzione a non citare le emozioni di tua volontà, in modo da dare all'ascoltatore la possibilità di chiedertele e supportarti nel riconoscimento delle tue emozioni. Puoi però parlare di sensazioni corporee, la confusione, il malessere (puoi farlo ripetutamente).
- Sii consapevole che il sentimento dominante di Laura è la *delusione*, una combinazione di rabbia e tristezza. Ma fai in modo di non "afferrarlo" e saperlo nominare all'inizio della conversazione.
- Se l'ascoltatore non termina la conversazione dopo 15 minuti, per favore concludila tu dopo un massimo di 20 minuti (sii amichevole, fagli sapere che la conversazione ti è stata utile, e ringrazia l'ascoltatore).

## Ulteriori informazioni su Laura

### Chi è Laura

Laura è una giovane donna di 27 anni, che è impiegata in un ufficio. Laura è una persona gioiosa e aperta che prova piacere ad occuparsi degli altri e ha sempre un orecchio disponibile per le preoccupazioni e i bisogni dei suoi amici. Ha una relazione buona e solida con i suoi genitori e con suo fratello e coltiva i suoi contatti e le amicizie. Laura ama il suo gatto, le piace cucinare e fare dolci nel tempo libero ed era solita giocare regolarmente a badminton.

### Attuale situazione di Laura

Laura ha da tre anni una relazione con un elettricista che ha due anni più di lei. La coppia desidera formare una famiglia ed ha iniziato la convivenza un anno fa. Il gatto di Laura vive con loro. Andrea, il partner di Laura, è in questo momento a metà di un percorso di qualifica di 6 mesi, il che significa che deve spesso frequentare dei corsi in un'altra città durante la settimana. Nei weekend inoltre lavora molto, ad esempio nell'edilizia privata, per guadagnare qualcosa. Laura comprende tutto questo ed è lieta che il suo partner voglia mettere da parte dei soldi per il loro futuro. Allo stesso tempo però non le piace stare sola e si sente trascurata a causa delle frequenti assenze di lui. In cuor suo le piacerebbe che il suo partner trascorresse più tempo con lei, ma non lo direbbe mai perché sa che lui sta facendo la cosa giusta. I conflitti per cose di poco conto stanno diventando sempre più frequenti nella loro relazione. Questi conflitti spesso si manifestano nei weekend, quando Andrea è stanco e se ne sta praticamente solamente sdraiato sul divano, mentre Laura vorrebbe uscire con lui e con gli amici. Erano anche soliti giocare a badminton insieme, cosa che ora avviene raramente perché Andrea ha pochissimo tempo libero.

Professionalmente Laura lavora in una grossa concessionaria d'auto dove è impiegata nell'ufficio acquisti. Laura ha seguito un percorso formativo come impiegata d'ufficio per questa azienda ed è stata in seguito assunta. Le piace lavorare lì e si trova bene con il suo capo e i suoi colleghi. Tuttavia, uno dei suoi due colleghi, che è il capoufficio, è ora assente per malattia per un lungo periodo di tempo, il che ha portato a Laura un accresciuto carico di lavoro. Da una parte le piace lavorare con maggiore autonomia e sentendosi necessaria, e non si lamenta del lavoro impegnativo. In cuor suo le piacerebbe avere maggiori responsabilità, ad esempio lavorare nel settore Risorse Umane, e ha sperato in una promozione motivata dal buon lavoro che fa. Al momento invece le sembra che il suo capo sia insoddisfatto del suo lavoro e che tenda ad essere iniquo ogni volta che le cose non funzionano alla perfezione. Per di più, per il periodo in cui il capoufficio è malato, il capo ha offerto il posto di sostituto alla terza collega. Questo a Laura sembra ingiusto, perché anche se la terza collega lavora per l'azienda da un tempo più lungo rispetto a Laura, si applica molto meno ed è meno affidabile, spesso naviga in Internet durante il lavoro e prende malattia senza essere veramente malata.

### Informazioni biografiche

Laura è la maggiore di due fratelli ed è cresciuta in una famiglia molto protettiva con due genitori sempre presenti. Va d'accordo con entrambi i genitori e ha un rapporto stretto con la mamma, che chiama quotidianamente. Quando Laura aveva 12 anni, sua mamma ebbe un tumore al seno e Laura assunse numerosi impegni nella gestione domestica, occupandosi anche di suo fratello, che è più giovane di lei di



tre anni. Questo le ha portato molto riconoscimento in famiglia e lei è sempre stata orgogliosa di sé stessa. La mamma ha superato la malattia e, ora che i figli sono usciti di casa, i genitori viaggiano molto. Laura ha anche un buon rapporto con suo fratello, anche se non si vedono spesso, si scambiano messaggi frequentemente e parlano dei loro genitori.

Laura si è sentita piuttosto a suo agio durante il periodo scolastico, era ben integrata nella sua classe e aveva tre buone amiche con le quali è ancora in contatto oggi. Una volta fu anche eletta rappresentante di classe, cosa che la rese molto felice. Ha avuto i suoi problemi in alcune materie (specialmente inglese, in parte anche matematica), ma ha concluso bene la scuola secondaria e la formazione professionale.

## STRUMENTI AGGIUNTIVI per la FORMAZIONE

50 ORE	VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE DI ASCOLTO
ELEMENTO DEL PROFILO	Empatia - Rispetto - Stabilità emotiva – Ascolto attivo - Condurre una conversazione – Attivazione delle risorse
SKILLS	Osservazione, ascolto attento, valutazione
TITOLO	Misurazione dell'osservatore delle competenze dell'ascolto
OBIETTIVO	Valutazione delle competenze osservate in una conversazione/telefonata registrata
TEMPI	1 – 2 ore per ciascuna conversazione registrata
MATERIALI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario per osservare-misurare competenze di ascolto (nelle pagine seguenti)</li> <li>• Computer con audio</li> <li>• File registrate della conversazione</li> </ul>
<b>CASO 1 – valutazione dei partecipanti</b>	Se si utilizza questo strumento per misurare le competenze di ascolto (es. Interpretano il ruolo di ascoltatore in una conversazione registrata – vedere “Conversazione con Laura”), i valutatori devono essere professionisti che non sono stati formatori durante il percorso e non conoscono i partecipanti.
SVILUPPO	<b>Istruzioni per la misurazione dell'osservazione:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leggere le istruzioni contenute nelle schede “Osservazione-misurazione” durante le misurazioni</li> <li>• Aggiungere Data, Durata, e il Codice Partecipante nelle schede “Osservazione-Misurazione” per renderle identificabili</li> <li>• Aggiungere anche il proprio codice-valutatore</li> </ul>
<b>CASO 2 – esercizio</b>	Se si utilizza questo esercizio per consentire ai partecipanti di osservare e misurare le competenze di ascolto, assicurarsi che la conversazione registrata sia stata fatta da due attori (uno nel ruolo di ascoltatore, uno nel ruolo di una persona con un bisogno specifico che richiede ascolto).
SETTING	In Case 2: gruppo seduto in circolo
SVILUPPO	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il formatore distribuisce ad ogni partecipante una scheda osservazione-misurazione e dà loro il tempo per leggere le istruzioni e gli argomenti. Chiarisce i dubbi.</li> <li>2. I partecipanti ascoltano la conversazione registrata e Segnano le competenze osservate e quelle non emerse.</li> <li>3. Alla fine ognuno compila la propria scheda</li> <li>4. Seguono confronto e discussione, moderati dal formatore.</li> </ol>



Data della conversazione/telefonata:

Durata della conversazione/chiamata:

Codice del partecipante:

Codice del valutatore:

### **Osservazione-Valutazione delle competenze di Ascolto**

Caro osservatore,

troverai di seguito alcune affermazioni che descrivono le abilità di una persona nell'ascoltare un interlocutore. Per favore, ascolta con attenzione le registrazioni delle telefonate che ti sono state inviate. Puoi prendere appunti durante l'ascolto della registrazione se ti è d'aiuto. Quando pensi di avere un'idea chiara in merito al processo di ascolto registrato, valuta le competenze e le caratteristiche dell'ascoltatore. Se non sei sicuro del voto da esprimere, per favore ascolta ancora la registrazione per rendere il tuo giudizio affidabile.

È raro ma può accadere che alcuni aspetti non siano valutabili in qualche specifica telefonata. In questo caso segna "non valutabile". Per noi è molto importante avere dati completi, perciò per favore cerca di usare il meno possibile questa categoria di risposta.

Talvolta i valutatori tendono ad essere eccessivamente positivi nei loro giudizi. Cerca di usare tutta la scala in modo da rendere visibili le differenze nella qualità dei processi di ascolto.


**ATTEGGIAMENTO DI BASE**

	In totale disaccordo 1	2	3	4	Totalmente d'accordo 5	Non valutabile
1. L'ascoltatore ha un atteggiamento aperto ed attento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. L'ascoltatore inizia ogni conversazione con mente aperta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. L'ascoltatore prende sul serio i sentimenti dell'interlocutore non parlando solo dei fatti ma invitandolo a parlare dei suoi sentimenti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. L'ascoltatore non propone immediatamente soluzioni, ma prova innanzitutto ad essere un buon ascoltatore	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**STABILITÀ**

	In totale disaccordo				Totalment e d'accordo	Non valutabile
5. L'ascoltatore rimane calmo durante momenti stressanti della conversazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. L'ascoltatore non lascia che i propri problemi interferiscano durante l'ascolto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>


**ASSUNZIONE DI PROSPETTIVA**

	In totale disaccordo				Totalment e d'accordo	Non valutabile
7. L'ascoltatore talvolta trova difficile vedere le cose dal punto di vista dell'altra persona	<input type="radio"/>					
8. L'ascoltatore prova a osservare il punto di vista di tutti in una situazione di conflitto prima di prendere una decisione	<input type="radio"/>					
9. Se l'ascoltatore è sicuro di essere nel giusto non perde troppo tempo ad ascoltare le argomentazioni di altri	<input type="radio"/>					
10. L'ascoltatore prova a guardare entrambe le prospettive di ogni situazione	<input type="radio"/>					

**ABILITÀ A RELAZIONARSI CON VALORI E REGOLE DELL'INTERLOCUTORE (RISPETTO)**

	In totale disaccordo				Totalment e d'accordo	Non valutabile
11. L'ascoltatore e l'interlocutore si rispettano l'un l'altro	<input type="radio"/>					
12. L'ascoltatore tiene in considerazione l'interlocutore come persona	<input type="radio"/>					
13. L'ascoltatore rispetta l'interlocutore anche quando fa cose che l'ascoltatore non approva	<input type="radio"/>					



## ASCOLTO ATTIVO

	In totale disaccordo				Totalment e d'accordo	Non valutabile
14. L'ascoltatore coglie ciò che l'interlocutore intende ma non dice esplicitamente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. L'ascoltatore comprende ciò che l'interlocutore prova	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. L'ascoltatore ascolta al di là delle sole parole espresse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. L'ascoltatore rassicura l'interlocutore sul suo ascolto usando riconoscimenti verbali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. L'ascoltatore rassicura l'interlocutore in merito alla sua disponibilità a ricevere le idee dell'interlocutore	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. L'ascoltatore pone domande che dimostrano la sua comprensione della posizione dell'interlocutore	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## DARE STRUTTURA

	In totale disaccordo				Totalmente d'accordo	Non valutabile
20. L'ascoltatore struttura la conversazione riassumendo e definendo/delimitando l'argomento	<input type="radio"/>					
21. Insieme all'interlocutore l'ascoltatore stabilisce l'obiettivo della conversazione	<input type="radio"/>					
22. L'ascoltatore parla delle soluzioni alle quali sta pensando l'interlocutore e se necessario propone altre possibilità	<input type="radio"/>					
23. L'ascoltatore si occupa di fare un'adeguata sintesi della conversazione	<input type="radio"/>					

## CONDURRE LA CONVERSAZIONE

	In totale disaccordo				Totalmente d'accordo	Non valutabile
24. L'ascoltatore pone domande chiuse	<input type="radio"/>					
25. L'ascoltatore interpreta l'esperienza dell'interlocutore	<input type="radio"/>					
26. L'ascoltatore tende a discutere con l'interlocutore	<input type="radio"/>					
27. L'ascoltatore fornisce informazioni per istruire l'interlocutore	<input type="radio"/>					
28. L'ascoltatore introduce gli argomenti o induce cambiamenti negli argomenti	<input type="radio"/>					



## DEFINIRE CONFINI

	In totale disaccordo				Totalment e d'accordo	Non valutabile
29. L'ascoltatore definisce i confini e li illustra chiaramente e con calma	<input type="radio"/>					
30. Quando avverte che i suoi limiti vengono superati, l'ascoltatore esprime i suoi sentimenti/pensieri all'interlocutore	<input type="radio"/>					
31. Se necessario l'ascoltatore fa accordi con l'interlocutore	<input type="radio"/>					

## ATTIVAZIONE DELLE RISORSE

	In totale disaccordo				Totalmente d'accordo	Non valutabile
32. L'ascoltatore focalizza l'attenzione dell'interlocutore sui suoi punti di forza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33. L'ascoltatore si concentra sul rafforzare l'idea che l'interlocutore ha di se stesso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
34. L'ascoltatore usa intenzionalmente le capacità dell'interlocutore per il processo di ascolto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
35. Se necessario, l'ascoltatore pone l'interlocutore di fronte alle conseguenze dei suoi comportamenti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36. L'ascoltatore esprime le sue preoccupazioni, opinioni o suggerimenti quando pensa che l'interlocutore abbia bisogno di assistenza professionale, senza però spingerlo oltre il limite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Tavola con il catalogo degli esercizi in base ai 6 profili

<b>Ascolto attivo</b>	<b>Stabilità emozionale</b>	<b>Empatia</b>	<b>Condurre una conversazione</b>	<b>Attivazione delle risorse</b>	<b>Rispetto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Gioco dei nomi</li> <li>▫ Conoscersi</li> <li>▫ Il sole dell'ascolto</li> <li>▫ Affermazioni sull'ascolto in fila</li> <li>▫ Il termometro dell'ascolto</li> <li>▫ Dar spazio in una conversazione</li> <li>▫ Il cattivo ascoltatore</li> <li>▫ Regole del feedback</li> <li>▫ Restituire il contenuto</li> <li>▫ Sentire il sentimento/Restituire il sentimento</li> <li>▫ Il modello Quattro orecchie</li> <li>▫ Rispiechiamento</li> <li>▫ Restituire sentimenti e valori</li> <li>▫ Ascoltare se stessi</li> <li>▫ Carte degli orsi</li> <li>▫ Role play: una conversazione con Laura</li> <li>▫ Valutazione delle competenze di ascolto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Il Roseto, viaggio dell'immaginazione</li> <li>▫ Affermazioni sull'ascolto in fila</li> <li>▫ Riconoscere e esprimere emozioni</li> <li>▫ Le emozioni di base: gestione di casi</li> <li>▫ Costruire lo Stato Positivo</li> <li>▫ Associazione – Dissociazione</li> <li>▫ La squadra interiore</li> <li>▫ Ascoltare se stessi</li> <li>▫ Coltivare il roseto</li> <li>▫ La vita della mia vita</li> <li>▫ Carte degli orsi</li> <li>▫ Role play: una conversazione con Laura</li> <li>▫ Valutazione delle competenze di ascolto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ “Spettegolare” sull'altra parte del gruppo</li> <li>▫ Psicodramma interculturale</li> <li>▫ Empatia, atteggiamenti tipici e risposta empatica</li> <li>▫ Empatizzare con emozioni e sentimenti altrui</li> <li>▫ Risposta empatica</li> <li>▫ Restituire sentimenti e valori</li> <li>▫ La squadra interiore</li> <li>▫ Carte degli orsi</li> <li>▫ Pettegolezzo positivo</li> <li>▫ Role play: una conversazione con Laura</li> <li>▫ Valutazione delle competenze di ascolto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Regole per il Feedback</li> <li>▫ Restituire il contenuto</li> <li>▫ Le emozioni di base: gestione di casi</li> <li>▫ Dar voce ai propri confini</li> <li>▫ Il modello Quattro orecchie</li> <li>▫ Rispiechiamento</li> <li>▫ Restituire sentimenti e valori</li> <li>▫ Lavorare col modello 5 fasi parte 1</li> <li>▫ Lavorare col modello 5 fasi parte 2</li> <li>▫ Domande in una conversazione</li> <li>▫ Role play: una conversazione con Laura</li> <li>▫ Valutazione delle competenze di ascolto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Costruire lo Stato Positivo</li> <li>▫ La squadra interiore</li> <li>▫ Carte degli orsi</li> <li>▫ L'albero della mia vita</li> <li>▫ Richiamare le risorse</li> <li>▫ Apprendimenti e competenze acquisite</li> <li>▫ Pettegolezzo positivo</li> <li>▫ Role play: una conversazione con Laura</li> <li>▫ Valutazione delle competenze di ascolto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Psicodramma interculturale</li> <li>▫ La scala di valori</li> <li>▫ Carte degli orsi</li> <li>▫ Role play: una conversazione con Laura</li> <li>▫ Valutazione delle competenze di ascolto</li> </ul>

## Tavola con il catalogo degli esercizi in base ai 6 profili nel percorso formativo

	<b>Ascolto attivo</b>	<b>Stabilità emotionale</b>	<b>Empatia</b>
<b>Sessione 1</b> <i>Accoglienza e ascolto</i>	Gioco del nome Iniziare a conoscersi Il sole dell'ascolto	Il cespuglio di rose : un viaggio dell'immaginazione	"Gossiping" sui membri del gruppo
<b>Sessione 2</b> <i>Il termometro dell'ascolto</i>	Dichiarazioni sull'Ascolto Il termometro dell'ascolto Dare spazio in una conversazione Il cattivo ascoltatore Come dare feedback Restituzione dei contenuti	Dichiarazioni sull'Ascolto	
<b>Sessione 3</b> <i>Maneggiare le emozioni</i>	Restituzione dei vissuti	Trovare e classificare le emozioni Il centro delle emozioni: case management Evocare uno Stato Positivo Associazione – Dissociazione Coltivare il cespuglio di rose	
<b>Sessione 4</b> <i>Rispetto e valori</i>			Psicodramma Interculturale
<b>Sessione 5</b> <i>Ascolto empatico</i>			Empatia, comportamenti empatici e risposta empatica Empatizzare con le emozioni e sentimenti degli altri Risposta empatica
<b>Sessione 6</b> <i>Ascolto Attivo</i>	The four ears model Mirroring Give back the feeling and value	Coltivare il cespuglio di rose	Restituzione dei vissuti e valori
<b>Sessione 7</b> <i>Autoconsapevolezza</i>	Ascoltare sè stessi Carte dell'orso	team interiore Ascoltare sè stessi Carte dell'orso Coltivare il cespuglio di rose	team interiore Carte dell'orso
<b>Sessione 8</b> <i>Condurre una conversazione</i>			
<b>Sessione 9</b> <i>Attivare le risorse</i>	Carte dell'orso	L'albero della mia vita Carte dell'orso	Carte dell'orso
<b>Sessione 10</b> <i>Ripasso e chiusura</i>			Gossip positivo
<b>Sessione aggiuntiva</b> <i>Pratica</i>	Gioco di ruolo : conversazione con Laura Autovalutazione competenze sull'ascolto	Gioco di ruolo : conversazione con Laura Autovalutazione competenze sull'ascolto	Gioco di ruolo : conversazione con Laura Autovalutazione competenze sull'ascolto

## Tavola degli esercizi in base ai 6 profili nel percorso formativo

	<b>Condurre una conversazione</b>	<b>Attivazione delle risorse</b>	<b>Rispetto</b>
<b>Sessione 1</b> <i>Riscaldamento e ascolto</i>			
<b>Sessione 2</b> <i>Il termometro dell'ascolto</i>	Come dare feedback Restituzione dei contenuti		
<b>Sessione 3</b> <i>Maneggiare le emozioni</i>	Il centro delle emozioni: case management	Evocare uno Stato Poistivo	
<b>Sessione 4</b> <i>Rispetto e valori</i>	Usare le parole per definire i confini		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intercultural Psychodrama</li> <li>• The value scale</li> </ul>
<b>Sessione 5</b> <i>Ascolto empatico</i>			
<b>Sessione 6</b> <i>Ascolto attivo</i>	Il modello delle quattro orecchie Rispecchiamento RRestituzione dei vissuti e valori		
<b>Sessione 7</b> <i>Autoconsapevolezza</i>		Il team interiore Carte dell'orso	
<b>Sessione 8</b> <i>Condurre una conversazione</i>	Lavorare con il modello delle 5 fasi-parte 1 Lavorare con il modello delle 5 fasi-parte 2 Domande in una conversazione conversazione		
<b>Sessione 9</b> <i>Attivazione delle risorse</i>		L'albero della mia vita rRiattivare le risorse Carte dell'orso	Carte dell'orso
<b>Sessione 10</b> <i>Ripasso e chiusura</i>		Apprendimento e competenze acquisite Gossip positivo	
<b>Sessione aggiuntiva</b> <i>Pratica</i>	Gioco di ruolo : conversazione con Laura	Gioco di ruolo : conversazione con Laura	Gioco di ruolo : conversazione con Laura