



REGIONE
PUGLIA

Corso di perfezionamento in

METODI E STRUMENTI PER LA PROMOZIONE E LA GESTIONE DI PROCESSI PARTECIPATIVI A LIVELLO LOCALE



SCHOOL OF MANAGEMENT
UNIVERSITÀ LUM





Chi siamo: FORM_ATTIVA

FORM_ATTIVA è un progetto che mette al centro il tema della comunicazione non violenta e del lavoro in gruppo con processi volti a migliorare la qualità delle relazioni umane per attivare l'intelligenza collettiva nell'analisi dei problemi e nella ricerca di soluzioni.

Andrea Panzavolta è urbanista pianificatore esperto di processi di partecipazione, processi di comunicazione, processi di auto-apprendimento, mediazione dei conflitti e condivisione delle scelte per definire strumenti di governo del territorio con il contributo della cittadinanza e dei protagonisti del territorio. Andrea si occupa di risoluzione dei conflitti e crescita motivazionale di gruppi di lavoro, con particolare riferimento all'uso di tecniche di empowerment e di approccio maieutico. Endorsed facilitator dell'International Association of Facilitators e Chapter Leader IAF Italia



More info on: www.FORMATTIVA.NET

OBIETTIVI DI QUESTA ATTIVITÀ

Precisare alcune **dinamiche di gruppo** e il **ruolo del facilitatore**:

come facilitare e comunicare ad un gruppo, la comunicazione non verbale, il report, le parole chiave, uso post it, i ruoli in un gruppo, l'impostazione della sala

Spiegare e sperimentare il metodo **dell'ascolto attivo**



PRESENTAZIONI UFFICIALI



CHI SONO E COSA CI FACCIO QUI?

CHI SONO E COSA CI FACCIO QUI?

- Giuseppina Di Cesare sono una sociologa, esperta in valutazione ed agricoltura sociale e tanto altro. Sono qui a rappresentare una APS ARCA
- ing. Francesco De Tullio - Funzionario del Comune di Acquaviva delle Fonti (Settore Tecnico) - Motivazioni adesione al corso: formazione
- Paolo. consigliere comunale interessato alla partecipazione e facilitazione
- Barbara Torracco (ente terzo settore). Mi occupo di comunità educative
- Angelica Toritto: Terzo Settore, ludologa, mental coach, formatore nazionale gamification strategy, presidente di un Comitato Tecnico Scientifico.
- Francesco Merla Funzionario area progettazione sociale e animazione territoriale Comune di Manfredonia
- Angelica Toritto: Ets Giga 2020 ed era Eternia
- Dott Ing. Polimeno Gabriele Oronzo, Presidente Ventinovenove di Cutrofiano (LE). Sono un Attore di Prosa e Innovatore Sociale. Motivo: Formazione
- Benedetta Avantaggiato Assistente Sociale dell'ATS di Maglie. Sono qui per migliorare le mie competenze personali e professionali
- Leonardo Santamaria, Responsabile dell'Area Servizi Sociali - Comune di Sammichele di Bari
- Giorgia franco, avvocato, counselor, dipendente del comune di canosa di puglia. mi interessano le materie del corso, ho partecipato anni fa alla scuola di partecipazione della regione puglia
- Giovanni Montenegro, impiegato comune Sannicandro di Bari. Motivazione: formazione continua per migliorare attività dell'ente
- Nicola Leone funzionario comune di Monopoli
- Carmilena Cassano dell'Associazione PLOTEUS ente terzo settore, sono qui per interesse alla formazione e migliorare competenze
- Fabrizio chettri - direttore di un ETS mi occupo di formazione professionale e community management
- Maria Rosaria Negro: Buongiorno sono Ciaccia Bruno e sono un biologo . Sono un componente del comitato tecnico scientifico di giga 2020 e cofondatore di athe management.
- Ciaccia Bruno e sono un biologo . Sono un componente del comitato tecnico scientifico di giga 2020 e cofondatore di athe management.
- Maria Rosanna Zigrino: Terzo settore , sono interessata alla formazione e alla partecipazione attiva
- Pietro Caramia di Sherwood da Grottaglie, sono un facilitatore V.E.S. del ReVES2 un FONDAZIONE CON IL SUD , Progettista di Quartiere attualmente sto operando per i Bandi Pugliapartecipa e "Nuove Comunità 2023" attivato per il 2023 di Fondazione con il SUD; progetto " METE" Mappe di Comunità Grottaglie Monteiasi Montemesola.
- Michele Cornacchia: responsabile del servizio aa gg del comune di Spinazzola
- Maria Rosanna Zigrino: Terzo settore , sono interessata alla formazione e alla partecipazione attiva
- Mary Negro , vice presidente della coop. ventinovenove , attrice ed innovatrice sociale
- Carla Raffaella Quaranta: rappresento Coppula Tisa un'associazione che si occupa di cittadinanza attiva, ho una formazione giuridica e un'esperienza ventennale nella gestione di un bene comune a Tricase
- Antonio Diviesti: Commercialista di professione, nonché responsabile progettazione e consulente UISP bat e Puglia aps
- Lea Sodano: esperta in sviluppo locale e ricerca socio territoriale. Vicepresidente associazione Città Fertile - gruppo tecnico orizzontale per le strategie urbane partecipate. La motivazione è l'aggiornamento e perfezionamento professionale
- Di Canosa Nunzio - Terzo Settore - motivazione: formazione
- Maria Loredana Mele. Lavoro per il comune di Corigliano d'Otranto. Ho la responsabilità del settore Affari Generali, cui afferiscono diversi servizi. La mia Sindaca tiene molto alla partecipazione e anch'io. Confido di conoscere e imparare nuovi strumenti per renderla sempre più effettiva
- Loreno Nanna architetto - Istruttore tecnico alla Ripartizione Patrimonio del Comune di Bari - Mi interessa migliorare la gestione dei rapporti con l'utenza pubblica
- Anna Elisa Alfonsetti, sociologa dell'Ambito Territoriale Sociale di Francavilla Fontana, con esperienze in odv. Interessata alla formazione sempre e in particolare ora in vista del coordinamento del bando puglia partecipa
- Leonardo Pignataro: Sono responsabile del servizio autonomo ambiente del Comune di Noicàttaro.....

IL FACILITATORE

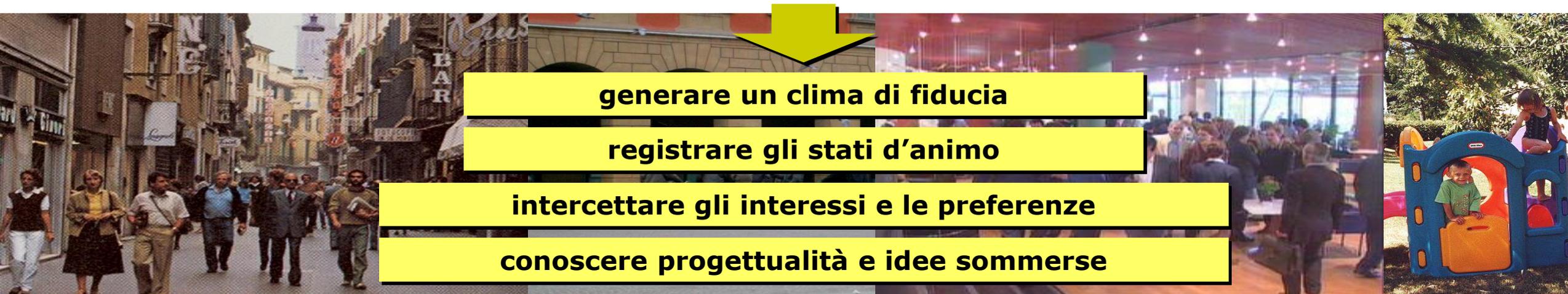


PERCHÉ RIVOLGERE LO SGUARDO VERSO GLI ALTRI?

E' una modalità per innovare la capacità di analisi e lettura dei contesti:

- **conoscere il gruppo/la società con cui ci si confronta quotidianamente**
- **anticipare i fattori di crisi**
- **consentire un "approccio di governo" condiviso**

I **percorso di partecipazione/i momenti di condivisione** hanno il fine di:



generare un clima di fiducia

registrare gli stati d'animo

intercettare gli interessi e le preferenze

conoscere progettualità e idee sommerse

La consultazione dei diversi componenti di un gruppo di lavoro/della società è volta a promuovere "l'**emersione**" del paesaggio sociale e delle sue istanze, quale condizione sostanziale di sostenibilità.

PARTECIPAZIONE E FACILITAZIONE PER AVVICINARE POSIZIONI CONTRASTANTI

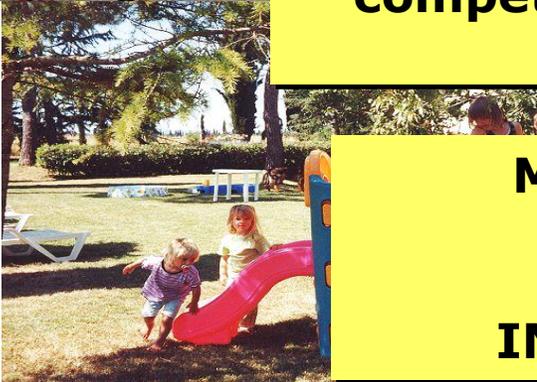
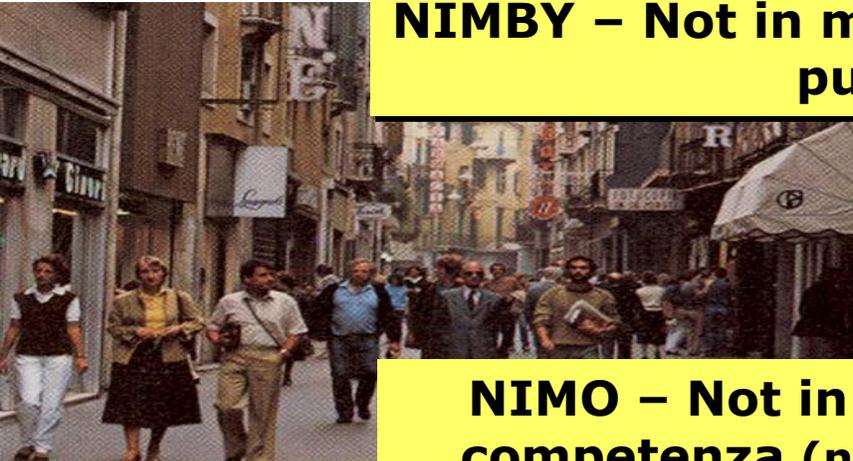
**DAD – Decido Annuncio Difendo
(comitati)**

**NIMBY – Not in my backyard (interesse
pubblico)**

**NIMO – Not in my office/Non di mia
competenza (nelle amministrazioni e in
uffici)**

**MNFR – NON MI INTERESSA
(giovani e adolescenti)
IN-FORMARE E IN-VOGLIARE**

La degenerazione estrema della
sindrome NIMBY è **BANANA: Build
Absolutely Nothing Anywhere Near
Anything/** (non) costruire
assolutamente nulla in alcun luogo vicino
a qualsiasi cosa"



IL GRUPPO

Il gruppo è visto come:

Un insieme di persone che si influenzano reciprocamente, in vista di uno scopo comune.

All'interno del gruppo, le persone costruiscono relazioni tra polarità, convivono con le differenze, secondo una chiave di lettura inclusiva
(Bateson; Spaltro)

La relazione è:

un tipo di legame o rapporto che si costituisce tra 2 o più persone, sulla base di una serie di interazioni ripetute nel tempo

PERCHÉ IL GRUPPO

Nel 1995 un professore di economia alla Carl Tech (California Institute of Technology a Pasadena, Los Angeles), Scott Page ha costruito un **modello matematico** per studiare l'ottimizzazione delle strategie nella soluzione di problemi complessi. Ha messo a confronto gli esiti di **gruppi composti dai migliori esperti** con gli esiti di gruppi composti in **maniera causale**.

Quasi sempre la **diversità dava scacco alla competenza**.

Ad es. nel sociale se presentiamo un problema ad un gruppo in cui sono presenti tutte le posizioni che interessano un problema, avremo le soluzioni migliori. L'inclusività è vincente. (M. Sclavi 2016)

LE DINAMICHE RELAZIONALI

Si manifestano anche attraverso incomprensioni, malintesi, opposizioni, rivalse, conflitti

Si può percepire tensione, ansia, disagio



The Gossips, 1948

IL GRUPPO

Naturalmente il gruppo affida la propria guida solo a quei membri che sono percepiti come capaci di influire in modo decisamente positivo sul progresso verso lo scopo, sulla coesione del gruppo, sulla risoluzione dei problemi.

Freud



IL FACILITATORE

Il facilitatore come consulente di processo

Accompagna i gruppi a perseguire i **risultati progettati**
valorizza le competenze,
conduce le riunioni del gruppo,
gestisce le dinamiche di gruppo

IL FACILITATORE

Abilità attese

Creare calda accoglienza

Condividere metodi di lavoro

Orientare la discussione

Gestire il tempo

Agevolare la partecipazione di tutti

Distinguere fatti da interpretazioni

Raccogliere punti di vista diversi



IL FACILITATORE

Il ruolo

Promuove rapidamente un clima vitale e costruttivo, garantendo forme di comunicazione partecipata, forme di potenziamento e attivazione dei singoli, forme di negoziazione integrativa e di gestione della negatività (P. De sario)

Formatore – Counselor – Coach - Animatore



IL FACILITATORE

Permette che i diversi punti di vista possano esprimersi, rispettando ruoli e posizioni, status e atteggiamenti.

Controlla che la leadership non sia gestita ed in mano ad una unica persona o a un microgruppo



METTERE A PROPRIO AGIO L'INTERLOCUTORE

Guardare spesso negli occhi (nella telecamera) i vostri interlocutori;
evitare di interromperli o di parlare sopra di loro;
utilizzare **marcatori vocali** (mhm, ah, si, oh, certo, eh...);
mostrare **posture aperte**, inclinare il busto verso di loro durante l'interazione, sorridere e tenere il corpo orientato nella loro direzione invece di stare dietro una scrivania, **muoversi fra le sedie**;
sottolineare il proprio discorso con dei **gesti** o enfatizzare certi punti, **modificando il tono di voce**.

- Comprensione, assunzione di nuova conoscenza..... ah
- Incertezza, dubbio.....mah
- Ascolto attento mhm...mhm
- Sorpresa uh
- Dispiacere ohh
- Disappunto ah!
- Soddifazione aah, oh, ooh



Accorgersi di quando **un soggetto intende intervenire** o si sente colpito da quello di cui si parla.

Segnali che suggeriscono attenzione o l'intenzione di prendere la parola ad esempio sono: portare il busto in avanti; tenere un braccio in sospeso per qualche attimo o sollevare la testa e raddrizzare il tronco; aprire gli occhi in segno di stupore e interesse.

LA COMUNICAZIONE NON VERBALE (CNV)

È del 1972 la ricerca di Albert Mehrabian che mise a confronto gli effetti relativi all'espressione del **volto**, al **tono della voce** e ai **contenuti verbali** del discorso per ottenere un **atteggiamento comunicativo positivo**.



LA COMUNICAZIONE NON VERBALE (CNV)

Le **cinque funzioni** fondamentali della CNV sono:

- **Esprimere emozioni**, soprattutto tramite viso, corpo, voce.
- **Comunicare atteggiamenti interpersonali**, stabilire e mantenere relazioni attraverso vicinanza fisica, tono di voce, contatto, sguardo.
- **Accompagnare e sostenere il discorso**, chi parla e chi ascolta è coinvolto in una complessa sequenza di cenni del capo, sguardi, suoni verbali che sono sincronizzati col discorso.
- **Rituali**, i segnali non verbali giocano un ruolo preminente nei saluti e in altre azioni rituali sociali.

LA COMUNICAZIONE NON VERBALE (CNV)

I segnali non verbali sono:

- **Vocalità** (paralinguistica): aspetti non verbali del parlato, qualità vocali, ritmo, accenti, inclinazione, timbri, silenzio...
- **Postura e gestualità**: comportamento motorico-gestuale, pantomima.
- **Mimica facciale**: mimico visivo, sguardo e contatto visivo.
- **Distanza e spazio** (prossemica): comportamento spaziale, contatto fisico, vicinanza.
- **Aspetto esteriore**: conformazione fisica, abbigliamento, trucco, acconciatura...

LA COMUNICAZIONE NON VERBALE (CNV)

La **gestualità intenzionale** (P. De sario)

Sono una serie di **gesti regolatori**, che partecipano, **insieme alle parole**, all'espressione del contenuto del discorso e alla **regolazione della conversazione**.

Repertorio GIA (Gestualità intenzionale applicata) ³⁵		
Uso/Impiego	Gesto coesivo	Icona
Ascoltare, dare la parola	Vassoio	
Invitare, incoraggiare	Vassoio doppio	
L'altro deve concludere	Pinza	
Imperativo a concludere	Pinza chiusa	
Andare alla sostanza	Borsa	
Togliere la parola, proteggersi	Stop	
Connettere	Indici a pendolo	
Elettrizzare, smuovere	Scossa	

LA COMUNICAZIONE NON VERBALE (CNV)

La postura “energetica” (P. De sario)

- **Movimenti del capo:** è un aspetto che influisce sul prosieguo del discorso
- **La pantomima:** il sistema di comunicazione gestuale (ad es quando si parla con uno straniero senza conoscerne la lingua)
- **Postura energetica:** postura aperta all'altezza del torace; Postura ben orientata verso il destinatario; Postura eretta su asse verticale
- **Grounding:** poggiar ei piedi bene a terra per creare il maggiore radicamento
- **Biocentro:** porsi in modo tonico e morbido, orientandosi verso l'altro, con un baricentro su di sè

COMUNICARE INFORMAZIONI IN MODO SEMPLICE



LA REGOLA DELLE 5 W

Who? [«Chi?»]

What? [«Che cosa?»]

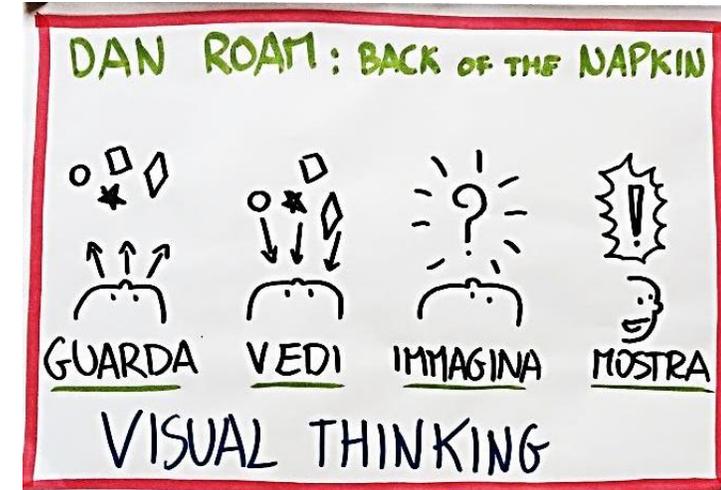
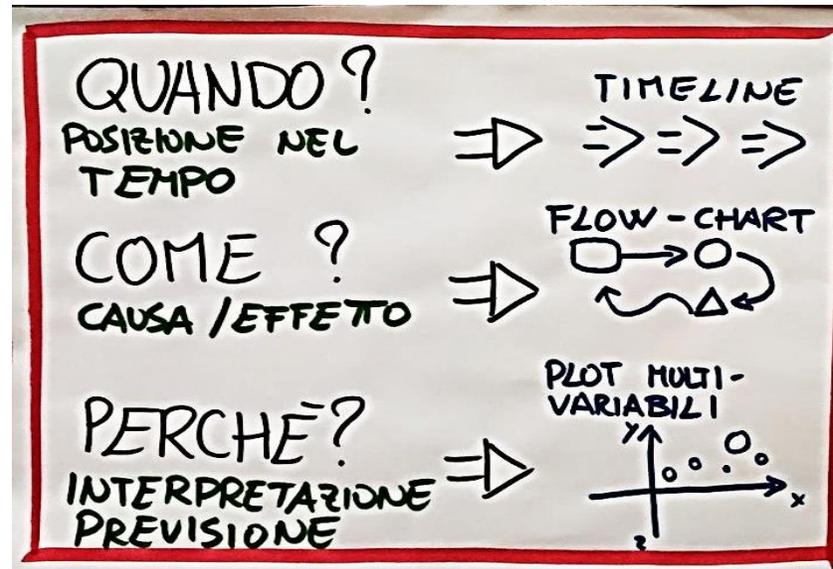
When? [«Quando?»]

Where? [«Dove?»]

Why? [«Perché?»]

How much/many? [«Quanto?»] è stato fatto sino ad ora

How? [«Come?»] posso partecipare attivamente/influire



DISPUTE RESOLUTION CONSORTIUM NY

<p>Dispute Resolvers MAKE TALK WORK®</p> <p>FIND COMMON GROUND Explain What Matters and Why</p>	<p>Dispute Resolvers MAKE TALK WORK®</p> <p>Practice Courtesy</p> <p>Be Willing To Listen</p> <p>Respect Differences</p> <p>And Remember What you have in Common</p>	<p>Dispute Resolvers MAKE TALK WORK®</p> <p>Appreciate the Variety in People's Backgrounds and Customs and Colors and...</p>	<p>Dispute Resolvers MAKE TALK WORK®</p> <p>When you're SURE you're RIGHT</p> <p>Talk about what can be done List pros & cons of all sides</p> <p>Find ideas in common</p>	<p>Dispute Resolvers MAKE TALK WORK®</p> <p>ASK QUESTIONS TO GET INFORMATION</p> <p>What do you think? Is this what you mean? How will this work for you?</p>	<p>Dispute Resolvers MAKE TALK WORK®</p> <p>It's OK to say you're sorry even if you didn't do anything wrong</p> <p>I didn't want to hurt you I'm sorry this happened</p>
<p>Dispute Resolvers MAKE TALK WORK®</p> <p>NOTICE BODY LANGUAGE</p> <p>We communicate with or without words</p>	<p>Dispute Resolvers MAKE TALK WORK®</p> <p>AND</p> <p>Use AND instead of but to add your thoughts and let ideas flow</p> <p>I hear what you're saying < - but - ></p>	<p>Dispute Resolvers MAKE TALK WORK®</p> <p>Use Silence to: Listen and Hear More</p> <p>Take Time to Think</p> <p>Understand Better</p>	<p>Dispute Resolvers MAKE TALK WORK®</p> <p>Apologies</p> <p>APOLOGIES CAN Reduce Tension Acknowledge Another's Hurt Help People Move On</p>	<p>Dispute Resolvers MAKE TALK WORK®</p> <p>Cool Down The Conflict</p> <p>Take a deep breath Lower your voice Take time out</p>	<p>Dispute Resolvers MAKE TALK WORK®</p> <p>Use Effective Words, See What Happens!</p>

CONCLUSIONI

Come la cera, che per natura è dura e friabile e diventa plasmabile con un po' di calore, sicchè assume qualsiasi forma,

così si possono rendere duttili e compiacenti, con un po' di cortesia e gentilezza, persino gli uomini più testardi e ostili.

Schopenhauer

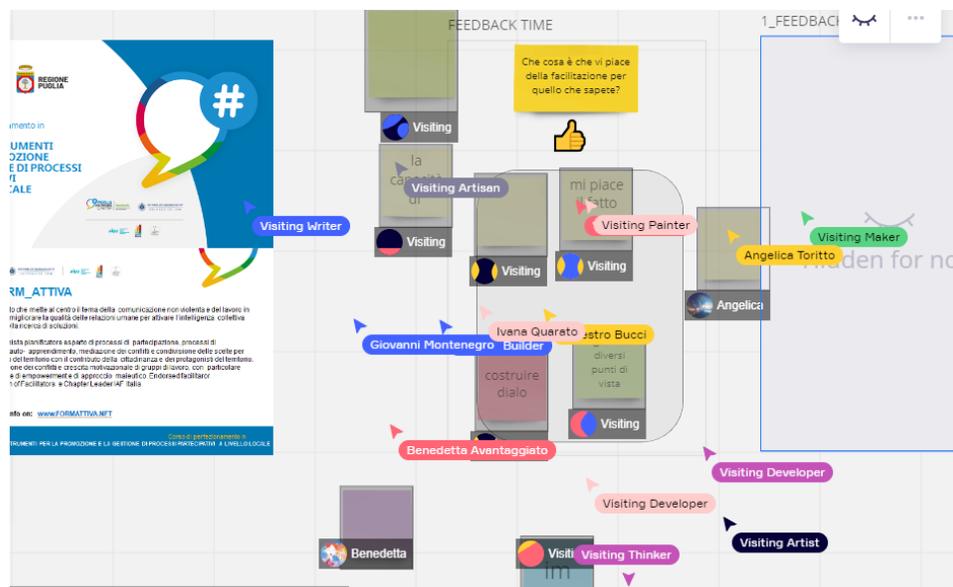


IL FACILITATORE

- Che cosa è che vi piace della facilitazione per quello che sapete?

LINK ALLA LAVAGNA MIRO:

https://miro.com/app/board/uXjVP33QiQA=?share_link_

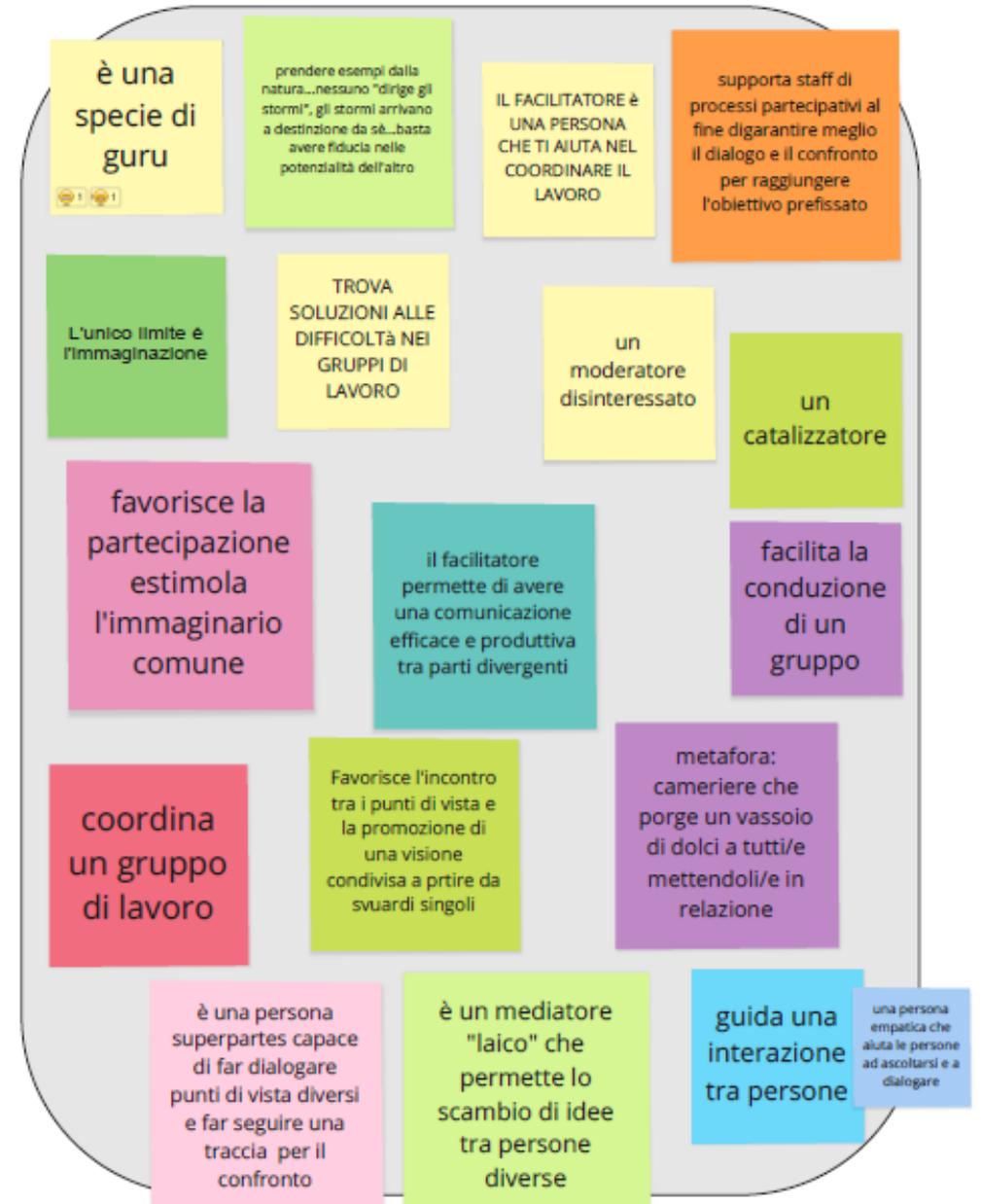


IL FACILITATORE

- **Una domanda che vi fate rispetto la facilitazione? Un dubbio che avete?**

LINK ALLA LAVAGNA MIRO:

https://miro.com/app/board/uXjVP33QiQA=/?share_link_id=546442539036



IL FACILITATORE

- Come spiegare cosa fa il facilitatore, come trovare le parole per presentarlo ad un amico?

LINK ALLA LAVAGNA MIRO:

[https://miro.com/app/board/uXjVP33QiQA=/?s](https://miro.com/app/board/uXjVP33QiQA=/?share_link_id=546442539036)

[hare_link_id=546442539036](https://miro.com/app/board/uXjVP33QiQA=/?share_link_id=546442539036)





A BREAK?





GLI STRUMENTI DEL FACILITATORE



Corso di perfezionamento in
METODI E STRUMENTI PER LA PROMOZIONE E LA GESTIONE DI PROCESSI PARTECIPATIVI A LIVELLO

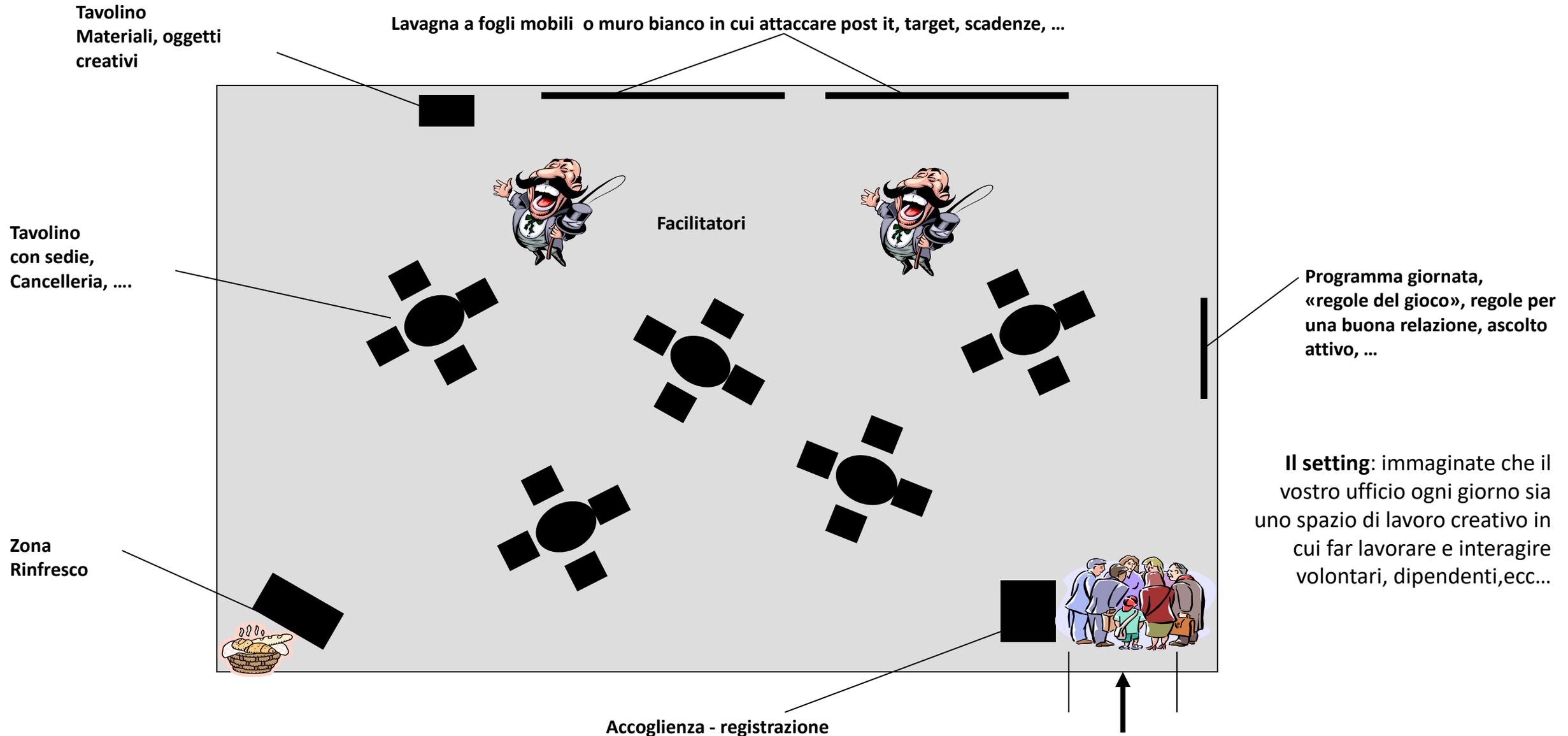
LOCALE

I RUOLI DEL *DREAM* TEAM

I ruoli sono interscambiabili e si possono ricoprire più ruoli:

- **Facilitatore:** apre e conduce l'incontro e invita tutti i partecipanti a fornire contributi attivi.
- **Co-facilitatore:** supporta il facilitatore, segue la scaletta del workshop, raccoglie informazioni, segna l'ordine di arrivo delle domande dei partecipanti.
- **Custode del tempo:** tempi e scadenze durante e dopo il workshop..
- **Redattore:** reporter, documentazione scritta, visuale, fotografica e video, durante e dopo il workshop.
- **Osservatore:** osserva il comportamento dei partecipanti e come si svolge l'organizzazione del workshop. Individua punti forti e criticità.
- **Ambasciatore:** approfondimenti, studio, raccolta informazioni e coordinamento con altri soggetti utili da coinvolgere/contattare.

L'IMPOSTAZIONE DELLA SALA/SPAZIO DI LAVORO



IL REPORT

Si occupa di redigere il report dell'incontro - riunione

TITOLO - DATA

Contesto:

Presenti (inserire indirizzo mail/contatti):

.....
.....

Clima di lavoro:

.....

Cosa ci siamo detti/cosa proponiamo:

.....

Quali prossimi passi ?

.....

I POST - IT

I tre **principi** che regolano l'uso del post-it sono:

- un concetto per ogni post-it
- scrivere in stampatello e chiaro - leggibile anche da lontano
- sintesi: massimo tre righe o sette parole per ogni post-it

Dopo aver raccolto i post-it si creano dei
cluster/macrocategorie



I POST - IT

In vista dei **laboratori del nuovo anno**, quale è per voi l'**oggetto su cui co-progettare** un percorso partecipativo?





L'ASCOLTO ATTIVO



Corso di perfezionamento in
METODI E STRUMENTI PER LA PROMOZIONE E LA GESTIONE DI PROCESSI PARTECIPATIVI A LIVELLO

LOCALE

L'ASCOLTO ATTIVO

ESERCITAZIONE PRATICA – 10 minuti

Formiamo delle coppie

Parlate uno alla volta descrivendo qualcosa che vi è successo di recente

Colui che ascolta deve **fare di tutto per distrarsi e non ascoltare l'interlocutore**

Descrive cosa avete fatto domenica scorsa

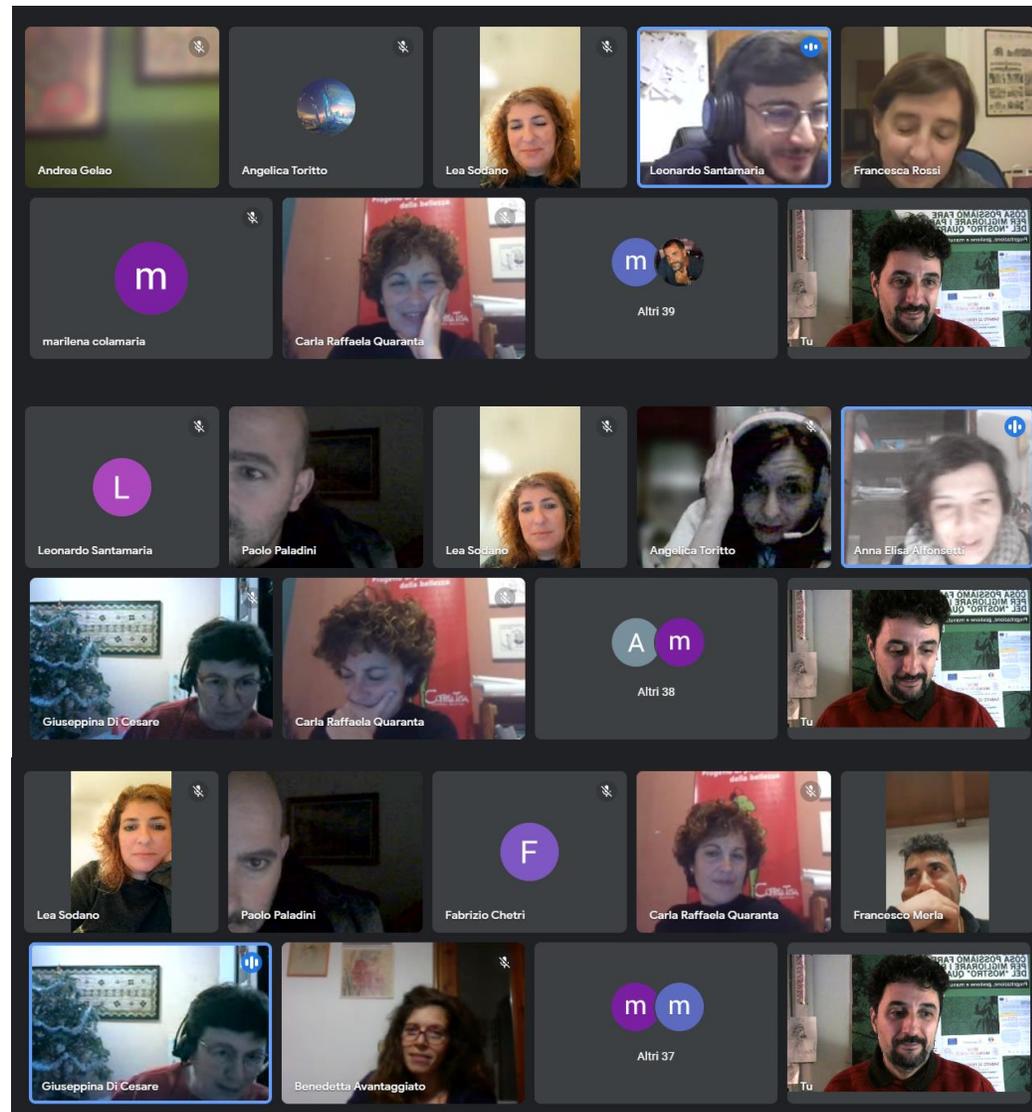
Descrive cosa avete fatto lo scorso sabato sera

.....

L'ASCOLTO ATTIVO

Come vi siete sentiti durante l'attività?

- Non siamo riusciti a non ascoltare, difficile in due
- Malissimo
- Una tortura, un supplizio
- Si perde la concentrazione e il filo del discorso
- Difficile anche distraendosi, non prestare l'attenzione
- Utile raccontare cose che non si condividono, sono più interessanti
- Un deficiente a distrarsi
- L'ho coinvolto con un caffè
- Mi sono divertita
- Simpaticissima situazione, sogni e desideri
- Situazione surreale
- Da fastidio vedere qualcuno che non ascolta
- Ho raccontato mentre ascoltavo la tastiera di Fabrizio che scriveva e mandava delle pec
- Mi dispiaceva non ascoltare
- La mimica facciale mi faceva capire che in realtà mi ascoltava
- Abbiamo fatto autocritica sui nostri ruoli
- Sono stata insistente e forse ho infastidito l'ascoltatore



L'ASCOLTO ATTIVO

Le "Sette Regole dell'Arte di Ascoltare" (Sclavi,2000)

1. Non avere fretta di arrivare a delle conclusioni.

Le conclusioni sono la parte più effimera della ricerca.

2. Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista.

Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista.

3. Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva.

4. Le emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio.

Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi. Il loro codice è relazionale e analogico.

5. Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili.

I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti, perchè incongruenti con le proprie certezze.

6. Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione interpersonale.

Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la **gestione creativa dei conflitti**.

7. Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una **metodologia umoristica**.

Ma quando hai imparato ad ascoltare, l'umorismo viene da sè.

L'ASCOLTO ATTIVO

Ascolto attivo - 3 fasi: accoglienza, ASCOLTO, restituzione



L'ASCOLTO ATTIVO

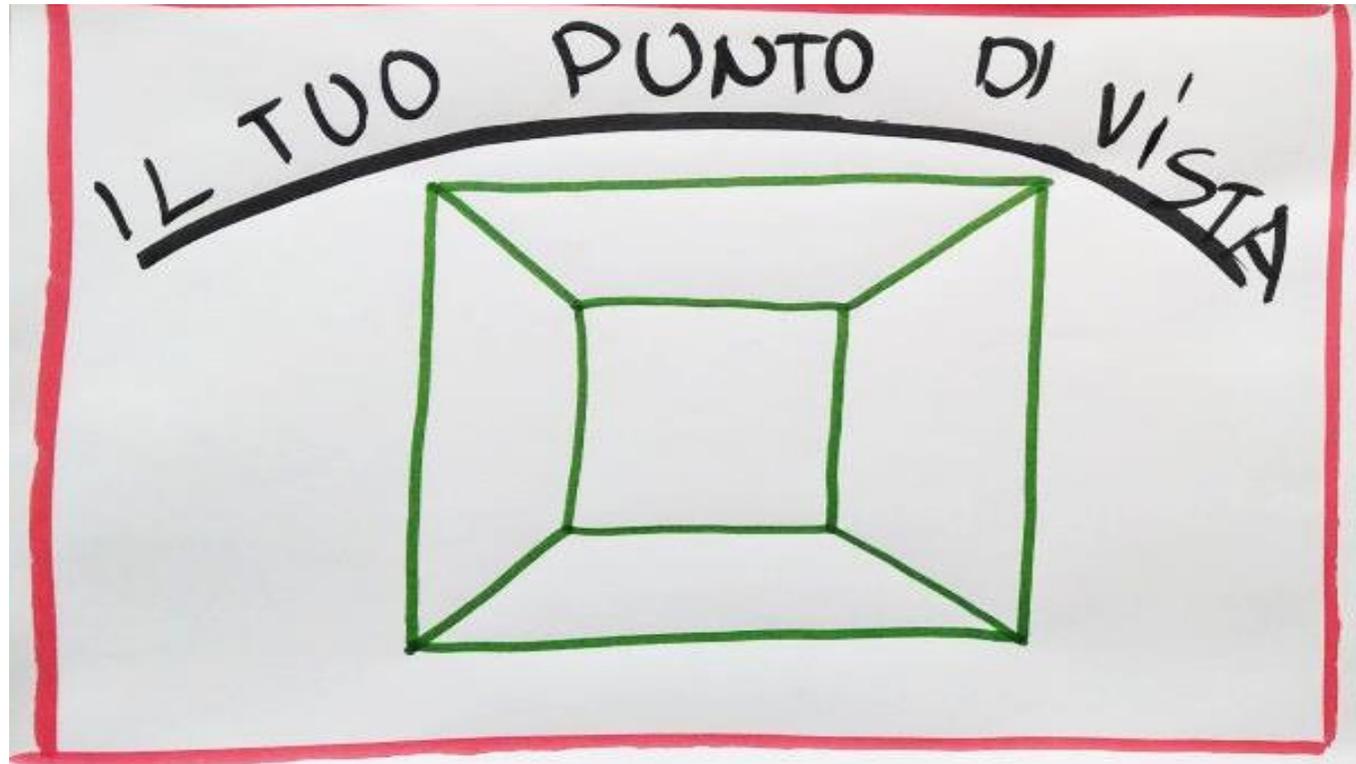
Ascolto attivo - 3 fasi: accoglienza, ascolto, restituzione

Stretching: predisporci per ascoltare, ovvero per dare spazio all'altro. Non dobbiamo essere sovraccarichi, perché non c'è spazio



L'ASCOLTO ATTIVO

Il tuo punto di vista: quel che vedi dipende dal tuo punto di vista. Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista



L'ASCOLTO ATTIVO

Il giudizio: se vuoi comprendere quello che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva. (M. Sclavi)



L'ASCOLTO ATTIVO

Io sono qui: creare la relazione – accompagnare e sostenere il discorso



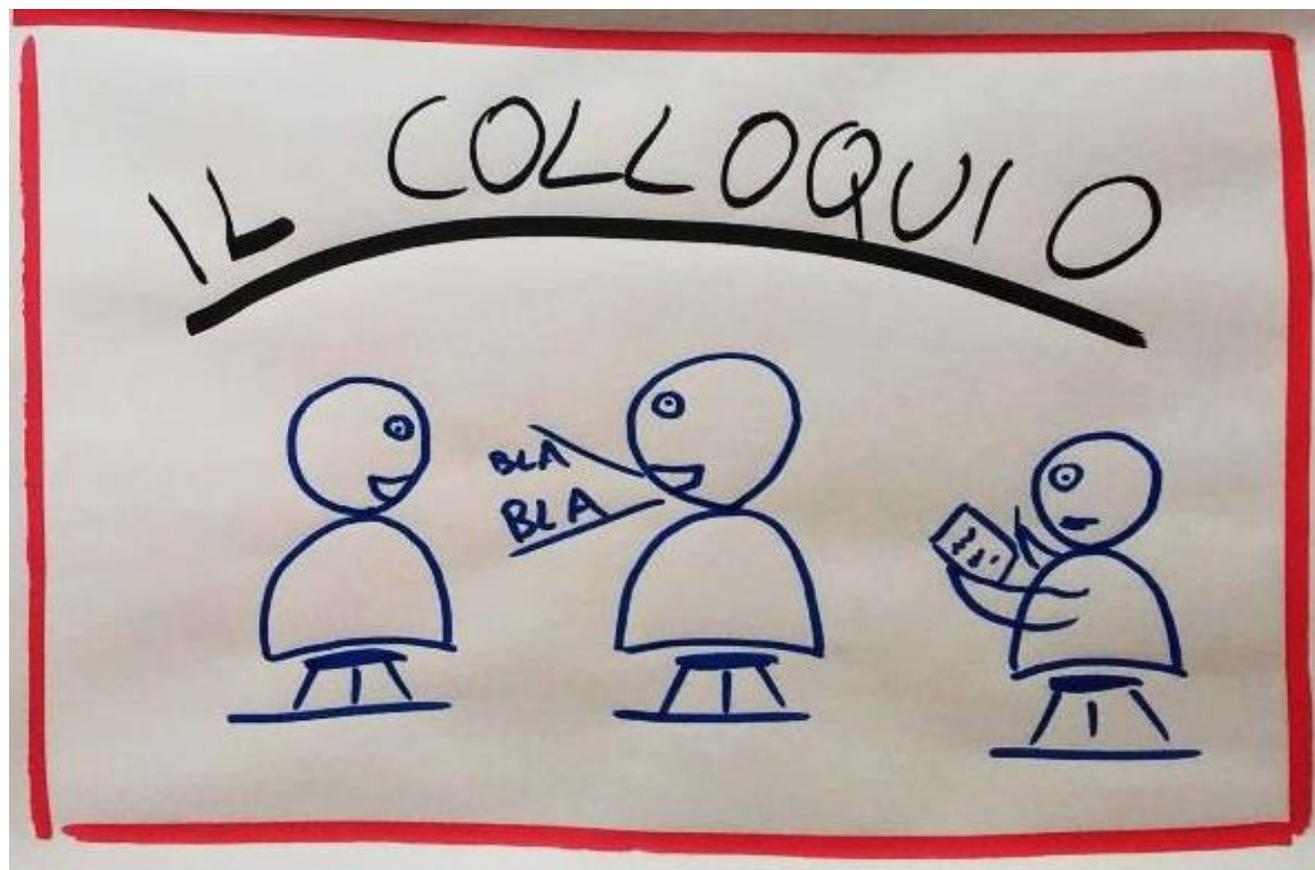
L'ASCOLTO ATTIVO

Le emozioni: riconoscere le emozioni e parlare di emozioni



L'ASCOLTO ATTIVO

Il colloquio: parafrasare



L'ASCOLTO ATTIVO

ESERCITAZIONE PRATICA – 20 minuti (10 minuti a partecipante)

Formiamo delle coppie

Pensate ad un conflitto che avete in essere o ad una situazione che vi è successa in ambito lavorativo, familiare, associativo, ecc...

Parlate uno alla volta e descrivete il conflitto o la situazione

Colui che ascolta deve applicare l'ascolto attivo:

- Accogliere il partecipante/farlo sentire a suo agio
- usare i marcatori vocali per sostenere il discorso
- fare domande unicamente per comprendere meglio la situazione
- restare il più possibile in silenzio

- Comprensione, assunzione di nuova conoscenza..... ah
- Incertezza, dubbio.....mah
- Ascolto attento mhm...mhm
- Sorpresa uh
- Dispiacere ohh
- Disappunto ah!
- Soddisfazione aah, oh, ooh

L'ASCOLTO ATTIVO

ESERCITAZIONE PRATICA

Come è andata? Come vi siete sentiti?

- Ci sono delle professioniste in questo corso: eccellenti domande che hanno fatto uscire il personaggio
- Espressioni che non manifestavano emozioni
- Non hai mai interrotto il flusso del dialogo
- Si sentiva accolto e ascoltato da te
- L'osservatore non è un soggetto che intima il dialogo
- Ha messo molto a suo agio l'ascoltare
- I marcatori vocali se non escono naturali, sono fastidiosi: devono essere vicini al tuo modo di fare
- Fare attenzione a porre una domanda molto oggettiva
- Eravamo in 4 donne ad ascoltare e il narratore era un uomo, felice di essere ascoltato
- La restituzione ha confermato la lettura delle emozioni del conflitto
- Empaticamente mi sono sentito accolto e percepito
- Mi sono sentita libera di parlare
- Lavorare in 5 persone è stato un valore aggiunto

FAVORIRE IL DIALOGO

Domande per chiarire

Può spiegarmi meglio cosa intende con....?

Cosa significa?

Domande per esplorare

Rispetto a “quanto detto ora” cosa ne pensano le persone che non si sono ancora espresse?

Vi sono altre opinioni/idee in merito?

Parafrasare

Se ho ben capito lei intende dire.....

Quindi per riassumere le sue parole, potremmo dire.....

FEEDBACK FINALI

- Bella lezione, mi è molto piaciuta l'applicazione pratica e sperimentale dei concetti spiegati durante la lezione
- Contenuti molto utili
- Lezione in cui sono state trasferite le conoscenze, in maniera leggera e chiara
- In presenza sarebbe stato un bel momento di aperitivo conclusivo
- Molto interessante





GRAZIE PER L'ATTENZIONE WWW.FORMATTTIVA.NET

