Andrea Anilonti

INVESTI SU TE STESSO

COMUNICAZIONE EFFICACE - LEVEL UP!
Come comunicare bene per lavorare (e vivere) meglio

CHI SONO?

"Coach da una vita, una vita da coach"

Il basket è stato al centro della mia vita. Sono stato prima uno scarso giocatore con il sogno di arrivare a giocare in serie A. Poi per **15 anni coach di basket professionista**, ruolo che mi ha permesso di realizzare il mio sogno. Perché in serie A ci sono arrivato veramente.

In questo periodo della mia vita ho avuto la possibilità di collaborare con alcuni tra i migliori coach di basket al mondo e da loro ho imparato tecniche e strategie per gestire al meglio persone, per motivarle e ispirarle a tirar fuori il meglio e andare oltre gli ostacoli.

Ho imparato che il talento è importante, ma che è il duro lavoro che fa la differenza.

Ho imparato che **il successo è un risultato**, e che per raggiungerlo una squadra deve allenarsi per migliorare tre aspetti:

- Competenze individuali
- Teamwork
- Modello organizzativo

Nel 2016 è nata mia figlia Alice e ho deciso che il lavoro dell'allenatore non faceva più per me: volevo stare vicino e crescere mia figlia!

"Che lavoro posso fare?" è stata la domanda (sbagliata) che per mesi mi è girata nella testa e, avendo lavorato anche nel mondo dell'IT occupandomi di **trasformazioni digitali**, sono tornato all'altro mio grande amore: l'informatica.

Ma non ero felice, quello che facevo non mi dava soddisfazione.

La svolta è arrivata quando ho cambiato quella domanda: da *"Che lavoro posso fare?"* in ***"Che cosa so fare?"***.

La risposta è arrivata in maniera naturale: **aiutare le persone ad andare oltre gli ostacoli e raggiungere i loro obiettivi**.

Da quel momento le cose sono state molto più chiare: ho conseguito un **Master in Coaching** e uno in **Business Model Designer**. Questi sono gli strumenti che utilizzo giornalmente per aiutare aziende e liberi professionisti a raggiungere i loro obiettivi. Ancora non ero soddisfatto di quello che riuscivo a fare per gli altri, e allora sono andato oltre: **ho sviluppato alcuni format unici** in cui le mie diverse anime si uniscono e contaminano.
Il ***design thinking*** per approcciare i problemi e le esigenze delle aziende da un punto di vista differente, la ***formazione*** come strumento chiave per migliorare quelle competenze necessarie a raggiungere i risultati pianificati e il ***coaching*** per aiutare le persone ad affrontare con serenità e, perché no, un pizzico di allegria, quei cambiamenti che inizialmente spaventano ma che sono necessari per realizzare tutti quei sogni che da troppo tempo rimasti chiusi in un cassetto.
La mia Vision? ***Immagino un mondo in cui le aziende siano allo stesso tempo innovative e sostenibili***.
La mia Mission? **Trasferire strategie e competenze per trasformare le aziende in clienti-centriche tramite l'adozione di modelli organizzativi che mettano al centro le persone**.
Perché l'unica **innovazione (di valore)** sostenibile si ottiene introducendo quei **cambiamenti** utili a raggiungere il successo desiderato.

COMUNICAZIONE AVANZATA

MIGLIORARE

le competenze relazionali (=SOFT SKILLS) utili nel mondo del lavoro

CAMBIAMENTO

Processo mediante il quale mi adatto ad un contesto in trasformazione uscendo dalla mia

COMFORT ZONE

Insieme dei comportamenti ed azioni nelle quali possiamo impegnarci senza diventare preoccupati o ansiosi.

Peccato che…difficilmente si crea valore facendo sempre le stesse cose.

QUAL È L'UNICA COSA CHE POSSO CAMBIARE?
ME STESSO

- Pensare da **CAUSA** e non sentirmi effetto delle circostanze
- Essere **RESPONSABILE** delle conseguenze delle mie azioni

Un pensiero causativo mette ME STESSO come soggetto dell'azione

...facciamo un esempio….

Siamo ad una riunione e stiamo spiegando ai nostri collaboratori il nuovo progetto.

Ad un certo punto uno di loro alza la mano, prende la parola e afferma: ***"non ho capito i passaggi per raggiungere l'obiettivo finale****".*

COME REAGISCO?

"Non capisci", "Non mi hai ascoltato?" = considerarmi l'**effetto**, ovvero pensare che il collaboratore non sia in grado o non abbia voglia di comprendere

"Dove non sono stato chiaro?" = considerarmi la **causa** della non comprensione, prendermi la **responsabilità** della mancata efficacia della mia comunicazione e, di conseguenza, **cambiare** qualcosa nel processo comunicativo

Il risultato è completamente diverso

IL PENSIERO CAUSATIVO CREA VALORE!

CREARE VALORE

=

pensare da CAUSA e non sentirmi EFFETTO delle circostanze

+

Essere RESPONSABILE delle conseguenze delle mie azioni

"L'uomo non è il prodotto delle circostanze. Le circostanze sono il prodotto dell'uomo"
Benjamin Disraeli

INIZIAMO CON UN PO' DI PRATICA

REGOLE

- *Un foglio di carta per ognuno*
- *Quando inizia l'esercitazione, tutti dovranno tenere gli occhi chiusi fino alla fine dell'esercitazione*
- *Durante l'esercitazione non è consentito fare domande, parlare, ridere etc.etc... è richiesto assoluto silenzio*

ISTRUZIONI

- *Prendete in mano il foglio*
- *Piegatelo due volte e strappate lungo il lato superiore*
- *Ora girate il foglio di 90 gradi, piegatelo ancora e strappate il lato inferiore*
- *Aprite gli occhi*

OBIETTIVO: Tutti i fogli devono tra loro identici

QUANTO È IMPORTANTE POSSEDERE UNA **COMUNICAZIONE EFFICACE?**

COS'E'?
È un **processo** che permette di trasferire informazioni

Perché svilupparla?

"Se conosci il nemico e te stesso, la tua vittoria è sicura.
Se conosci te stesso ma non il nemico, le tue probabilità di vincere e perdere sono uguali.
Se non conosci il nemico e nemmeno te stesso, soccomberai in ogni battaglia."
(L'Arte della guerra - Sun Tzu)

PROCESSO COMUNICATIVO

Emittente
Canale
(voce, pause, gesti…)

Ricevente
Contesto

I tre canali comunicativi:

- Verbale
- Para verbale
- Non verbale

LA TEORIA DEI SISTEMI RAPPRESENTAZIONALI

- Visivo 50%
- Auditivo 30%
- Cinestesico 20%

VISIVO

- Persona dinamica
- Ragiona per immagini
- Gesticola, disegna
- Parla velocemente e con poche pause
- Estroversi
- Impulsivi
- Competitivi
- Amano progettare
- Attente ai dettagli

Frasi più usate: “mettere a fuoco”, “combinarne di tutti i colori”

AUDITIVO

- Persona rilassata
- Le parole sono importanti
- Dà importanza al dialogo e alla discussione
- Parla con cadenza ritmata e usando pause al posto giusto
- Introversi
- Riservati
- Riflessivi
- Ben organizzati
- Ponderati nelle scelte

Frasi più usate: “dirlo chiaro e forte”, “prestare orecchio”

CINESTESICO

- Tono di voce basso
- Fa respiri lunghi e profondi
- Fa numerose pause
- Gestualità lenta
- Ricerca il contatto fisico con l'interlocutore
- Emotivi
- Socievoli
- Sanguigni e spontanei
- Non nutrono interesse per i dettagli

Frasi più usate: "tagliare corto", "pelle d'oca"

FACCIAMO PRATICA

ALLENIAMO LO STORY TELLING

Muniamoci di carta e penna e buttiamo giù la nostra storia dall'inizio alla fine (sia essa di fantasia o una case history aziendale).

Rileggiamo quanto abbiamo scritto e limiamo i punti noiosi, farraginosi o inutili al fine della trasmissione del messaggio che ci siamo prefissati.

Trasformiamo gli incisi necessari in parti integranti del discorso e continuiamo a rileggere e correggere finché la storia non sarà efficace.

E TU CHE TIPO SEI?

TEST SULLA TEORIA DEI SISTEMI REPPRESENTAZIONALI

Sei VISIVO, AUDITIVO O CINESTETICO?

In riunione con il capo:
- Illustro il progetto
- Parlo del progetto
- Racconto del progetto

Al ristorante:
- Mi fa vedere il menù?
- Mi dice cosa posso mangiare oggi?
- Cosa c'è di buono?

Durante una discussione:
- Ho un punto di vista totalmente diverso dal tuo!
- Ti dico chiaramente che non sono d'accordo con te!
- Quello che dici non mi convince!

In un'agenzia viaggi:
- Mi mostra qualche dépliant?
- Mi dica che viaggi organizzate?
- Mi faccia capire i vantaggi delle vostre offerte

Riflettendo:
- Lo vedo come un problema
- Mi suona come un problema
- Lo sento come un problema

MIGLIORARE LA PROPRIA COMUNICAZIONE IN 3 STEP

1. VERBALE

✓ Scrivo il messaggio
✓ Lo rileggo e verifico che sia chiaro e comprensibile

2. PARA VERBALE

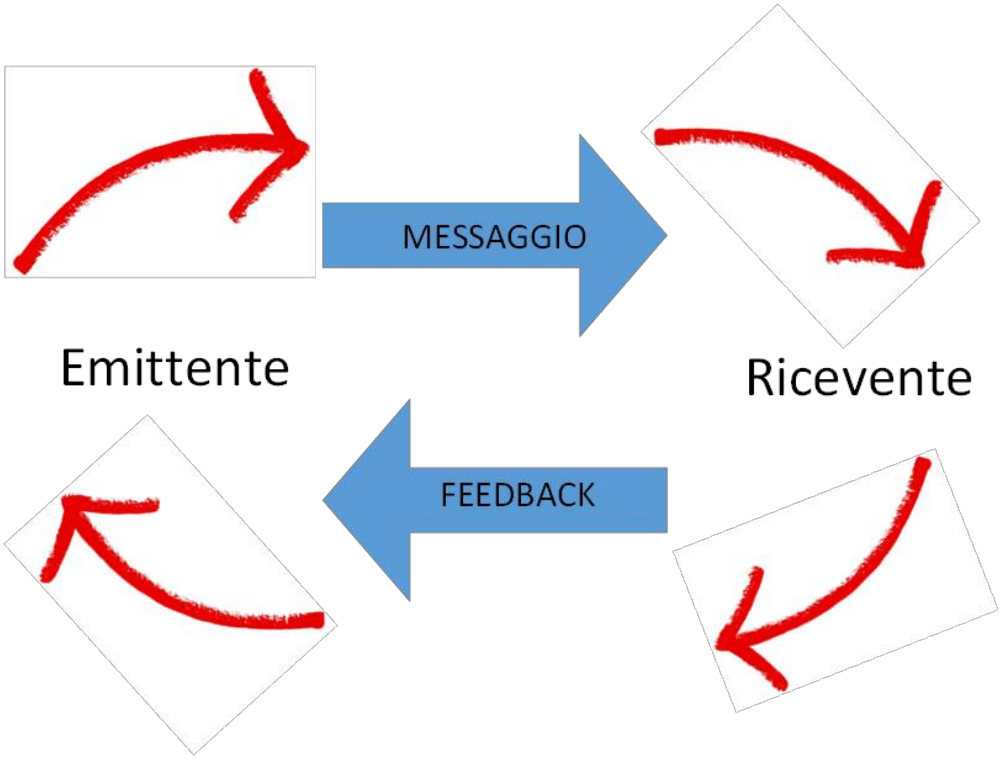
✓ Rileggo ad alta voce
✓ Registro l'audio
✓ Verifico: tono, pause e chiarezza

3. NON VERBALE

✓ Eseguo una «prova generale»
✓ Mi riprendo
✓ Verifico: postura e gestualità

COME CAPISCO CHE IL MESSAGGIO È ARRIVATO?

PROCESSO COMUNICATIVO



*"Non è importante ciò che dite **ma** ciò che loro sentono"*

Il **feedback** permette di:

- Migliorare la comprensione del messaggio
- Migliorare il clima e la collaborazione ***(TEAM WORK)***

COME ***DARE*** UN FEEDBACK?

- descrivere un fatto, senza esprimere giudizi
- dato immediatamente
- specifico, non generale
- utile e servire a dare una mano
- opportuno, dato nel luogo e nel momento giusto

COME ***RICEVERE*** UN FEEDBACK?

- Ascoltare ciò che ci viene detto restando disponibili e calmi
- Verificare di aver compreso correttamente
- Richiedere eventuali chiarimenti
- Offrire la propria interpretazione e **ringraziare**

ALLENIAMOCI A DARE FEEDBACK!!

- *Avete chiesto ad Andrea, un vostro collaboratore, di fare 8 copie di un importante documento che dovrete presentare al CDA della società di cui siete AD, da questo incontro dipende la vostra riconferma!*

- *Andrea, sempre molto veloce, prepara le copie e le posiziona già sul tavolo, ognuna di fronte ai vari posti a sedere dei componenti del CDA.*
- *Peccato che…le copie siano in bianco e nero e a voi servivano a colori per via dei vari grafici che avevate inserito!!!*

- *Per fortuna le vostre doti di comunicazione vi sono tornate utili e avete conservato il vostro posto di AD!!*

Ora però è giunto il momento di dare un feedback ad Andrea sul suo operato, e…

COSA FATE? E COSA DITE?

TECNICA SANDWICH

#1

Preparazione

Non creare la situazione senza esserti preparato e aver pianificato. Un buon piano d'azione è uno strumento per avere successo in questo compito!

Se ti affidi all'improvvisazione potrai facilmente uscire fuori dal tracciato e perdere così il controllo della conversazione.

Allenati e prepara il tuo discorso: sia il contenuto sia come lo dirai.

#2

Complimenti - Individua i lati positivi

Trova qualcosa di significativo che la persona ha fatto.

Questo deve essere collegato al tipo di riscontro che darai, e deve essere abbastanza recente.

Se, per esempio, un collaboratore ha fatto delle copie in bianco e nero invece che a colori, un modo per iniziare la conversazione potrebbe essere: ***"Apprezzo davvero la tua velocità nel farmi queste copie!".***

#3

Feedback - Presenta i fatti

Ora il tuo interlocutore è attento e ha uno stato d'animo ricettivo. Fai una breve pausa per far recepire i sentimenti positivi creati dal tuo complimento, poi passa direttamente al riscontro.

Evita di usare le parole "*ma*" e "*ma la prossima volta*" perché questo crea l'atmosfera difensiva che stai cercando di evitare. Sii diretto e deciso, ma mai arrabbiato o irrispettoso.
"La prossima volta che devi fare delle copie, vorrei che decidessimo insieme se farle a colori o in bianco e nero!".

#4
Incoraggia - Dai una prospettiva positiva
Quando dai il riscontro, creerai inevitabilmente un disagio emotivo nel tuo interlocutore. Non devi lasciare che questo stato rimanga, devi intervenire velocemente e nel modo corretto per superare questo ostacolo.
Mostra i risultati positivi che potrebbero essere generati da un impegno futuro.
La conclusione è che c'è una buona base per cominciare (il complimento iniziale), ci sono modi per migliorarla (riscontro), e questi due insieme produrranno risultati ancora migliori.
"***Vedrai che così facendo saremo ancora più veloci e avremo più tempo libero da dedicare ad altre attività*!**".

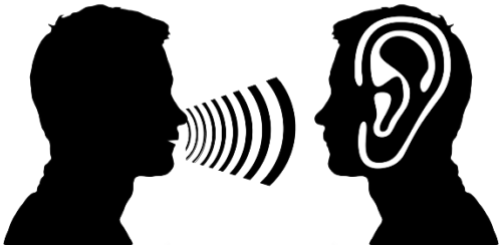
Le basi della comunicazione efficace

- Canali comunicativi
- Teoria dei sistemi rappresentazionali
- Importanza del feedback
- **INTERCETTARE I BISOGNI**

ASCOLTO ATTIVO

“Perché è così difficile capire che gli altri sono più portati ad ascoltarci ***se noi prima ascoltiamo loro?****”*

ASCOLTO ATTIVO



Saper comunicare significa soprattutto saper **ascoltare** e quindi conoscere meglio gli altri

L'ascolto è un **processo attivo**:

- Guarda negli occhi il tuo interlocutore quando parla
- Non interromperlo
- Non anticipare il suo pensiero
- Utilizza la tecnica della **riformulazione** (es: *"Quindi mi stai dicendo che…, giusto?"*)

Perché l'ascolto attivo è importante?
Perché quando tu ascolti attivamente fai sentire l'altro importante, capito e accettato.

È un **bisogno** di tutti gli esseri umani sentirsi importanti, degni di attenzione

"Parlare è un bisogno, ascoltare è un arte"
Goethe

ASCOLTO ATTIVO

Qual è il carburante dell'ascolto attivo?

L'ATTENZIONE

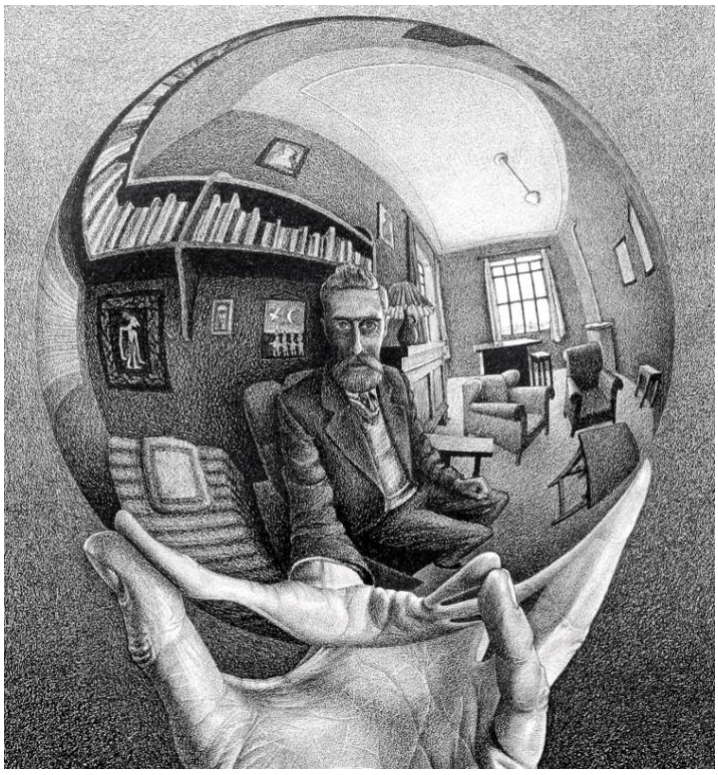
Devo essere nel giusto "stato" per essere in grado di ascoltare e, di conseguenza, comunicare efficacemente

Come possiamo definire l'attenzione?

- Entusiasmo
- **Forte interesse** → **Stato emotivo in cui le cose riescono**
- Logica (Comfort Zone)
- Noia
- Risentimento
- Rabbia
- Ansia
- Apatia

Come attivare l’attenzione: il metodo SAP

Strategia
Auto-analisi
Pro-attività



METODO SAP

STRATEGIA

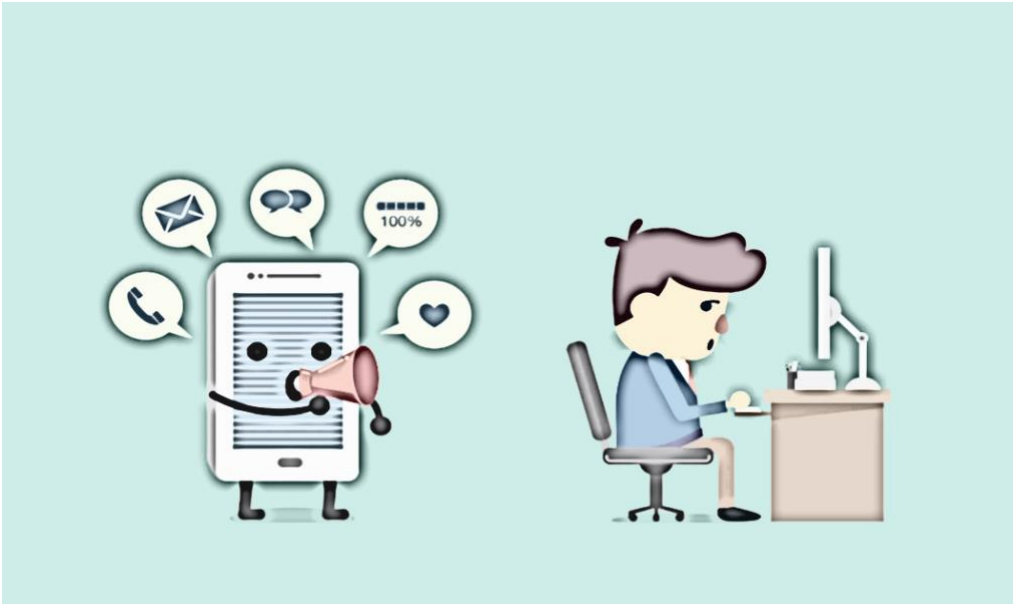
- Con chi devo comunicare?
- Chi è il mio interlocutore? (Target)
- Ho già avuto a che fare con questo tipo (target) di persona?
- Che informazioni posso raccogliere su di lui?
- Quali bisogni espressi ha?
- Quali bisogni non espressi potrebbe avere?
- Come comunico con questo tipo di persona?
- Come mi vesto?
- Che linguaggio userò?
- Quali obiettivo voglio raggiungere?
- L'obiettivo è mio? C'è un vantaggio reale per il mio interlocutore? Dovrò accettare / proporre un compromesso?
- Quali obiezioni mi potrà porre?

METODO SAP

AUTO-ANALISI

Auto-analisi: eliminare le distrazioni esterne (**pensare da causa!!**)
Auto-analisi: Eliminare le distrazioni interne (per entrare nel **flow**)

- Gestione delle notifiche del cellulare
- Gestione delle chiamate in ingresso sul cellulare
- Gestione delle mail
- Gestione del foglio appunti: prendere appunti va benissimo, disegnare un po' meno!
- **Gestione di qualsiasi cosa esterna a te e che, per te, rappresenta una distrazione!**



METODO SAP

PRO ATTIVITA’

- *Prima della prestazione*: identifica una serie di azioni che, in sequenza, fanno sì che le cose ti vengono facili (**il tuo Flow**)
- *Prima della prestazione*: strategia (**preparazione**) perfetta al 200% e chiara nella nostra testa (utilizzare uno strumento visuale: le ***Mappe Mentali***)
- *Durante la prestazione*: quando arriva un pensiero rivolto al passato o al futuro devi essere pronto a identificarlo, eliminarlo e tornare nel presente (allenati con ***Tecnica della Visualizzazione***)
- *Durante la prestazione*: **prendi appunti**!

La regola aurea:

CHI DOMANDA COMANDA!

So fare le domande giuste?

LE DOMANDE

1. **CHIUSE**: utilizzate per procurarsi informazioni specifiche
2. **APERTE**: mirano a conoscere fatti e/o opinioni
3. **INGESTIBILI**: mettono in difficoltà il nostro interlocutore
4. **GESTIBILI**: mettono a proprio agio il nostro interlocutore

Non esistono le domande giuste e le domande sbagliate

DOMANDE CHIUSE

UTILI PER

- verificare delle informazioni
- ricondurre un colloquio verso il tema principale
- sottolineare qualche aspetto particolarmente interessante

PERICOLI

- il dialogo si trasforma in un interrogatorio
- chi risponde potrebbe arroccarsi su posizioni di diffidenza o chiusura

Tipologie:

- **Risposta «Si – No»**: avere conferme su argomenti di interesse, ottenere informazioni specifiche, verificare la veridicità di risposte date in precedenza *(Hai un Piano di Comunicazione?)*
- **Identificazione**: introdotte da avverbi, aggettivi e pronomi interrogativi (ad esempio chi, cosa, dove, quando, come, quanto) che mirano ad individuare una determinata persona, un fatto, un luogo, un momento, una modalità, una quantità *(Quanto tempo hai impiegato per finire il lavoro?)*

DOMANDE APERTE

UTILI PER

- Incoraggiare l'interlocutore a fornirci maggiori informazioni possibili
- Indurre 'interlocutore verso una riflessione su un tema di cui non ha piena consapevolezza
- Allineare le mappe (punti di vista)

PERICOLI

- un quesito poco chiaro porterà ad una risposta evasiva
- Un quesito non appropriato farà dilungare l'interlocutore su temi che non interessano

Tipologie

- **Attive:** sono utili per creare engagement, rafforzare la capacità di analisi, trovare soluzioni
- **Passive:** prevedono che l'intervistatore non interrompa il flusso di parole dell'altro ma invii comunque segnali di interesse

DOMANDE APERTE ATTIVE

- **Di contatto**: servono a mettere l'interlocutore a suo agio *(Hai trovato facilmente la strada per arrivare qui?)*
- **Di indagine**: servono a mettere a fuoco un argomento *(Come affronteresti questo problema?)*
- **Ipotetiche**: lasciano la possibilità di formulare ipotesi *(Cosa faresti se..?)*
- **Di puntualizzazione**: in caso di risposte evasive *(A cosa ti riferisci in particolare?)*
- **Di opinione**: per capire l'atteggiamento *(Tu cosa ne pensi?)*
- **Riflesse**: utili per allineare le mappe *(Mi pare di capire che tu pensi che…, corretto?)*

DOMANDE APERTE PASSIVE

- **Di collegamento**: incoraggiamento non verbale. Mentre l'interlocutore parla si può mettere l'accento su alcuni concetti con espressioni come *"Capisco"*, *"Interessante"* o chiedendo di approfondire alcuni punti con formule del tipo *"Mi interessa, dimmi di più"*
- **Di parole chiave**: Si può indirizzare chi parla a fornire maggiori dettagli ripetendo una parola chiave del suo discorso (Se l'interlocutore dice *"Mi sono occupato per anni di ricerca, in particolare matematica"*, ripetere *"Ah, matematica!"*, lo incoraggerà a dirci qualcosa in più)
- **Specchio**: Se il nostro interlocutore è poco loquace si riformula la domanda partendo dalla sua risposta (se ci dice "*Lavoro nel settore della moda"*, possiamo approfondire chiedendogli *"Ah, nella moda?*" E così via)

DOMANDE GESTIBILI

UTILI PER

- Richiamare l'attenzione
- Preparare la controparte ad altre domande

Caratteristiche

- Raccogliere informazioni *(Quanto costa questo?)*
- Far pensare *(Hai qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?)*

DOMANDE INGESTIBILI

Caratteristiche

- Creano difficoltà *(Quanto costa questo?)*
- Danno informazioni *(Non sai che questa cosa non possiamo permettercela?)*
- Portano la discussione a false conclusioni *(Non ti sembra che ne abbiamo parlato a sufficienza?)*

In generale generano chiusura, atteggiamento difensivo e disagio nella controparte.

Tipologie

- **Tranchant**: costringono l'altra parte ad adottare il nostro punto di vista *(Non cercheresti mai di comportarti così, vero?)*
- **Insidiose**: mettono l'interlocutore in difficoltà a prescindere dalla risposta che darà *(Vuoi dirmi che non puoi fare un prezzo migliore?)*
- **Accese**: Innescano una reazione emotiva *(Non ti sembra che abbiamo dedicato troppo tempo per parlare di questo aspetto secondario?)*
- **Impulsive**: non sono preparate e sviano la conversazione *(Già che parliamo di questo, cosa dovremmo dire agli altri clienti che sono nella stessa situazione?)*
- **Trabocchetto**: insidiose dal punto di vista del significato della risposta *(Cosa pensi di fare: pagare il dovuto o mi devo muovere in altre sedi?)*

ASCOLTO ATTIVO

Quali sono le fasi del processo di ascolto attivo?

CALIBRAZIONE

Acquisire informazioni sulla “mappa” che il mio interlocutore ha disegnata nella sua testa.

RICALCO

Lo scopo del ricalco è quello di descrivere il punto di vista dell’altro meglio di come farebbe lui stesso in modo da costruire sintonia e fiducia

GUIDA

La soluzione al problema! Ho informazioni sulla “mappa” e la fiducia del mio interlocutore, ora lo devo guidare verso la soluzione giusta!

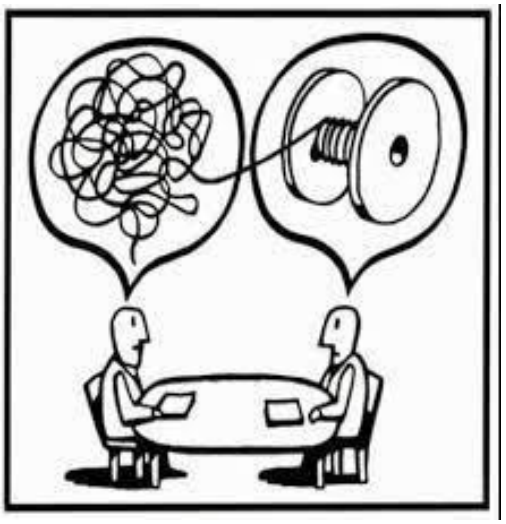
ASCOLTO ATTIVO
(in particolare il ricalco)

Domandare e riassumere

Per verificare la tua comprensione del messaggio.
"Quindi mi stai dicendo che…?"
"Quando dici...intendi dire che?"

Ascoltando:

1. Dimostri che stai ascoltando (interesse, quindi soddisfi un bisogno)
2. Puoi comprendere meglio il significato del messaggio (quindi il punto di vista del tuo interlocutore)



L’ASCOLTO NON È SOLO QUESTIONE DI ORECCHIO

✓ La **comunicazione** oggi è anche e soprattutto **digitale** oltre che analogica

✓ La teoria dell’ascolto attivo va quindi re-interpretata all’interno dello scenario in cui ci troviamo ad operare

✓ Resta valido il concetto secondo il quale se ascolto scopro e **conosco** (i **bisogni**), se conosco ho più probabilità di **raggiungere i miei obiettivi** (Piano di Comunicazione) comunicativi

Ascolto Attivo Digitale

- Stai ascoltando ciò che si dice di te e della tua proposta di valore?
- Utilizzi i commenti negativi come punto forte per migliorare la tua proposta di valore?
- Sei consapevole che il silenzio è una forma di comunicazione?

Strumenti Digitali

- **Google Alert:** permette di creare alert ogni volta che una certa parola viene menzionata
- **Radian 6**: permette il monitoraggio di diversi siti, blogs, social, etc.
- Impostare **form richiesta feedback** tramite l'utilizzo di metriche precise

RISULTATI E OBIETTIVI: DIFFERENZE?

- Un risultato è la **conseguenza** di uno o più obiettivi sensati (*Road Map*)
- Un obiettivo è un'attività o un insieme di attività che ho **sotto il mio controllo al 100%**

PIANO DI COMUNICAZIONE

1. Il risultato
2. Obiettivi (100 % sotto il mio controllo)
3. Scadenze temporali

Il risultato che voglio raggiungere è: _____

Gli obiettivi che mi pongo per raggiungere il risultato sono:

1. _____ entro il: _____
2. _____ entro il: _____
3. _____ entro il: _____

COSA MANCA?

- ✓ Per ogni obiettivo: ***cosa può andare storto?*** (molto utile per questa attività: ***Tecnica della Visualizzazione****)*
- ✓ Ri-progettare la Road Map tenendo presente gli imprevisti che riuscite a prevedere

COMUNICAZIONE EFFICACE

COME GESTIRE LE OBIEZIONI

GESTIRE LE OBIEZIONI

5 ACCORGIMENTI

Ogni volta che il nostro interlocutore ci pone un'obiezione dovremmo prendere in considerazione ciò che afferma perché per lui è importante.

5 accorgimenti utili:

1. **Tranquillità**: spesso le obiezioni nascono da paura o diffidenza; quindi, bisogna assumere un atteggiamento che faccia intendere che non avete nulla da nascondere (**com'è lo stato emotivo?**).
2. **Creare Empatia**: utilizzare la tecnica del rispecchiamento per assumere la postura del nostro interlocutore per farlo sentire a proprio agio e generare fiducia verso di voi (**l'attenzione e l'ascolto attivo sono su ON?**).
3. **No giudizi**: non giudicare in alcun modo né l'interlocutore né la sua obiezione. I giudizi sono barriere difficili poi da superare (**Ho affinato la mia tecnica di feedback?**).
4. **Congruenza**: allineare i 3 canali comunicativi, soprattutto il verbale con il non verbale. Così facendo la capacità di «trasmissione» aumentano e vi aiutano a non avere forti obiezioni (**come procede il mio allenamento dei canali comunicativi?**).
5. **Confidenza**: dovete essere a vostro agio con quello che dite, sicuri ed entusiasti! (**Ho un piano? Sono preparata/o?**)

GESTIRE LE OBIEZIONI

ERRORI DA EVITARE

Iniziamo ad analizzare i **comportamenti assolutamente da evitare** in caso di obiezioni:

1. Discutere (**escalation del conflitto**)
2. Attaccare
3. Contraddire
4. Offendere
5. Sviare un'obiezione
6. Scaricare le responsabilità su altri
7. Dare informazioni sbagliate

LE OBIEZIONI PIU' COMUNI (NELLA VENDITA)

Le obiezioni sono inevitabili ma non vanno viste come un affronto personale o una porta che ci viene sbattuta in faccia.
Il «segreto» per gestire le obiezioni è capire il motivo per cui l'interlocutore le solleva.

Premesso che le obiezioni potrebbero essere diverse e varie, cerchiamo di analizzare le più comuni:

- **Mancanza di conoscenza**: *«non ho bisogno di questo servizio / prodotto»*
- **Preoccupazione dichiarata**: *«il prezzo è troppo alto»*

- **Intenzione non dichiarata**: l'interlocutore potrebbe avere interesse ad utilizzare un altro servizio / prodotto ma non lo dice espressamente
- **Problema di percezione**: *«il tuo servizio / prodotto non è qualitativamente soddisfacente»*
- **Non abbiamo capito i bisogni***: «quello che ci proponi non rientra nei nostri piani per quest'anno»*

GESTIRE LE OBIEZIONI

COSA HO FATTO IN PASSATO?

L'importante è **restare pro-attivi** e...**allenarti**!

Ecco da dove iniziare:

1. Per ognuna delle obiezioni viste, scrivi un esempio che ti è capitato di vivere personalmente
2. Indica come hai agito
3. Scrivi le difficoltà che hai incontrato

COSA FARE?

- ***«Il prezzo è troppo alto»***. Il prezzo è collegato al valore che il cliente va ad acquisire. Il tema, in questo caso, è che non siamo riusciti a comunicare il valore in termini di problemi che la proposta va a risolvere.
- **Cosa fare: riportare la discussione sul valore della proposta**.
- ***«Non ho bisogno»***. In questo caso l'interlocutore non ha sufficienti conoscenze della proposta e non ne percepisce il valore.
- **Cosa fare: indagare sui bisogni (anche inespressi) e ritarare la proposta**.
- ***«La proposta è di scarsa qualità»***. Probabilmente per via di recensioni negative (*a proposito, sai misurare la tua reputazione?*). **Cosa fare: mostrare dati oggettivi, casi studio reali, testimonianze di clienti e le garanzie che puoi proporre in merito alle obiezioni sollevate**.
- ***«Ora non è il momento»***. È una falsa obiezione che ne nasconde una vera che però non conosci!
- **Cosa fare: utilizzare le domande giuste per scavare più a fondo**.

GESTIRE LE OBIEZIONI

6 STEP

Vediamo ora una strategia in 6 step che puoi utilizzare per gestire le obiezioni:

1. Gratitudine
2. Empatizza
3. Dai il via alla scoperta
4. Chiedi, esplora, conferma
5. Mostra tutto il valore che offri
6. Mostra il valore con dati concreti e testimonianze

GRATITUDINE

Quando il cliente solleva un'obiezione ringrazialo sempre, poiché si tratta di un'opportunità per affrontarla e procedere con la trattativa.

Chiedendo fin da subito quali sono le preoccupazioni e le obiezioni che ha, in realtà, avrai maggiori opportunità per portare la questione a tuo vantaggio.

Non dimenticare che un'obiezione è meglio di un "no", poiché ti offre l'opportunità per iniziare la conversazione.

EMPATIZZA

L'empatia è un modo per entrare in contatto con una persona, dimostrando il tuo interesse e il fatto che lo stai ascoltando.

Tutti prima o poi dobbiamo dire "no", e negli affari non sempre stai parlando al *decision maker*.

Spesso il tuo interlocutore è solo un messaggero: non darti la zappa sui piedi mettendoti sulla difensiva.

Dopo aver ringraziato il cliente per aver posto l'obiezione alla tua attenzione, crea empatia in modo da smorzare ulteriormente la situazione.

Ad esempio: *«Non è la prima volta che me lo dicono», «Capisco ciò che intendi e penso di poterti aiutare».*

Creando empatia con il cliente, è più probabile che si apra e condivida maggiori informazioni.

DAI IL VIA ALLA SCOPERTA

Ora che hai iniziato a smorzare la situazione, prenditi il tempo necessario a scoprire ciò che sta realmente accadendo.

Per conoscere a fondo il cliente è essenziale porre domande aperte.

Se il cliente può rispondere con un semplice "sì" o "no", dovrai riformulare la domanda.

CHIEDI, ESPLORA, CONFERMA

Ora che non ci sono ostacoli alle domande, è importante far procedere la conversazione e andare più a fondo.

Quando il cliente risponde alle tue domande aperte, approfondisci ulteriormente ponendo altre domande su quello che ha appena detto

.

Se in qualsiasi momento non capisci qualcosa, chiedi chiarimenti.

La teoria dei 5 perché: *è scientificamente provato che le persone non rispondono mai in maniera esaustiva alla prima richiesta di chiarimenti. È necessario arrivare almeno al quinto step di approfondimento per conoscere veramente cosa pensa una persona di un dato argomento.*

MOSTRA TUTTO IL VALORE CHE OFFRI

Per fidelizzare il cliente nel tempo, è necessario che tu lo porti a scoprire il valore del tuo prodotto o servizio.

Lo scopo di una buona scoperta è capire cosa è importante per il cliente, perché lo è, e come sarebbe la sua azienda senza il tuo prodotto o servizio.

Quando individui un punto di sofferenza, la seconda cosa da fare è quantificare il costo che tale problema comporta per l'azienda.

Importante: *Se il cliente continua a obiettare o ribadisce la stessa obiezione, significa che non stai ponendo le giuste domande per allineare il tuo valore al suo problema.*

MOSTRA IL VALORE CON DATI CONCRETI E CIRCOSTANZE

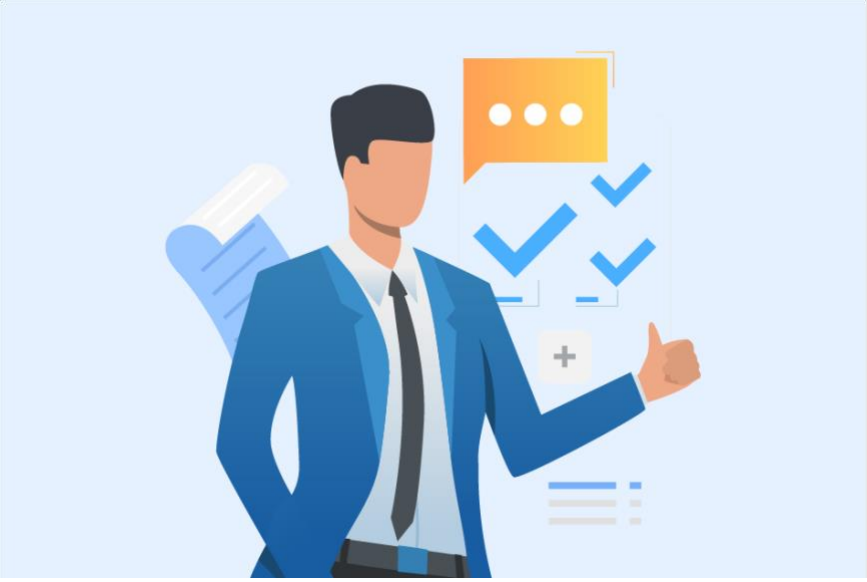
Ora che hai attuato i passaggi da 1 a 5 è tempo di rafforzare le tue affermazioni con ricerche di settore, referenze o storie di successo dei clienti per dimostrare il valore del tuo prodotto o della tua soluzione.

Per quanto riguarda la ricerca, trova quello che gli analisti dicono del tuo settore o prodotto e inserisci queste informazioni nelle tue conversazioni.

È possibile catturare l'interesse di nuovi clienti menzionando ciò che gli analisti leader del settore dicono sui nostri prodotti.

Le referenze dei clienti sono un altro straordinario strumento: spesso queste storie partono dalla stessa obiezione che è stata superata con successo.

«La qualità di un prodotto o servizio non dipende da quello che racchiude, ma da ciò che il cliente riesce a tirarne fuori»
Peter Drucker



✓ Definisci la tua **proposta di valore**

✓ Pensa al **vantaggio** per il tuo interlocutore

✓ Illustra la tua soluzione in termini di valori e benefici che lo aiuteranno in maniera esclusiva
Così facendo soddisferai le persone e supererai la maggior parte delle loro obiezioni.

COMUNICAZIONE EFFICACE

GLI STRUMENTI

- Metodo di allenamento dei 3 canali della comunicazione
- Conoscere gli interlocutori: teoria dei Sistemi Rappresentazionali
- Tecnica Sandwich per dare / ricevere feedback efficaci
- Ascolto attivo (intercettare i bisogni)
- Tecnica della riformulazione (allineare le mappe)
- Metodo S.A.P. (Strategia – Auto-analisi – Pro-attività)
- Le domande
- Tecnica Calibrazione – Ricalco – Guida (capire il punto di vista e i problemi, evitare i conflitti)
- Il «piano di comunicazione»: risultati e obiettivi
- Gestire le obiezioni: errori da evitare – strategia in 6 step – esempi di obiezioni più comuni e come comportarsi

BARRIERE COMUNICATIVE

#1

Paura di esprimersi e di essere giudicati. Se non si parla apertamente, non si potrà mai comunicare efficacemente.

#2

Bisogno di avere ragione. In una discussione ci si preoccupa di avere ragione, mettendo in secondo piano l'ascolto e impedendo l'instaurarsi di un dialogo.

#3

Difficoltà nella gestione degli stati d'animo. Emotività, ansia, rabbia etc. etc…possono influenzare pensieri e decisioni.

#4

Incapacità di ascoltare. Durante una discussione si tende a sentire quel che si vuole sentire e non quello che viene effettivamente detto.

E ORA METTIAMOCI ALLA PROVA

In questa parte pratica troverete numerosi esercizi e metodi per lavorare su tematiche descritte precedentemente.

Ad ogni modo, gli esercizi sono solo strumenti, e come tutti gli strumenti possono essere utilizzati con efficacia o meno, esattamente come una siringa può curare la gente o trasmettere una malattia infettiva. Dipende da voi utilizzare questi esercizi in maniera responsabile.
Iniziate sempre definendo i vostri obiettivi e verificando se uno degli esercizi può aiutarvi a raggiungerli, e non il processo opposto: svolgere un esercizio per poi verificare che ha ottenuto l'effetto contrario.

Gli esercizi dovrebbero sempre essere adattati ai vostri destinatari (alcuni di questi esercizi sono indirizzati agli animatori, altri ai giovani). È dunque importante conoscere prima il gruppo, quanto i partecipanti si conoscono tra loro, che esperienza hanno avuto nella formazione, che cosa hanno fatto prima e dopo, e scegliere e adattare i metodi in base a questo.

ESERCIZI PER MIGLIORARE LA TUA COMUNICAZIONE

1. CALIBRAZIONE E RICALCO

La prossima volta che avrete una discussione con una persona, fermatevi e ponete questa regola: ognuno non può esprimere la propria argomentazione se non dopo aver preliminarmente riesposto le idee e le sensazioni dell'interlocutore con esattezza e con la conferma di quest'ultimo. "in altre parole: prima di presentare il proprio punto di vista, provate ad assimilare il quadro di riferimento del vostro interlocutore, per comprendere le sue idee e le sue sensazioni, così da essere in grado di poterle riassumere al posto suo.

2. DIMINUIRE LA PERCEZIONE

È la base di tutto e serve a farci domande preliminari su come possiamo avere un ascolto più possibile non viziato e veramente aperto.

Siamo di fronte alla persona con cui stiamo parlando e dovremmo fare alcune considerazioni preliminari attraverso le seguenti domande:

- Abbiamo informazioni su di lui/lei precedenti a quest'incontro? (Da tenere presente se queste informazioni provengono da noi o da altri. E questi altri godono o meno della nostra fiducia?)
- Che aspetto fisico ha?
- Che abbigliamento adotta?
- Com'è la sua postura in generale?
- Che modo di gesticolare ha?
- Che modo di parlare ha?

- Che provenienza geografica ha?
- Qual è il ceto sociale di provenienza?
- Qual è il tessuto sociale che frequenta?
- Qual è il suo livello culturale?
- Che lavoro svolgi?

Fatto questo, si tratta ora di rispondere alle “vere” domande per esplorare le nostre opinioni e le nostre credenze:

- Come questo aspetto di lui/lei può influenzare il mio ascolto? In positivo o in negativo?
- Questo aspetto di lui/lei può pregiudicare il mio comportamento e la mia comunicazione? Se sì, come?

Tutto ciò non ci assicura di bypassare i nostri naturali bias cognitivi, ma almeno li mette alla prova.

3. I TRE CANALI COMUNICATIVI

Mentre parli con il tuo interlocutore, rispondi alle seguenti domande:

- Che postura ha? È aperto o chiuso? Ti si mostra di fronte o di fianco? I suoi gesti sono in sintonia con quello che dice oppure no?
- Che espressione del volto ha? Ti sembra che gli occhi e la bocca comunichino la stessa emozione? Mantiene il contatto oculare o lo distoglie? E in che momenti del dialogo?
- Come usa la voce? Ha un tono che definiresti pacato o tende al nervosismo? Il volume è adeguato alla situazione o troppo alto (o basso)? Diresti che parla velocemente o lentamente?
- Usa alcune parole in modo ricorrente?

4. ENTRARE IN RELAZIONE (FIDUCIA)

Avremo sicuramente notato che ci capita di entrare in una particolare sintonia con le persone che si esprimono in modo simile al nostro. Questo perché in loro riconosciamo una parte di noi? Alcuni studi hanno dimostrato che due persone che stanno vivendo uno scambio comunicativo soddisfacente, sperimentano un'inconsapevole e sincronizzazione dei loro ritmi interni, sia a livello neurologico, sia a livello fisiologico (cuore, respiro, onde cerebrali...).

Lo stesso non accade con le persone che consideriamo, a torto o a ragione, difficili per noi. Allora, in queste situazioni proviamo a:

- Rendere globalmente simile la nostra postura a quella di chi ci sta di fronte.
- Considerare uno dei suoi ritmi comunicativi (battito di palpebre, respiro, gestualità, eloquio, etc.etc.) e replicarlo con eleganza, in un momento leggermente successivo, senza scimmiottare.
- Mantenere il contatto oculare, facendo oscillare i vostri occhi. Suggeriamo infatti di non mantenere lo sguardo fisso, né di guardare direttamente nelle pupille. Invece si consiglia di partire dal punto in mezzo agli occhi dell'altro, fino a poco sopra alla punta del suo naso.

Così facendo, cosa provate? Che cosa sentite dentro di voi? Riuscite a entrare meglio in relazione con l'altro? Vi sembra di capire qualcosa "oltre" alla semplice comprensione logica delle sue parole?

L'insieme delle attività sopraelencate dovrebbe dare benefici alla relazione ed è molto probabile che si crei un clima personale più favorevole.

Da specificare che questo esercizio è veramente votato solo all'ascolto: qui s'intende entrare in relazione, affinare l'ascolto,

comprendere e sentire l'altro più profondamente del normale. Non esiste nessun altro scopo che questo.

5. MIGLIORA L'EMPATIA

Ora si tratta di capire e attribuire un nome alle emozioni che sta vivendo l'altro. E ancora, capire quali altre possono essere state alla radice dell'argomento di cui state conversando.

La codifica non verbale delle emozioni è una capacità innata negli esseri umani, anche se può essere affinata.

Quindi:

- Che emozioni vedete nell'altro di fronte a voi?
  Potete dire di percepire qualcosa di simile alla paura, a un timore, una preoccupazione? E di che cosa, veramente? Quale minaccia percepita incombe?
- Vi sembra che ci sia l'energia della rabbia, del risentimento? Chi o cosa ostacola il raggiungimento di uno dei desideri dell'altra persona?
- Vi sembra che ci sia la scarsa energia della tristezza, della malinconia? Che cosa sente di aver perso la persona che vi sta di fronte?
- Meglio se vedeste la brillantezza della felicità, dell'appagamento e della tranquillità? Cosa ha ottenuto l'altro?
- Come sono concatenate tra loro le emozioni dell'altra persona?

6. IMPARARE A RIFORMULARE

Avete sicuramente sentito parlate di "*Riformulazione"*. Consiste nel riepilogare il concetto espresso dall'altro, però evitando di ripetere le sue parole. Quindi, ogni tanto nel corso della discussione, introducete una riformulazione, iniziando con un: *"Fammi controllare se fino a qui ho capito veramente …"* Valgono anche altre formule simili che facciano apprezzare all'altro che

state per riformulare.

La riformulazione ha vari scopi: sicuramente serve per testimoniare l'interesse che riserviamo all'altro. Questo rientra nel tema della valorizzazione della persona e conferma un ambiente di fiducia.

La riformulazione serve anche ad assicurarci che abbiamo capito le parole dell'altro e i significati più profondi dietro di esse.

ESERCIZI SUI CANALI COMUNICATIVI

ESERCIZIO 1: LO STORYTELLING

Comunicare significa trasmettere informazioni sulla stessa frequenza d'onda dell'ascoltatore. La **comunicazione** è **efficace** quando chi ascolta ne è coinvolto e quando il comunicatore riesce a suscitare la disposizione d'animo desiderata.

Il comunicatore è, prima di ogni altra cosa, un buon narratore. Lo storytelling è un'ottima tecnica per conquistare le platee e catturare profondamente l'attenzione. In una **comunicazione efficace**, ciò richiede un'ottima capacità di organizzazione del pensiero e del discorso, della modulazione degli accenti e della focalizzazione sugli obiettivi.

Per questo **esercizio di comunicazione efficace**, muniamoci di carta e penna e buttiamo giù la nostra storia dall'inizio alla fine (sia essa di fantasia o una case history aziendale). Rileggiamo quanto abbiamo scritto e limiamo i punti noiosi, farraginosi o inutili al fine della trasmissione del messaggio che ci siamo prefissati. Trasformiamo gli incisi necessari in parti integranti del discorso e continuiamo a rileggere e correggere finché la storia non sarà efficace.

Attraverso questo primo esercizio prenderemo coscienza dei processi mentali che attiviamo nel momento dell'organizzazione di un discorso. Ripetendolo più volte, addestreremo la nostra capacità di produrre, di getto, un discorso lineare e focalizzato sull'obiettivo della comunicazione.

In poche parole: una **comunicazione efficace.**

ESERCIZIO N.2 LA VOCE

Dopo aver capito cosa dire e come farlo nell'**esercizio n° 1** del nostro addestramento di **comunicazione efficace**, curiamo il nostro mezzo di comunicazione primario: la voce.

Per svolgere questo **esercizio di comunicazione efficace**, ci servirà un registratore e la storia che abbiamo perfezionato nel primo esercizio. Registriamoci mentre ci produciamo nello storytelling come se fossimo davanti all'attenzione di una platea.

Facendoci coraggio, risentiamoci attentamente. In questo modo potremo accorgerci di tanti piccoli-grandi difetti (dalla pronuncia alle pause troppo brevi o troppo lunghe) sui quali lavorare.

Registriamoci ancora, facendo attenzione a sistemare quanto possiamo e ad aggirare gli ostacoli più insormontabili alla nostra **comunicazione efficace**.

Quando ci sentiamo più sicuri della storia, iniziamo ad arricchirla di particolari, mantenendo la fluidità della narrazione e un tono di voce convincente, mai monotono (se non per forzare un effetto) e funzionale al messaggio da trasmettere.

In questo modo la nostra voce sarà pronta per una **comunicazione efficace**, anche nel caso di piccole variazioni sul tema.

ESERCIZIO N.3: IL CORPO

Il **linguaggio del corpo** o, come viene chiamato, il linguaggio non verbale, è protagonista della comunicazione efficace. Per il nostro terzo esercizio di comunicazione efficace ci servirà una videocamera (preferibilmente) o uno specchio. La famosa storia del primo esercizio sarà, ancora una volta, il nostro campo di prova. Dopo aver **impostato la voce e i tempi di narrazione** (**esercizio n° 2**), concentriamoci su ciò che il nostro corpo sta comunicando.

Ci accorgeremo che siamo soliti ripetere alcuni movimenti che ci fanno apparire goffi. Tenendo conto che l'emozione suscitata da una platea carne e ossa potrebbe portare a ripetere ossessivamente tali gesti e a estremizzare posture che denotano tensione e insicurezza, cerchiamo di correggere il nostro approccio fisico alla **comunicazione efficace**.

Difetto dopo difetto, osservandoci in video o allo specchio mentre raccontiamo la storia, costruiamo un atteggiamento fisico "disinvolto", che ispiri fiducia e che ci aiuti a sottolineare i passaggi chiave del nostro storytelling.

Al termine di questo terzo esercizio, potremo dire di avere una buona coscienza del nostro modo di comunicare e avremo senz'altro molto materiale sul quale continuare a lavorare per raffinare le nostre potenzialità di **comunicazione efficace**.

GIOCO DEL NAUFRAGIO

Istruzioni per i partecipanti: vi trovate a bordo di una nave con gravi avarie. Non è possibile lanciare un SOS perché' la radio di bordo è danneggiata. Bisogna abbandonare la nave al più presto; E' vicino ad un isola sconosciuta; La scialuppa di salvataggio può ospitare a stento il gruppo, per cui non è possibile portare con sé altri carichi. Il gruppo, dovendo però affrontare problemi di sopravvivenza, porterà con sè solo alcuni oggetti tra i seguenti:

-una valigia contenente coperte;
-una cassetta di medicinali;
-una cassetta di liquori;
-una cassetta di armi;
-una cassetta di utensili;
-una scatola di viveri;
-dei salvagente;
-una piccola cucina da campo;
-un cane che è la mascotte del gruppo;
-la radio di bordo nella speranza di riuscire a ripararla.

Il gruppo dovrà scegliere cinque oggetti, dando loro una priorità, dal più importante al meno importante; ma solamente al momento di caricare sulla scialuppa gli oggetti scelti, il gruppo saprà quanti di questi potranno essere effettivamente imbarcati e sacrificherà quelli meno importanti. Il gioco ha successo quando tutti i componenti del gruppo giungono ad un'unica soluzione sono d'accordo. Essere d'accordo non significa prendere la decisione giusta.

IL GIOCO DEL PASSAPAROLA

Istruzioni per i partecipanti: Due partecipanti escono dall' aula. Un terzo partecipante legge al gruppo il testo di un articolo di giornale o di una pubblicità e poi narra il contenuto senza più avere il testo sott' occhio, al primo partecipante richiamato in aula. Il primo richiamato lo racconta al secondo partecipante richiamato in aula il quale lo riferirà di nuovo al gruppo.

IL GRUPPO VALUTERA' COSI' I CAMBIAMENTI DEL MESSAGGIO AVVENUTI DURANTE IL PASSAGGIO DELLA COMUNICAZIONE.

GIOCHI PER GESTIRE LA COMUNICAZIONE

LIVELLO 1: La capacità di porre domande

Istruzioni per i partecipanti: le prime esercitazioni consentono di verificare se siamo capaci di domandare, di fare domande in maniera sistematica.

Cominciamo ad esercitarci con le domande CHIUSE alle quali bisogna rispondere con un SI o con un NO.

Categoria di gioco n° 1 INDOVINARE UNA CATEGORIA

Il gioco consiste nell' indovinare tramite le domande chiuse una particolare categoria tra le seguenti riportate:

· Un personaggio storico
· Un oggetto
· Una professione
· Una città
· Scrittori, musicisti, poeti, pittori
· Ecc.…

Lo scopo dei partecipanti del gioco è quello di indovinare con il numero minore di domande possibili.

Categoria di gioco N.2 INDOVINARE UNA STORIA

Il gioco consiste nell' indovinare tramite le domande chiuse una particolare storia. I partecipanti sentiranno raccontare soltanto una parte della storia, il resto dovranno "costruirlo", "conquistarlo", ponendo domande che comportino risposte affermative (SI) o negative (NO).

Lo scopo dei partecipanti al gioco è quello di indovinare con il numero minore di domande possibili.

LIVELLO 2: Evitare il no

Istruzioni per i partecipanti: il secondo ciclo d' esercizi serve per imparare ad evitare che l'interlocutore o il cliente dicano NO.

Il ciclo di esercizi ha lo scopo di:

- Insegnarci a distinguere le situazioni col punto interrogativo (?) da quelle con il segno meno (-);
- Insegnarci ad evitare inutili NO definitivi, con tutti gli svantaggi che essi comportano.

Categoria di gioco n° 3 VENDERE UNA VACANZA

I giocatori dovranno immaginare di lavorare in un'agenzia turistica.

Il loro capo gli dice che devono offrire di più la località "XYZ", se non vogliono perdere il contratto con la "PINCO PALLINO TOURS".

Il gioco consiste nel convincere il cliente ad accettare la vacanza nella località XYZ scelta dal venditore.

Ogni giocatore potrà scegliere la località in cui mandare il cliente.

LIVELLO 3: Come obiettare al no

Istruzioni per i partecipanti: il terzo ciclo d' esercizi ha lo scopo di mettere a punto una strategia intelligente per affrontare il NO (un no che non si è potuto evitare nonostante tutti gli sforzi fatti).

Categoria di gioco N.4: GIOCO DELLA MOTIVAZIONE
Per poter svolgere questo esercizio, c' è bisogno di due giocatori disposti a fare una partita. In linea di massima è un gioco che insegna a "convincere".

Lo scopo del gioco consiste in: "A" deve riuscire a ottenere da "B" che gli faccia un piacere (aprire per favore la finestra, prestare l'automobile, ecc.).

Categoria di gioco N. 5: TEST PRATICI
Per poter svolgere questo esercizio, c'è bisogno di due giocatori che su un determinato argomento la pensino in modo diverso.

Anche questo è un gioco che insegna a convincere. Lo scopo del gioco consiste in: "A" deve riuscire a convincere "B" che la sua opinione è quella giusta e "B" deve riuscire a convincere "A" del contrario.

ESERCIZI SPECIFICI:
I giovani con minori opportunità

Chi sono e come vengono visti nella società e che tipo di pressione devono affrontare.

I LIMONI

Obiettivo:

Si tratta di un icebreaker, un esercizio di conoscenza per rompere il ghiaccio, che introduce il concetto delle differenze individuali.
Può essere utilizzato all'inizio della sessione di lavoro sugli stereotipi, le differenze e le pari opportunità.

Risorse necessarie:

Quantità sufficiente di limoni per tutti. Un sacco di plastica

Dimensione del gruppo:

Libera

Tempo necessario:

30 minuti

Descrizione dettagliata:

1. Date un limone a ciascun gruppo.
2. Chiedete a ciascuno di osservare il frutto con attenzione, esaminare i tratti caratteristici e passare le dita sulla buccia.
3. Incoraggiate i partecipanti a personalizzare il proprio limone dandogli un nome.
4. Lasciate cinque minuti per fare questo esercizio e raccogliete i limoni nel sacchetto di plastica. Agitate il sacchetto per mischiare i frutti.
5. Spargete i limoni davanti al gruppo.
6. A turno, chiedete a ciascuno di raccogliere il suo limone.

7. Se ci sono delle controversie sulla proprietà di alcuni limoni, metteteli da parte classificandoli come “non identificati”. Scoprirete tuttavia che la maggior parte delle persone riconosce il proprio frutto (incredibile!)

Riflessione e valutazione:

Una volta che tutti i partecipanti sono stati riuniti con i loro limoni potete moderare una discussione. In base a quali elementi sono sicuri di aver scelto il limone giusto? Incoraggiateli a fare un parallelo tra i limoni e le persone. Prendete in rassegna gli stereotipi: i limoni hanno tutti lo stesso colore? Sono tutti della stessa forma?

Fate un confronto con gli stereotipi che esistono tra persone di culture, razze e generi diversi. Cosa significa questo per il gruppo? La vostra valutazione di questo processo e i temi che emergeranno vi aiuteranno a sviluppare ulteriormente un lavoro sulle differenze e le pari opportunità.

CONSEGUENZE

La maggior parte delle persone conoscono questo gioco, anche se in forme diverse, per cui può essere un buon modo di iniziare il lavoro senza troppe spiegazioni. I risultati sono ugualmente molto chiari, dunque è facile avviare un dibattito e provocare la discussione su come i giovani vengono visti dagli adulti nella comunità**.**

Risorse necessarie:

Carta per la lavagna a fogli mobili Penne

Dimensione del gruppo:

Sei partecipanti per gruppo

Tempo necessario:

30 minuti

Descrizione dettagliata:

1. Chiedete ai partecipanti di formare un cerchio. Passate un foglio di carta a un membro del gruppo e distribuite delle penne.

Se state lavorando con più di un gruppo di sei persone dovrete passare due fogli di carta.

2. Chiedete di disegnare la testa di una donna o di un uomo "tipo", o se state lavorando su temi quali ad esempio la tossicodipendenza, chiedete di disegnare un tossicodipendente "tipo". Sottolineate l'importanza dei dettagli, ad esempio il taglio di capelli, il trucco, un cappello, etc.
3. Dopo aver terminato il disegno, i partecipanti dovranno ripiegare con attenzione il foglio, in maniera tale che non possa essere visto, e passarlo alla persona alla propria destra.
4. Continuate a far girare il foglio aggiungendo man mano il corpo, le braccia, le gambe e i piedi.
5. Presentate il disegno al gruppo. Le persone hanno le stesse idee su come dovrebbe essere una persona "tipica"? Quali sono le differenze? Da dove viene l'immagine che si sono fatti? Da dove hanno preso quelle informazioni? Le informazioni sono attendibili?

Riflessione e valutazione:

Avviate una discussione sugli stereotipi e su come questi influenzino le opinioni e i punti di vista delle persone. Discutete su come gli stereotipi vengano interiorizzati attraverso le immagini che ci vengono fornite dai media o che provengono dalle esperienze di ciascuno.

GIOCO DELLE AFFERMAZIONI

Obiettivo:

Questo gioco affronta argomenti impegnativi in maniera stimolante. Incoraggia le persone a trattare gli argomenti in maniera critica, ascoltare i diversi punti di vista e formulare la propria opinione.

Risorse necessarie:

Un cappello o un contenitore Foglietti di carta
Penne Corda
Lavagna a fogli mobili/lavagna

Dimensione del gruppo:
Libera
Tempo necessario:
60 minuti
Descrizione dettagliata:
1. Dividete la stanza in due parti utilizzando la corda e suddividetele in “sì, sono d’accordo” e “no, non sono d’accordo”.
2. Passate un foglietto a tutti i partecipanti e chiedete loro di scrivere una frase legata ai giovani con minori opportunità o a qualunque altro argomento state trattando. Fornite voi stessi alcuni esempi e specificate che in seguito discuterete le affermazioni fatte, in maniera tale che siano il più chiare possibile. Chiedete di evitare espressioni che “addolciscono” il senso e di scrivere sempre in maniera affermativa (ad esempio: “i tossicodipendenti sono criminali”, anziché “i tossicodipendenti non sono criminali”).
3. Raccogliete tutte le affermazioni in un cappello o un contenitore, prendete la prima e leggetela ad alta voce. Se possibile, scrivetela sulla lavagna, in maniera tale che le persone si possano riferire ad essa quando non ricordano l’affermazione precisa. Date ai partecipanti un minuto per riflettere e chiedete di decidere da quale parte stare. Non è permesso rimanere nel mezzo: deve essere un sì o un no. Subito dopo può avere inizio la discussione. Le persone devono cercare di convincere gli altri di aver ragione. Se la discussione non inizia spontaneamente, chiedete ad una persona perché ha deciso di collocarsi da quella parte. Se non c’è proprio discussione, passate all’affermazione successiva. Cercate di far durare le discussioni cinque minuti circa, a meno che tutti i partecipanti non siano particolarmente coinvolti.
4. Dopo che tutte le affermazioni sono state discusse (o quando l’energia si sta affievolendo), fermate il gioco. Discutete alcune delle domande emerse come parte della sezione legata alla riflessione e la valutazione.
Riflessione e valutazione:

- Nelle discussioni si deve lasciare spazio all'"emotività"?
- Hanno partecipato tutti?
- Siete mai stati dall'altra parte?
- Siete mai passati dall'altra parte per qualcosa detta da qualcuno della vostra parte?
- Siete riusciti a formulare in maniera chiara il vostro pensiero?
- Siete mai passati dall'altra parte solo perché eravate (quasi) rimasti soli dalla vostra parte?
- Avete mai fatto gli avvocati del diavolo?
- Siete riusciti a convincere qualcuno a passare dalla vostra parte?

Ulteriori suggerimenti:

Questo metodo è stato utilizzato molto spesso durante workshop e incontri. Alcune volte le affermazioni vengono formulate dai partecipanti, altre volte sono state già preparate. Per evitare che vi siano sempre le stesse persone che parlano, si può introdurre la regola che dopo avere espresso la propria opinione è permesso solo replicare direttamente a qualcuno e poi lasciare la parola ad un altro della vostra parte.

Con un gruppo di partecipanti esperti, è divertente osservare che alcune persone iniziano a fare la parte dell'avvocato del diavolo, cercando di convincere altri di aver ragione utilizzando argomentazioni perfettamente ragionevoli, anche se non loro. Voi come mediatori, potete svolgere questo ruolo per avviare il dibattito.

PUZZLE DEI DIRITTI UMANI

"I diritti umani sono come un puzzle: se manca un pezzo, il puzzle è incompleto. È lo stesso per le persone che vivono in povertà; se non rispettate anche uno solo dei loro diritti, li mettete in pericolo tutti. Non potete dare alla gente i diritti "pezzo per pezzo" e aspettarvi che anche loro migliorino la propria situazione "pezzo per pezzo". – Giovane membro dell'ATD Fourth World

Obiettivo:

Questa attività di gruppo può agire come “energizer”, ma il suo scopo principale è di sensibilizzare sull’indivisibilità dei diritti umani.

Risorse necessarie:

Pezzo di cartone da 1 a 1,5 metri Vernice
Pennarelli Taglierina

Dimensione del gruppo:

Fino a 30 partecipanti

Tempo necessario:

Circa 30 minuti

Descrizione dettagliata:

Preparazione:

1. Dipingete i lati del cartone (o pezzo di legno) di due colori diversi.
2. Su un lato disegnate o pitturate una persona o un gruppo di persone. Disegnate i pezzi del puzzle (5 o 6 pezzi) e ritagliateli.
3. Mischiate tutti i pezzi e scrivete un Articolo (semplificato se necessario) della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani su ciascun pezzo.

L’esercizio:

4. Quando i partecipanti entrano nella stanza, consegnate a ciascuno un pezzo del puzzle. A seconda delle dimensioni del gruppo, qualcuno potrebbe ricevere anche due o più Articoli sui diritti umani. Spiegate che ciascuno di loro ha ricevuto un pezzo (o più di uno), ma che avete bisogno che tutti loro siano un’unica persona.
5. Chiedete ai partecipanti, uno per uno, di leggere a voce alta e spiegare ciò che è scritto sul proprio pezzo.
6. Quando tutti i pezzi sono stati letti, invitate i partecipanti a farli circolare ed unirli per completare il puzzle.
7. Quando il puzzle è stato completato, discutete sul perché i diritti umani sono importanti e cosa significano nella realtà quotidiana.

Riflessione e valutazione:

Avete capito il diritto umano citato nel vostro pezzo del puzzle?
Cosa pensate significhi per voi nella realtà di tutti i giorni?
Pensate che i diritti umani siano importanti? Perché sì o perché no? Avete mai avuto la sensazione che i vostri diritti siano stati violati?
Se un diritto viene violato o è inaccessibile per un individuo, quale sarebbe l'effetto sugli altri diritti dell'individuo? Alla lunga, quali sarebbero le conseguenze di vivere senza che vengano rispettati uno o più diritti umani?
Quale è la relazione tra diritti umani e dignità umana?

Ulteriori suggerimenti:

Quando utilizzate questo esercizio per avviare un corso di formazione, potete anche consegnare a ciascun partecipante un pezzo alla fine della giornata, in maniera tale che, il giorno successivo al corso ciascuno possa cominciare ad unire i pezzi del puzzle. I partecipanti ricorderanno ciò a cui stavano lavorando e, inoltre, potete verificare che siano tutti presenti. Alla fine dell'attività potete consegnare a ciascun partecipante una copia della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani (se possibile da tenere) e chiedergli di dedicare alcuni minuti alla lettura del preambolo (o in alternativa chiedere a qualcuno che lo legga a voce alta per il gruppo) dei primi tre articoli che insieme stabiliscono il legame tra diritti umani e dignità umana.

PRECONCETTI

Obiettivi:

Un esercizio divertente per un gruppo di tirocinanti all'inizio di un corso di formazione: fa ridere e rilassa (ad esempio, alla fine della prima giornata). Lo scopo è di offrire, attraverso il gioco, una veloce panoramica delle diverse concezioni di esclusione sociale e di conoscersi meglio attraverso metodi legati alla recitazione. L'esercizio sarà seguito senz'altro da una discussione, in particolare se svolto magari dopo cena, come gioco rilassante.

Risorse necessarie:

Una stanza ampia arredata in maniera particolare per l'occasione
Fogli di carta e penne

Dimensione del gruppo:

10-40

Tempo necessario:

Circa 2 ore (1 ora per la preparazione/1 ora in plenaria)

NB: Questo esercizio deve essere svolto in un contesto di completo relax, alla fine di una giornata o dopo cena.

Descrizione dettagliata:

1. Per prima cosa, il facilitatore spiega che l'esercizio riprende dei metodi teatrali. I partecipanti che non si sentono a proprio agio nei panni dell'attore possono contribuire senza recitare. I gruppi (massimo quattro partecipanti per paese) avranno 1 ora per preparare delle brevi scenette sull'esclusione sociale, in base alla propria cultura e utilizzando la lingua che preferiscono. L'umorismo è particolarmente gradito. Nella seconda parte dell'esercizio, le scenette verranno presentate all'intero gruppo (organizzate uno spazio con una sorta di palcoscenico).

2. Il facilitatore deve spiegare con chiarezza le seguenti regole:

- Se alcuni partecipanti non si sentono a proprio agio con la recitazione, possono partecipare nell'organizzazione delle scenette e in seguito come narratori-traduttori quando le scenette vengono presentate dagli attori.
- Ciascun gruppo nazionale presenterà la scenetta nella propria lingua. E' importante che gli attori scrivano con chiarezza il loro dialogo (un foglio di carta che riporti ciò che diranno)
- Le scenette devono essere brevi (non più di un minuto). Non deve essere utilizzato alcun arredo scenico.
- Ciascun gruppo deve utilizzare una o due persone che non recitano per narrare i dialoghi nella lingua di lavoro del corso.

3. I gruppi preparano separatamente le loro scenette nell'arco di 1 ora. Durante questo tempo il facilitatore può predisporre un palcoscenico.

4. Una volta che tutti i gruppi sono pronti, il facilitatore spiega le seguenti regole: le scenette verranno presentate una dopo

l’altra; verranno presentate dagli attori con una traduzione; alla fine di ogni frase, il narratore farà una traduzione nella lingua di lavoro del corso, assicurandosi che tutti i partecipanti capiscano ciò che viene detto; sarà necessario utilizzare frasi brevi per facilitare la traduzione.

5. Quando la scenetta è finita, il facilitatore può lasciare un momento agli attori per fornire, se necessario, qualche breve spiegazione su ciò che hanno appena recitato.
6. Gli attori rimangono sul palcoscenico e il facilitatore cerca dei volontari tra il pubblico; i volontari devono stare ciascuno dietro un attore come un’ombra.
7. La scenetta deve essere riproposta con le “ombre” dietro. Gli attori devono parlare lentamente e mostrare alle loro ombre le frasi scritte man mano che le pronunciano.
8. La scenetta viene rappresentata una terza volta: le ombre diventano attori e viceversa. L’ombra deve aiutare il nuovo attore a pronunciare correttamente le frasi (senza essere troppo formale). La scenetta non viene più tradotta.
9. La scenetta deve essere rappresentata una quarta volta senza ombre.
10. È necessario fare lo stesso lavoro per tutte le scenette.

Riflessione e valutazione:

Non è necessaria una valutazione formale. Si tratta solo di un gioco stimolante mirato a dare un “assaggio” per le parole delle lingue parlate dagli altri.

PUZZLE SUI BISOGNI UMANI FONDAMENTALI

Obiettivi:

Questo esercizio aiuta le persone a realizzare che ciò che esse reputano importante può non esserlo per altri, e le porta a riflettere sul fatto che tutti condividiamo gli stessi diritti umani fondamentali.

Risorse necessarie:

Un foglio di carta grande per ciascun partecipante Pennarelli

Forbici

Dimensione del gruppo:

Libero

Tempo necessario:

1 ora

Descrizione dettagliata:

1. Consegnate a tutti i partecipanti un foglio di carta per tracciare il proprio profilo (quando il foglio di carta è sufficientemente grande, possono anche sdraiarsi e far tracciare i contorni della propria figura a qualcuno). Ritagliate i disegni. Suddividete il disegno in un puzzle di sei pezzi.

2. Fate un elenco con tutti i partecipanti delle cose che per loro sono importanti, ad esempio il cibo, gli amici, la casa, l'amore, l'istruzione, uno stipendio sicuro, buona salute, un ambiente sano, la religione, una bella famiglia, gli ideali, la libertà di parola, la possibilità di viaggiare, la pace, l'inclusione, etc. fino ad arrivare ad un elenco di 25-30 voci.

3. Chiedete a tutti i partecipanti di scegliere sei diritti dall'elenco che essi reputano importante in quel momento della loro vita.

4. Quando tutti hanno scritto un diritto in uno dei pezzi del puzzle, possono ritagliare il disegno.

5. Chiedete ad un volontario di mostrare il proprio puzzle e di presentarlo al gruppo, spiegando perché hanno scelto quei sei diritti. Fate in modo che il volontario nomini uno per uno i diritti selezionati e chiedete al resto del gruppo, appena viene nominato un diritto che anche essi hanno selezionato, di prendere il pezzo corrispondente e metterlo davanti a loro.

6. Dopo che il volontario ha terminato, chiedete al gruppo se qualcuno ha scelto gli stessi diritti o ne aveva in comune con altri. Fate attenzione a non iniziare una discussione sul fatto che i bisogni siano prioritari o meno: la scelta è assolutamente personale e non è sindacabile.

7. Chiedete ad altri volontari di condividere la propria selezione con il gruppo (preferibilmente qualcuno che ha poche voci o

nessuna in comune con il primo volontario) e ripetete le azioni del punto 6.

8. Discutete con il gruppo su come mai le persone possono avere una percezione così diversa dei bisogni fondamentali. Chiedete se si intravedono dei bisogni/diritti assolutamente fondamentali per ciascun essere umano. Fatene un elenco e confrontateli con la versione semplificata della Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo.

Riflessione e valutazione:

Quanti vostri bisogni si sono sovrapposti con quelli di altre persone? Avete capito perché altri hanno scelto bisogni diversi dai vostri?

In base a cosa avete scelto i vostri bisogni?

Pensate che il vostro elenco sia diverso da quello che avreste fatto cinque anni fa, o che fareste in futuro?

Vi sono bisogni/diritti che devono essere rispettati da tutti, senza eccezioni? Come mai è possibile avere percezioni così diverse dei nostri bisogni?

Ulteriori suggerimenti:

Potete anche variare questo esercizio consegnando alle persone una carta con dei ruoli prestabiliti: una nonna novantenne, un ragazzo sulla sedia a rotelle, un uomo d'affari, uno studente, una ragazza senza tetto, un calciatore professionista, un bambino di un orfanotrofio indiano, un agricoltore venezuelano, etc. Chiedete ai partecipanti di immedesimarsi nel ruolo dei personaggi a loro assegnati e di indovinare quali bisogni sarebbero importanti per essi.

CREARE UN PERSONAGGIO

Obiettivi:

I giovani prendono coscienza dell'influenza della cultura su un argomento specifico e su come un particolare tema può essere percepito in modi differenti e colpire diversamente altri membri della società.

Risorse necessarie:
Lettore CD e CD delle musiche di successo del periodo Lavagna a fogli mobile e penne
Dimensione del gruppo:
Almeno 10
Tempo necessario:
1 ora
Descrizione dettagliata:
1. Gioco di conoscenza per far rilassare il gruppo e conoscere i nomi dei partecipanti (5 minuti)
2. Mettete la musica di sottofondo per creare un'atmosfera dinamica. Tracciate il profilo di una persona (senza specificare il sesso) sulla lavagna. Chiedete ai partecipanti di chiudere gli occhi e cercare di godere della musica. Spiegate cosa succederà nel resto della sessione, specificando che affronterete l'argomento utilizzando un personaggio.
3. Chiedete a tutti di chiudere gli occhi. Iniziate la storia: "Immaginate, è sabato notte, sono le otto, un giovane si sta preparando per uscire. E' appena uscito dalla doccia e si sta vestendo. Non vedeva l'ora che questa serata arrivasse". A questo punto fate domande per cercare di farli riflettere sul personaggio. Le domande possono essere: Come si chiama? Dove sta andando? Che cosa indossa? Quanti anni ha? Con chi sta uscendo? Dove vive? Cosa fa? E così via. State attenti a lasciare I dettagli alla loro immaginazione. Chiedete ora di aprire gli occhi. Chiedete di dare le risposte alle domande poste, aggiungete i dettagli forniti nel disegno sulla lavagna e scrivete qualsiasi altra informazione in basso nel foglio (10 minuti).
4. Ora che avete costruito il personaggio, continuate con la storia collocando il personaggio in una situazione di emergenza legata al vostro argomento. Ad esempio, se il vostro tema è la tossicodipendenza, il personaggio magari sta andando in un locale notturno in cui gli offrono della droga; oppure, se il tema è la salute sessuale, il personaggio sta andando ad una festa per incontrare

un nuovo partner. Lasciate il finale aperto e chiedete al gruppo di completare la storia. Mettetevi d'accordo sulla storia (5 minuti).

5. Ora portate i partecipanti ad immaginare che essi conoscono personalmente il personaggio e chiedete di dire in che modo sono a lui legati e quali sono i loro rapporti (ad esempio, sono la madre di X – sono l'amico di X – sono il cane di X – sono il vicino di X) e quali sono i loro sentimenti (ad esempio: sono il tutor di X, ultimamente X è molto vivace. Sono preoccupato per lui, etc.) (10 minuti)

6. Chiedete al gruppo di creare un alleato della coscienza. I partecipanti formano due file una di fronte all'altra. Il tutor recita il ruolo di X e passa tra loro, stando man mano di fronte a ciascuno. Nel suo ruolo diverso, ciascun partecipante offre consigli o commenti ad X sulla situazione (10 minuti).

7. Dopo il gioco di ruolo, chiedete a loro (personalmente, al di fuori del ruolo assegnato) di commentare il comportamento di X. Le cose sarebbero potute andare in maniera diversa? Quali erano i rischi/le pressioni? (10 minuti)

Riflessione e valutazione:

Fate in modo che ripensino alla situazione e al personaggio: Erano realistici? Quali aspetti sono veri e quali falsi? Vi sono degli stereotipi? Che cosa dovrebbe comprendere l'educazione per i giovani su questo argomento, per riuscire ad offrire una riflessione realistica della cultura giovanile? (5 minuti)

SPERIMENTARE L'ESCLUSIONE SOCIALE

Ecco diversi esercizi che facciano sperimentare cosa significhi sentirsi emarginati e metodi per gestire alcune forme di esclusione.

ESCLUSI

Obiettivi:

Un esercizio interattivo che approfondisce gli effetti dell'emarginazione di un individuo da parte di un gruppo, le nostre reazioni ad un'esperienza di allontanamento e come invece ci sentiamo quando apparteniamo ad un gruppo**.**

Risorse necessarie:

Nessuna

Dimensione del gruppo:

Minimo di 12

Tempo necessario:

10 minuti

Descrizione dettagliata:

1. Chiedete ad un volontario di lasciare la stanza. I partecipanti rimanenti si dividono in gruppi in base ad alcuni criteri prestabiliti – ad esempio, il taglio di capelli, il colore degli occhi, l'abbigliamento, l'altezza, l'accento, etc. (3 minuti)
2. La persona esclusa deve rientrare e indovinare a quali gruppi appartengono. I partecipanti devono spiegare perché credono di appartenere a quel gruppo.
3. Continuate con un nuovo volontario, dando a più partecipanti possibili l'opportunità di andare fuori, in base naturalmente al tempo a disposizione.

Riflessione e valutazione:
Come ci comportiamo quando apparteniamo ad un gruppo? È facile escludere qualcuno? È divertente? Siamo solidali con la persona esclusa o godiamo del nostro potere? (3 minuti)
Ulteriori suggerimenti:
Questo esercizio è centrato sulle sensazioni e l'esperienza dell'esclusione, piuttosto che sulla comunicazione. Può essere utilizzato per una discussione sul pregiudizio e quali sono le nostre reazioni nell'appartenere o on appartenere ad un gruppo. È possibile svilupparlo in uno studio sulle esperienze personali.

DECIFRARE IL CODICE

Obiettivi:
Questo esercizio è diretto ad un numero ristretto di partecipanti e comporta che un membro di ciascun gruppo osservi attentamente il comportamento degli altri. Intende prendere in esame il linguaggio del corpo, sviluppare la capacità di osservazione ed approfondire l'effetto dei comportamenti di gruppo.
Risorse necessarie:
Nessuna
Dimensione del gruppo:
Variabile
Tempo necessario:
25 minuti
Descrizione dettagliata:
1. Dividere i partecipanti in gruppi di quattro o cinque. Una persona di ciascun gruppo esce dalla stanza. Gli altri pensano ad un atteggiamento del corpo o un gesto che tutti metteranno in pratica durante la discussione (o in qualsiasi altra attività concordata) quando avranno di fronte la persona che è uscita dalla stanza (3 minuti).

2.Il partecipante che era fuori rientra nella stanza e osserva con attenzione il gruppo, che nel frattempo segue la strategia stabilita. Quando pensa di aver decifrato il codice, inizia ad utilizzarlo e ad interagire con il gruppo. Se ha indovinato, il gruppo lo accetterà; se invece ha sbagliato, il gruppo continuerà ad ignorarlo e dovrà continuare ad osservare fino a che non arriverà al codice giusto. (5 minuti)

3 È il turno di un altro membro del gruppo. Man mano che l'esercizio viene ripetuto il gruppo può scegliere un codice sempre più difficile e sofisticato. (10 minuti)

Riflessione e valutazione:

Come si è sentita la persona che è uscita dalla stanza? Cosa ha provato nel cercare di decifrare il codice? Come si è sentito il gruppo durante questo esercizio? In che modo questo processo è legato a ciò che succede nell'interazione quotidiana? I partecipanti hanno da fare osservazioni o commenti sul linguaggio del corpo in generale? (7 minuti)

Ulteriori suggerimenti:

Questo esercizio deve essere utilizzato per approfondire l'uso dei codici verbali in un gruppo chiuso e l'utilizzo esclusivo di un linguaggio. Un esempio di codice verbale può essere che tutte le frasi devono iniziare con la lettera "V". Il gruppo può abbinare un codice verbale ad un codice fisico. Un esempio di codice fisico può essere che tutto il gruppo deve scambiare uno sguardo con un partecipante stabilito in precedenza, prima di rivolgersi a chiunque altro. L'esercizio può essere preso in considerazione al di là dell'aspetto legato alla comunicazione per esplorare altri elementi dei gruppi chiusi. Come operano le "bande" in termini di linguaggio, espressione del corpo, comportamento, valori, moda, etc.? Come si entra a far parte di un gruppo chiuso? Quali messaggi lanciano i gruppi chiusi a chi sta al di fuori? Perché le persone hanno bisogno di gruppi chiusi?

CORSA DA DISABILE

Obiettivi:

Portare le persone a riflettere su cosa significhi avere degli handicap fisici.

Risorse necessarie:

Carta Penne Pennarelli Vernice Benda Fune Pendolo
Tappi per le orecchie Palloncini
Candele per il compleanno

Dimensione del gruppo:

5-40 persone

Tempo necessario:

2 ore

Descrizione dettagliata:

1. Se necessario, dividete il gruppo in sottogruppi dalle cinque alle otto persone.

2. Spiegate al gruppo che in un'ora deve svolgere alcuni compiti. Alcuni di essi verranno svolti da tutto il gruppo insieme, nessuno escluso. Altri sono compiti permanenti, come quello del palloncino che non deve mai toccare terra e deve essere tenuto per tutto il tempo in movimento, o un pendolo che deve sempre continuare ad oscillare.

Esempi di attività di gruppo possono essere:

- Dipingere un ritratto di gruppo.
- Fare in modo che il pendolo continui ad oscillare.
- Superare un ostacolo (saltare dentro un cerchio, sopra una sedia, sotto un tavolo, etc).
- Comporre una canzone sulla formazione.
- Passarsi un bastone ogni dieci secondi.
- Dipingersi la faccia da clown (trucco o maschera) entro la fine del gioco.
- Fare in modo che tutti i partecipanti costruiscano barchette di carta.

- Tenere sempre accesa una candela di compleanno (una deve essere accesa con l'altra).
- Non far mai toccare terra ad un palloncino.

3. Oltre tutto questo, alcune persone devono fingere di essere disabili. Verranno bendate, metteranno i tappi nelle orecchie, due verranno legati insieme, qualcuno dovrà parlare solo in una lingua straniera, a qualcuno verrà vietato di dire sì o no, a qualcun altro verrà vietato di parlare del tutto, qualcuno non potrà usare il braccio destro, etc. Spiegate nuovamente che tutto questo dovrà svolgersi nell'arco di un'ora e che non è permesso ostacolare altri gruppi.
4. Nonostante questi handicap, il gruppo dovrà continuare a portare avanti i suoi compiti. In ciascun gruppo vi dovrebbe essere un osservatore per verificare che tutte le regole vengano rispettate e tutte le attività vengano svolte dall'intero gruppo.
5. Dopo un'ora i gruppi presentano i risultati del proprio lavoro e discutono sulle difficoltà incontrate.

Riflessione e valutazione:

- Come ci si sente a non avere alcun limite fisico?
- Che cosa si prova ad essere un disabile?
- Il gruppo ha funzionato?
- Il gruppo ha offerto sostegno a coloro che avevano degli handicap?
- Essere disabili ha significato anche non partecipare ad alcuna iniziativa?
- In quali altri casi si può essere disabili?

IL FIUME 4

Obiettivi:

Ricordare agli adulti le pressioni che talvolta i giovani sono costretti a subire.

Risorse necessarie:

Benda

Nastro colorato Fogli di giornale Schede Pennarelli

Dimensione del gruppo:
6-30
Tempo necessario:
Da 20 a 25 minuti
Descrizione dettagliata:
1. Preparate le schede con l'indicazione di alcuni ruoli (come descritto sotto). A seconda della dimensione del gruppo utilizzate tutti o solo in parte i personaggi indicati. Assicuratevi che a qualcuno venga assegnato il ruolo del Giovane.
2. Spiegate che troppo spesso, come adulti, dimentichiamo cosa significhi essere un adolescente e dover affrontare le pressioni del mondo esterno. Disegnate il fiume mettendo in terra due lunghi pezzi di nastro. Prendete alcuni pezzi di giornale e appallottolateli sul fiume per creare degli ostacoli. Siate creativi e chiamateli alligatori, lava, rapide, etc. Chiedete ad alcuni volontari di recitare una parte. Scegliete fino a dieci volontari e distribuite una scheda con un personaggio per ciascun partecipante. Date ai volontari circa due minuti per pensare al proprio ruolo. Spiegate che vi sono numerose influenze conflittuali nella vita dei giovani, oggi più di ieri. Queste influenze possono modificare le decisioni dei giovani, ad esempio riguardo la sfera sessuale. Chiedete a tutti i volontari di andare al centro della stanza e sistemarsi da una parte o l'altra del fiume. Chiedete alla persona che interpreta il Giovane di farsi avanti e bendatela. Spiegate che i diversi personaggi devono guidare il Giovane lungo il fiume, aiutandolo ad evitare i diversi ostacoli (alligatori, lava, etc.). Date agli altri personaggi circa dieci minuti per guidare il Giovane verso il fiume. Concludete l'attività utilizzando gli spunti di riflessione.
Riflessione e valutazione:
- Che cosa pensate di questo esercizio?
- Cosa c'é di realistico?
- Perché o perché no?
- Come vi sentite ad interpretare il Giovane?

- Quando eravate adolescenti avete dovuto affrontare pressioni e influenze simili? In che modo queste influenze incidono sulla capacità di un adolescente di prendere decisioni?

Per gentile concessione di Advocates for Youth, Washington, DC, http ://www.advocatesforyouth.org/lessonplans/river.htm

NON RIDERE DI ME!

Questa attività può essere utilizzata in un contesto di gruppo, ma è più efficace in una situazione a due, in cui i giovani hanno più tempo per pensare alle questioni sollevate.

Obiettivi:

Per riflettere su come ci si sente ad essere derisi e provare empatia per altri giovani che possono trovarsi in quella situazione. Incoraggia i giovani anche a prendere in considerazione strategie per affrontare il bullismo e individuare chi è in grado di offrire loro sostegno.

Risorse necessarie:

Una copia del foglio NON RIDERE DI ME! per ciascun partecipante. Penne

Dimensione del gruppo:

Qualsiasi, ma preferibilmente due persone.

Tempo necessario:

1 ora

Descrizione dettagliata:

1. Introducete l'idea che il riso può essere utilizzato come mezzo per esprimere la felicità, così come mezzo per far sentire a disagio le persone. Spiegate la differenza tra ridere "di" qualcuno e ridere "con" qualcuno.

2. Fate circolare i fogli di lavoro e chiedete al giovane di riflettere su come si sente quando qualcuno ride di lui (un gruppo di ragazzi a scuola, un genitore, un parente). Incoraggiate a condividere la propria esperienza e scrivete sul foglio le sensazioni provate.

3. Discutete su cosa farebbe il giovane se la situazione si ripetesse. Ad esempio, voltare le spalle e raccontarlo ad un adulto o un amico di cui si fidano. Chiedete al giovane di utilizzare la scheda e vedere ciò che si può fare in ciascuna situazione.

Riflessione e valutazione:
Rivedete cosa è stato scritto. È una soluzione che risolverà la questione o causerà ulteriori seccature? Chiedete di riflettere su cosa avrebbero fatto se la persona derisa fosse qualcuno che a loro non piace. La loro risposta sarebbe stata diversa? Elencate alcune persone di fiducia a cui potrebbero rivolgersi per ottenere aiuto nel caso dovesse accadere a loro.

TEATRO DELLE IMMAGINI

Obiettivi:
Nel teatro delle immagini si possono creare fotografie o quadri plastici che riprendono situazioni reali che un membro o più membri del gruppo hanno sperimentato. Permette l'esplorazione dei sentimenti e delle possibili risoluzioni in un ambiente sicuro.
Risorse necessarie:
Nessuna
Dimensione del gruppo:
Qualsiasi
Tempo necessario:
Variabile
Descrizione dettagliata:
1. Spiegate le premesse del lavoro di Boal e come la sua forma di teatro permette a tutti di esprimersi – il che non implica necessariamente che si debba parlare.
2. Chiedete al gruppo di pensare ad un argomento – ad esempio – il bullismo, l'isolamento, la discriminazione – di cui si sente in grado di parlare e fornire esempi concreti. Chiedete poi ad un volontario di raccontare la propria esperienza e diventare

lo scultore, indicando quante persone devono rappresentarlo. Chiedete ai volontari di diventare una scultura vivente.

3. Lo scultore modella ciascuna persona in un personaggio della scena. Può fare ciò mostrando la posa e chiedendo alla persona di copiarla. Se i partecipanti si sentono a proprio agio, lo scultore può aggiustare le espressioni facciali e spostare fisicamente le persone nella posizione desiderata. State attenti che le persone non si facciano male!
4. Quando la scena è stata completata lo scultore chiede ai personaggi immobili di prendere vita uno per volta e di esprimere a voce alta i propri pensieri. Queste sono chiamate “tracce di pensiero”.
5. Potete seguire le discussioni di ciascuna immagine chiedendo ai membri del gruppo di scolpire una possibile soluzione al problema.
6. Fate in modo che a turno tutti, se lo desiderano e il tempo lo permette, interpretino lo scultore.

Riflessione e valutazione:

Chiedete a ciascun partecipante della scena come si è sentito ad essere modellato in un personaggio e dover esprimere una determinata emozione. Chiedete agli osservatori cosa hanno provato assistendo alla rappresentazione. Era realistica? Se vi sono state delle soluzioni, sono state realistiche? Infine, chiedete al primo volontario, la cui esperienza è stata rappresentata, che cosa ha imparato o guadagnato dalla scena. Attività di questo tipo, a seconda del tema, possono suscitare emozioni forti e in tal senso vanno trattate con attenzione e sensibilità. Fate sempre in modo che la sessione preveda alla fine tempo sufficiente per un’attività che riporti la calma.

Alcune informazioni su Augusto Boal e il Teatro degli Oppressi
"Mentre alcuni fanno teatro, noi siamo tutti teatro."
Regista teatrale brasiliano, Augusto Boal ha creato il Teatro degli Oppressi (TO) tra il 1950 e il 1960. Il suo desiderio era di trasformare il monologo della rappresentazione tradizionale in un dialogo tra il pubblico e il palcoscenico. Boal sperimentò diversi tipi di teatro interattivo, credendo fermamente che il dialogo è una dinamica sana e comune a tutti gli esseri umani, che tutti desiderano e sono capaci di dialogare e che quando un dialogo diventa un monologo ne scaturisce solo oppressione e ansia.

Inevitabilmente, quando qualcuno ci mostra un'immagine o ci racconta una storia sulla sua esperienza, tendiamo a vedere la storia e i suoi personaggi con i colori della nostra esperienza personale.

Il teatro dell'immagine utilizza il corpo umano come strumento per rappresentare sentimenti, idee e rapporti. Scolpendo gli altri o utilizzando il proprio corpo per mostrare una determinata posizione, possiamo creare qualsiasi cosa (a partire dall'immagine di una persona per arrivare a quella di un gruppo) che rifletta le impressioni dello scultore su una situazione specifica. Possiamo usare l'immagine teatrale con gruppi che hanno familiarità con le tecniche teatrali o con persone che non hanno alcuna esperienza. Nessuno deve imparare una parte o recitare e la tecnica spesso aiuta le persone ad esplorare i propri sentimenti e le proprie esperienze in un contesto "sicuro". Talvolta può anche essere molto divertente!

Ad esempio, con un gruppo di giovani potete iniziare ad approfondire il tema dell'esclusione sociale. Due volontari sono

invitati a creare una scena in cui ciascuno rappresenta un ruolo legato a quello di un altro – ad esempio uno può essere un membro della società pienamente inserito nel suo ambiente e un altro un "escluso". Altri membri del gruppo possono aggiungere immagini alla scena – ad esempio possono rappresentare passanti, amici, etc. – e inserirsi. L'animatore tocca i partecipanti uno per uno sulla spalla e chiede loro di esprimere uno o più pensieri ad alta voce. Può essere molto illuminante lasciare che per un momento alcuni partecipanti esaminino dall'esterno la scena prima di riprendere il proprio ruolo.

Questo esercizio può essere svolto in diversi modi. La scena originale può essere rappresentata di fronte al resto del gruppo, a cui viene chiesto di decidere l'ambientazione della scena e i ruoli da assegnare (nome, età, status sociale, etc.) e di pensare ad altre situazioni che hanno portato a questa particolare scena. Appena hanno pensato ad un numero sufficiente di situazioni diverse, vengono divisi in gruppi, ciascuno con il compito di creare una scena per ogni situazione che ha portato alla rappresentazione finale.

Dopo questo esercizio l'intero gruppo torna alla scena originale. A coloro che non sono coinvolti nella scena viene chiesto di cambiare la situazione scegliendo una soluzione di qualche tipo. Possono fare ciò sostituendo qualsiasi personaggio, toccandolo sulla spalla e mettendosi al suo posto, assumendo magari un'altra posizione ed esprimendo un nuovo pensiero.

Questi esercizi generano numerose discussioni che devono essere gestite dall'animatore con intelligenza e sensibilità.

Un altro aspetto del lavoro di Boal è il Forum Theatre. Si tratta, in pratica, di una forma di esplorazione drammatica che, in maniera rivoluzionaria, provoca comprensione e apprendimento individuando possibili strategie che aiutino un gruppo o singoli

individui a trovare soluzioni a particolari sfide o situazioni di oppressione.

Come lo descrive Boal stesso, il Forum fa in modo che le persone "esplorino gli altri, altri modi di essere che danno maggiore potere in una determinata situazione. Si tratta di imparare un altro tipo di comportamento, se ciò può aiutare ad uscire dalla propria situazione di oppressione." Il Forum non pone degli obblighi, non indica ciò che si deve fare, ma suggerisce di provare questo o quello, lasciando alla persona la decisione finale.

Le scene del Forum sono generalmente brevi, e ciò implica riportare in vita scene congelate già esplorate. Inizialmente il pubblico assiste all'intera scena, facilitato da un "presentatore", che spiega che lo sketch verrà rappresentato nuovamente, a meno che qualcuno non desideri suggerire un'azione diversa o modificare la sceneggiatura per provare una soluzione differente. In tal caso si deve gridare "STOP"!. La persona del pubblico può allora scambiare posto con l'attore e sperimentare la nuova idea oppure spiegarla agli altri. Se il pubblico si mostra riluttante a fermare l'azione, può farlo il "presentatore" e poi invitare il pubblico a suggerire possibili soluzioni.

Il Forum non solo conferisce potere al pubblico, rendendolo parte dell'azione, ma mostra anche che vi sono sempre scelte alternative da compiere, in grado di modificare i risultati.

Approfondimenti:
Boal, Augusto. The Theatre of the Oppressed. New York : Urizen Books, 1979. Republished by Routledge Press in New York/London, 1982.
Boal, Augusto, Games for Actors and Non-Actors. New York : Routledge Press, 1992. Boal, Augusto, The Rainbow of Desire. Selected Articles by Augusto Boal, New York : Routledge Press, 1995.

MODIFICARE IL RISULTATO

Obiettivi:

Questa attività in piccoli gruppi, tratta liberamente dal lavoro di Augusto Boal (vedere la nota esplicativa sopra), focalizza l'attenzione sul cambiamento di posizione da una situazione di impotenza ed esplora l'esperienza del sentirsi impotenti, esprimendola visivamente e cercando alternative e i possibili effetti.

Risorse necessarie:

Nessuna

Dimensione del gruppo:

Variabile, a gruppi di tre

Tempo necessario:

50 minuti

Descrizione dettagliata:

1. Chiedete ai partecipanti di pensare individualmente ad una situazione nella quale si sono sentiti impotenti e incapaci di fare qualsiasi cosa. Si può trattare di una situazione in cui hanno provato a fare qualcosa ma non sono riusciti ad ottenere un cambiamento, oppure una situazione in cui avrebbero voluto raggiungere un risultato diverso (5 minuti).
2. A gruppi di tre, ciascuna persona a turno in silenzio scolpisce il resto del gruppo in tre scene che riproducono la parte iniziale, centrale e finale della situazione. E' necessario spiegare alle persone chi sono, solamente se si sentono confuse rispetto alla scena che stanno rappresentando (10 minuti).
3. Quando tutti i gruppi hanno prodotto la serie di scene, scelgono una delle storie su cui lavorare. Scorrendo la sequenza delle scene della storia selezionata, questa volta devono rappresentare un pensiero espresso verbalmente per ciascuno dei personaggi, ovvero un pensiero per ogni scena. I pensieri devono essere espressi secondo un ordine prestabilito.
4. Lavorando sulla stessa storia, rappresentare i pensieri in tre brevi scene – non più di un minuto per ciascuna scena. Ciascuna

persona trasforma il proprio pensiero in una frase, combinandola con un'appropriata azione fisica (5 minuti).

5. Tornate al gruppo e guardate il lavoro di ciascun sottogruppo. Scegliete uno dei sottogruppi da utilizzare per una dimostrazione. Prendete una scena che presenta un "oppressore" facilmente individuabile, e una persona "oppressa" con la quale sentirsi solidali. Chiedete al resto dei partecipanti di suggerire in che modo la persona impotente potrebbe modificare la situazione. Mettete in pratica i suggerimenti, chiedendo al partecipante che ha avuto l'idea di recitare nella scena per interpretare la persona di cui si desiderano modificare le azioni. Continuate questo processo con ciascuna delle storie, o come gruppo singolo oppure con due gruppi uniti che fanno da pubblico l'uno per l'altro (15 minuti).

Riflessione e valutazione:

Quale è l'effetto delle diverse azioni sui risultati? In che modo l'esercizio è legato alle vite dei partecipanti? I partecipanti quali frutti raccolgono da questo lavoro? (5 minuti)

Ulteriori suggerimenti:

È importante che il gruppo lavori sulle alternative creative al senso di impotenza, piuttosto che alla semplice critica. Un gruppo è spesso maggiormente capace di trovare soluzioni diverse, rispetto al singolo individuo

CARTOLINE

Un esercizio pratico in piccolo gruppo per approfondire alcuni temi sulla ingiustizia sociale e le possibili azioni.

Obiettivi:

Questo esercizio intende approfondire, attraverso le rappresentazioni visive, esempi specifici di ingiustizia sociale ed esplorare azioni possibili ed appropriate.

Risorse necessarie:

Cartoline, da esempi già esistenti oppure ideate da voi.

Dimensione del gruppo:

Diversi piccoli gruppi da tre a cinque partecipanti

Tempo necessario:

40 minuti

Descrizione dettagliata:

1. Consegnare una cartolina a ciascun piccolo gruppo. Potete copiare ed utilizzare gli esempi forniti sotto, oppure inventarne di nuovi. Chiedete a ciascun gruppo di creare una serie di scene che rappresentano il messaggio della cartolina. Con ciascuna immagine devono creare un effetto sonoro che pensano meglio riassuma il sentimento e l'emozione del messaggio (15 minuti).
2. I gruppi condividono le diverse rappresentazioni. Il pubblico di ciascuna rappresentazione riferisce cosa pensa possa essere scritto sulla cartolina. Solo successivamente il gruppo legge a voce alta il contenuto della cartolina (15 minuti).
3. Alcuni gruppi possono avere la sensazione di non riuscire a cogliere l'essenza della propria cartolina o che la loro rappresentazione non sia stata del tutto compresa. Questi gruppi possono tornare indietro, raccogliendo suggerimenti da parte del pubblico, e cercare di migliorare o modificare il proprio lavoro (per questa attività è necessario destinare tempo ulteriore).

Riflessione e valutazione:

Quali sono i sentimenti del gruppo rispetto ai temi sollevati nelle cartoline? Quale sarebbe il loro comportamento se si trovassero in quelle circostanze? Oggi accadono cose simili? La gente come reagisce? Se i partecipanti dovessero sintetizzare il contenuto di

ciascuna cartolina in una sola frase, cosa scriverebbero? (10 minuti)

Ulteriori suggerimenti:

È importante che il facilitatore scelga le cartoline legate ad un tema appropriato al lavoro del gruppo. Il gruppo può sviluppare questa attività e realizzare le proprie cartoline o un poster.

TRE ESEMPI

CARTOLINA 1

"Quando offro cibo ai poveri mi chiamano "santo".
Quando chiedo perché i poveri non hanno cibo mi chiamano "comunista".
Dom Helder Camara, Brasile.

CARTOLINA 2

"Siamo colpevoli di aver commesso numerosi errori, ma il nostro crimine peggiore è abbandonare i bambini, negando la fonte della vita.
Molte delle cose di cui abbiamo bisogno possono aspettare.
I bambini no. E' questo il momento in cui le loro ossa si devono formare, il loro sangue iniziare a scorrere, i loro sensi svilupparsi.
A loro non possiamo rispondere "Domani". Il loro nome è "Oggi".
Gabriela Mistral, Cile (Vincitrice del Premio Nobel per la poesia).

CARTOLINA 3

"Prima vennero per gli ebrei e io non parlai in loro difesa perché non ero un ebreo.
Poi vennero per i comunisti e io non parlai in loro difesa perché non ero un comunista.
In seguito, vennero per i sindacalisti e io non parlai in loro difesa perché non ero un sindacalista. Infine, vennero per me e non era rimasto nessuno per parlare in mia difesa."
Martin Niemöller, vittima del nazismo

Bonus Track: il Diario della crescita

Scrivere da forma ai pensieri. Mentre scriviamo utilizziamo la tecnica del *brain dumping* che ci permette di elaborare informazioni e scenari complessi.

Inoltre è oramai assodato da molti studi che scrivere aiuta a ricordare le cose, contribuisce a diminuire ansia e stress e può essere un valido aiuto nell'affrontare e gestire i problemi quotidiani.

Sono sempre stato un grafomane, ho sempre preso molti appunti e questa mia abitudine nel tempo è diventata un metodo.
Ho iniziato a mettere in ordine gli appunti che prendevo, le domande trigger che utilizzavo. Così è nato **Investi su Te Stesso - Il Diario**.

Scansiona questo QR-Code e scarica la versione digitale de **Investi su Te Stesso - Il Diario.**

Che da un lato è un potente strumento di lavoro e, dall'altro, è anche un valido metodo di lavoro.

E in un mondo in cui siamo sempre più bombardati dalle informazioni, riuscire a mantenere il focus solo su quelle essenziali fa la differenza sia in termini di tempo risparmiato che di risultati raggiunti.

Investi su te stesso ®
è un progetto realizzato da **Andrea Anilonti**.
Se vuoi maggiori informazioni:
www.anilonti.it
info@anilonti.it