



Formazione per Animatori Linguistici e Culturali

Modulo 3:

Autoriflessione e Intelligenza emotiva



Benvenuti!



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Gli obiettivi di apprendimento



Prendi 2 minuti del tuo tempo per appuntare cosa vorresti ottenere da questa sessione nel diario di apprendimento.



Argomenti del Modulo 3:

Esamineremo:

- Cosa significa essere aperti ad altre culture
- Il concetto di “empatia” e “ascolto attivo”
- L’abilità di sospendere il giudizio
- Autoriflessione: valutare la propria apertura e motivazione

Alla fine sarete in grado di:

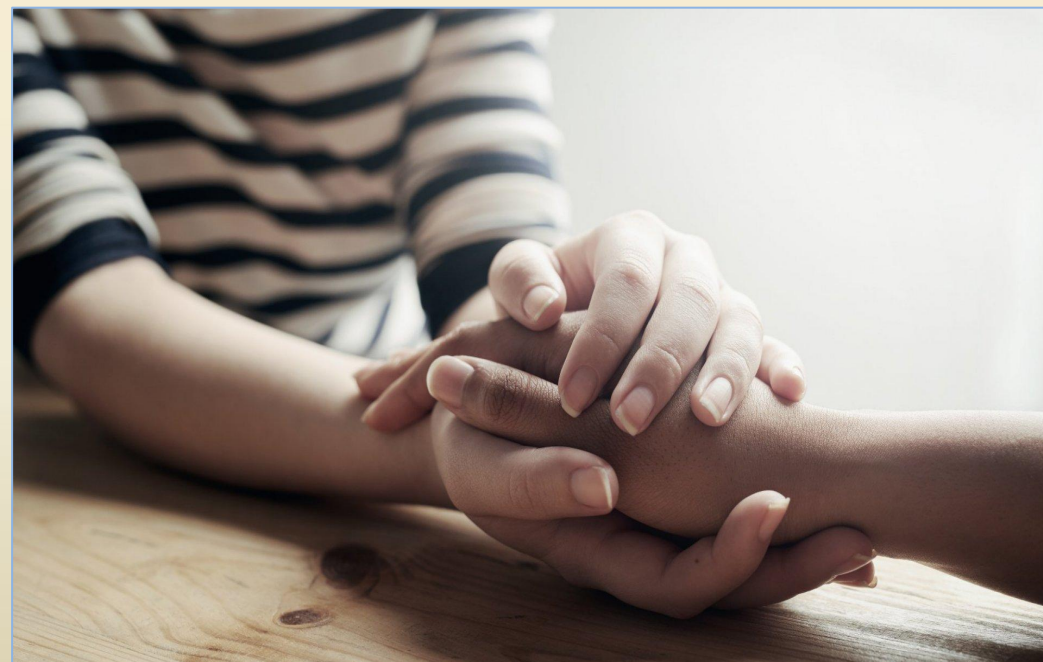
- ✓ Riflettere sulla vostra capacità di sentire e mostrare empatia
- ✓ Praticare “ascolto attivo”
- ✓ Riflettere sulla vostra capacità di sospendere il giudizio ed evitare stereotipi
- ✓ Valutare la propria apertura ad altre culture e la motivazione a lavorare con i gruppi interculturali

L'empatia



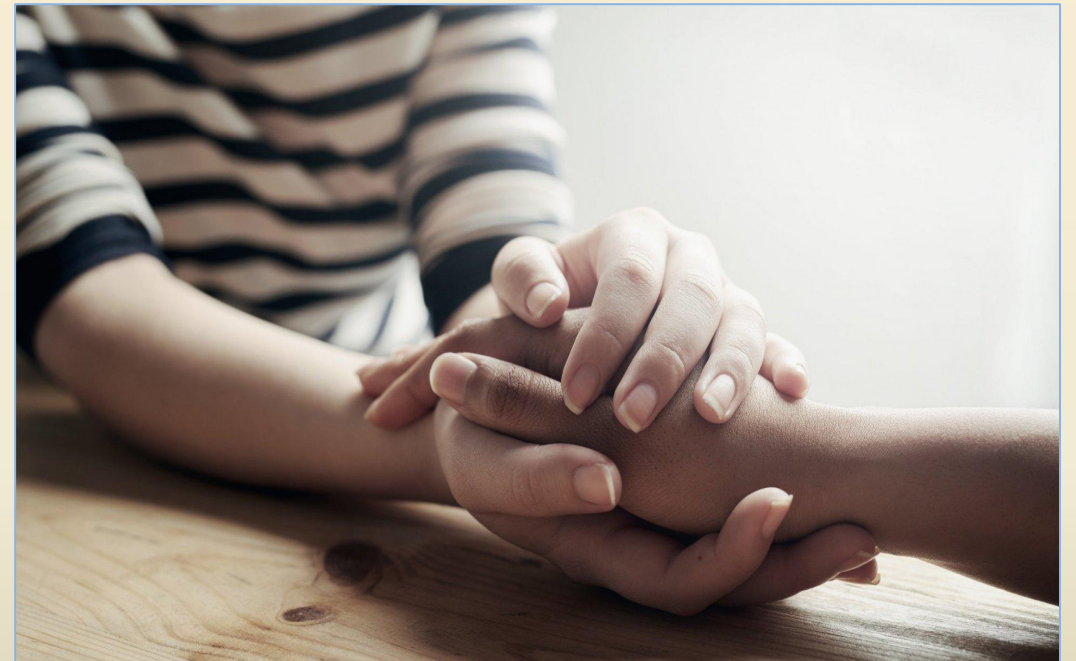
Che cosa si intende per “empatia”?

L'empatia consiste nella **capacità di capire emotivamente ciò che le altre persone provano**, vedere le cose dal loro punto di vista e immaginare te stesso al loro posto. Sostanzialmente, è mettersi nei panni altrui e capire i loro sentimenti.



Diversi tipi di empatia

1. **Cognitiva:** Semplicemente conoscere come l'altra persona si sente e cosa potrebbe pensare.
1. **Emotiva:** Quando percepisci le sensazioni emotive delle persone, come se le loro emozioni fossero contagiose
1. **Empatia compassionevole:** Con questo tipo di empatia non capiamo solo la situazione di una persona e come si sente, ma spontaneamente, se necessario, cerchiamo di aiutarla.



Perché l'empatia è necessaria per un Animatore Linguistico e Culturale?

1

In generale, l'empatia è importante per capire la reazione delle persone ad un nuovo contesto e a nuove persone, alle cose che ascoltano o vedono, incluso il linguaggio del corpo

2

L'empatia è importante per un **Animatore Linguistico e Culturale** in modo da stabilire relazioni positive e buone dinamiche di gruppo, per creare un ambiente accogliente dove le persone capiscano di poter esprimere se stessi e non essere giudicati



Essere un ascoltatore migliore

Nel **modulo 2**, abbiamo esaminato il modo in cui comunichiamo:

- ✓ **La comunicazione verbale è solo il 45% del messaggio**
- ✓ **La comunicazione non verbale è il 55% del messaggio che puoi lasciare quando comunichi**



Mostrare empatia: ascolto attivo

Un modo fondamentale di mostrare empatia è ASCOLTARE ATTIVAMENTE.
Cosa significa?

*L'ascolto attivo richiede di **ascoltare attentamente l'oratore**, capire cosa stia dicendo, rispondere e riflettere su ciò che è stato detto e conservare l'informazione per dopo. Questo mantiene l'ascoltatore e l'oratore attivamente coinvolti nella conversazione.

Vedi la [dispensa sull'ascolto attivo](#)

Ma questo non è tutto...



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Come ascoltare: dare un feedback!

Dai sempre un feedback verbale e non verbale per dimostrare che stai ascoltando ening (e.g., sorridere, contatto visivo, avvicinarsi, rispecchiarsi).

E poi...



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Breve pausa

Facciamo una pausa.

Nella prossima sessione esamineremo
alcune tecniche specifiche di ascolto attivo



Come ascoltare: una tecnica in 5 fasi

- #1 Essere neutrale e non giudicare
- #2 Essere paziente (non è necessario riempire i momenti di silenzio)
- #3 Porre domande per chiarire
- #4 Riflettere su ciò che è stato detto
- #5 Riepilogare

Nelle slide seguenti, esamineremo
ciascuno dei 5 punti sopra



#1 Essere non giudicante

COSA SIGNIFICA ESSERE NON GIUDICANTE?

Essere non giudicante non significa che state ignorando i vostri sentimenti o che dobbiate tralasciare il loro comportamento. Significa che state scegliendo di separare il comportamento delle persone da chi sono loro in quanto individui.

Chiediti: Puoi davvero non giudicare?

Essere non giudicante consiste nel diventare osservatore della vita e non di decidere se un comportamento o un'espressione è stata giusta o sbagliata. Consiste in un comportamento che assumiamo quando osserviamo sia le nostre reazioni che quelle degli altri. Osservare le tue reazioni è un modo di empatizzare e capire piuttosto che giudicare le altre persone.



#2 Essere paziente

ACCETTARE PERIODI DI SILENZIO IMBARAZZANTI

Il silenzio spesso ci mette a disagio e sentiamo il bisogno naturale di “riempirlo”.

- Spesso interrompiamo il silenzio
- Spesso finiamo le frasi di qualcun'altro

Tuttavia, questo interrompe il flusso di pensieri dell'altra persona. Essere pazienti e stare in silenzio dà all'altra persona il tempo di raccogliere i propri pensieri e finire cosa avevano intenzione di dire. E' un segno di rispetto.

Imparare a rinunciare al controllo – 3 CONSIGLI

- ✓ Mantenere il silenzio – accettare di sentirsi a disagio
- ✓ Cercare segnali per capire se l'altra persona ha finito di parlare
- ✓ Dare un po di tempo prima di rispondere



#3 Fare domande

Le domande che fai determinano il tipo di risposta che ricevi. Infatti, è importante fare le giuste domande e usarne diversi tipi in base a cosa vuoi sapere.

Tipo di domanda	Descrizione /esempio
CHIUSA	Attenzione alta. 'si/no' o risposte molto corte. "Quanti anni hai?". "Vivi a Roma?".
APERTA	Incoraggia una discussione. "Come ti senti a riguardo?" "Cosa ne pensi di ..."
APPROFONDITA	"Cosa è successo esattamente?" Potrebbe essere seguita da una domanda "aperta" per ottenere maggiori informazioni
RIFLESSIVA	"Quel confronto con il tuo cliente ti ha preoccupato?" Riporta alla luce il contenuto emotivo della frase di una persona
TENDENZIOSA	"Suppongo che ti dispiaccia, o no?" Questo porta ad una risposta che ti aspetti.
IPOTETICA	"Cosa faresti se?" Porre una situazione ipotetica
MULTIPLA	Serie di domande/affermazioni

Dai un'occhiata alla dispensa [QUI](#):

#4 Riflettere su ciò che è stato detto

Potrebbe sembrare innaturale, ma ribadire o riformulare ciò che l'altra persona ha detto **conferma che hai capito** e dà la **sensazione di essere stati ascoltati**.

- ❖ Può essere il caso in cui in realtà non era quello che avevano intenzione di dire;
- ❖ Dà loro l'opportunità di chiarire dei concetti o di elaborare cosa intendevano;
- ❖ Può aiutarti a riportare la conversazione a un punto specifico su cui vorresti discutere di più.

#5 Riepilogare

E' simile a "ribadire" ma viene fatto alla fine e serve per capire all'oratore e all'ascoltatore se il messaggio è stato correttamente "mandato" e "ricevuto".

I suoi benefici sono:

- **Per l'oratore:** gli dà la possibilità di "ascoltare se stessi", riesaminare i loro pensieri e sentimenti da una posizione più distaccata, consentendogli di acquisire più di una panoramica di ciò che hanno detto.
- **Per l'ascoltatore:** Aiuta a riconoscere che il loro ascolto non è perfetto (facciamo degli errori e va bene) e che gli importa della qualità del loro ascolto a tal punto da migliorarlo facendo una sintesi.

N.B.: Evita di dare opinioni riguardo ciò che è stato detto: inibisce una comunicazione efficace in quanto non è più un riepilogo ma un commento.



Pratica dell'ascolto attivo quotidiano

Praticare le tecniche di ascolto attivo può essere fatto nella vita quotidiana, per esempio:

- ❖ Siediti con un amico o un familiare e chiedigli di raccontare la loro giornata...
- ❖ Prendi un caffè con un/una collega e chiedi di raccontarti del primo giorno di lavoro...

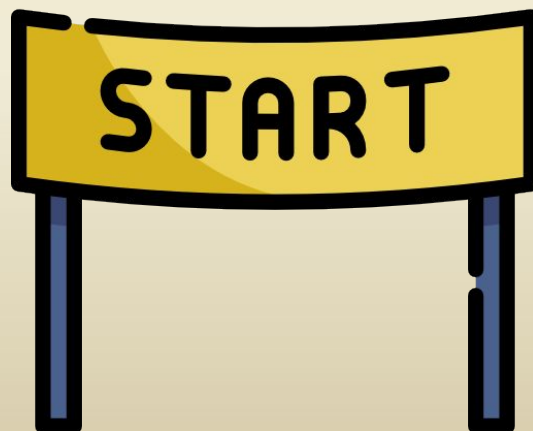


Mentre li ascolti, **concentrati su di loro** e sulla loro storia, e **prova ad usare le tecniche**. Più praticherai, più ti verrà naturale.

DIVENTA UN ASCOLTATORE MIGLIORE!

Inizia praticando consapevolmente queste tecniche con tutti quelli che incontri — i tuoi colleghi, amici, familiari e persone care.

Ogni conversazione è un'occasione per diventare un ascoltatore migliore!



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Autoriflessione

Pensa alla tua motivazione a lavorare con persone provenienti da culture diverse:

- ☐ Quanto sei disponibile a lavorare con loro?
- ☐ Quanto ti interessa conoscerli?
- ☐ Quanto sei preparato ad ascoltarli attivamente?

Torna ai risultati iniziali del test di autovalutazione per vedere se le tue risposte ad oggi sarebbero diverse...



Scrivi le tue risposte nel diario di apprendimento



Congratulazioni!

Hai completato il Modulo 3: Autoriflessione e
Intelligenza emotiva

Non dimenticare che nel **Learning Village** troverai
materiali e risorse per aiutarti e ispirarti.

Clicca qui:

<https://www.bridgemigrants.eu/it/learning-village>

Project n. 612199-EPP-1-2019-1-IT-EPPKA3-IPI-SOC-IN Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questo materiale non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette solo il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che potrebbe essere fatto delle informazioni qui contenute.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union