

A2. Strumenti per la formazione delle operatrici

Acquisire abilità formative e di coaching è un processo lungo. Le operatrici avranno bisogno di una serie di competenze di base al fine di migliorare le loro capacità per supportare le donne nell'accesso al lavoro retribuito. Nel quadro del progetto WeGo! tali abilità sono: costruzione di relazioni; sviluppo di diversi livelli di ascolto; usare l'intuizione, attraverso domande e riscontri positivi. Seguono brevi esercitazioni per lo sviluppo di queste abilità fondamentali.

ABILITÀ UNO – COSTRUIRE UNA RELAZIONE (sviluppo di fiducia tra le persone)¹

La parola "relazione" si riferisce alla quantità di calore presente in una conversazione ed è influenzata dal modo in cui le persone che conversano tra di loro sono "collegate" o "connesse". Se hai un buon rapporto con qualcuno, normalmente ti sentirai più a tuo agio e rilassato in loro compagnia.



Esercitazione: con chi hai un grande rapporto?

Pensa a un'amica o collega con cui credi di avere un'ottima relazione. Probabilmente sarà una persona con cui hai una relazione buona e disinvolta, con cui ti senti a tuo agio a parlare e di cui ti piace la compagnia. Mentre pensi a lei, chiediti:

Q: Come mi sento quando parlo con lei?

Q: Cosa si prova a stare in sua compagnia?

D: Quali somiglianze ci è tra me e questa persona?

Un rapporto si costruisce su caratteristiche di "somiglianza". Dove c'è un alto grado di 'somiglianza' (vedi la figura sotto) tra due persone, costruiamo rapporti più facilmente.

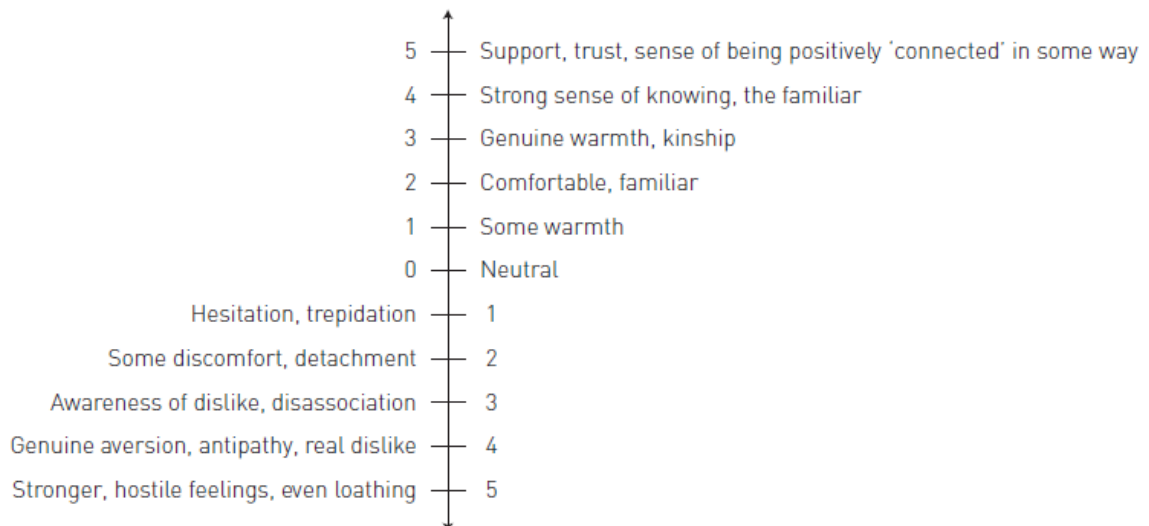


Figura: Scala del rapporto (ispirato da Genie Z. Laborde)

¹ "The Coaching Manual (2ª edizione) – The definite guide to the process, principles & skills of personal coaching" di Julie Sterr

Le categorie di "somiglianza" possono includere molti aspetti diversi, ad esempio:

- Aspetto fisico / vestiti.
- Linguaggio del corpo / gesti fisici.
- Qualità della voce.
- Lingua / parole utilizzate.
- Credenze e valori.



Esercitazione: osserva una relazione

Osserva coppie o gruppi di persone. Passa un po' di tempo a guardarli parlare e interagire. Nota la "danza" tra di loro: come si muovono insieme, che lontananza tengono tra loro, come si posizionano l'uno/a in rapporto all'altro/a. Poniti le seguenti domande:

D: Cosa ti fa capire se le persone si godono la reciproca compagnia?

D: Come puoi sapere se le persone si conoscono da tanto o se si sono appena incontrate?

D: Cosa sembra influenzare il modo in cui le persone si muovono o si comportano?



Esercitazione: cambiare il significato e non le parole

Ripeti tre volte in modo diverso la frase: "Sì, allora va bene", cambiando il tono della tua voce ogni volta secondo le seguenti modalità:

- Annoiata e leggermente irritata
- Cercando di nascondere l'emozione
- Rassegnata e condiscendente.

Nota come il significato o l'intenzione della frase cambia ogni volta che cambia il tono della tua voce.



Esercitazione: cambia la tua voce

Trova qualcuno che parli in uno di questi modi:

- Molto più lentamente di te
- Molto più forte o piano di te
- Con una voce molto più acuta o profonda.

Se vuoi fare esercizio, puoi farlo anche con una persona che parla molto più velocemente di te, ma attenzione, può essere una sfida tenere il passo! La prima volta che lo fai, ti consiglio di dire all'altra persona cosa stai facendo. In questo modo puoi scoprire come si sente, quanto si è sentita a suo agio, ecc. Quando pensi di aver padroneggiato la tecnica, usala ogni volta che sembra appropriato per il rapporto.

Passo uno

Parla con la persona di qualcosa che le interessa, magari un hobby o una particolare area di studio o apprendimento. Man mano che la conversazione avanza, gradualmente imita sempre di più il tuo ritmo di conversazione al suo. Se parla più lentamente, rallenta gradualmente la tua parlata; se ha un tono di voce basso, abbassa anche tu la voce. Nota come la tua concentrazione o attenzione deve cambiare per poterlo fare. Fallo nel modo più naturale possibile. Spesso i piccoli aggiustamenti gradualmente funzionano meglio che rincorrere l'imitazione perfetta dell'altra persona.



Passo due

In seguito, poniti le seguenti domande:

D: Su cosa dovevi concentrarti per essere in grado di fare questo esercizio?

D: Che effetto ha avuto il processo di imitazione (su di te e sull'altra persona)?

D: In che modo questo ha influenzato la tua percezione della relazione?

Se possibile, fai le stesse domande alla persona con cui hai fatto l'esercizio. In questo modo imparerai ancora di più.



Esercitazione: Chi fa giochi di parole?

Nei prossimi giorni, osserva altre persone intorno a te che parlano (o semplicemente origlia persone che parlano!). Ascolta le conversazioni, in particolare le parole che vengono scelte per esprimersi e le frasi più accattivanti. Valuta la qualità della relazione tra le persone. Quindi poniti le seguenti domande:

D: Quali tipologie di parole o frasi vengono utilizzate?

D: Quanto vengono copiate o ripetute queste parole dalle persone?

D: Che effetto ha questa imitazione nella conversazione?



Angolo dell'apprendimento: Attenzione ai miei sentimenti

In che situazioni vogliamo mostrare di aver compreso i sentimenti altrui

A volte, dobbiamo comprendere i sentimenti di una persona per empatizzare con loro, o per dimostrare comprensione di ciò che ci hanno detto. Di solito funziona meglio usare le parole esatte o la frase che hanno usato. Questo è particolarmente rilevante quando i sentimenti sono negativi. Ad esempio, se le persone ci dicono di essere arrabbiate, di "capisco tu sia arrabbiata". Se dicono di essere esauste, usa la parola "esausta" (non "affaticata" o "stanca morta").

In che situazioni vogliamo influenzare i sentimenti altrui

A volte, potresti voler ridurre il peso dei sentimenti di una persona attraverso la conversazione. Forse desideri farla sentire un po' meglio riguardo a ciò che prova, o aiutarla a calmarsi un po'. Se hai una buona relazione, usa una versione smorzata o ridotta della sua parola. Ad esempio, se la persona dice "Sono pietrificata dalla paura di parlare in pubblico" e tu non vuoi rimanere "bloccata" in quella sensazione, quando ti riferisci a questi sentimenti, potresti non usare "pietrificata dalla paura", ma usare "preoccupata" o "a disagio", ad es. "Immagino che tu voglia far andare via un po' di questa preoccupazione, vero?" Puoi quindi iniziare a usare immagini e sentimenti più positivi, ad es. 'Cosa ci vorrebbe per farti sentire a tuo agio nel parlare in pubblico?'



Esercitazione: gestire la vicinanza in una relazione

Questa è una tecnica molto semplice e basilare per dimostrare la nostra capacità sia di aumentare sia di diminuire la qualità di una relazione. Funziona aumentando o riducendo un senso fisico di "somialianza". Per farlo, prima devi trovare una persona disponibile e un posto tranquillo, dove sederti e non essere interrotta. Di all'altra persona che vuoi fare un esercizio sulla vostra relazione,



ma non entrare nei dettagli. Chiedile di parlare di qualcosa che possono discutere facilmente, ad es. una vacanza o un hobby.

Passo uno – parla e osserva

Inizia la conversazione. Fai domande alla persona, falla parlare. Nota la sua postura e i suoi gesti mentre parla.

Parte due – aumenta la vicinanza con la somiglianza

Continua a parlare con lei, e inizia discretamente a imitare la sua postura e i suoi gesti. Se si sporge in avanti, inclinati anche tu; se si muove molto, aumenta il tuo movimento. Continua a farlo finché non senti che la stai imitando bene. Fallo per un paio di minuti.

Parte tre – diminuisci la vicinanza con la differenza

Continua a parlare e inizia deliberatamente a non imitare quello che stanno facendo. Incrocia le braccia, distogli lo sguardo, incrocia le gambe: fai l'opposto di quello che fa l'altra persona! Fallo finché non sei sicura che abbia avuto un effetto - o finché non ti viene da ridere (non è facile e si accorgerà di quello che stai facendo!)

Passo quattro – parla di quello che è successo

Spiega alla persona la procedura nelle tre fasi, poi chiedile:

D: Hai notato quando ho iniziato a imitarli?

D: Che effetto ha avuto l'imitazione?

D: Che effetto ha avuto la mancata corrispondenza dei miei gesti con i tuoi?

Esercizio opzionale

Se l'esercizio sembra troppo facile, imita o disallineati su alcuni (o tutti) dei seguenti elementi:

- Il suo respiro.
- La qualità della sua voce – profondità, velocità, tono etc.
- Le parole o le espressioni che utilizza spesso.

Uno dei modi migliori per costruire una relazione è attraverso le tue intenzioni. La tua intenzione durante una conversazione può avere un forte impatto sulla vicinanza che costruisci con una persona. Per "intenzione" intendiamo il tuo obiettivo. Il cambiamento nelle nostre intenzioni cambia il nostro modo di comportarci. Questo può essere utile nel caso in cui tu abbia provato una semplice imitazione, ma la relazione non è ancora buona come vorresti.



Esercitazione: usa le tue intenzioni

Quando focalizziamo la nostra mente sulle nostre intenzioni, i nostri pensieri e comportamenti, questi possono mostrarci la strada giusta da seguire. Quindi vai a parlare con una persona che conosci abbastanza bene, ma non benissimo. Se scegli una persona cui ti piacerebbe avere una relazione migliore, l'esercizio potrebbe funzionare meglio. Durante la conversazione, abbi l'intenzione di avere un ottimo rapporto con l'altra persona. Vuoi sviluppare quel calore e senso di connessione che si hanno in una buona relazione. Puoi usare una parola o una frase per ricordarti di tanto in tanto questa intenzione, ad esempio: "calore e apertura" o "relazione". Durante la conversazione, ricorda semplicemente questo pensiero o frase quando ti sembra appropriato. Ricorda però che vuoi anche essere in grado di avere una conversazione, quindi concentrati su questo pensiero solo quando ti sembra di averne bisogno. Se il pensiero inizia a essere una distrazione, allora lascialo perdere.

Dopo la conversazione chiediti:

D: Com'era la relazione durante la conversazione?

D: Come viene influenzato il rapporto dalle mie intenzioni?

D: Come posso usare le mie intenzioni in futuro?

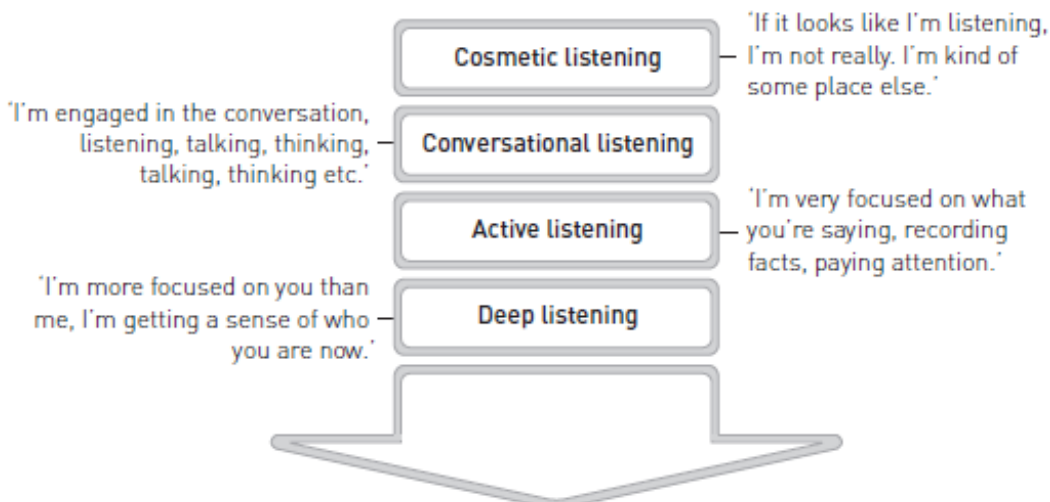
La capacità di influenzare la relazione durante le conversazioni consente all'operatrice di acquisire fiducia, coinvolgimento e influenza durante le conversazioni. Un buon rapporto si riferisce alla qualità della relazione nella conversazione, mentre la conversazione sta avvenendo. È direttamente influenzato dai nostri pensieri o sentimenti che sono in qualche modo uguali o diversi da quelli dell'altra persona. Quando ci sentiamo simili, ci piace, ma quando ci sentiamo diversi, proviamo distacco o antipatia. Le tecniche tradizionali di semplice imitazione/corrispondenza fisica potrebbero influenzare la relazione. Tuttavia, altri fattori potrebbero essere molto più importanti. Il nostro senso di condivisione di valori, obiettivi comuni e intenzioni possono essere i fattori sottostanti che creano una relazione reale all'interno della conversazione. Nel tempo, lo sviluppo positivo di una relazione è influenzato da principi quali integrità, coerenza, apertura e fiducia. La nostra capacità di agire coerentemente da questi principi influenza la relazione e il comportamento dell'altra persona. Costruire una relazione richiede impegno e autodisciplina. Ma i vantaggi della costruzione di buone relazioni valgono lo sforzo!

ABILITÀ DUE – DIVERSI LIVELLI DI ASCOLTO

Esistono diverse forme di ascolto, anche se generalmente pensiamo che ne sia solo uno. Chiediamo, "Stai ascoltando?" E ci aspettiamo che la risposta sia "Sì" o "No", come se ci fosse un interruttore che possiamo attivare o disattivare. Forse una risposta più accurata sarebbe "Più o meno" oppure "Sì, ma solo le tue parole", oppure "Tutto quello che c'è dietro a quello che stai dicendo". Il nostro ascolto cambia a seconda della quantità di sforzo che indirizziamo verso ciò che (o chi) stiamo ascoltando. Dopotutto, se stai solo "ascoltando a metà" non ci vuole molto meno sforzo rispetto a "ascoltare attentamente"?

La figura seguente mostra diversi livelli di ascolto. Man mano che il nostro livello di ascolto aumenta, anche l'attenzione e la concentrazione sulla persona che ascoltiamo aumenta.

Livelli di ascolto: *ascolto cosmetico*, *ascolto colloquiale*, *ascolto attivo* e *ascolto profondo*.





Esercitazione: ascolta e impara

Nell'arco della giornata analizza le tue conversazioni e chiedi:

D: Quanto spesso fai finta di ascoltare una persona e in realtà non la stai ascoltando veramente?

D: In che modo il tuo ascolto è diverso in circostanze diverse o con persone diverse?

D: Che effetto ha la qualità del tuo ascolto su altre persone o sulla conversazione?



Esercitazione: sviluppare l'ascolto profondo

| | |
|-------------------------------|---|
| Cos'è? | Un esercizio per ascoltare una persona al fine di meglio comprendere più profondamente lei e i suoi pensieri. |
| Come usarlo? | Avrai bisogno di qualcuno che lo faccia con te, che sappia cosa stai facendo e perché. In questo modo puoi chiedere loro un feedback e imparerai più velocemente. Una volta che avrai dimestichezza con lo stile dell'ascolto, puoi usarlo ovunque tu voglia. Usalo ogni volta che vuoi ascoltare davvero qualcuno! |
| Perché dovrei usarlo? | Non appena il tuo ascolto verso le altre persone migliora, ne guadagnerai in: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Una migliore comprensione delle altre persone, le loro situazioni, i loro pensieri e problemi. ⇒ L'abilità nello sviluppare una relazione migliore con gli altri. ⇒ Uno stile di conversazione più rilassato con gli altri. |
| Quanto tempo ci vorrà? | Approssimativamente 45-60 minuti, secondo quanto la persona con cui tu stai lavorando sia disponibile. |

Organizzazione

Chiedi alla persona di pensare a tre situazioni che vorrebbe cambiare. Potrebbero essere problemi, piccole frustrazioni o obiettivi che si è posta. Se riescono a pensare solo a due di questi, va bene lo stesso, spesso il terzo emerge durante la conversazione. Chiedi alla persona di parlare di ciascuna delle tre situazioni o problemi, uno dopo l'altro. Il tuo ruolo è di ascoltatrice e la persona è l'oratrice.

La conversazione – passo dopo passo

1 L'oratrice parla delle tre situazioni o problemi che vogliono cambiare. La presentazione dovrebbe durare circa 30-40 minuti. Durante questo periodo l'ascoltatrice può porre domande, mostrarsi d'accordo con alcuni punti/aspetti, chiarire informazioni, ecc.

2 L'ascoltatrice dopo in 10 minuti riassume all'oratrice:

- Quali sono i tre problemi o situazioni.
- Come l'ascoltatrice si sente a riguardo.
- Cosa sembra implicito, eppure presente o rilevante ai fini della conversazione.

3 Dopo l'oratrice da un riscontro all'ascoltatrice, in particolare su:

D: Come si sentiva "ascoltata", ad esempio quanto sentiva l'attenzione dell'ascoltatrice, e quanto ritiene che l'ascoltatrice abbia capito.

D: Che effetto ha l'"ascolto" dell'ascoltatrice sull'oratrice, ad esempio "mi ha fatto parlare di più, mi ha fatto sentire così..." ecc.



D: *Quanto influisce questo esercizio su quello che l'oratrice ora prova riguardo ai tre problemi/situazioni.*

Durante il riscontro, l'oratrice deve basarsi sull'esperienza, ad es. cosa ha provato e cosa ha causato quell'esperienza. Ad esempio, l'oratrice potrebbe dire: "Mi sono sentita ascoltata perché mi hai fatto delle domande per aiutarmi a capire cosa stavo dicendo". È importante capire quali comportamenti specifici hanno creato un particolare risultato o sentimento, in modo che la persona che ascolta possa cominciare a comprendere come le altre persone si sentono secondo il suo comportano.

Il ruolo dell'ascoltatrice

Lo scopo principale dell'ascoltatrice è di capire quello che dice l'oratrice. Attraverso un processo di ascolto, interrogativo, chiarificatore, dovresti puntare a:

- Capire quali sono realmente le situazioni o i problemi, ad es. se l'oratrice non è soddisfatta del suo lavoro, quali sono le cause di questo. Se vuole una relazione migliore con i loro figli, scoprire i fattori dietro a questo, quali sono gli ostacoli, ecc.
- Capire come si sente la persona ed essere in grado di comunicarlo alla persona, ad es. 'Penso che questa situazione ti stia preoccupando e forse ti sconvolge un po'.
- Essere in grado di riempire i buchi nella conversazione, cioè quello che non è stato detto. Per esempio, "Penso che forse tu ti stia chiedendo come reagirebbero i tuoi figli".

Regole base per l'ascoltatrice

Durante la conversazione, comunque, *non dovresti*:

- Suggestire idee, soluzioni o all'oratrice riguardo alle situazioni
- Parlare di tue esperienze o sentimenti simili.
- Cercare di controllare la direzione e il contenuto della conversazione.
- Cercare di fare buona impressione sull'altra persona, per esempio chiedendo domande 'intelligenti', offrendo interpretazioni originali ecc.

Il significato dell'esercizio

Questo esercizio ci fa sviluppare consapevolezza di quanto tendiamo a voler mettere "qualcosa di noi stesse" in una conversazione con un'altra persona. Facciamo questo ad esempio cercando di risolvere i suoi problemi, mostrandole quanto ne sappiamo di quello che stanno dicendo, o addirittura prendendo completamente in mano noi la conversazione. L'esercizio è ottimo per sviluppare una prospettiva di ascolto diversa. L'unica motivazione dell'ascoltatrice è relazionarsi veramente con l'altra persona e comprenderla, nient'altro. Una volta che questo modo di ascoltare è stato sperimentato, l'ascoltatrice può quindi esercitarsi ancora e ancora, quando lo ritiene opportuno. L'altra persona non deve sapere cosa sta succedendo, a meno che l'ascoltatrice non desideri un riscontro. A un certo punto durante la pratica è probabile che l'ascoltatrice sviluppi una maggiore comprensione di chi è l'oratrice, come si sente, compresi i pensieri o sentimenti che non sono realmente espressi. Questo si chiama ascolto profondo!

ABILITÀ TRE – USO DELL'INTUITO

L'intuito è semplicemente l'accesso al bagaglio inconscio del nostro cervello per fornire guida e informazioni libere dai limiti della nostra mente in stato di coscienza. Attraverso l'intuito, siamo in grado di accedere a esperienze, conoscenze e saggezze in un modo che a volte sfugge alla logica. L'intuito è il modo in cui il nostro cervello comunica con la nostra mente cosciente e usa mezzi sottili come pensieri, sentimenti, sensazioni, immagini, suoni - o varie combinazioni di



questi. L'intuito è una funzione sia del nostro cervello sia del nostro corpo - pensa a come parliamo di "sensazioni di pancia" o "avere la sensazione di qualcosa". L'intuito sembra coinvolgere potenzialmente qualsiasi parte del nostro corpo, poiché tenta di guidare e dirigere i nostri pensieri. L'intuito è la capacità del cervello di comprendere situazioni o persone andando oltre i segnali concreti.



Esercitazione: usa l'intuito

Scegli cosa mangiare a pranzo in base a ciò che il tuo intuito ti sta dicendo. Se sei in un ristorante, leggi l'elenco delle opzioni e chiediti 'Qual è la scelta migliore che posso fare qui?' Rispondi alla domanda assicurandoti di essere rilassata e propensa ad ascoltare, sentire o vedere la risposta. Se sei rilassata, la tua respirazione sarà leggermente più lenta e comoda e ti ritroverai a respirare dallo stomaco o dalla parte centrale del corpo. Questo modo di scegliere il cibo può effettivamente essere una buona strategia per chiunque desideri mangiare in modo più sano o perdere peso. Mantenere uno stato rilassato ti darà accesso alla tua saggezza. Quando la tua scelta è basata su questa saggezza, ti troverai spesso a fare buone scelte per te e il tuo corpo. Se la nostra intuizione attinge alla nostra saggezza e conoscenza latente, allora naturalmente aumentiamo la nostra conoscenza. L'apprendimento continuo e lo sviluppo personale aiuteranno l'operatrice a essere efficace e pronta alle diverse situazioni. Quindi non importa se impari leggendo, frequentando corsi o seminari, discutendo con gli altri, cercando riscontri, ascoltando nastri, tenendo un diario, studiando gli altri - ti incoraggio a rimanere sempre concentrata e impegnata ad aumentare le tue conoscenze e abilità.

ABILITÀ QUATTRO – FARE DOMANDE

La capacità di fare domande pertinenti ed efficaci è un talento raro. In realtà è un'abilità che può essere sviluppata, con concentrazione e pratica. Nel coaching, una domanda perfettamente calibrata e perfettamente formulata può rimuovere barriere, sbloccare informazioni nascoste e far affiorare intuizioni per apportare cambiamenti. In altre parole, devi essere in grado di fare buone domande. Cos'è una bella domanda? Essa avrà le seguenti caratteristiche:

- È semplice.
- Ha uno scopo.
- Ha una forte influenza senza essere controllante.

La migliore domanda è quella a cui l'altra persona è disposta a rispondere perché è semplice da capire e inoffensiva nel tono. Inoltre, se la domanda è giusta, farà emergere le informazioni di cui entrambe avete bisogno per fare progressi nella conversazione. Le domande adatte potrebbero includere:

- 'Puoi forse dire qualcosa in più sull'importanza che ha per te guadagnare denaro?' Questa è una domanda gentile e rispettosa, forse un po' generale, ma è probabile che crei progressi nella conversazione.
- 'Cosa del guadagnare di più è maggiormente importante per te?' Questa è più diretta e fa affidamento sull'avere un buon rapporto e un tono di voce gentile.
- 'Quindi, i soldi sono importanti, puoi dirmi qualcosa di più a riguardo?' un po' meno diretta e potrebbe comunque arrivare al punto. Se non lo fa, ci andrà vicino.

Ogni domanda ha un significato diverso a seconda del tono della tua voce. Le domande possono essere rese più chiare, più fredde, o più aggressive semplicemente dal tono, dal calore e dalla velocità della tua voce.



Esercitazione: Usa la tua voce

Poni la domanda "Quindi cosa c'è di importante in questo?". Ripetila tre volte, cambiando il tono della tua voce ogni volta, come segue:

- Con un ghigno crudele.
- Con sarcasmo (e finisci con un sospiro).
- Con genuina curiosità, come se la risposta fosse importante per te.

Noterai che una domanda buona può essere completamente inefficace a seconda del tono della voce. Inoltre, utilizza un tono buono se poni una domanda potenzialmente rischiosa e avrai maggiori probabilità di ottenere una buona risposta.

ABILITÀ CINQUE – DARE RIMANDI

Il rimando come modalità di apprendimento

Un rimando può accelerare il percorso di *empowerment* di una donna che ha subito violenza, ispirarla, motivarla, aiutarla a sentirsi apprezzata. Quindi è importante che l'operatrice impari a dare rimandi che siano:

- Mossi da un'intenzione positiva
- Basati su un fatto o un comportamento.
- Costruttivi e che apportino benefici

Il termine "rimando" significa letteralmente restituire le informazioni a qualcuno. Queste informazioni si riferiscono alla persona che riceve il rimando e le forniscono dati su cui può valutare la sua esperienza e le sue capacità. Può essere un semplice commento come "Brava!" oppure valutazioni più specifiche come "Forse hai aspettative troppo alte".



Esercitazione: chi è oggettivo?

Questo esercizio è piuttosto divertente. Prendi il tuo giornale o la tua rivista preferita, un foglio di carta e una penna. Scegli un articolo piuttosto breve che ti interessa. Leggi l'articolo una volta, in modo che tu capisca di cosa tratta. Ora, dividi il foglio in due colonne, una chiamata "obiettiva" e l'altra "soggettiva". Riempi le colonne separando i fatti oggettivi contenuti nell'articolo dalle dichiarazioni soggettive o basate sull'opinione della persona che scrive. Quando hai finito nota cosa c'è in ciascuna colonna. Che cosa dice questo sul tuo giornale o sulla tua rivista preferita?



Esercitazione: Ricevi un rimando

Un ottimo modo per imparare a dare rimandi è che tu possa provare a riceverne alcuni. In questo modo puoi capire ciò che funziona e ciò che non funziona. Per fare l'esercizio scegli una persona che ti conosce bene (chi ti piace e di cui ti fidi). Attenzione: lo scopo di questo esercizio è di poter sperimentare un rimando. Non vi è alcuna garanzia che ti piacerà quello che sentirai, né che sarai d'accordo con ciò che ti sarà detto.

Passo 1 – organizzazione



Chiederai a questa persona un rimando su un argomento particolare, di cui ti senti a tuo agio parlare, per esempio:

D: Che tipo di manager sono io?

D: Che tipo di genitore sono io?

D: Sono brava a parlare in pubblico/gestire incontri, ecc.?

O qualsiasi altro aspetto che ti interessa migliorare. Se ti interessa fare pratica, chiedi loro di pensare a come ti vedono in generale come persona.

Passo 2 – le domande

Poni alla persona le seguenti tre domande riguardo all'area su cui hai richiesto un rimando:

D: In cosa sono brava? / Che cosa faccio bene? / Quali sono i miei punti di forza, ecc.?

D: In cosa non sono tanto brava?

D: Che cosa potrei fare diversamente per migliorare?

Passo 3 – avvia una conversazione sui rimandi

Chiedi alla persona di darti le risposte a ciascuna delle tue domande. Assicurati di aver compreso ogni risposta e di fare domande per chiarire se necessario, ad es. "Puoi dirmi qualcosa in più su questo?" O "Riesci a pensare a un esempio?" Ricevi tutti i rimandi con rispetto, maturità e non contraddire il punto di vista dell'altra persona - dopotutto, è la sua opinione. Se dice qualcosa che non ti piace o se non sei d'accordo, cerca semplicemente i motivi che potrebbero aver portato alla sua opinione. Quando la persona ha finito, ringraziala.

Passo 4 – apprendimento

Adesso, da sola, scrivi su un foglio risposte/note alle seguenti domande.

D: Che cosa ho imparato di me in questa conversazione?

D: Che cosa farò in modo diverso come risultato di questa conversazione?

D: Cosa non è andato bene in questa conversazione?

D: Che cosa farò a riguardo?

D: Che cosa è stato bello del modo in cui ho ricevuto un rimando?

D: Cosa non ha funzionato del modo in cui mi hanno dato un rimando?

D: Su quali elementi mi focalizzerò ora nel dare un rimando?

Pensa anche in che modo la conversazione ti è stata utile in generale. Com'è stato vedere te stessa dalla prospettiva di un'altra persona.

Passo 5 – condividi quello che hai imparato (opzionale)

Se ritieni che sia pertinente e utile, condividi con l'altra persona le risposte alle domande del passo 4. Chiedile prima se vorrebbe ascoltarle, come modo per condividere il tuo apprendimento. Ricorda, ora sarai in grado di dare un rimando da sola, quindi ti preghiamo di usare il tuo apprendimento con cura!

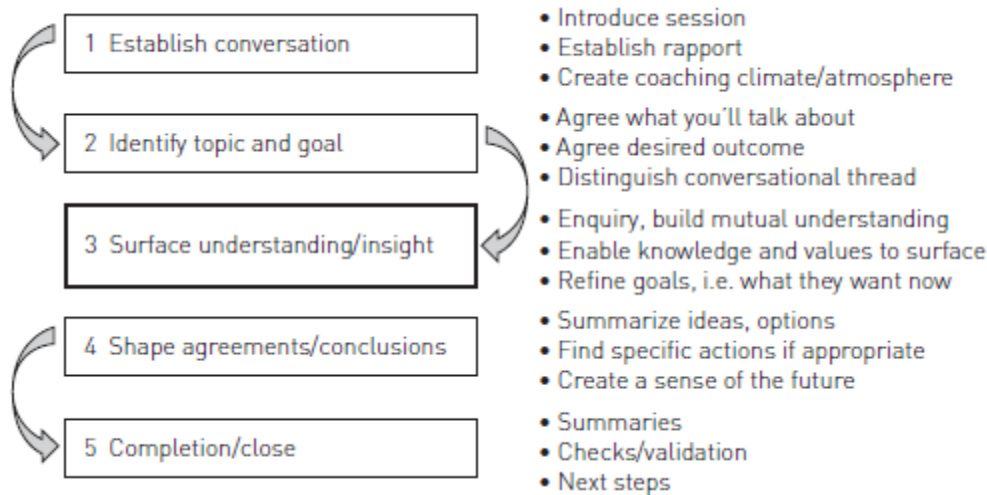
Riepilogo: Le seguenti competenze sono fondamentali un'operatrice, sia per lavorare con le donne che si rivolgono al Centro, sia semplicemente come stile di comportamento o di management:

- Costruire relazioni.
- Diversi livelli di ascolto.
- Usare l'intuizione.
- Fare domande.
- Dare un rimando.

Queste abilità devono essere sviluppate costantemente, perché siano efficaci. Tutte queste abilità riguardano situazioni quotidiane della vita e hai già un livello di competenza per ognuna. Esplorando e praticando ogni abilità, possiamo crescere ed essere più competenti. Quando siamo in grado di mettere insieme queste abilità, le conversazioni scorrono in modo naturale e facile.

Il supporto al percorso di *empowerment*: principi guida

Supportare una donna che ha subito violenza nel suo percorso di *empowerment*, può consistere nelle seguenti fasi: *avviare una conversazione*; *identificare il problema e l'obiettivo*; *comprensione generale della questione e comprensione approfondita*; *conclusioni e chiusura*.



Col tempo svilupperai la tua modalità di lavoro. Ad esempio, puoi sempre iniziare riassumendo gli obiettivi generali assegnati nel corso del primo incontro. Oppure puoi scegliere di riassumere brevemente la conversazione insieme alle azioni. Potresti impostare l'intero programma di iniziare le varie sessioni.