

IO3 VAMOS CORSO DI FORMAZIONE

Esperto di lavoro e inclusione sociale dei migranti



2019-1-ES01-KA202-065450

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



MODULE: 4

INDICE

Unità 1 - Riconoscere la persona

Unità 2 - Come conoscere meglio la persona

Unità 3 - Identificare le esigenze

Unità 4 - Interculturalità trasversale

Unità 5 - Unità Risorse

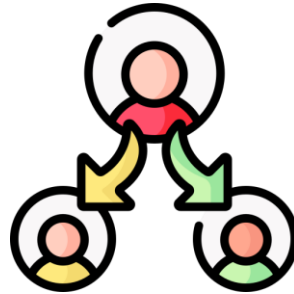
MODULO 4 Interazioni emotive ed educative

MODULE: 4

Unità 1: Riconoscere la persona

1.1 Preparazione al colloquio/sessione di consulenza con il nuovo arrivato

1.2 Metodi, tecniche e abilità fondamentali di consulenza e di colloquio



MODULE: 4

MODULO: 4 Interazioni emotive ed educative

Al termine di questa unità, sarete in grado di:

- **Essere in grado di preparare un colloquio/sessione di consulenza con il nuovo arrivato.**
- **Aver acquisito conoscenze sui metodi, sulle tecniche e sulle competenze fondamentali di consulenza e di colloquio.**

MODULE: 4

Unità 1. Riconoscere la persona

It starts with one person
recognising another person



MODULE: 4

Ascolto attivo

L'ascolto attivo comprende molti elementi che combinano tecniche verbali e di movimento del corpo di cui dobbiamo essere consapevoli.

Tra questi vi sono i seguenti, che esamineremo in dettaglio:

- ✓ Contatto visivo
- ✓ Linguaggio del corpo e postura
- ✓ Stile vocale
- ✓ Seguito verbale



MODULE: 4

Contatto visivo

- Contatto visivo:
- Stabilite sempre un contatto visivo iniziale prima di iniziare a parlare con qualcuno.
- - Quando vi guardate intorno, fatelo lentamente.
- - Evitare di guardare a terra o ai piedi quando si distoglie lo sguardo..
- Invece di distogliere lo sguardo, guardate un'altra parte del loro viso.
- Interrompere lo sguardo quando si fa un gesto del viso o si annuisce.
 - Evitare distrazioni come guardare l'orologio o il cellulare.Danno l'impressione che non stiate ascoltando.

Questi sono alcuni consigli comunemente accettati nei paesi occidentali dell'UE. Notate qualche differenza rispetto al vostro Paese?



MODULE: 4

Linguaggio del corpo e postura

Ecco alcuni consigli sul linguaggio del corpo:

Se siete seduti, sporgetevi leggermente verso l'altro leggermente verso l'interlocutore per mostrare il vostro interesse per ciò che sta dicendo.

- Tuttavia, assicuratevi che tra voi due rimanga una distanza confortevole.
- Notate, se sono in uno stato di rilassamento.
- Assicuratevi che le vostre espressioni facciali siano amichevoli.



In allegato un video che evidenzia le tecniche chiave per migliorare il linguaggio del corpo durante l'ascolto.

MODULE: 4

Stile vocale

Il tono e lo stile vocale sono estremamente importanti quando si comunica. Una stessa frase con toni diversi può avere molti significati diversi.

Per dimostrarlo, provate a pronunciare la frase "Cosa vuoi?" in 3 toni distinti.

D Arrabbiato

D Felice

D Sorpreso

Notate come ogni domanda può suonare in modo diverso con un tono differente applicato?

Try to avoid:

- Lunghe pause
 - Divagazione
- Uso di "oh" e "umm" mentre si parla.



MODULE: 4

Seguito verbale

- Accettare in modo empatico ciò che il migrante dice e prova.
- Evitare di interrompere il discorso.
- Ascoltare ciò che viene detto.
- Non cambiare argomento.
- Pensare prima di parlare
- Utilizzare tecniche come il "bastone parlante dei nativi americani".

MODULE: 4

Il bastone parlante dei nativi americani, originariamente chiamato bastone dell'oratore, è uno strumento di democrazia indigena utilizzato da molte tribù, in particolare dalle popolazioni indigene della costa nord-occidentale del Nord America. Il bastone parlante viene passato intorno al gruppo e permette a più persone di parlare a turno e di esprimere la propria opinione.



MODULE: 4

Ascolto attivo Ricapitolazione

Utilizzando quanto appreso, scegliete una delle risposte alle seguenti domande.

Incontrare qualcuno per la prima volta, vi ...

- Fissare i loro occhi finché la loro vista si rompe? Guardate i vostri piedi mentre dire "ciao"?
- stabilire un contatto visivo iniziale prima di iniziare a parlare con qualcuno?

Mentre ascoltate la storia di qualcuno, il vostro linguaggio del corpo dovrebbe essere quello di ...

- Sedetevi sopra e vicino al nuovo migrante, chiudete ogni spazio personale per dimostrare che ascoltate..
- Assicurarvi che l'oratore appaia in uno stato di rilassamento e di benessere..
- Mantenere un'espressione del viso vuota mentre si ascolta.

Quando si parla in prima persona, si dovrebbe ...

- Assicuratevi che il vostro tono rimanga gentile e corrisponda alle parole che usate.
- Interrompete brevemente quando avete qualcosa da dire che potrebbe essere rilevante.
- Usate pause lunghe e termini come "umm" e "ehh" mentre parlate.

MODULE: 4

Interrogazione: Domande a risposta aperta e chiusa



MODULE: 4

Conversazioni aperte

Esempi di domande aperte



Quali differenze ha notato tra qui e il suo paese d'origine?

Cosa pensa del suo paese ospitante paese ospitante?

Come posso aiutarvi o assistervi?

Avete riscontrato qualche problema? Raccontatemeli.

MODULE: 4

Conversazioni a risposta chiusa

Esempi di domande a risposta chiusa



Siete già riusciti a trovare un lavoro?

Parlate la lingua locale?

Quanti anni hai?

Qual era la sua professione nel paese d'origine??

MODULE: 4

Incoraggiante

Gli incoraggiatori sono strumenti per incoraggiare l'oratore a sentirsi a proprio agio nel continuare, modi per mostrare che l'ascoltatore è interessato.

Forme di incoraggiamento, utilizzate a propria discrezione.

Verbale

- "hmm"
- "ahh"
- "Allora?"

Non Verbale

- La testa annuisce
- Espressioni facciali positive
- Gestii di incoraggiamento e silenzio



Insoo Kim Berg, (1934-2007) è stata una psicoterapeuta americana di origine coreana, pioniera della terapia breve focalizzata sulle soluzioni e maestra dei minimi incoraggianti.

MODULE: 4

➤ Riassumere e parafrasare

- Parafrasare è...
ripetere o ripetere un testo o un discorso riformulandolo con parole proprie, senza alterarne l'intenzione o il senso.

- Riassumere è...
fornire un riassunto di ciò che l'oratore ha detto, riducendolo però alle informazioni essenziali. È utile quando si cerca di collegarsi all'argomento successivo.

Sono entrambi ottimi modi per dimostrare che si sta prestando attenzione al nocciolo di ciò che l'interlocutore sta dicendo.

MODULE: 4

Paraphrasing and Summarising exercise

Ecco quello che Fatima, una migrante, vi ha raccontato della sua giornata. Come lo parafraseresti o lo riassumeresti? Leggete il paragrafo e provate a vedere i diversi modi in cui ripetereste la storia di Fatima parafrasandola o riassumendola.

“Ero scesa dall'autobus in centro città poco prima di mezzogiorno. Avevo programmato di vedere i miei amici in serata, dopo aver sbrigato una serie di commissioni. Innanzitutto dovevo depositare del denaro in banca, consegnare dei vestiti alla lavanderia a gettoni e comprare un regalo di compleanno a mio fratello, che sarebbe arrivato la settimana prossima. La mia visita in banca era andata bene, con l'impiegato piacevole e disponibile, poi c'era una fila abbastanza lunga alla lavanderia a gettoni, ma sono riuscita a lasciare i miei vestiti per ritirarli domattina. Infine, dovevo trovare qualcosa per mio fratello, ho cercato per più di un'ora e alla fine mi sono decisa a comprargli un nuovo paio di scarpe. dopo aver fatto tutto questo, sono riuscita a incontrare la mia amica per cena, dove abbiamo condiviso una pizza al margarita”.



MODULE: 4

Paraphrasing and Summarising exercise

Quando riassumete e parafrasate il testo, prendete nota delle informazioni chiave e assicuratevi che il messaggio arrivi comunque. Di seguito sono riportati alcuni esempi di parafrasi e riassunto del paragrafo precedente.

Parafraso

Siete arrivati in città con l'autobus prima di mezzogiorno e dovevate svolgere una serie di compiti prima di incontrare il vostro amico. Dovevate recarvi in banca, il che è stato facile e il cassiere della banca è stato molto disponibile. C'era una fila, ma non era troppo lunga.

Prima di incontrare il tuo amico, dovevi comprare un regalo di compleanno per tuo fratello; ci volle un po' di tempo, ma alla fine scegliești un bel paio di scarpe nuove. Finalmente hai potuto incontrare il mio amico per una pizza.

Riassunto

Eravate in città prima di mezzogiorno e dovevate fare delle commissioni. In primo luogo siete andati in banca, il che è stato semplice. In secondo luogo, avete lasciato i vostri vestiti alla lavanderia a gettoni e poi avete comprato un regalo a vostro fratello. Infine, dopo aver completato i vostri compiti, avete raggiunto il vostro amico per una pizza.

MODULE: 4

Riflessione dei sentimenti

La riflessione sui sentimenti cerca di identificare e riflettere lo stato emotivo di fondo dei migranti nuovi arrivati, in quanto ci dicono qualcosa.

Spesso i migranti hanno a che fare con un'ampia gamma di emozioni, sia positive che negative..



Siate consapevoli delle differenze culturali quando si tratta di affrontare argomenti emotivi. Le manifestazioni esteriori di emozioni non sono sempre incoraggiate in tutte le culture; siate consapevoli dei contesti culturali quando riflettete sui sentimenti.

MODULE: 4

L'influenza culturale della visualizzazione delle emozioni



Assicuratevi sempre di indossare i vostri "occhiali culturali" quando affrontate i sentimenti e le emozioni dei nuovi immigrati.

Guardate il video allegato per avere una prospettiva più ampia sulle differenze culturali rispetto ai sentimenti.

MODULE: 4

Unità 1. Riconoscere la persona

Dopo aver completato i materiali didattici di questo capitolo, dovrete essere essere competenti in...

1.1 Preparazione di un colloquio/sessione di consulenza con il nuovo arrivato

- Ascolto attivo

(i) Contatto visivo

(ii) Linguaggio del corpo e postura

(iii) (iii) Stile vocale

(iv) Seguito verbale

- 1.2 Metodi, tecniche e competenze fondamentali di consulenza e di colloquio

- Interrogazione

- (v) A tempo indeterminato e a tempo chiuso

- Incoraggiante

- Parafrasi

- Riassunto

(v) - Riflessione dei sentimenti

(vi) Cultural influence on emotion

(vii) Riformulazione

MODULE: 4

Unità 1. Bibliografia

- Gibson, R. L. & Mitchell, M. H. (1999) *Introduction to Counseling and Guidance*. Prentice-Hall: New Jersey.
- Γεωργίου (2003). *Εκπαιδύοντα ψυχολόγους στην συμβουλευτική*, Ελληνικά Γράμματα.
- Ivey A.E., Gluckstern N.B. and Bradford-Ivey M. (1996) «*Συμβουλευτική: Μέθοδος Πρακτικής Προσέγγισης*». Μετάφραση Μ. Μαλικιώση - Λοϊζου. Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα
- Μαλικιώση - Λοϊζου, Μ. (1999) *Συμβουλευτική Ψυχολογία*, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.
- Means, D. & Thorne, B. (1999). *Person - Centred Counselling in Action*. Sage Publications, London.
- Nelson-Jones. (2009). *Βασικές δεξιότητες συμβουλευτικής, ένα εγχειρίδιο για βοηθούς*, Εκδόσεις Πεδίο.
- Rogers, C. R. (1951). *Client - Centered Therapy: Its Current Practice, Implications and Theory*. Constable, London.
- Salkind, J. N. (2004). *Εισαγωγή στις Θεωρίες της Ανθρώπινης Ανάπτυξης*. (Μτφ. Διομήδης Μαρκουλής). Αθήνα: Εκδόσεις Πατάκη.
- Σιδηροπούλου - Δημακάκου, Δ. (2004). *Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός. Πανεπιστημιακές Σημειώσεις*. Αθήνα: Πανεπιστήμιο Αθηνών, Τμήμα Φιλοσοφίας, Παιδαγωγικής και Ψυχολογίας.

MODULE: 4

Grazie!

