

COM.2.10 VIDEO TUTORIAL

A richiesta, potrete visionare un video che vuol essere un supporto pratico nel sostenervi ad affrontare il colloquio con il Sindaco. In questo piccolo “tutorial” affronteremo timori e resistenze comuni a molti di noi e le supereremo insieme. Buona visione!

Per richiedere il link per la visione del video potete scrivere a formazione@comilva.org .

Il video è destinato alla sola visione da parte di chi ne faccia direttamente richiesta e non deve in alcun modo essere condiviso o postato pubblicamente.

Di seguito potete leggere e stampare l’allegato sulle tecniche comunicative alle quali viene fatto riferimento nel video e che sono parte del materiale fornito per l’attività di laboratorio motivazionale *AttivaMente* (<http://www.comilva.org/attivamente-laboratorio-motivazionale/>).



AttivaMente

LABORATORIO DI CONDIVISIONE ED ELABORAZIONE DI DINAMICHE EMOZIONALI

La cassetta degli "attrezzi"

LO STROKE

È una carezza verbale emotiva. Serve per creare empatia con l'interlocutore che ha uno stato emotivo alterato.

Con lo stroke si entra in empatia abbassando il livello emotivo dell'interlocutore.

È come l'inchino dei giapponesi quando rifiutano una cosa proposta. La rifiutano con l'inchino.

Le frasi da utilizzare nel momento in cui si riceve una obiezione sono:

"Capisco"

"Comprendo"

"Dal suo punto di vista direi frasi simili alla sua"

"La ringrazio per quello che dice"

"Bene, sono contento che mi dica questo"

IL MODELLO DI PRECISIONE (DOMANDE)

Le domande di "precisione" servono per indagare, per andare in profondità andando ad usare il "bisturi" e la lente di ingrandimento sulle "parole chiavi" della controparte.

Ad esempio se dico "TUTTI mi ODIANO", applico il modello di precisione chiedendo:

"In particolare cosa intendi per **tutti**? Mi può spiegare per favore cosa intende per **odiare**?"

Lo stesso schema può essere utilizzato con le frasi del medico.

Ad esempio: "*I vaccini sono sicuri e garantiti*"

STROKE: *la ringrazio perché così posso tranquillizzarmi.*

MODELLO DI PRECISIONE: *in particolare, cosa intende per **sicuri**? E **Garantiti**?*

*Significa che io sono **garantita** al 100% sulla salute di mio figlio?*

RIPETIZIONE DELLE LORO PAROLE sotto forma di domanda una volta che abbiamo fatto tutte le domande del caso.

È un riassunto rafforzativo.

È importante usare i loro termini ecco perché è utile avere carta e penna e trascrivere tutto quello che dicono. Mai cambiare i termini perché i termini usati hanno valore emozionale per noi e per il nostro interlocutore.

Esempio: "*quindi lei mi sta dicendo che i vaccini sono già stati testati su esseri umani, che il vaccino esavalente della ditta XXX è garantito al 100% a tal punto che mio figlio non avrà nessun danno?*"

Non solo:

*"Insieme abbiamo letto che le **controindicazioni** sono Xxxxx, e lei mi garantisce che mio figlio non avrà queste controindicazioni"*

"Ok avrei bisogno di una dichiarazione scritta di quello che mi sta dicendo, sa, la Vita è una e voglio essere sicura di quello che faccio."

Quindi lo schema è questo:

1. Obiezione nostra
2. Risposta loro
3. STROKE
4. Domande modello di precisione
5. Ripetizione delle loro parole