

Corso Base Formazione Formatori AMD



lavorare in team

**Il formatore “forma” se
stesso: empatia e gestione
delle emozioni**

Maria Antonietta Pellegrini

18-19-20 GIUGNO 2015

DICHIARAZIONE CONFLITTO D'INTERESSE DOCENTI

In ottemperanza alla normativa ECM ed al principio trasparenza delle fonti di finanziamento e dei rapporti con soggetti portatori di interessi commerciali in campo sanitario, il *docente deve "rilasciare al provider o all'organizzatore la dichiarazione di conflitto d'interessi (ultimi 2 anni rapporti diretti con aziende) e che successivamente debba informare l'aula all'atto della sua presentazione o comunque prima della lezione/relazione dichiarandolo ai discenti"*.

Lilly, Lifescan

Il formatore "forma" se stesso: empatia e gestione delle emozioni

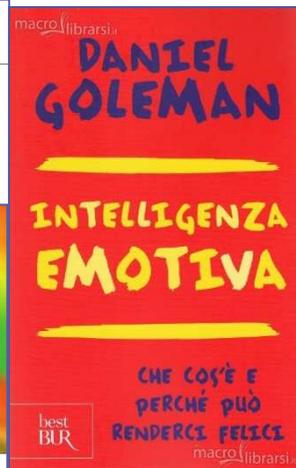


- Maria Antonietta Pellegrini

Il sasso

- La persona distratta vi è inciampata.
Quella violenta, l'ha usato come arma.
L'imprenditore l'ha usato per costruire.
Il contadino stanco invece come sedia.
Per i bambini è un giocattolo.
Davide uccide Golia e Michelangelo ne fece
la più bella scultura.
In ogni caso, la differenza non l'ha fatta il
sasso, ma l'uomo.
**Non esiste sasso nel tuo cammino che tu
non possa sfruttare per la tua propria
crescita.**

Bibliografia...emotiva



Vademecum
della Scuola Permanente
di Formazione Continua AMD
(II edizione)
1998 - 2008

10 anni di scuola di Formazione AMD
Insieme per ... continuare



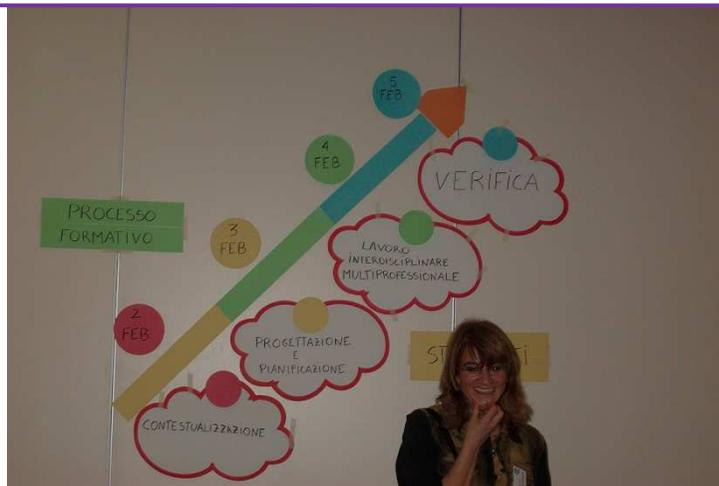
Quello che mi ha insegnato Anna

Le emozioni che ho vissuto come formatore

Le Amicizie..emozionanti nate in AMD



Inizio con le mie Emozioni....

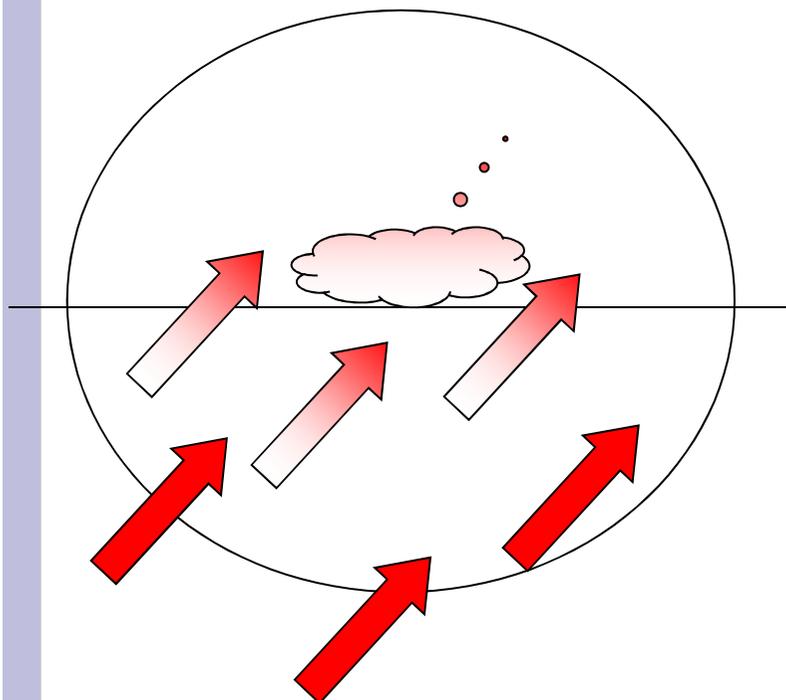


Passo alle NOSTRE
Ann

Poi ci siamo ripresi....



Corso Base Formazione Formatori AMD 18-19-20 giugno 2015 – Vietri sul mare (SA)
Scuola Permanente di Formazione Continua AMD - Certificata UNI EN ISO9001/2008



“RUOLO DELLE EMOZIONI”

*Carburante per muovere
processi e attività
di un team mediati da una
dimensione razionale*

DIMENSIONE AFFETTIVA
Energia per le dinamiche affettive

*Gallo R. 2202 “una formazione per lo sviluppo delle
Competenze emotive” For, 50-51*

Many years ago...alla domanda chi è il formatore...quale è il suo ruolo...cosa deve sapere ...ecc ecc



Sapere

**Elementi di metodologia
didattica per la formazione**



**Elementi di progettazione
formativa, di programmazione
didattica e di valutazione**

**Obiettivi generali,
struttura organizzativa
dell'intervento e ruoli di
interfaccia**

**Il "segno" della presenza
dell'organizzazione
(nel nostro caso
AMD - Scuola)**

**La cerniera tra aula,
gruppi e docenti**



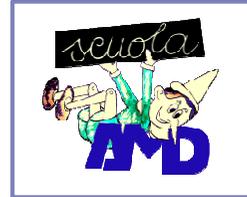
Saper essere



Saper fare



Supervisione e coordinamento logistico-organizzativo



Relazionare, parlare in pubblico,
negoziare mezzi e modalità di supporto
didattico e \ o logistico organizzativo

Utilizzo corretto del metaplan, del righello
e della radarchart

Cosa fa...

• **Compilazione e discussione nei
gruppi della radarchat (e degli
altri strumenti di verifica)**

- **Raccolta del materiale
prodotto**

**E' responsabile
del "gruppetto",
nel nostro corso
sempre lo
stesso e
stabilito prima**



Ecc...ecc.....



Today...

**Ma non basta...non
basta certificare i
processi...
No basta il rigore con
cui si progetta ...
Perché esiste una
variabile
la Persona,
il suo vissuto
le sue emozioni**



Dando per certo il valore dei contenuti di un evento formativo il successo (in termini di efficacia formativa) dipende almeno 50% dalla personalità del formatore

Il formatore deve :

Favorire **l'APPRENDIMENTO EMOTIVO:**
Comunicare informazioni con emozione

GESTIRE LE DOMANDE: Rispondere
sempre alle domande

Garantire sempre la **COMUNICAZIONE
A DUE SENSI:** Mantenere interazione
con la platea



Le emozioni del formatore

IL primo "movimento emozionale" è il momento del conferimento dell'incarico al formatore che si pone in una situazione di attesa, di aspettative, di riflessione per la preparazione degli interventi, di visualizzazione dell'eventuale situazione in cui si troverà ad operare.

Il secondo momento in cui le emozioni entrano prepotentemente in gioco è legato al **primo incontro con il gruppo in formazione.**

E' il primo approccio, quello che permette di **sentire** se si è o meno a proprio agio, se una situazione piace o meno, se una persona infonde serenità, piacevolezza, o fastidio e agitazione

In aula spesso (direi sempre) c'è:

- **Chi interviene sempre:** Dagli riconoscimenti. Non coinvolgere la sala in modo generico, ma coinvolgi i singoli individui, altrimenti interviene sempre lui. A volte interrompi la sua comunicazione e digli che sentiamo prima cosa ha da dire un'altra persona che vuole intervenire.
- **Chi sa tutto:** Dagli riconoscimenti.
- **Chi è sempre fortemente critico:** Coinvolgi le persone positive piuttosto che fare domande alla sala.
- Non permettergli di monopolizzare la riunione.



Riflessione : Provate a pensare alle prime 5 emozioni che vi vengono in mente all'inizio di un evento formativo che vi vede in aula come formatori



Generalmente **entusiasmo, ansia, appartenenza, fiducia, curiosità, empatia, sorpresa, soddisfazione, coinvolgimento e gioia** sono le emozioni che vengono collegate alla situazione d'aula e che iniziano a costruire quel concetto di efficacia della formazione che fa uso di emozioni.

Le emozioni diventano risorsa formativa se nominate, riconosciute e declinate. Anche in assenza di eventi eclatanti l'elemento emotivo sussiste sempre: se i discenti esprimono indifferenza non dobbiamo dimenticare che si tratta comunque di un'emozione.

Però per questo **è necessario che i formatori siano preparati** a gestire prima le proprie e poi le altrui emozioni, almeno a livello di consapevolezza degli ambiti che le emozioni coprono.

Le emozioni devono essere messe in luce, rese esplicite e produttive, devono **essere inglobate nella pianificazione di un intervento**, devono essere utilizzate con obiettivi certi e codificati ed indirizzate verso un uso costruttivo e in linea con gli obiettivi didattici generali.

Solo così possono trasformarsi in leva formidabile per la didattica, contribuendo ad uno sviluppo consapevole che tenga presenti contemporaneamente e in maniera equilibrata gli aspetti **razionale, emozionale e cognitivo**.



La comunicazione interpersonale : come funziono?

Non sempre è facile individuare i nostri blocchi interiori,

- **sia perché siamo poco educati a prestare attenzione ai nostri vissuti interiori,**
- **sia perché non è facile diventare consapevoli di alcune parti di noi.**



EMOZIONI

- ❖ Un tempo paragonata al concetto di sensazione, l'emozione è attualmente considerata un processo di reazione dell'organismo ad eventi significativi.
- ❖ E' un costrutto psicologico complesso che include diverse componenti:
 - a) attivazione fisiologica
 - b) valutazione dell'evento emotivo
 - c) espressione motoria
 - d) tendenza all'azione
 - e) sensazioni soggettive

“ Insegnare l'alfabeto delle emozioni è un processo simile a quello in cui si impara a leggere, poiché comporta la promozione della capacità di leggere e comprendere le proprie ed altrui emozioni e l'utilizzo di tali abilità per comprendere meglio se stessi e gli altri ”.

(Kindlon e Thompson, 2000 - Intelligenza emotiva per un bambino che diventerà uomo)



Le prime emozioni della Scuola AMD

- Abbandono
- Abbattimento
- Aborrimiento
- Accettazione
- Adorazione
- Affinità
- Allegria
- Ammirazione
- Amore
- Angoscia
- Animosità
- Ansia
- **Appartenenza**
- Apprensione
- Attesa
- Attrazione
- Avversione
- Beatitudine
- Benevolenza
- Calma
- Cautela
- Collera
- Colpevolezza
- Compassione
- Contentezza

- Cordialità
- Cupezza
- **Curiosità**
- Depressione
- Devozione
- Disagio
- Disgusto
- Disperazione
- Disprezzo
- Divertimento
- Dolcezza
- Dolore
- **Eccitazione**
- Esaltazione
- Esasperazione
- Esclusione
- **Entusiasmo**
- Esitazione
- Estasi
- **Euforia**
- **Fantasia**
- **Felicità**
- Fiducia
- Fierezza
- Frustrazione

- Furia
- Gelosia
- Gentilezza
- Gioia
- Godimento
- **Gratificazione**
- Imbarazzo
- **Impazienza**
- Indignazione
- Infatuazione
- Inquietudine
- Invidia
- Ira
- Irritazione
- Malinconia
- **Meraviglia**
- Noia
- Odio
- Onnipotenza
- **Orgoglio**
- Ostilità
- Paura
- Pena
- Piacere
- Pigrizia

- Preoccupazione
- Rammarico
- Rimorso
- Rimpianto
- Ripugnanza
- Risentimento
- Riverenza
- Schifo
- Sdegno
- Serenità
- Shock
- **Soddisfazione**
- Solitudine
- Sollievo
- **Sorpresa**
- Spavento
- Stupore
- Tenerezza
- Tensione
- Terrore
- Timore
- Tormento
- Tristezza
- Vergogna

Nuovo Elenco Emozioni da Eu-Tropia

A stimolare le emozioni delle persone in formazione sono prevalentemente un "**COSA**" e un "**CHI**".

Il "cosa" è rappresentato dagli *strumenti del mestiere, dall'ambiente, dal setting della formazione e dai suoi contenuti.*

il "chi" è in prevalenza *il formatore*, che nella relazione con gli altri apre la strada *verso la creazione e il consolidamento di un gruppo*

L'uso di metodi, tecniche, metodologie, attività, oggetti, strumenti e il modo di proporli e di gestirli, anche nei tempi, diventano un veicolo per la mobilitazione delle emozioni nei contesti formativi.

IL Formatore professionista stimola emozioni, *con le proprie qualità personali, la propria abilità e competenza professionale ed emozionale, il proprio modo di fare, le capacità comunicative, relazionali e di facilitazione dei processi di apprendimento*, che diventano a loro volta generatori di coinvolgimento e di partecipazione e quindi di emozioni.

Il Formatore deve essere *assolutamente consapevole* delle dinamiche emozionali che in una situazione di formazione emergono naturalmente, che lui stesso può generare e che anche le persone in formazione contribuiscono ad alimentare, *anche se non utilizzerà emozioni in modo strumentale*.

“Sono la volontà, il desiderio di lavorare in una commistione fra emisfero sinistro ed emisfero destro a portare il formatore a curare l'aspetto emozionale.

L'altro aspetto, anche scientificamente verificato è che più noi ci emozioniamo, più apprendiamo, più ricordiamo, memorizziamo l'esperienza che ha generato in noi lo stato emozionale.



P.S. Caltabiano, “Emozioni e apprendimento, un connubio indissolubile”, in “L’Impresa”, n. 5/2006, p. 74.

ATTENZIONE!!!

- ❖ Gestire le emozioni è diverso da soffocarle!!
- ❖ Significa affrontare gli eventi emotivi in maniera emozionalmente intelligente



Modello dell'intelligenza emotiva (Daniel Goleman)



Rosanna Gallo - Eu-tròpia Milano

L'intelligenza emotiva si configura come un insieme di specifiche capacità :

- Abilità nelle relazioni interpersonali**
- Empatia**
- Motivazione**
- Consapevolezza e padronanza di se**



Capire noi stessi e comprendere gli altri
non è solo una questione di rispetto:
è una **questione strategica**
che migliora il livello delle relazioni e quindi
anche dei **risultati**



Goleman "intelligenza emotiva."



Conoscere l'intelligenza emotiva significa migliorare la gestione del conflitto ed accrescere le abilità negoziali tra i membri del gruppo di lavoro per **sviluppare coesione.**

Empatia non significa simpatia

Il termine simpatia deriva dal greco "sympatheia" che significa "patire insieme, condividere una particolare emozione".

L'etimologia di tale parola evidenzia una natura negativa dell'emozione condivisa, ovvero la sofferenza o l'infelicità; tuttavia oggi, nell'uso comune, il termine ha acquisito un'accezione positiva, fino a considerare simpatico colui che semplicemente condivide le nostre idee.



Empatia non significa simpatia

L'empatia, invece, è la capacità di comprendere ciò che una persona sta provando, identificandosi nella situazione in cui essa versa. La parola, di origine greca, deriva dalla fusione della particella "en", che vuol dire "dentro", con "pathos", che significa "sofferenza o sentimento" e perciò riesce a rappresentare in maniera perfetta l'immedesimazione di una persona all'interno di una realtà diversa dalla propria.

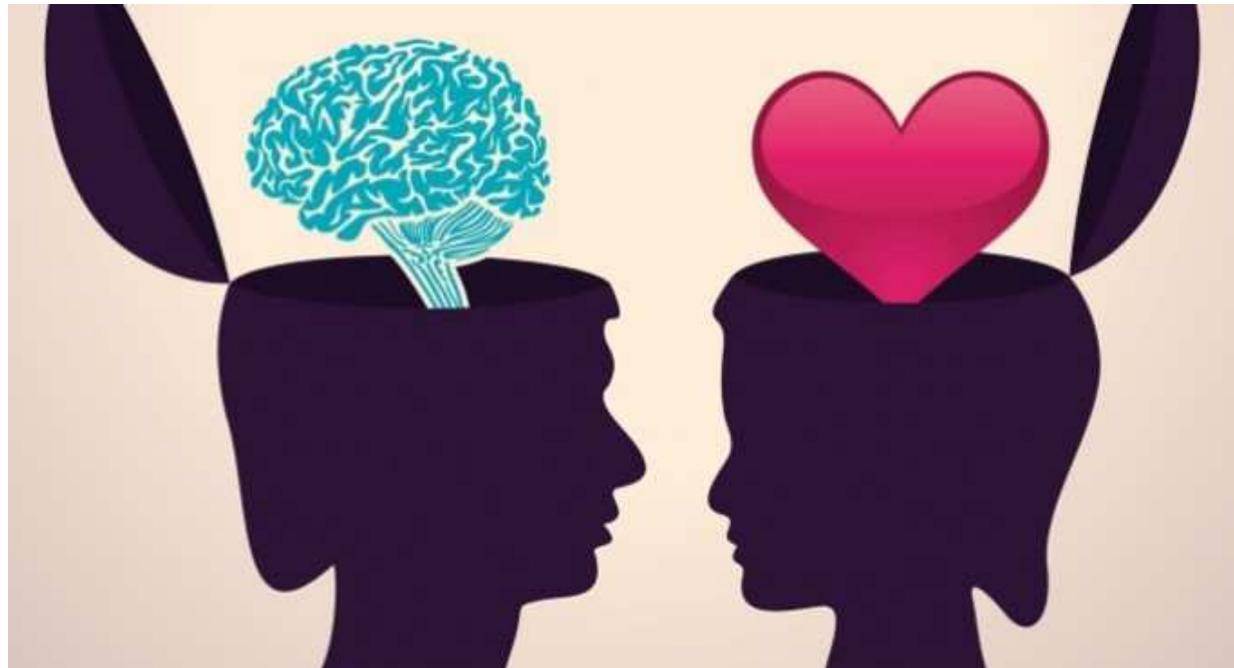
Sympathy



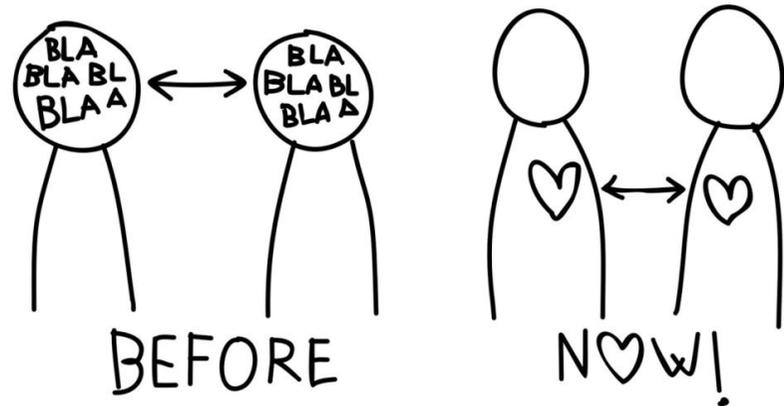
Empathy



**Empatia non è sinonimo di distanza/vicinanza emotiva.
Non significa essere più buoni. Si può essere empatici e
allo stesso tempo mantenere la distanza.
L'empatia è intelligenza percettiva, modalità relazionale
cognitiva di ordine sia verbale che non verbale.**



L'empatia

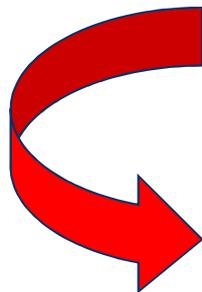


Capacità di "mettersi nei panni dell'altro"



immedesimarsi in un'altra persona fino a coglierne i pensieri e gli stati d'animo, pur mantenendo il controllo dei propri

A che cosa serve ...



... a rafforzare le relazioni e a migliorare la qualità dei nostri rapporti con gli altri

Comunicare significa ascoltare

- Per ascoltare è necessario il coinvolgimento di tutta la persona.
- La sintesi nell'ideogramma cinese: l'ascolto viene espresso da un ideogramma complesso, costituito da ben 5 ideogrammi semplici che sono:
 - - l'orecchio
 - - il tu, l'alterità
 - - gli occhi
 - - l'attenzione unitaria
 - - il cuore
- C'è un coinvolgimento di tutta la persona.



Le competenze del formatore che realizza ascolto attivo e empatico

<p>Competenze personali</p>	<p>Consapevolezza di sé. <i>Comporta la conoscenza dei propri stati interiori, preferenze, risorse e intuizioni</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consapevolezza emotiva: riconoscimento delle proprie emozioni e dei loro effetti ○ Autovalutazione accurata: conoscenza dei propri punti di forza e dei propri limiti ○ Fiducia in se stessi: sicurezza nel proprio valore e nelle proprie capacità
	<p>Padronanza di sé <i>Comporta la capacità di dominare i propri stati interiori, i propri impulsi e le proprie risorse</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Autocontrollo: dominio delle emozioni e degli impulsi distruttivi ○ Fidatezza: mantenimento di standard di onestà e integrità ○ Coscienziosità: assunzione delle responsabilità per quanto attiene alla propria prestazione ○ Adattabilità: flessibilità nel gestire il cambiamento ○ Innovazione: capacità di sentirsi a proprio agio e di avere un atteggiamento aperto di fronte a idee, approcci e informazioni nuovi

Le competenze del formatore che realizza ascolto attivo e empatico

Competenz e personali	Motivazione <i>Comporta tendenze emotive che guidano o facilitano il raggiungimento di obiettivi</i>	<ul style="list-style-type: none">○ Spinta alla realizzazione: impulso a migliorare o a soddisfare uno standard di eccellenza○ Impegno: adeguamento agli obiettivi del gruppo o dell'organizzazione○ Iniziativa: prontezza nel cogliere le occasioni○ Ottimismo: costanza nel perseguire gli obiettivi nonostante ostacoli e insuccessi
----------------------------------	--	--

<p>Competenze sociali</p>	<p>Empatia <i>Comporta la consapevolezza dei sentimenti, delle esigenze e degli interessi altrui</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Comprensione degli altri: percezione dei sentimenti e delle prospettive altrui; ○ Assistenza: anticipazione, riconoscimento e soddisfazione delle esigenze del discente ○ Promozione dello sviluppo altrui: percezione delle esigenze di sviluppo degli altri e capacità di mettere in risalto e potenziare le loro abilità ○ Valorizzare le diversità: saper coltivare le opportunità offerte da persone di diverso tipo ○ Consapevolezza politica: saper leggere e interpretare le correnti emotive e i rapporti di potere in un gruppo
	<p>Abilità sociali <i>Comportano abilità nell'indurre risposte desiderabili negli altri</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Comunicazione : invio di messaggi chiari e convincenti ○ Leadership : capacità di ispirare e guidare gruppi e persone ○ Gestione del cambiamento: capacità di iniziare o dirigere il cambiamento ○ Gestione del conflitto: capacità di negoziare e risolvere situazioni di disaccordo ○ Costruzione di legami: capacità di favorire e alimentare relazioni utili ○ Collaborazione e cooperazione: capacità di lavorare con altri verso obiettivi comuni ○ Lavoro in team: capacità di creare una sinergia di gruppo nel perseguire obiettivi comuni



*Grazie per l'attenzione
Antonella*