

# Abilità di Comunicazione Ascolto Attivo

(Come ascoltare una persona con attenzione)

- Guardala in viso
- Stai attento alle cose che ti sta dicendo
- Fagli capire che stai ascoltando, ad esempio facendo segni con la testa
- Fai domande di chiarimento

# Abilità di Comunicazione

## Esprimere Sentimenti Piacevoli

(come dire a una persona che ci è piaciuto il suo modo di fare)

- Guardala in viso
- Dille cosa ha fatto che ti è piaciuto
- Dille come ti sei sentito

# Abilità di Comunicazione

Fare richieste in maniera positiva

(Come chiedere qualcosa a una persona in modo gentile)

- Guardala in viso
- Dille cosa vorresti che facesse
- Dille come ti sentiresti

# Abilità di Comunicazione

## Esprimere Sentimenti Spiacevoli

(Come dire a una persona che non ci è piaciuto il suo modo di fare)

- Guardala in viso
- Dille, in modo serio e gentile, cosa ha fatto che non ti è piaciuto
- Dille come ti sei sentito
- Fai una proposta su come si potrebbe evitare in futuro quella situazione

# Abilità di problem solving

Come risolvere insieme un problema o raggiungere un obiettivo

- Precisare qual è il problema
- Elencare più soluzioni senza commentarle
- Discutere brevemente i vantaggi e gli svantaggi di ogni soluzione
- Scegliere la soluzione migliore
- Fare un piano per metterla in pratica
- Verificare se il piano funziona

# COME RISOLVERE INSIEME UN PROBLEMA O RAGGIUNGERE UN OBIETTIVO

**1) Qual è esattamente il problema che si vuole risolvere o l'obiettivo che si vuole raggiungere?**

*Discutere il problema o l'obiettivo cercando di capire esattamente di cosa si tratta. Fare domande, chiedere a tutti di dire la loro opinione. Se il problema o l'obiettivo è troppo grande, dividerlo in più parti.*

**2) Quali soluzioni ci possono essere?**

*Scrivere qui sotto tutte le idee, anche quelle che sembrano senza senso, senza criticarle.*

**3) Quali sono i vantaggi e gli svantaggi di ogni soluzione proposta?**

*Discutere brevemente, e a voce, per ogni soluzione, prima i vantaggi e poi gli svantaggi.*

**4) Quale è la soluzione "migliore"?**

*Conviene scegliere la soluzione che si può applicare prima.*

**5) Come si può fare per metterla in pratica?**

*Precisare di cosa si ha bisogno. Stabilire chi fa che cosa. Se necessario, esercitarsi sulle cose più complicate.*

**6) Quando si verificherà se il piano sta funzionando bene?**

*Considerare gli sforzi fatti. Se qualcosa non funziona, rivedere il piano.*