

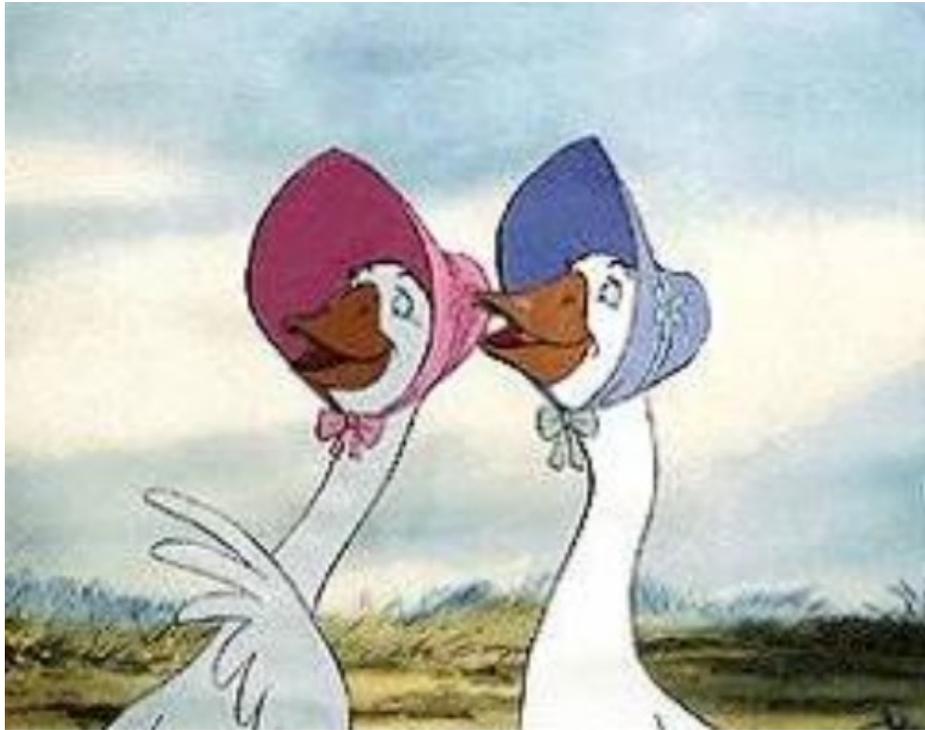


LA RELAZIONE D'AIUTO: GLI STRUMENTI UTILI

Anna Mirenzi

RIPRENDIAMO IL FILO

- LA RELAZIONE E' IL PONTE CHE COLLEGA LE PERSONE
- LA QUALITA' DEL PONTE CONDIZIONA LA QUALITA' DELL'OPERATO
- AIUTARE SIGNIFICA PORTARE GIOVAMENTO ALL'ALTRA PERSONA NON RISOLVERNE IL PROBLEMA
- IL VOLONTARIO E' MOSSO DA IMPULSO E ACCOMPAGNATO DA CONSAPEVOLEZZA



LA RELAZIONE D'AIUTO

- PUO' ESSERE UN'ATTIVITA' NOBILE MA ANCHE UN'ATTIVITA' DANNOSA
- UN SOTTILE CONFINE A SEPARARE

UNA RIFLESSIONE
SUGLI STRUMENTI UTILI
PER NON SUPERARE
IL CONFINE

OSTACOLI

PASSIVITA'/DELEGA

BUROCRAZIA
REGOLE DA RISPETTARE
LIMITI IMPOSTI

BUROCRAZIOA, UN LAVORO IN PIU'

ABITUDINI DIVERSE

CULTURA E LINGUA DIVERSA

FILOSOFIA DI VITA DIVERSA

PREDISPOSIZIONE PERSONALE

POVERTA' MENTALE CHE OSTACOLA IL RAGIONARE E IL CAPIRSI

OBIETTIVI IN CONTRASTO

DIVERSE VELOCITA'

PENSARE DI POTER FARE DA SOLI

DOVER INTERPRETARE IL PENSIERO DELL'ALTRO



OBIETTIVI IMPOSSIBILI

- MODIFICARE LE CONVINZIONI DELL'ALTRA PERSONA
- SMENTIRE LE ESPERIENZE (VERE O PRESUNTE)
- FAR ACCETTARE LE PROPRIE RAGIONI/PRIORITÀ SOSTITUENDOLE ALLE SUE
- FAR FARE ALL'ALTRA PERSONA QUELLO CHE NOI RITENIAMO GIUSTO
- RIDURRE O MODIFICARE LE SUE REAZIONI EMOTIVE



OSTACOLI
OBIETTIVI IMPOSSIBILI
DANNI

COME FARE ALLORA?



STRUMENTI

ACCOGLIERE

INFORMARE

ASCOLTARE

DIRE DI NO

ACCOGLIERE

DOVE TI TROVI
CHI SONO/COSA POSSO
FARE QUI PER TE

POCHE FRASI, CHIARE

AVER CHIARI I CONFINI
DEL SERVIZIO E DEL
RUOLO

ORIENTARE

DETERMINARE

LA PROPRIA

POSIZIONE

RISPETTO A

PUNTI DI

RIFERIMENTO



INFORMARE & INFORMARSI



TROPPE INFORMAZIONI =
NESSUNA INFORMAZIONE

UTILIZZARE UNA
CURIOSITA' RISPETTOSA

COSA **ASSOLUTAMENTE**
DEVE SAPERE L'ALTRA PERSONA?

COSA **ASSOLUTAMENTE**
DEVO SAPERE IO?

INSISTERE

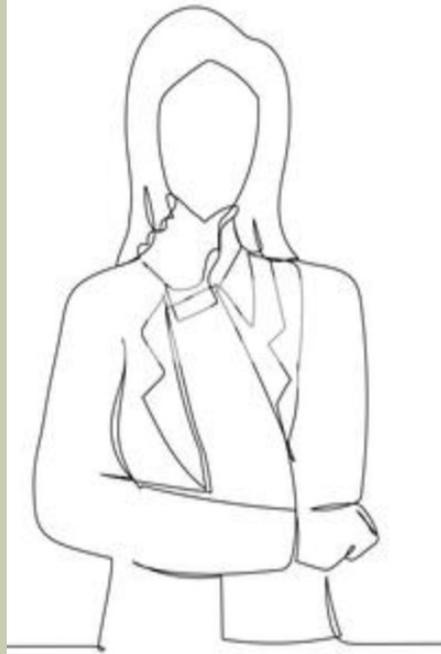
- AGGIUNGERE INFORMAZIONI
- ECCEDERE IN INDICAZIONI E CONSIGLI
- INSISTERE SULLE NOSTRE PROPOSTE
- ECCEDERE IN RASSICURAZIONI



RENDERE POSSIBILE

- CHIEDERE QUALI INFORMAZIONI HANNO GIÀ
- CHIEDERE COSA SONO GIÀ RIUSCITI A FARE (O COSA POSSONO PROVARE A FARE)
- CHIEDERE COSA PUÒ RENDERE DIFFICILE ATTUARLE
- CHIEDERE COSA SOPRATTUTTO LI PREOCCUPA

ASCOLTARE



FARE E DARE SPAZIO ALL'ALTRA PERSONA

FARE DOMANDE, **PERTINENTI** AL SERVIZIO E AL RUOLO
(VEDI CURIOSITA' RISPETTOSA)

UTILIZZARE LE RISPOSTE (SONO PEZZI DELL'ALTRO)

ATTENZIONE A

DARE PER SCONTATO DI AVER CAPITO SUBITO

ESPRIMERE I NOSTRI GIUDIZI

DIRE DI NO

L'ORIENTAMENTO INIZIALE FACILITA DIRE DI NO

E' CHIAREZZA PER NOI: UNA BUSSOLA

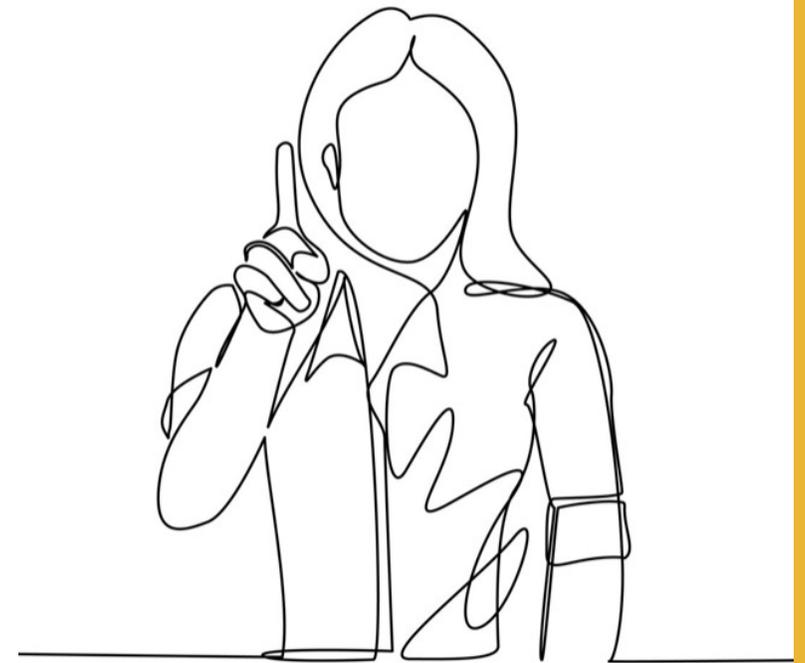
E' UNA CORNICE PER LORO:

AIUTO ENTRO QUESTI CONFINI

RICORDIAMO

NON RISOLVIAMO!

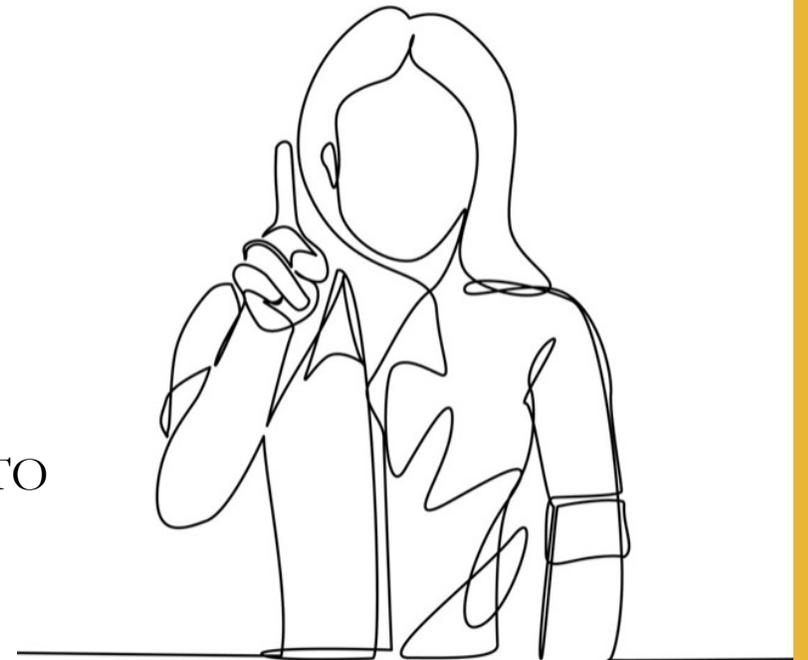
NO SENSI DI COLPA/FRUSTRAZIONE/DISAGIO



DIRE DI NO

NO ALLA RICHIESTA , **SI** ALLA PERSONA

1. RICONOSCERE L'IMPORTANZA CHE HA LA RICHIESTA PER L'ALTRA PERSONA
2. **DIRE DI NO**
3. CHIEDERE SE SI PUO' FARE ALTRO NELL'AMBITO DELLE POSSIBILITA' DEL SERVIZIO





GRAZIE

PER LA PARTECIPAZIONE



BUONA NOTTE