

Attività 8 Professionista fuorviante

Tipologia di attività: Gioco di ruolo

Obiettivi di apprendimento:

Questo esercizio mira a portare in superficie gli errori più comuni che un professionista può commettere mentre ascolta la storia della vita del suo cliente. Mostra anche come questi errori influenzino l'atteggiamento del cliente, i suoi sentimenti e la relazione tra professionista e cliente nel suo complesso.

Specificità: Attività di gruppo (almeno 3 persone - una sarà il consulente, una il cliente e l'altra il facilitatore)

Durata: 40 minuti

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

PROJECT ID: 2019-1-R001-KA202-063198

Note utili per il formatore: Questa è un gioco di ruolo, in cui devi guidare i partecipanti a recitare secondo il copione. Dovresti condurre la conversazione tra il cliente e il professionista come il seguente script:

- Il cliente pensa a un problema legato alla carriera. Dovrebbe cercare di essere il più concreto possibile in ciò che racconterà. Inizia a raccontare la sua storia, descrivendo anche i sentimenti.
- Il consulente interrompe e fa una domanda.
- Il cliente continua a raccontare.
- Il consulente cambia improvvisamente l'argomento della discussione
- Il cliente cerca di reindirizzare la conversazione su ciò che lo preoccupa
- Il consulente sembra distratto da qualcos'altro: il suo orologio, le sue carte, qualcosa che sta succedendo
- Il cliente continua a parlare ed esprime i suoi sentimenti ed il suo problema
- Il consulente lo interrompe e termina la sua frase.
- Il cliente perplesso cerca di andare avanti con la sua storia.

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

PROJECT ID: 2019-1-R001-KA202-063198

Domande per la riflessione:

- Per coloro che hanno ricoperto il ruolo del consulente: Come avrebbe dovuto sentirsi il cliente?
- Per coloro che hanno ricoperto il ruolo del cliente: Spiega come ti sei sentito di fronte all'atteggiamento del consulente e quanto sei stati in grado di esprimerti

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

PROJECT ID: 2019-1-R001-KA202-063198

