

-SCAMBIO RIFLESSIVO VISITA IN AULA 2 - Asse Storico sociale

Anno: 2014-2015				
1.	Formatore	<p>Prima di tutto grazie, come ti dicevo, per me è un'occasione di riflessione sull'insegnamento e dell'apprendimento e poi è interessante perché è un settore che conosco molto poco quello dell'estetista e quindi è stato interessante sentire. Mi è piaciuto perché è stato alla ripresa dell'esperienza dello stage, quindi un momento importante anche per loro, d'interazione, una sintesi di quello che avete fatto fino adesso, perché c'erano le conoscenze degli argomenti e tutti gli aspetti della relazione che loro hanno vissuto su di loro. Complessivamente molto bene, e una delle cose che ho apprezzato di più è l'autorevolezza che hai, cioè si capisce che loro ti rispettano, ti seguono, c'è un clima di grande contenimento, non c'è una virgola fuori posto, sono concentrate, sono attente, oppure quei due momenti che tu le hai richiamate, la cosa è rientrata immediatamente. Quindi una grande autorevolezza, questo dice tanto, perché i ragazzi riconoscono la preparazione degli insegnanti; loro capiscono se si lavora, se si è preparati.</p>		
2.	Elena	<p>Ma io mi metto tanto alla prova, ad esempio sull'igiene e sulla pulizia, io faccio vedere fisicamente come... il primo atteggiamento è mio, dopo lo trasferisci e io continuamente sono d'esempio.</p>		
3.	Formatore	<p>Sono d'accordo, e questo si vede dal riconoscimento che loro hanno di te e del tuo ruolo e poi dal clima, questo però non esclude un buon rapporto libero dove si esprimono. Un po' in generale questo è uno degli aspetti importanti, perché c'è disciplina, imparano, si riflette sulle cose, per cui ci sono tutte le premesse per un buon apprendimento e quindi per una buona educazione da parte di queste ragazze. Ora riprovo a ripercorrere la lezione non sto a riprendere quegli aspetti che avevamo detto nella prima visita, quali l'introduzione, l'obiettivo ma... Allora io mi sono segnato così "pendono dalle tue labbra", nel senso che c'è un'attenzione totale su di te, non si distraggono neanche un secondo. Hai chiesto com'erano state accolte e loro ti rispondono a grandi linee che erano state accolte bene, poi prosegui chiedendo a Serena d'iniziare a raccontare l'esperienza: "Sono stata accolta bene, simpatica la titolare" e tu le chiedi se l'ha fatta lavorare e lei comincia a rispondere peeling e altre cose. Da qui parto per fare una riflessione: se io dovessi dire quale stile hai di gestione in un contesto come questo e anche funzionale, io direi uno stile direttivo, dove tu tieni molto le redini, e questo è utile perché si vede che loro stanno a quello che dici tu, ma in alcuni momenti è utile mollare un po' le redini, per vedere che cosa viene fuori da loro. Infatti, inizi chiedendo a Serena di raccontare l'esperienza, invece potevi creare le condizioni dicendo: "Se qualcuno di voi vuole iniziare non c'è nessun problema, siamo qui per condividere e impareremo da quello che voi direte, non c'è giusto o sbagliato, ci serve per pensare", facilitando in modo tale la loro scelta di uscire. Lo dico perché ho visto l'espressione di Serena quando l'hai chiamata, quasi preoccupata, poi tu l'hai sostenuta...</p>		

4.	Elena	Hai ragione, è corretta questa cosa. Ma succede, di solito che in salone lascio di più le redini, qua sono rimasta un po' più...		
5.	Formatore	Ma ci sta, avevi quell'ora lì per fare questa ricapitolazione.		
6.	Elena	Mi sono lasciata prendere dall'incombenza del tempo.		
7.	Formatore	Tu in quel caso potevi dire: "Guardate ragazze, abbiamo solo un'ora, vi prego di partecipare, ognuna quando vi sentite, però questo è un momento di condivisione e di esperienza", è inutile che loro intervengano in maniera forzata, ma quando invece si sentono pronte di parlare. Però questa è una sottigliezza, c'è l'essenziale. L'essenziale è che si capiscano i ruoli, chi guida eccetera, questo è un dettaglio di affinamento. Poi ti rivolgi alla classe riferendoti al peeling: "Sappiamo tutti cos'è, ed è stata fatta alla sua maniera e non alla nostra" e fai vedere subito le differenze rispetto a quello che tu insegni. Per esempio io qua sul peeling, avrei colto l'occasione per chiedere una sintesi breve di che cos'è e del procedimento che si usa nell'applicarlo.		
8.	Elena	Giusto, ma io ho dato per scontato che lo sapessero, perché lo fanno. Di solito verifico,		
9.	Formatore	Perché serve a chi elabora e alle altre, e soprattutto perché quello che io noto e che ho capito anche dalle restituzioni che loro fanno, è che fanno fatica a parlare. Per esempio una delle cose che loro ti hanno detto, è che quando le titolari dicevano queste cose anche forti, loro non riuscivano a parlare. Perciò questo è allenamento anche a queste situazioni che possono essere anche parte del lavoro. Poi ti volevo dare delle indicazioni pratiche che potresti riprendere con loro a questo riguardo. Laura: "Accolta bene, la ceretta, il massaggio, a una sua dipendente che era robusta eccetera ed io ho fatto un impastamento..." e chiedi se c'è stato qualche scontro, alla sua risposta poi dici che è stata fortunata che non ci foste stato.		
10.	Elena	Oltretutto Laura e Serena sono le due ragazze che sono da rinforzare un attimino perché hanno delle problematiche loro.		
11.	Formatore	Mi è venuta in mente un'altra idea che ho visto che aiuta molto. Io faccio molta formazione ai genitori e questi sono terrorizzati a parlare in pubblico; a loro dico per aiutarli: "Quando terminate l'incontro, tra di voi, cosa vi direte?" quando poni la domanda così, li metti in una condizione diversa da quella formale. Questo aiuta loro a immedesimarsi in un'altra situazione, dove loro vanno a ruota libera, perché quando parlano tra di loro vanno a ruota libera e non li fermi quasi più, invece lì non sanno cosa dire. Quindi anche questo, un cambiamento immaginario di contesto, può aiutarle a capire che cosa tu vuoi, e dire: "Ragazze non mi aspetto chissà quali risposte, ma voglio avere il vostro parere sull'esperienza, come l'avete vissuta voi". Poi ho notato che dalla metà degli interventi in poi, le ringraziavi e questo l'ho apprezzato molto. Nei primi interventi invece, questo non c'è stato, ed era molto importante, perché come tu mi dici, è una ragazza problematica; mi sono segnato infatti "Grazie Laura", perché ho preso spunto da quello		

		che facevi dopo tu che è molto importante, perché questo è riconoscere lo sforzo che loro fanno nel parlare.		
12.	Elena	Sai cosa succede? Poiché io ho contatti telefonici con le aziende, sia con Laura, sia con Serena, non ne avevano, l'ho dato per scontato...		
13.	Formatore	Poi dici: “Altro, chi vuole partecipare?” e questo è un po’ quello che ti dicevo prima, che sia un invito libero, dove siano loro a decidere quando sono pronte a intervenire. Questa ad esempio è una strategia di dinamica di gruppo che le persone intervengono man mano che si sentono pronte; però poi è quello che hai fatto. “Ah io mi sono trovata male il primo giorno, la titolare aveva dieci minuti di ritardo...”, tu praticamente rinforzi e riprendi “Vedete ragazzi quanto servono le mie insistenze quando vi dico di fare così!”, era Fanny che diceva queste cose e poi tu dici: “Lei ha detto una cosa molto importante...” tu valorizzi quello che lei sta dicendo: “Quello che lei sta dicendo è molto importante perché da questo possiamo imparare...ti ricordi cosa vi dico sempre?”, io qua vedo ancora il tuo stile che è direttivo, cioè tu dici: “Cosa vi ho detto io?”, mentre prima di arrivare qua puoi dire “Tu che riflessione fai da questa esperienza?” così fai in modo che lei non pensi a quello che tu ti aspetti che lei ti risponda, ma come valuta lei la situazione! E cioè: “Mi rendo conto prof che i titolari non sono molto attenti a queste cose”, mentre è molto importante che lei ci arrivi da sola!		
14.	Elena	È talmente incredibile Formatore, tu prendi queste ragazze e gli insegni proprio da zero, poi quando tu poi chiedi, dici come ho fatto io. È un metodo che bisogna forse cambiare.		
15.	Formatore	Allora questo è utile, però prima di arrivare a questo avrei fatto un passo indietro: “Valuta tu Fanny, cosa pensi di questa situazione”, magari è lei stessa che ti dice “Ah prof lei ha insistito tanto su questa situazione e adesso mi rendo conto.”.		
16.	Elena	Sì, sì ho capito, è vero.		
17.	Formatore	“Non mi ha accolto non mi ha fatto vedere niente, l’igiene non esisteva, stessa spatola per tutti, il salone sporco!” e tu. “Hai notato la differenza tra la scuola e il mondo del lavoro?” e tu lì rinforzi, come hai fatto con quasi tutti gli interventi; molto bene questo, attraverso la loro esperienza, ti colleghi alle cose che hanno studiato, alle cose che hai insegnato loro, le cose su cui avete insistito e diventa un momento molto efficace, tanto che loro dicono: “Davvero prof aveva ragione!” e questo è molto importante. “Come vedete voi un’esperienza così?” queste sono le domande che t’inviterei a fare, “Allora Fanny hai visto questo, come lo vedi un comportamento così?”, prima di dire “che cosa vi avevo detto io”, perché adesso ha vissuto di persona l’esperienza e quindi la valuta con i suoi occhi. “Proviamo a tirare fuori qualcosa di positivo”, questo l’ho apprezzato molto.		
18.	Elena	Sì, ma capisci cosa vai a infierire ancora di più e parlare male di una collega? No.		
19.	Formatore	Brava, perché noi siamo molto portati a criticare e siamo meno allenati a pensare a che cosa si può trovare di buono nelle situazioni. Infatti, nella metodologia di gestione di		

		<p>questa lezione, ho apprezzato molto quest'aspetto, tu non crei un clima depressivo ma cerchi il positivo, e cioè tirare fuori il meglio da questa esperienza. "Cosa hai capito tu?", queste sono le domande; l'osservazione che ti ho fatto prima nasce dal fatto che tu già questa metodologia ce l'hai, si tratta di tenere quell'equilibrio tra quello che ti verrebbe d'impeto di fare e quello che tu sai fare bene; partire dalle cose aperte e poi arrivare a... Fanny: "Bisogna imparare da tutto" e tu "Grazie Fanny", mi sono scritto questo perché per Fanny, Elena e l'altra non lo hai detto, invece tutte le altre Lisa Pamela, Giorgia eccetera, sono state ringraziate alla fine; questo è un dettaglio e non muore nessuno. "Serena tu come avresti reagito?" stessa cosa di prima, sarebbe stato meglio: "Qualcuno di voi mi potrebbe dire come avrebbe reagito in questo caso?" Serena ti risponde che non lo sa, perché non riesce a immedesimarsi nella situazione. Qui volevo farti notare in particolare il tuo contatto visivo, mi ha molto sorpreso, e questo è molto efficace. Capisco che questa è una delle strategie che ti portano così bene la classe, perché tu non perdi i loro sguardi neanche un secondo, neanche se erano sedute in posizioni scomode rispetto a dove eri tu, tu non perdi nessuno dei loro sguardi. Credo che questo sia una delle cose più importanti e una tensione di questo tipo, non l'ho mai vista così sviluppata in un insegnante. Mi ricordo anche nell'altra visita, non ti sfugge nessuno e con questo tu comunichi moltissimo, è come se dicessi a loro: "M'interesso a ciascuna di voi, non mi sfugge nessuna" dici tante cose solo con questo gesto.</p>		
20.	Elena	Poi tendo a fare la ripresa con lo sguardo, anche perché sono ragazze, non le puoi massacrare.		
21.	Formatore	"Qualcun altro? Elena?" "Bene, tutto bene" e fai la battuta: "Sintetica".		
22.	Elena	Questo mi sono permessa perché c'è molta confidenza essendo loro un po' più adulte, lo faccio anche per metterla a suo agio, perché Elena tende a essere un po' chiusa, poi sono venute e ho fatto la battuta veneta.		
23.	Formatore	Molto bene anche questo aspetto anche nella gestione, ogni tanto una battuta per alleggerire e rendere tutto più piacevole. "Massaggio drenante, la pulizia del viso, ho visto il trattamento per il corpo" allora tu chiedi se la titolare era aperta o meno. Sto solo ripercorrendo la lezione, perché qui non ci sono grandi cose. Gioia: "Sono stata accolta benissimo anche dalla dipendente, ho visto l'importanza di arrivare prima, ho fatto le pulizie e ho risposto al telefono, dicendo buongiorno il nome dell'istituto sono Gioia eccetera, poi scrivevo l'appuntamento". Allora qua, io non so se sono cose su cui avete lavorato in classe.		
24.	Elena	Poco, poco dobbiamo ancora approfondire questa parte.		
25.	Formatore	Infatti, volevo suggerirti questo, si potrebbe fare una specie di teoria nata dalle loro esperienze, ad esempio come si fa a rispondere al telefono, perché questo loro servirà un domani. Quali cose non fare, si potrebbe fare un elenco di tutte le esperienze negative che loro hanno fatto.		

26.	Elena	Questo era un lavoro che avevo già in mente di fare.		
27.	Formatore	Sarebbe bellissimo, ad esempio le cose che a loro non sono piaciute nella relazione con le titolari, perché un giorno queste saranno le relazioni tra colleghe e quindi come rispondere a una collega in modo positivo, costruttivo, da farla sentire a suo agio, oppure in modo da mortificarla come hanno sperimentato loro. Credo che questo sia importante perché loro impareranno dalla loro esperienza. Anche questi passaggi: fare un a specie di tabellina, punto numero 1 nome del Centro, punto numero 2 il nome della persona, prendere appunti di quello che dice la persona, lasciare un resoconto se viene un'altra persona, in maniera che sappia che difficoltà hanno incontrato. Ad esempio la durata di un massaggio, in maniera che l'informazione ci sia.		
28.	Elena	Comunque era un lavoro che già avevo in mente di fare.		
29.	Formatore	Benissimo, perché valorizza di più la loro esperienza. Gioia continua che ha assistito alla manicure e alla pulizia del viso e tu congedandola la ringrazi. Rita: "Esperienza noiosa, pulivo e basta" e tu "Ma almeno siete potute entrare"; qui c'è un atteggiamento tuo che verte sempre al positivo infatti dici: "Ma guardate che in alcuni Centri non potete neanche entrare!", questo l'ho apprezzato perché le inviti a no fermarsi solo alla critica, ma di vedere l'opportunità che hanno avuto, anche se hanno fatto poco in merito all'estetica. Mi sono segnato così "ottimo ascolto, empatico, simpatia e umore, molto bene, e sapevi estrapolare consigli dalle loro esperienze". Ti volevo rimandare anche la tua grandissima capacità di ascolto, quando una di loro parlava, tu guardavi prevalentemente lei, con un contatto visivo costante, un'espressione sorridente, quindi accoglievi qualsiasi cosa dicevano e dopo commentavi. Mi ha colpito questa capacità, io lavoro nell'acuire queste capacità, invece tu le hai naturalmente, molto bene.		
30.	Elena	Mi è servito anche lavorare sul campo, siccome lavori a stretto contatto con la persona denudata, dove tu devi avere il massimo del rispetto, devi toccare la persona ma con rispetto, perché tocchi tutte le parti, il seno eccetera, quindi massimo rispetto. Io racconto e loro poi vogliono sapere.		
31.	Formatore	Hai una buona attitudine tua, si vede che ti viene da dentro, hai una capacità di ascolto straordinaria. Elisa: "Arrivavo sempre prima, lavavo disinfettavo e sterilizzavo gli strumenti", tu la valorizzi dicendo che faceva bene a usare queste cose e lei specifica che la titolare usava sempre i guanti per la pedicure e l'altra no. Per esempio tutte queste cose qua è come se loro avessero una griglia per osservare e confrontare le azioni, quindi qui dire: "Vedete a che cosa serve l'esperienza?". In spagnolo c'è un proverbio che dice "Chi non sa e chi non vede e, quindi chi sa vede!" imparano a capire che la conoscenza gli serve per avere occhi per vedere, e questo lo si potrebbe rinforzare ulteriormente dicendo: "Guardate ragazze, tutta la fatiche che voi fate imparando studiando, non va perduta, vedete quante cose adesso sapete voi, che non lo sanno quelle persone che lavorano là da		

		anni!”.		
32.	Elena	Lo sanno ma non le applicano, poi sono delle nostre ex allieve che lavorano da anni! Ma insomma, poi a discapito dell’istituto, un peccato.		
33.	Formatore	“Ma secondo voi un animale in un Centro?”e loro rispondono negativamente e tu rinforzi dicendo: “Esatto, meglio l’animale in un luogo più consono a lui”. Dunque questa è l’idea, prima lanci a loro, e poi rinforzi tu. Un’altra dice: “Mi ha obbligato ad accogliere le clienti a me che sono timida” e tu dici che è uno scalino superato. Per quanto riguarda questo punto, ne varrebbe la pena lavorare sul discorso dei rapporti con le clienti, che evidentemente è una cosa su cui loro fanno più fatica. Qui si potrebbero fare delle esercitazioni, dove loro accolgono delle persone e se tu hai la possibilità, sarebbe utile riprenderle, così loro poi si rivedono e commentano il loro comportamento; questo aiuta moltissimo, poi fare una riflessione sull’autostima, perché loro si sentono già in partenza... allora dire: “Guardate voi siete voi con le conoscenze che avete e avete tutta la dignità di presentarvi anche voi e quindi queste sono opportunità”; penso che questa difficoltà non sia solo di questa ragazza!		
34.	Elena	Ma no, per tutte! Addirittura oggi mi sono stupita che hanno parlato, di solito lavoriamo con modelli esterni, in silenzio... sì bisogna assolutamente lavorare di più su quest’aspetto.		
35.	Formatore	Giorgia: “Ha dato per scontato di avermi detto dove stavano riposti gli asciugamani”, qui c’è questo momento dove una ragazza racconta la sua esperienza, e ha detto: “La mia titolare diceva che le facevo venire l’esaurimento con le domande” e tu dici: “Elisa era forse una tua insicurezza” e anche “Probabilmente quando sei arrivata, lei ti ha detto tutte le cose e tra queste anche dove teneva gli asciugamani e tu poi non ti ricordavi”. Qua il rischio che io ho colto è stato questo, la tua parola contro la loro parola; siccome alla fine non possiamo verificare la cosa, dire: “Guarda, come possiamo gestire una situazione di questo tipo?” Scusa adesso mi sono venuti in mente i due temi importanti che sono emersi oggi, e sono un po’ quello della relazione con gli altri, quindi guadagnare sicurezza nella relazione con gli altri e l’altro il fatto che ad alcune di loro è stato detto che non erano motivate; quindi riflettere su questo. L’intuizione che ho avuto è un po’ questa: generalmente il datore di lavoro da cosa capiscono se una persona è motivata o no, dal fatto che la persona si proponga, e qui è collegata alla loro paura di rapportarsi, perché magari loro non hanno il coraggio di proporsi e un titolare magari preferisce uno che si butta, magari sbagliando, piuttosto che uno restio. Su questo fare una riflessione con loro e dire: “Allora ragazze cosa potremmo fare se dovessimo andare in un altro stage per dare l’idea di essere motivate?”, noi infatti sappiamo che sono motivate, però a volte questo non arriva.		
36.	Elena	Però ti dico la verità, lei è stata demotivata fino a una settimana fa, ha fatto l’exploit questa ultima settimana qua, prima dello stage, per tanto sono delle carezze vere.		

37.	Formatore	Quindi tu pensi che lo stage abbia fatto da stimolo?		
38.	Elena	Ma la titolare del Centro mi ha chiamato ed era veramente una persona meravigliosa, mi ha detto che le ha parlato e le ha detto di riflettere. Quindi non ero solo io che avevo un occhio su questa situazione, ci sono altri che hanno visto, e adesso lei è carente.		
39.	Formatore	Però per esempio anche a Fanny hanno detto così.		
40.	Elena	A Fanny per un altro motivo.		
41.	Formatore	Il pensiero che ho fatto è un po' questo che da questa esperienza potrebbero imparare un po' tutte, come si fa a dare a un titolare l'idea di essere motivate? Proponendosi.		
42.	Elena	Ma io poi darò delle indicazioni, in effetti no so se ti ricordi, ho detto peccato che non ho chiamato prima, perché di solito io chiamo prima e spiego dettagliatamente il profilo delle ragazze; chi ha delle carenze, in modo che loro si sappiano regolare.		
43.	Formatore	Io lo dicevo come un elemento che si poteva recuperare per fare una riflessione allargata, perché ho visto che i due punti dolenti sono stati i rapporti con gli altri, forse sono troppo timide e forse è una questione di autostima, e il proporsi un po' di più, avere un po' più d'iniziativa. A proposito dell'autostima ti volevo suggerire quest'attività che è una specie di gioco per lavorare sull'autostima. Il gioco si chiama <i>il gioco della sedia calda</i>, perché si siede una a turno in questa sedia, però tu lo puoi fare anche in questo modo: scrivi i loro nomi su un foglio bianco grande, e poi il foglio gira per tutta la classe, le altre scrivono due o tre cose positive, anche legate al corpo o al carattere. Siccome sono adolescenti, ricevere un complimento legato anche al corpo, è molto incoraggiante, poi alla fine ad ognuna viene dato il foglio con tutte le cose scritte e si siedono a turno sulla sedia calda e leggono tutte le cose positive ad alta voce. Questo per esempio è un'iniezione di autostima, dopo la quale si può fare un'attività dove si riprendono e dire: "Ragazze visto quante cose avete, e quindi quando vi rapportate a una persona, ricordatevi queste cose, queste siete voi, quindi non abbiate paura, perché queste siete voi!" così si parla da un'esperienza reale; potrebbe essere un'idea, vedi tu. "Non sapevo cosa dire quando mi ha detto che non ero motivata.." ecco qui per esempio, ti volevo dare un suggerimento che riguarda la comunicazione, quando una persona ti dà un rimando così generico, è come se ti dicessi "Elena il tuo stile è un po' direttivo e tu mi domandi come direttivo" giusto, allora dire loro: "Se un titolare vi fa un'osservazione così, chiedetegli di farvi qualche esempio, costringetelo ad essere precisa, perché una cosa così non vi serve a niente! Vi serve sapere dove avete sbagliato per migliorare".		
44.	Elena	Però la titolare, chiamandomi al telefono, mi ha detto che gli ha detto il perché e il per come, i suoi errori; però questo può servire per tutte a riflettere sulla comunicazione. Questa è una cosa assolutamente da riprendere.		
45.	Formatore	Dire: "Ragazze se vi dovesse capitare..."		
46.	Elena	Ma domani mi sono tenuta quattro ore anche il pomeriggio per lavorare anche su quello.		

47.	Formatore	Anche le cose positive, anche lì il complimento arriva se tu mi dici una cosa concreta.		
48.	Elena	Sì, come dire tu sei brava per questo...		
49.	Formatore	Esatto, esattamente. “Devo sistemare dopo le pedicure le colleghe. Forse avevano ragione, con tante cose forse avrei dimenticato anche io” dici dopo. Poi la questione delle confidenze delle clienti e la questione della riservatezza, diciamo così, su questa lezione si potrebbero costruire alcune lezioni con dei capitoli: il capitolo della riservatezza, che magari viene fuori dal’esperienza, capitolo rapporti con i clienti, capitolo telefonate. A proposito di questo, me lo sono segnato, perché ad un certo punto poi tu dici: “Che si soffre e che il mondo è crudele”; a questo riguardo sarebbe utile fare una raccolta di cose da non fare, sia come colleghi, sia come titolari, perché un giorno potrebbero loro diventare titolari e dire: “Se un giorno voi diventaste titolari, che cosa dovrete fare per non mortificare le dipendenti? Oppure le vostre colleghe?”, imparano dall’esperienze, è più efficace di qualsiasi esortazione, perché questo loro lo hanno vissuto sulla loro pelle cosa si prova. Dire anche questo a proposito del mondo crudele: “Va bene il mondo è crudele, ma noi possiamo anche cambiarlo, cioè noi possiamo fare in modo che le cose siano anche diverse, e allora visto che abbiamo fatto questa esperienza così brutta, ricordiamocela, per non farla noi e piano, piano con un po’ di delicatezza, che qualcosa cambi in questo mondo del lavoro che è così spietato. Perché dobbiamo diventare poco umani, quando in realtà siamo tutti essere umani che soffriamo tutti e a volte nel mondo del lavoro questo c’è”. Prosegui chiedendo: “Allora com’è stato?” e Annalisa: “IL primo giorno è stato bruttissimo, ma poi è stato bello”. Ancora una volta la porti a valorizzare quello che c’è, a non focalizzarsi al primo giorno ma vedere gli altri giorni. “Presso terapia, sai cos’è?” e allora Monica risponde a modo suo, poi tu la riprendi dicendo che è un massaggio fatto da una macchina e che può essere gambale eccetera. Qui praticamente riprendi i concetti delle conoscenze a partire dalla condivisione, quindi molto efficace anche questo. “Ti hanno mai misurata la pressione? Ecco questo è il movimento che fa questa macchina”. Dici poi: “Truccata? Perché lo dico, perché sei bella, hai dei begli occhi e quindi per esaltare...”		
50.	Elena	Qualche volta è veramente figlia dei fiori questa ragazza, viene con il cappottone e quindi bisogna dirle continuamente che è bella perché si trascura un po’.		
51.	Formatore	Mentre le altre si curano di più, vero? Con Pamela e Fanny tutto bene; io qui mi sono permesso di chiederti la parola per spiegare a lei...		
52.	Elena	Giusto, giusto, io ho fatto anche apposta perché sinceramente, dato che sapevo la provenienza, ho pensato magari...		
53.	Formatore	Ti è sembrato opportuno quello che ho detto?		
54.	Elena	Assolutamente sì, perché è andato perfettamente bene ed io ti ringrazio, perché è giusto rivedersi un attimino, perché a volte fai le tue lezioni, ma non hai un occhio dal di fuori che ti dà		

		una restituzione della situazione... mentre perfetto, va benissimo.		
55.	Formatore	Però ti ripeto, Elena, questo ci tengo a sottolinearlo, sono dettagli, perché veramente complimenti.		