



La comunicazione efficace in classe

Barbara Laura Alaimo

Pedagogista e counselor, esperta di cyberbullismo, educazione alle emozioni e promozione del benessere. Co-founder e mentor di Coderdojo Milano.



Cosa trattiamo oggi?

1

Comunicazione verbale e non verbale

2

Le barriere alla comunicazione: i messaggi che interrompono la comunicazione

3

L'ascolto passivo e attivo; messaggi in prima persona



Esercitazione



I MIEI OBIETTIVI

- Quali problemi ti piacerebbe gestire più efficacemente in classe o quali aspetti della vostra comunicazione a scuola a vostro parere costituiscono in questo momento un ostacolo?
- Elenca tre di queste situazioni e descrivi che come vorresti si migliorassero concretamente

1. **Prima**
2. **Seconda**
3. **Terza**

Conserva e rileggi
tra qualche mese



Riferimenti bibliografici

- ✓ Thomas Gordon, Genitori Efficaci. Educare figli responsabili, La Meridiana 1994
- ✓ Marshall B. Rosenberg, Le parole sono finestre (oppure muri), Esserci 2003



1

Comunicazione verbale e non verbale



Non si può NON comunicare



Emozioni



Emittente

Ricevente



messaggio



Emittente

Ricevente



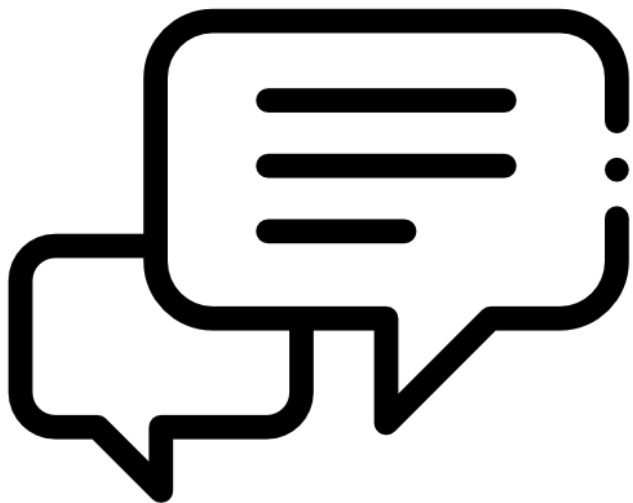
messaggio



rumore



Comunicazione



Parole



Non solo parole

7% verbale

38% paraverbale (voce)

mimica del viso
sguardo
gestualità

55 %

orientazione e postura
distanza
spazi interpersonali
estetica
abbigliamento



Tra verbale e non verbale



Sì, sì, dimmi
pure, ti
ascolto ...



“

«Pronto scusi c'è la signora Athos?»

«Ehm guardi è signor Athos ... è un uomo, era mio nonno»

«Ah vabbè ma c'è?»

«No, mi spiace è morto»

«E tra quanto posso trovarlo?»

«Guardi le ho detto che non lo trova ... è deceduto!»

«**Provo a richiamare domani** va bene?»

”



Da una conversazione
telefonica reale

2

Le barriere alla comunicazione: i messaggi che interrompono la comunicazione

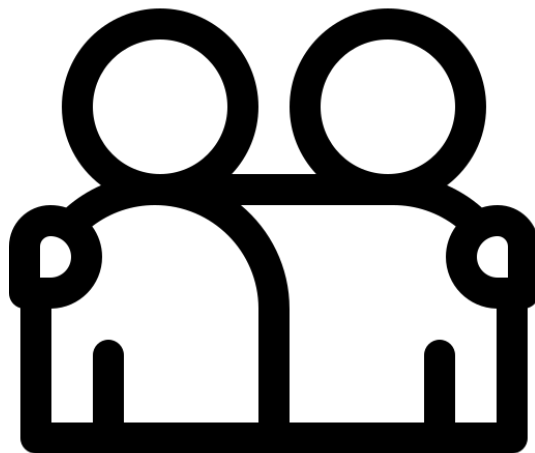


Esercitazione



Prima a Marta ero simpatica, ma adesso non vuole stare più con me.
Sta sempre con Alessandra.
Loro due si divertono insieme e io resto da sola.

Le odio tutte e due!



- Cosa risponderesti istintivamente?

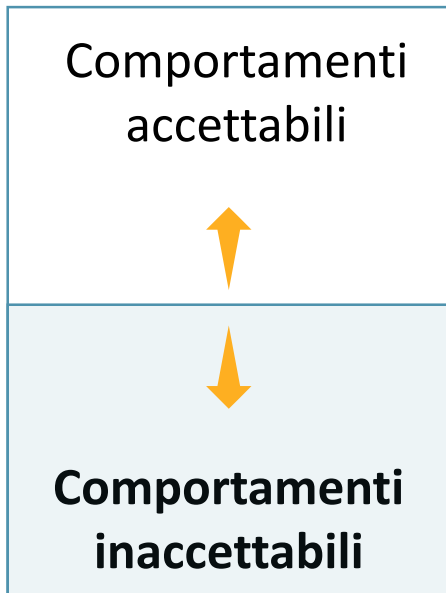


Di chi è il **problema**

- ✓ Studente
- ✓ Docente



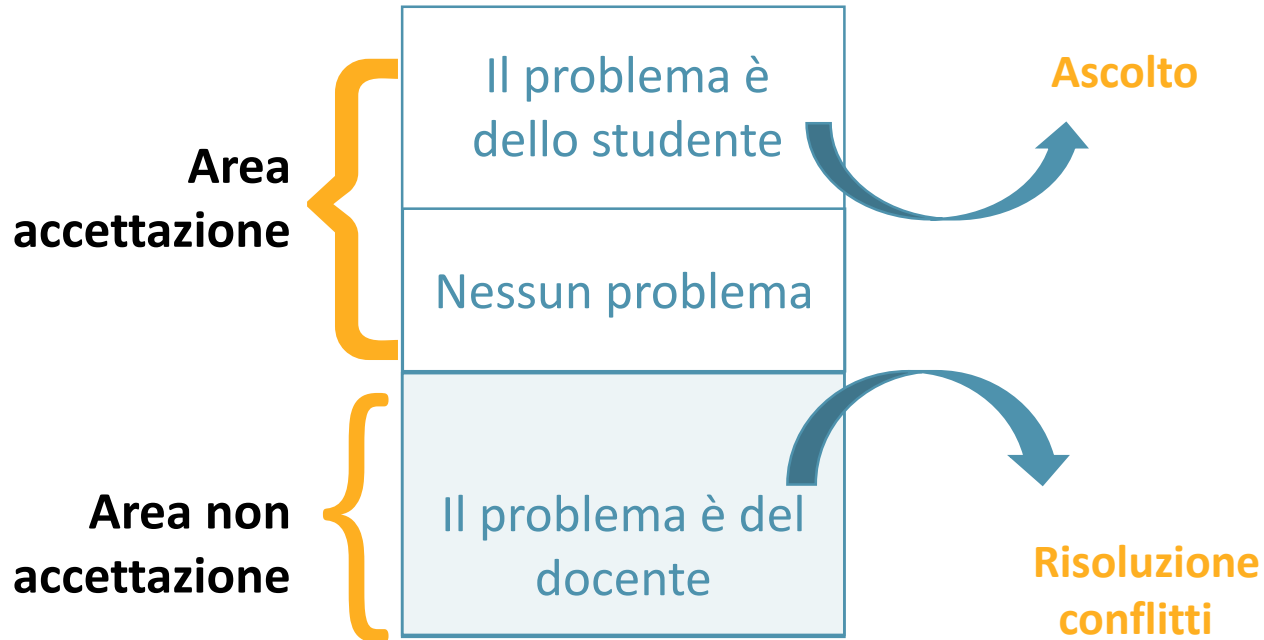
La finestra dei comportamenti



- Docente
- Studente
- Contesto, ambiente, situazione



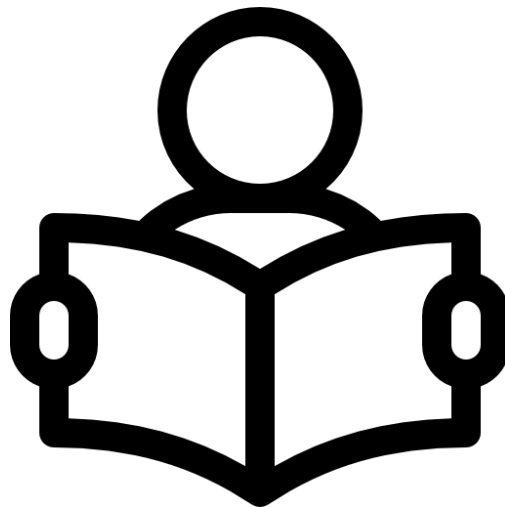
L'accettazione



L'accettazione

ACCETTAZIONE

Il problema è dell'alunno



Domande: rispondiamo insieme

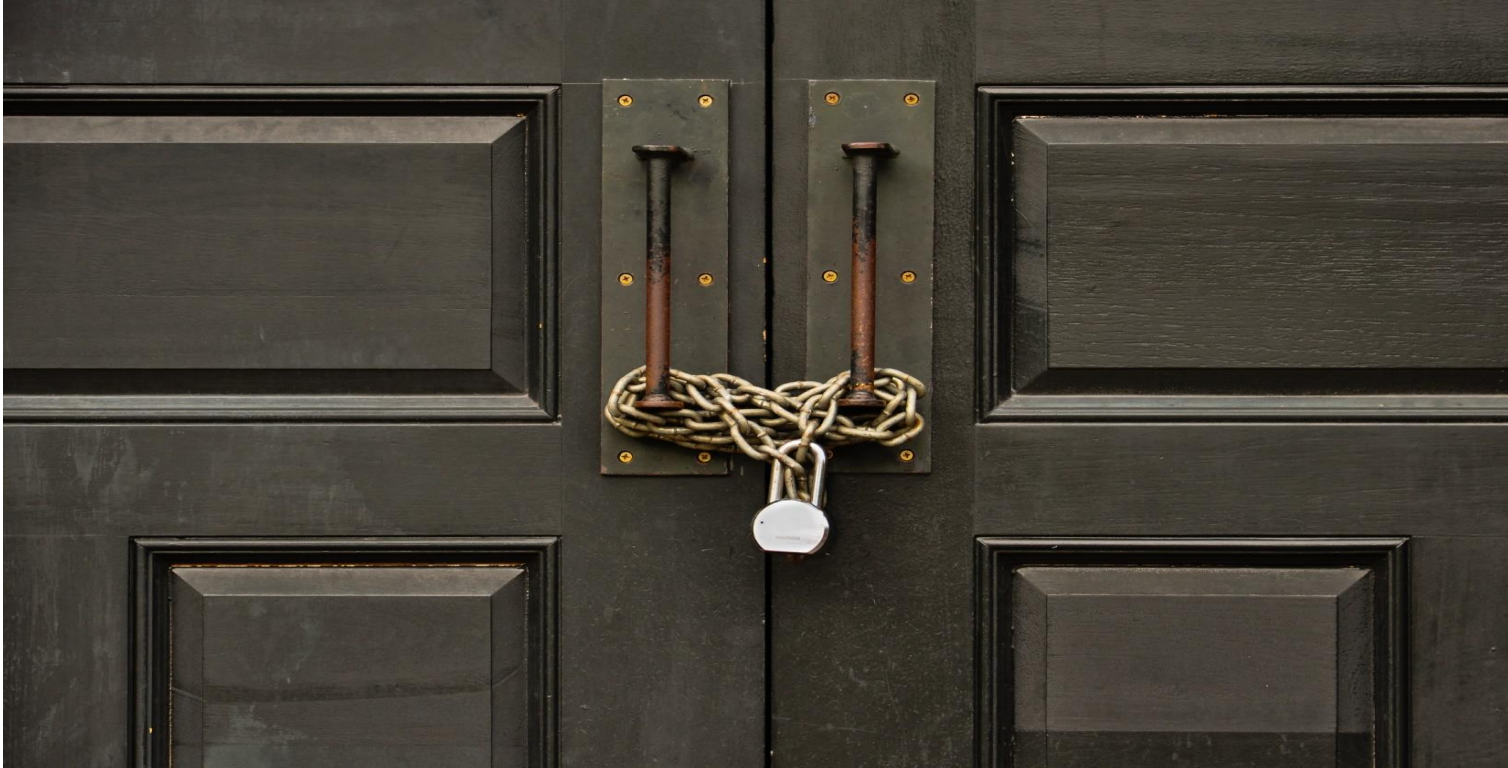
Prima a Marta ero simpatica, ma adesso non vuole stare più con me. Sta sempre con Alessandra. Loro due si divertono insieme e io resto da sola.

Le odio tutte e due!

Le dodici risposte tipiche



Interrompere la comunicazione



1. Dare ordini, dirigere, comandare

- ✓ Fai subito pace con Alessandra e Marta
- ✓ Smettila di lamentarti
- ✓ ...



2. Avvertire, ammonire, minacciare

- ✓ Prima o poi ti pentirai di aver detto queste cose
- ✓ Attenta che le perderai tutte e due
- ✓ ...



3. Fare la predica, fare la morale

- ✓ Bisogna imparare a andare d'accordo
- ✓ Una brava ragazzina non dice queste cose
- ✓ Non dovresti dire che odi le tue amiche!
- ✓



4. Consigliare, offrire soluzioni

- ✓ Perché non inviti Alessandra e Marta a casa tua?
- ✓ Chiedi a Marta di giocare con te
- ✓ Stai con qualcun altro
- ✓



5. Insegnare, argomentare, persuadere

- ✓ Sì, però prima eravate amiche
- ✓ Dovresti imparare a usare in modo appropriato i termini
- ✓ Voi compagne di classe dovrete imparare a andare d'accordo tra di voi
- ✓



Le barriere alla comunicazione/1

1. Ordina
2. Avverte, ammonisce
3. Predica, fa la morale
4. Consiglia
5. Insegna, persuade



Dare la soluzione



Le barriere alla comunicazione/1

1. Ordina
2. Avverte, ammonisce
3. Predica, fa la morale
4. Consiglia
5. Insegna, persuade



6. Giudicare, criticare, biasimare

- ✓ Ti stai sbagliando di grosso
- ✓ Come sei immatura!
- ✓ ...



7. Ridicolizzare, etichettare, umiliare

- ✓ Oh povera piccolina, non c'ha più l'amichetta
- ✓ Mamma mia, che problemone, non riuscirò a dormire stanotte
- ✓ ...



8. Interpretare, analizzare, fare diagnosi

- ✓ La verità è che sei gelosa di Marta
- ✓ Dici così perché non stai attraversando un bel momento in famiglia
- ✓ ...



9. Inquire, fare domande, interrogare

- ✓ Ma tu cosa gli hai fatto?
- ✓ Ma chi ti ha detto che non vogliono più stare con te?
- ✓ ...



Le barriere alla comunicazione/2

5. Giudica
6. Ridicolizza, etichetta
7. Interpreta, psicanalizza
8. Interroga, inquisisce



Disapprovare



«Non va bene come sei»

5. Giudica
6. Ridicolizza, etichetta
7. Interpreta, psicanalizza
8. Interroga, inquisisce



10. Consolare, rassicurare, simpatizzare

- ✓ Vedrai che domani si risolve tutto
- ✓ Queste cose capitano a tutti i ragazzi della tua età
- ✓ ...



11. Elogiare, assecondare

- ✓ Tu sei più simpatica di Alessandra
- ✓ Secondo me hai ragione tu
- ✓ ...



12. Minimizzare, distrarre, sottrarsi

- ✓ Ma non pensare a quelle due!
- ✓ No, no, non ne voglio sapere nulla!
- ✓ Parliamo di altro
- ✓ Ma hai visto che bella giornata oggi?
- ✓ ...



Le barriere alla comunicazione/3

1. Consola
2. Asseconda, elogia
3. Minimizza, cambia



Evitare



«Non è importante»

1. Consola
2. Asseconda, elogia
3. Minimizza, cambia



Domande: rispondiamo insieme

- Come ho risposto?
- Come mi sentirei se mi rispondessero così?
- Quale è la barriera che usi di più?
- Quale è quella che ti infastidisce maggiormente?



3

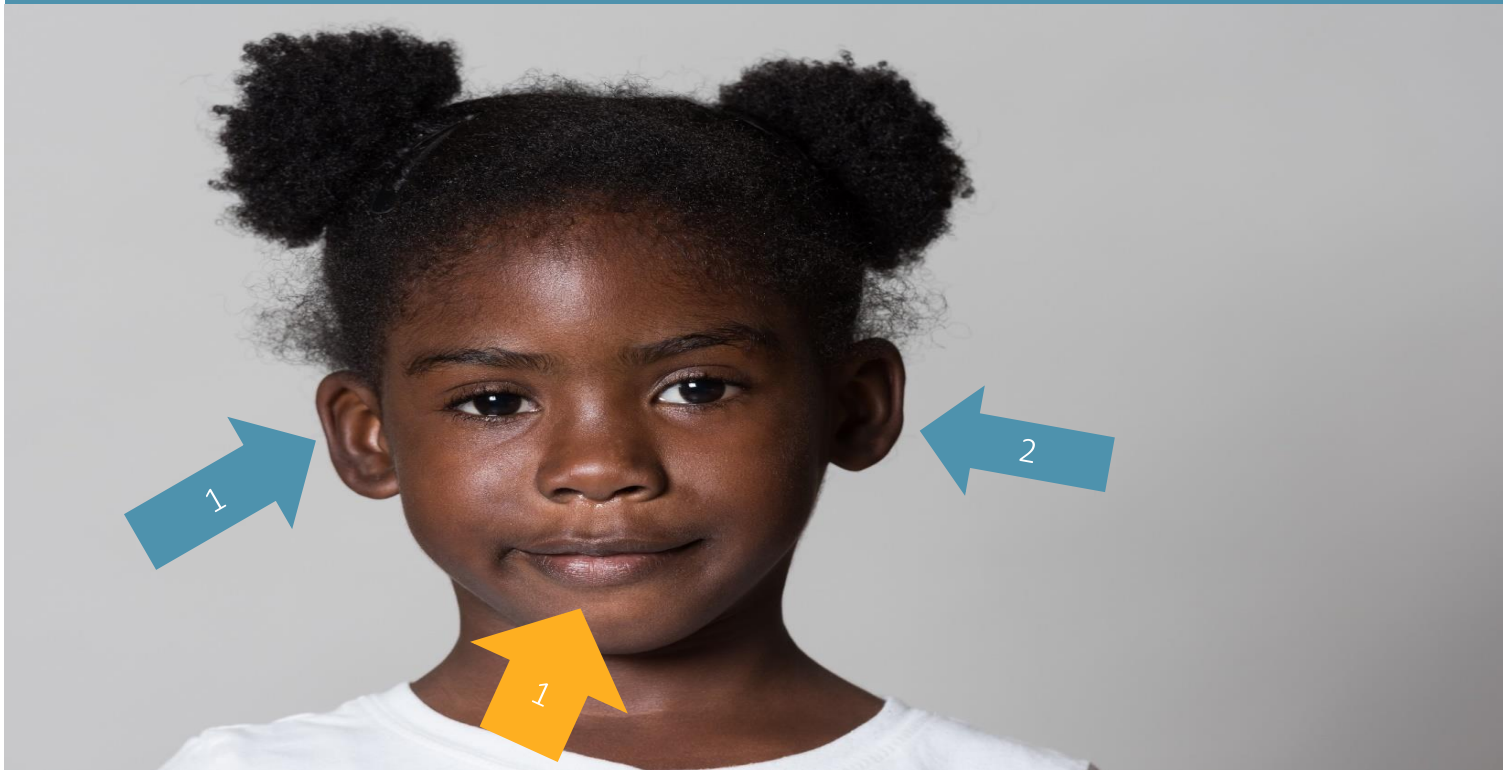
L'ascolto passivo e attivo;
messaggi in prima persona



Ascolto



2 orecchie, 1 bocca



Domanda: rispondiamo insieme

Quando parlo con una persona
mi sento ascoltato se ...



Esercitazione post webinar

Prova ad ascoltare
in silenzio empatico
per **cinque** minuti



Esercitati con un volontario o nella vita quotidiana



Ascolto senza interrompere



Ascolto attivo



Frasi invito



Esercitazione post webinar

Racconta

Ti va di parlarne?

Dimmi tutto

Parla, ti ascolto

Mi sembra che tu voglia dire qualcosa

Mi sembra importante per te



Prova l'ascolto empatico con le frasi invito



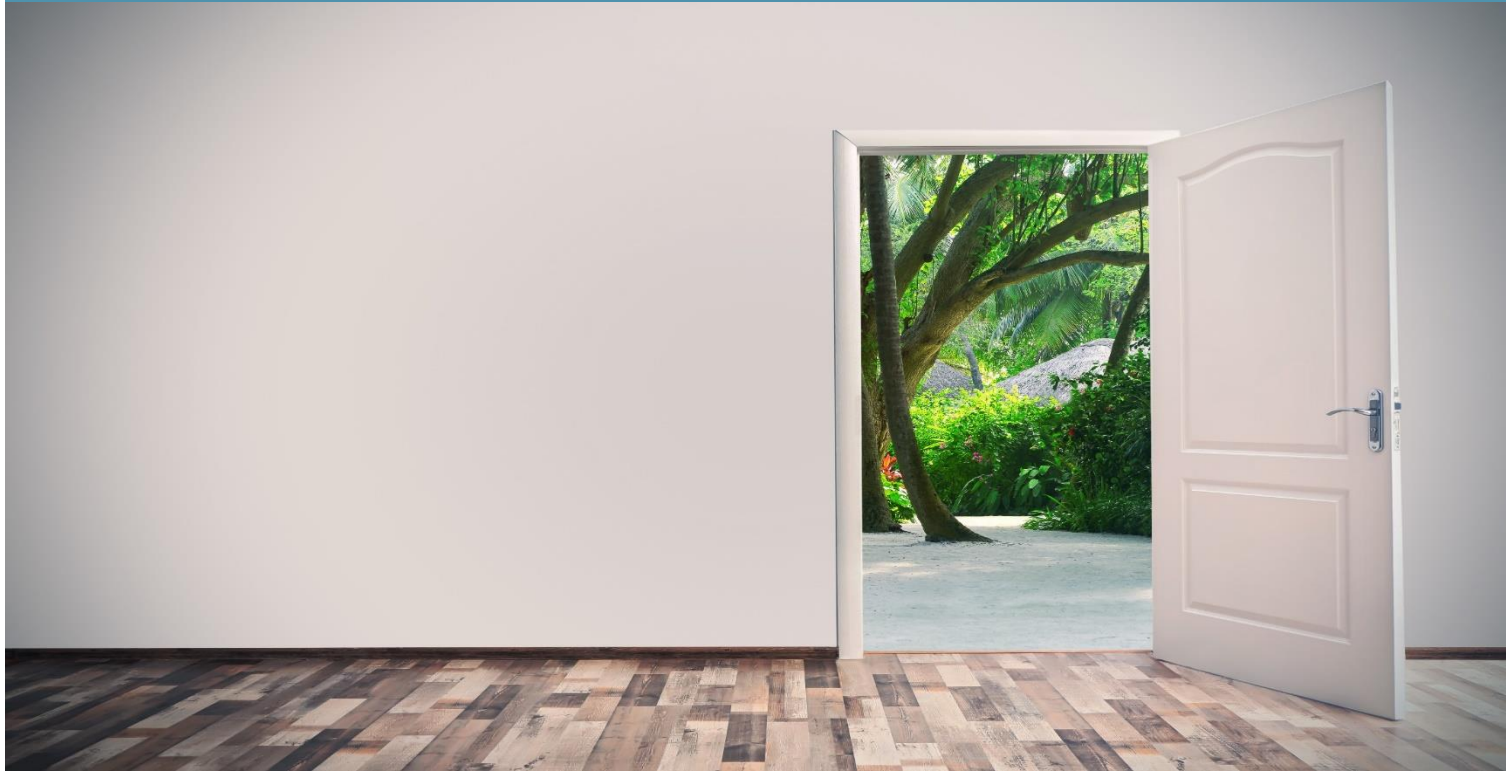
Aprire la porta



Via libera



Riformulazione dei messaggi



Sintonizzati



Osserva e ascolta



Formula una ipotesi



Comunica cosa hai sentito



Esercitazione post webinar

Ti senti...

Dal tuo punto di vista ...

Mi pare di capire che ...

Vediamo se ho capito, tu ...



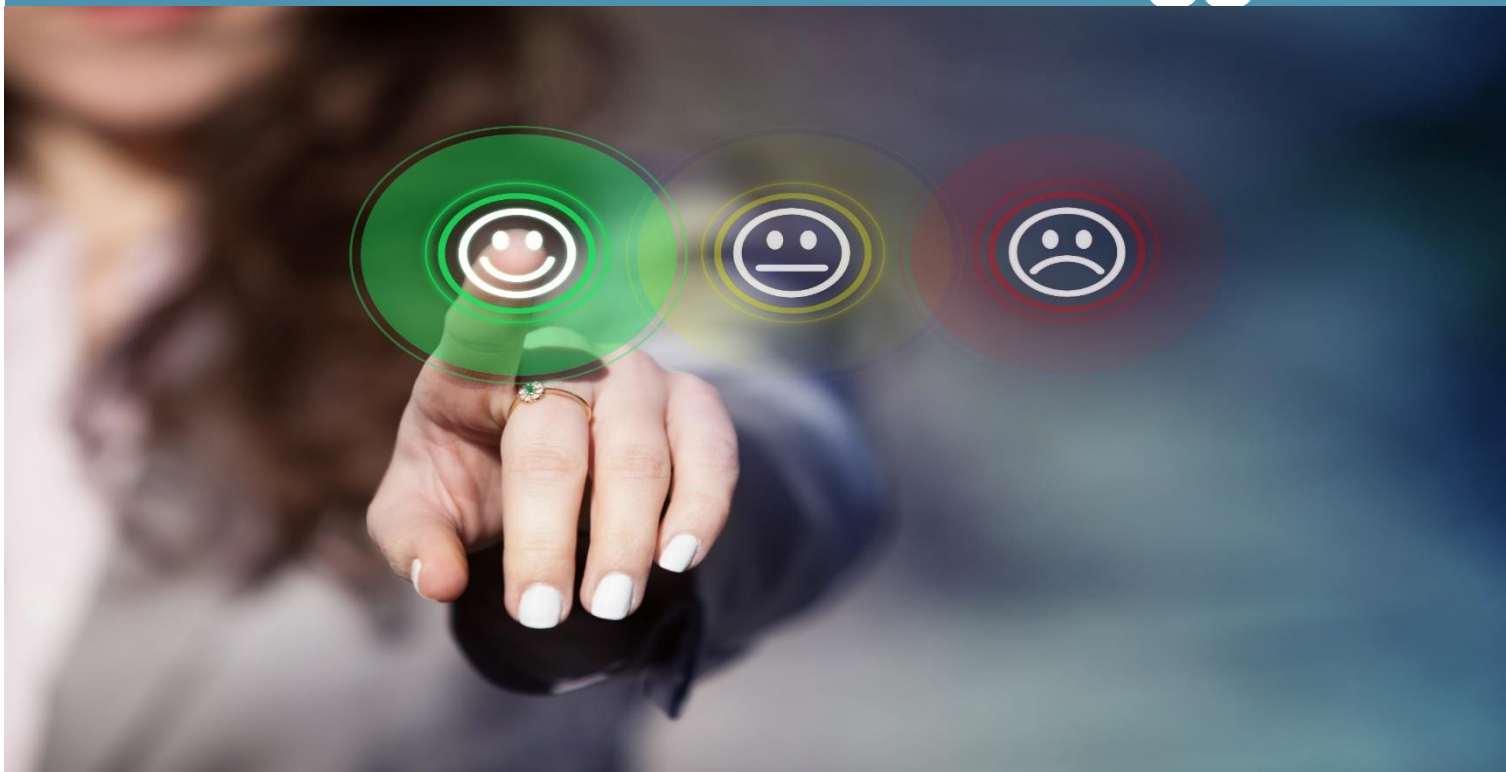
Prova l'ascolto empatico con le frasi invito



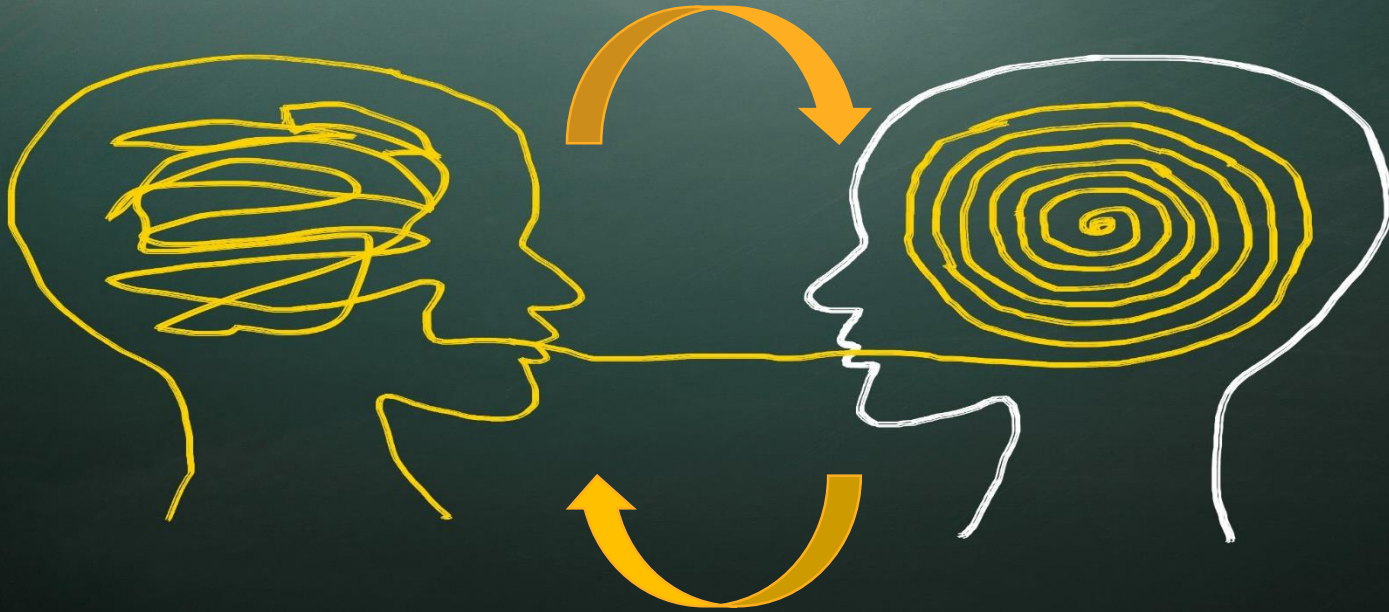
Rispecchiamento



L'altro conferma o corregge



Si comunica



Esercitazione



1. Mancano solo 10 giorni alla fine della scuola
2. Se la prendono sempre con me, è sempre colpa mia per tutto quello che succede
3. Mi ripetete sempre le stesse cose: studia, stai attento ... non ne posso più
4. In gruppo con Giovanni e Andrea non voglio stare
5. Dopo l'intervallo, una volta mi manca una biro, una volta mi manca un righello ...
6. Lasciami stare! Non ho voglia di parlare con nessuno! Tanto non vi importa di me
7. Guarda! Cosa ne dici? È fatto bene?
8. Quest'anno mi sto impegnando ma anche se studio, non riesco ho mai buoni voti
9. I miei genitori non mi fanno mai andare a casa dei compagni
10. Cerco di essere gentile, ma non mi considerano lo stesso. È inutile che mi sforzo!

Ascoltare le emozioni, dice /si sente



Avere tempo (e voglia)



Il punto di vista dell'altro



<https://www.youtube.com/watch?v=Lf9BBQr2iz8>



Sentire l'emozione dell'altro



Gli stati d'animo possono cambiare



Fiducia nelle risorse dell'altro



Errori



Ascolto attivo



Richiesta
specifica

Rischio
pericolo



Messaggio
chiaro
di stop





“

“Come ci sei riuscita?”

“Non lo so, lui era triste,
così ho ascoltato ...”

”



Tristezza, *“Inside out”*,
2015, Walt Disney Pictures

SPAZIO ALLE DOMANDE



Grazie!

corsi@deaformazione.it



blog.deascuola.it



formazione.deascuola.it



[/DeAScuola](https://www.facebook.com/DeAScuola)



[@DeAScuola](https://twitter.com/DeAScuola)



[deascuola](https://www.instagram.com/deascuola)

