

Gestire la classe

Relatori: Vanessa Kamkhagi

Indice

1. Sviluppare intelligenza emotiva per gestire una classe:

- Gestire una classe: ostacoli e risorse
- Il ruolo del docente
- Dalla gestione di sé alla gestione degli altri

2. Gestire la comunicazione:

- Saper ascoltare per comunicare
- Saper domandare per comunicare: attività
- Saper riconoscere i diversi stili comunicativi
- Le barriere della comunicazione

3. Gestire il conflitto

4. Costruire delle regole condivise



DEASCUOLA
Formazione

SVILUPPARE INTELLIGENZA EMOTIVA PER GESTIRE UNA CLASSE



DEASCUOLA

Cosa vuol dire gestire una classe?

Cosa vuol dire gestire una classe?

Cosa vuol dire gestire una classe?

Cosa ci serve?

www.menti.com



Gestire il gruppo classe

Cos'è una classe?
Che caratteristiche ha?



Persone che non si sono
scelte e che fanno delle
cose che non
interessano sempre
nell'immediato

Gestire il gruppo classe

Gestire bene classe

Necessita di

Ascolto
Relazione
Azione



Se non gestiamo bene una classe....

Pensa a una situazione di difficile gestione della classe nella tua esperienza:

- Elenca 3 elementi che secondo te hanno reso difficile la gestione:

Cause:

- 1.
- 2.
- 3.

Cause relazioni difficili in una classe?

Cause	
Sociali	Condizione sociale familiare Covid e guerra Povertà culturale
Scolastiche	Difficoltà scolastiche Relazioni con compagni e docenti
Personalì	Caratteriali: fragilità, ansia, rabbia Dovute all'adolescenza
Familiari	Condizione sociale e culturale

In quali categorie rientrano le cause che avete citato?



Paura
Ansia
Noia
Rabbia

Se non gestiamo bene una classe

Conseguenze:

Studenti....

Docenti.....

Apprendimento....

Motivazione.....



Caratteristiche classe:

Deve soddisfare bisogni

1. Sicurezza

2. Identità

3. Appartenenza

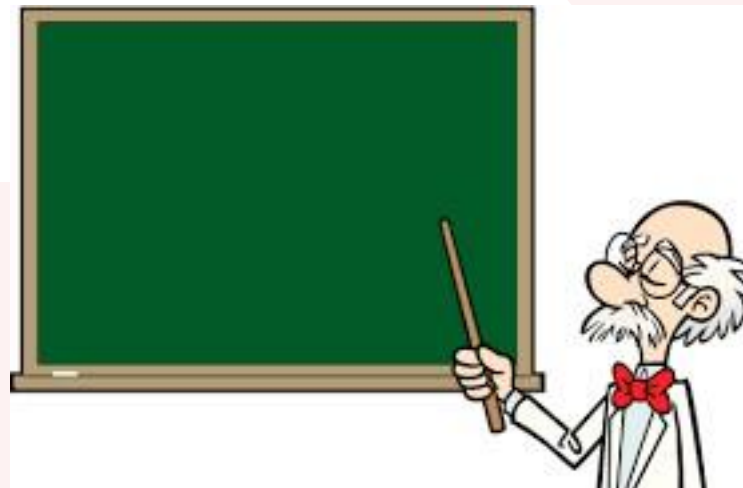
Se bisogni
non appagati

Comportamenti
inappropriati

Noia
Collera
Ansia
Paura

Gestione classe

Due
variabili:
Docente
Alunni



Ruolo del docente

Un docente di cui mi ricordo?

Scrivi di un docente di cui ti ricordi e di come ti faceva sentire

www.menti.com



Un docente di cui mi ricordo?

Scrivi di come ti faceva sentire un docente di cui ti ricordi

34 Answers

Mentimeter

Apprezzata

Un punto di riferimento

Entusiasta

Importante

Appassionata

Empatica

La professoressa di matematica mi faceva sentire capace di lottare e di mettermi in gioco anche in matematica nonostante io avessi evidenti difficoltà.

Il mio insegnante di filosofia mi faceva sentire che le mie idee erano interessanti

Stupida

Un docente di cui mi ricordo?

Scrivi di come ti faceva sentire un docente di cui ti ricordi

34

Answers

 Mentimeter

Inadeguato

Adeguate

Esclusa

Capita e sostenuta

Ispirata

In ansia

Valorizzato

In imbarazzo nell'intervenire in classe

Lo temevo molto ma alla stesso tempo ne avevo stima
quindi ero relativamente a mio agio.

Un docente di cui mi ricordo?

Scrivi di come ti faceva sentire un docente di cui ti ricordi

34

Answers

 Mentimeter

Motivato

Insicura

Inadeguata

Sicurezza e affidabilità

Serena, sfidata, stimolata, efficace.

Apprezzato, quando studiavo

Una mia insegnante di filosofia incuteva timore ed ansia durante le interrogazioni e le spiegazioni. Esigeva che tutti gli alunni stessero attenti e silenziosi. Spesso utilizzava delle frasi offensive

Si interessava a me

Intelligente, mi piaceva come spiegava e capivo facilmente.

Un docente di cui mi ricordo?

Scrivi di come ti faceva sentire un docente di cui ti ricordi

34 Answers

 Ivimentimeter

Coinvolto grazie al fatto che lui stesso era coinvolto, percepivo la passione per quello che mi stava spiegando.

Mi faceva sorridere e mi faceva capire che gli interessava di me e dei miei compagni

Ricordo piuttosto nitidamente la mia maestra della scuola primaria, la quale valorizzava i miei punti di forza e contemporaneamente mi mortificava

Ricordo l'insegnante di filosofia al liceo che mi faceva sempre i complimenti

Appassionato

Docente di storia dell'arte del liceo...zero capacità di docenza che però era compensata dalla sua preparazione. Curiosità.

Compiaciuta

In classe : come dovremmo sentirci?

- ✓ Senso di sicurezza, fiducia, appartenenza,
- ✓ Senso di accettazione
- ✓ Senso di fiducia
- ✓ Senso di appartenenza
- ✓ Sentimento di essere amati

Gestire bene una classe , cosa significa?

Interesse e motivazione

Relazioni e clima positivo

Inclusione

Metodi che soddisfino bisogni di tutti

Capacità di ascolto e intervento

Relazioni tra pari

Relazioni tra docente-allievo

Attenzione al singolo e al gruppo

Docente gestisce complessità delle relazioni



COSA GESTISCE IL DOCENTE?

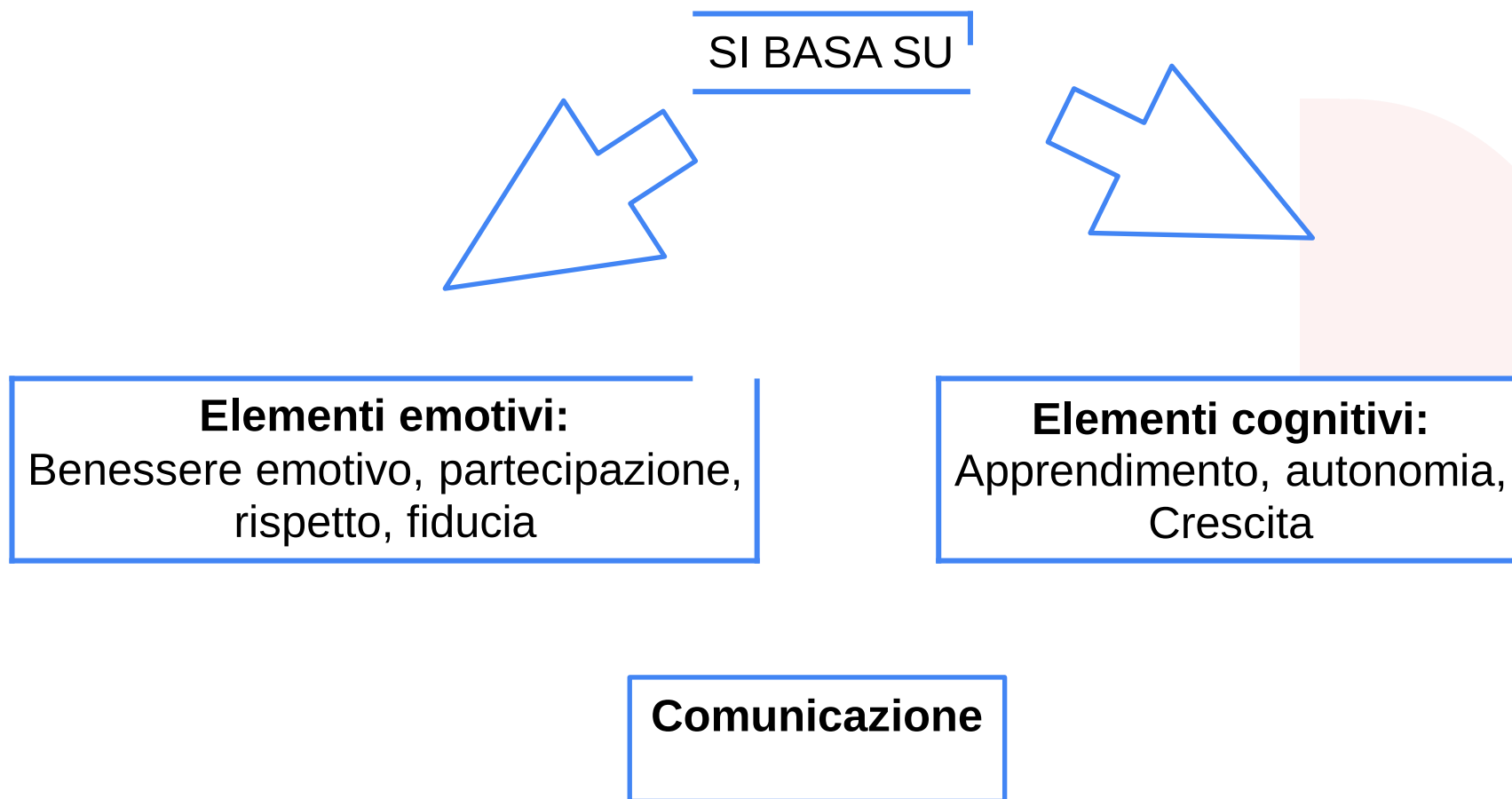
Relazioni:
Docente- se stesso
Docente -alunno
Docente-docente
Docente-famiglie
Docente-dirigenza



Classe: gestione aspetti relazionali perché hanno peso sul processo di apprendimento

- In quali situazioni percepite stress ?
- In quali benessere?

GESTIRE UNA CLASSE DIPENDE DAL SETTING RELAZIONALE



Gestire bene una classe : cosa significa?

- Da cosa dipende gestire bene una classe?
- Cosa vi serve per gestire una classe?



Gestione di sé



Gestione altri

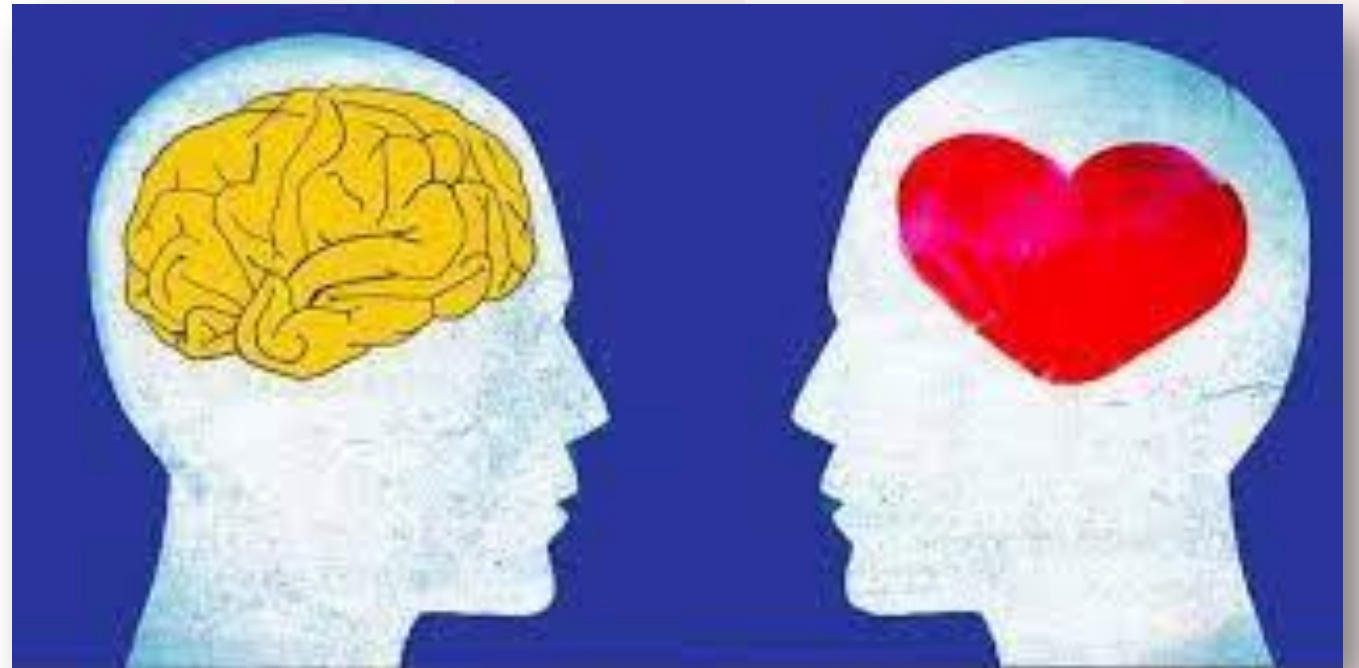


INTELLIGENZA
EMOTIVA

Sviluppare intelligenza emotiva: dalla gestione di sé alla gestione della classe

Cos'è l'intelligenza emotiva?

Capacità di riconoscere, di distinguere, di etichettare e di gestire le emozioni proprie e degli altri.



Perché intelligenza emotiva?



Per promuovere benessere
emotivo

Riconoscere e gestire le
emozioni

Intelligenza emotiva



Competenze Personali

CONSAPEVOLEZZA DI SE'

- *Consapevolezza del proprio stato emotivo*
- *Accurata auto-valutazione*
- *Equilibrio mente, corpo, emozioni*
- *Fiducia in se stessi*

GESTIONE DI SE'

- *Gestione delle proprie emozioni*
- *Trasparenza, Chiarezza*
- *Iniziativa*
- *Adattabilità*
- *Orientamento al risultato*
- *Ottimismo*
- *Curiosità*

Competenze Sociali

CONSAPEVOLEZZA SOCIALE

- *Empatia*
- *Consapevolezza e lettura del contesto*
- *Orientamento alla co-costruzione*
- *Ascolto*

GESTIONE DELLE RELAZIONI

- *Influenza*
- *Sviluppo delle potenzialità altrui*
- *Promozione del cambiamento*
- *Gestione dei conflitti*
- *Creazione di legami/connessioni*
- *Team-working e collaborazione*

Intelligenza emotiva

EMOZIONI:

Intenso stato di attivazione,
accompagnato da cambiamenti
fisiologici, psicologici e comportamentali
(segnaletici e di spinta all'azione) -
sensazioni soggettive in risposta a
stimoli valutati come rilevanti.



Intelligenza emotiva

Alterazioni coinvolgono:

- Il sistema cardiovascolare (frequenza cardiaca, pressione del sangue, ..)
- Il sistema respiratorio
- La deglutizione
- La risposta galvanica della pelle per variazioni della sudorazione
- Il diametro delle pupille
- la temperatura del corpo
- la tensione muscolare



Intelligenza emotiva



Come sviluppare consapevolezza e gestione delle proprie emozioni?

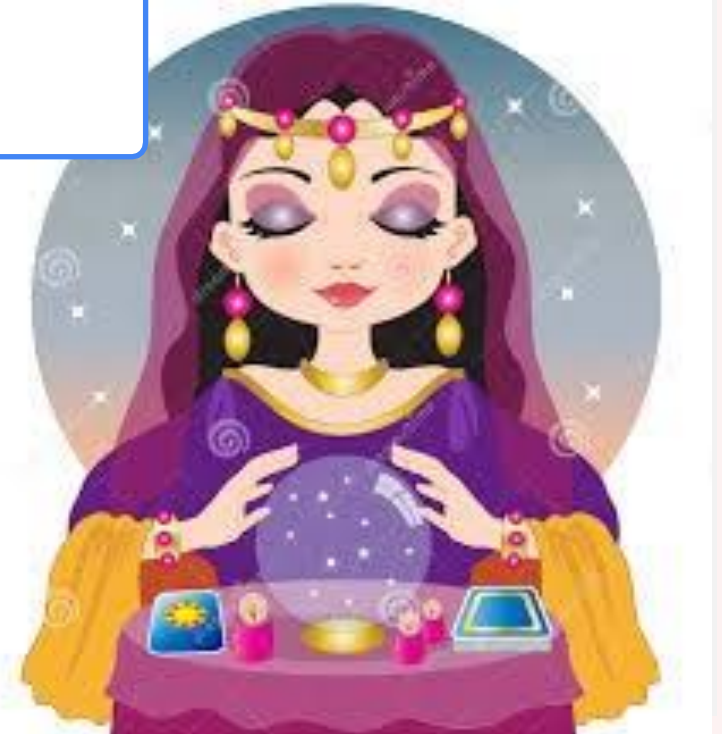
RICONOSCERE LE EMOZIONI

- NOMINARE LE EMOZIONI
- USARE LINGUAGGIO:
 - COLORI E IMMAGINI
 - DAL “SONO” AL ... “MI SENTO”

Intelligenza emotiva : saper riconoscere le proprie emozioni

SAPER RICONOSCERE LE DISTORSIONI COGNITIVE

modalità disfunzionali
di interpretare
esperienze



A. Beck

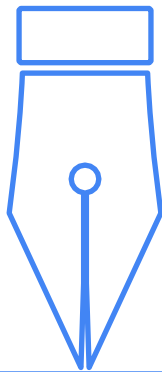
Intelligenza emotiva : saper riconoscere le proprie emozioni

SAPER RICONOSCERE LE DISTORSIONI COGNITIVE

1. Pensiero catastrofico: ansia si autoalimenta
2. Stereotipo
3. Pensare di sapere cosa pensano altri
4. Biasimo: responsabilità altri
5. Visione a tunnel: vedere solo la meta senza godersi presente
6. Pensiero conformista: adeguarsi ad altri
7. Tempo e delle risorse spesi: errore nel persistere

Essere consapevoli
del proprio modo
di vedere realtà

Intelligenza emotiva : saper riconoscere le proprie emozioni



RICONOSCERE LE EMOZIONI

- NOMINARE LE EMOZIONI
 - USARE LINGUAGGIO:
 - COLORI E IMMAGINI
 - DAL “SONO” AL ... “MI SENTO”
-
- Come mi sento quando sono in classe?
 - Quali aspetti mi fanno sentire bene?
 - Quali aspetti mi fanno sentire meno bene?
 - Quali aspetti di me vorrei migliorare?
 - Come potrei fare a migliorare questi aspetti?

Intelligenza emotiva : saper riconoscere le proprie emozioni



TERMOMETRO EMOTIVO

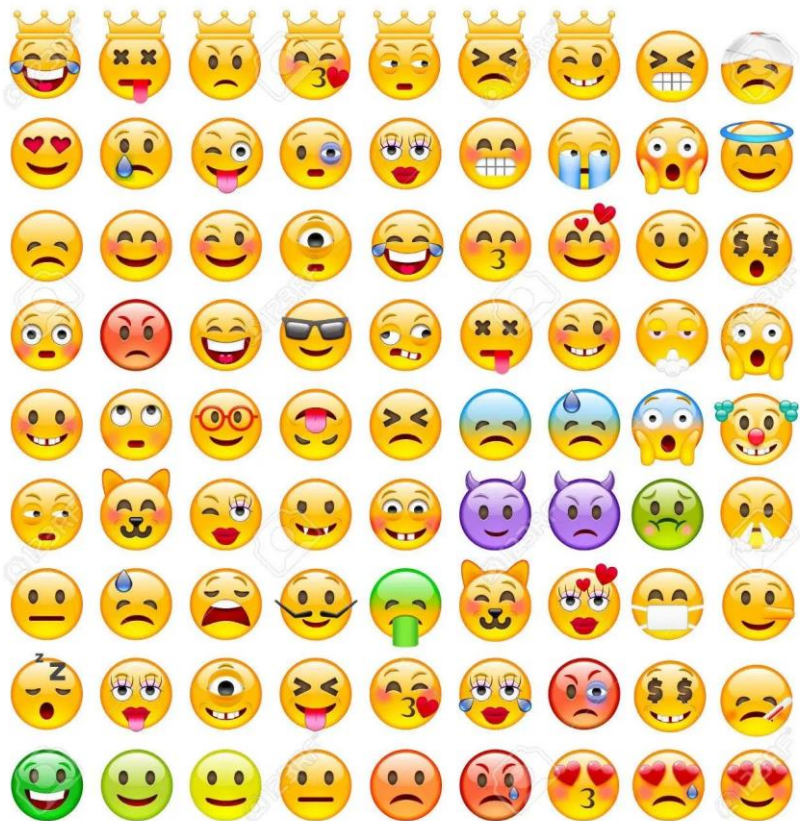
RICONOSCERE LE EMOZIONI

- NOMINARE LE EMOZIONI
- USARE LINGUAGGIO:
 - COLORI E IMMAGINI
 - DAL "SONO" AL ... "MI SENTO"

Per gestire la CLASSE:

- Come posso utilizzare il termometro in classe?
- Posso prendere spunto da questo termometro per un'altra attività?
- Cos'altro posso fare?

Intelligenza emotiva : saper nominare le proprie emozioni



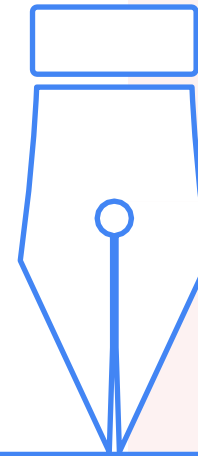
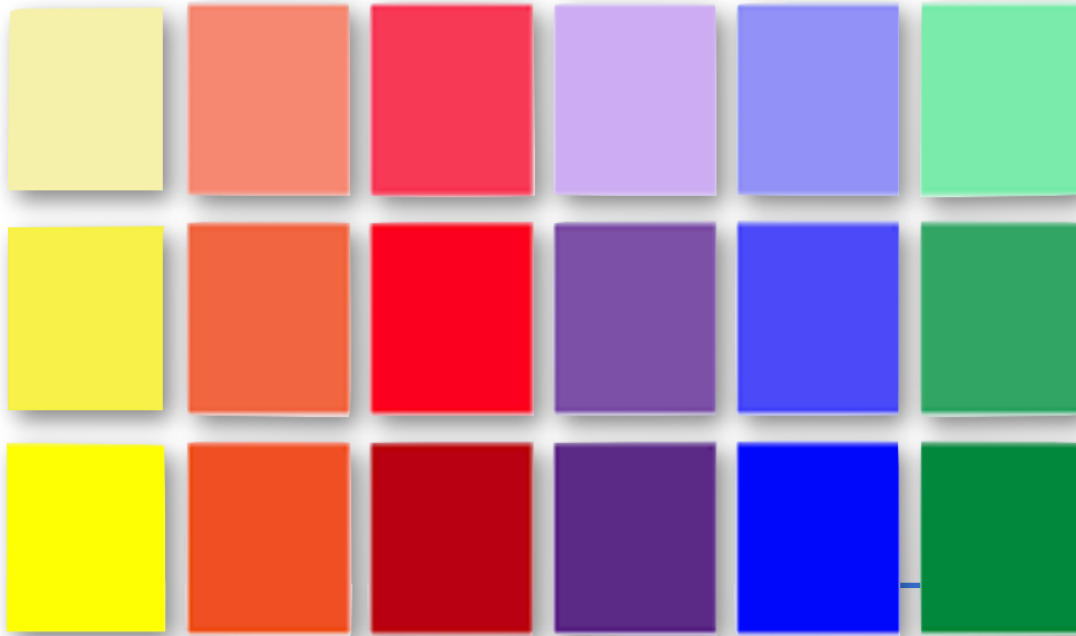
RICONOSCERE LE EMOZIONI

- **NOMINARE LE EMOZIONI**
- USARE LINGUAGGIO:
 - COLORI E IMMAGINI
 - DAL "SONO" AL ... "MI SENTO"

IN CLASSE... E NON SOLO:

- Quale emoji descrive il mio stato d'animo?
- Provo a descrivere che cosa provo?
- Cosa c'è dentro questa emozione?

Intelligenza emotiva : colori



RICONOSCERE LE EMOZIONI

- **NOMINARE LE EMOZIONI**
- **USARE LINGUAGGIO:**
 - **COLORI E IMMAGINI**
 - DAL "SONO" AL ... "MI SENTO"

IN CLASSE... E NON SOLO:

- Che colore associo all'emozione che sto provando?
- Da cosa è composto questo colore?
- Qual è il colore contrario? Che cosa evoca?

Intelligenza emotiva: le immagini

IN CLASSE... E NON SOLO:



Che immagine
associa a questa
emozione?

Posso associare
un'altra immagine?



RICONOSCERE LE EMOZIONI

- NOMINARE LE EMOZIONI
- USARE LINGUAGGIO:
 - COLORI E IMMAGINI
 - DAL "SONO" AL ... "MI SENTO"

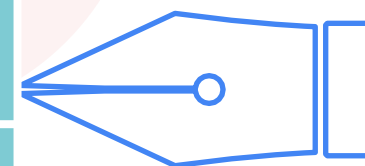
Intelligenza emotiva: dal sono... al mi sento

Uso del linguaggio: passare dal sono al mi sento...

Sono...	Mi sento...
Sono arrabbiato...	Mi sento agitato, con il cuore in gola
Sono felice...	
Sono deluso...	
Sono	

RICONOSCERE LE EMOZIONI

- NOMINARE LE EMOZIONI
- USARE LINGUAGGIO:
 - COLORI E IMMAGINI
 - DAL "SONO" AL ... "MI SENTO"



Intelligenza emotiva: saper gestire le proprie emozioni

Qualche domanda....

- Quali altre emozioni compongono questa emozione?
- Che colori hanno?
- Che cosa mi dico?
- Che immagine può rappresentare questa emozione?
- Che cosa potrei dirmi di diverso?



Intelligenza emotiva : saper gestire le proprie paure

Come vincere le nostre paure?



Intelligenza emotiva : saper gestire le proprie paure

Che tipi di paure conosci?

Reali: fondate su un fatto

Immaginarie: fondate su distorsioni cognitive



Intelligenza emotiva : saper gestire le proprie paure

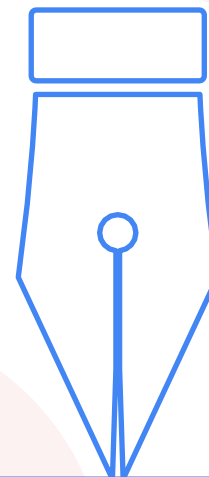
Guarda il video e rispondi:

- Qual è la prima domanda?
A cosa serve?
- Qual è l'incantesimo per respingere il molliccio?
- A che cosa servono le risate?
- Cosa deve fare lo studente per vincere la paura del professore?



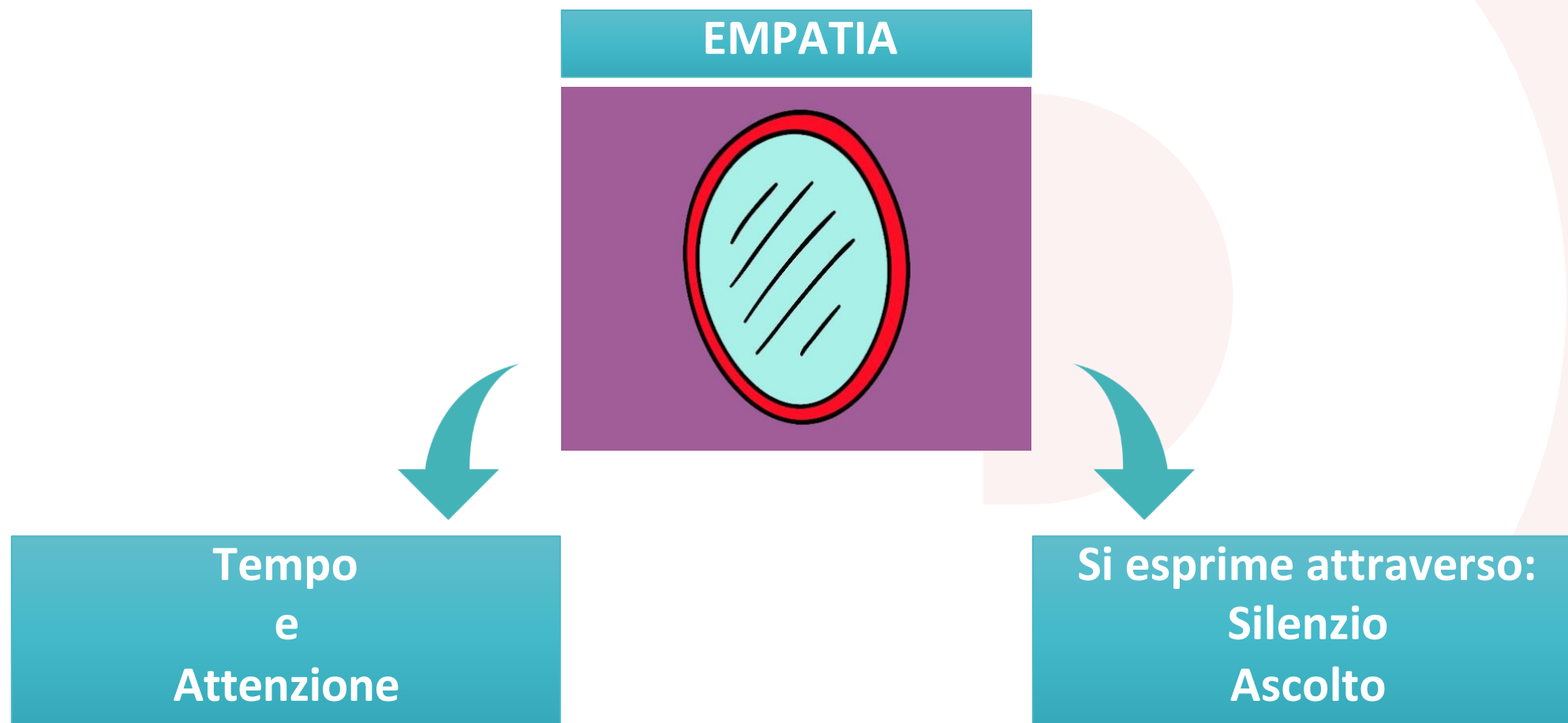
COME POSSIAMO APPLICARLO A NOI E
ALLA NOSTRA CLASSE?

Empatia



- Che cos'è l'empatia?
- Che cosa significa empatia?
- Conoscete qualcuno che sia particolarmente empatico?
Quali atteggiamenti dimostra?
- Conoscete qualcuno che non sia particolarmente empatico?
Quali atteggiamenti dimostra?
Secondo voi si può diventare empatici?

Empatia



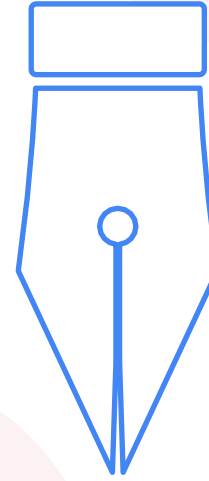
Test: quanto sono empatico?

■ Leggi le affermazioni e cerchia quelle che descrivono meglio le tue abitudini.

1.	Quando guardo un film o leggo un romanzo mi immergo totalmente nella storia.	A
2.	Quando guardo un film o leggo un romanzo non mi faccio coinvolgere.	B
3.	Quando guardo un film o leggo un romanzo mi immedesimo nella protagonista o nel protagonista e provo le sue stesse emozioni.	A
4.	Quando guardo un film o leggo un romanzo non mi immedesimo veramente nella protagonista/nel protagonista e mi sento distaccata/o.	B
5.	Quando guardo un film o leggo un romanzo giudico il comportamento dei personaggi.	B
6.	Quando guardo un film o leggo un romanzo cerco di non giudicare il comportamento dei personaggi.	A
7.	Quando guardo un film o leggo un romanzo condanno le azioni del "cattivo".	B
8.	Quando guardo un film o leggo un romanzo cerco di capire le ragioni che hanno spinto il "cattivo" ad agire in tal senso.	A
9.	Se un mio compagno o una mia compagna è triste lo sento subito.	A
10.	Se un mio compagno o una mia compagna è triste non me ne accorgo subito.	B
11.	Se un mio compagno o una mia compagna mi fa arrabbiare penso che non me lo merito.	B
12.	Se un mio compagno o una mia compagna mi fa arrabbiare mi chiedo quali sono le ragioni del suo comportamento.	A
13.	Se l'insegnante mi riprende penso che ce l'ha con me.	B
14.	Se l'insegnante mi riprende cerco di capire le sue motivazioni.	A

1. Quale lettera ha totalizzato il maggior numero di occorrenze?
2. Che cosa ti suggerisce? C'è qualche atteggiamento che vorresti cambiare? Se sì, descrivi quale.
3. Come potresti fare per cambiarlo?

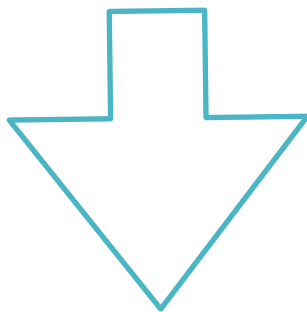
Empatia in classe



- Quando sono in classe offro tutta la mia attenzione ai miei studenti? Come lo dimostro?
- C'è qualcosa che mi distrae?
- Quando uno studente o una studentessa mi parla di un suo problema, che cosa penso? Che cosa dico? Che cosa faccio?
- Sono consapevole delle emozioni che sentono i miei studenti in alcune situazioni di “crisi”?

DOCENTE EMPATICO

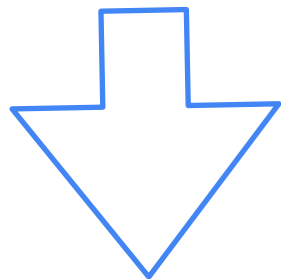
COSA FA?



ASCOLTA
ACCOGLIE
OSSERVA

Sviluppare intelligenza emotiva: perché è importante?

Per GESTIRE me stesso/a e la mia classe



Consapevolezza delle mie emozioni

Come?

Con consapevolezza
delle proprie
emozioni e di quelle
degli studenti



GESTIRE LA COMUNICAZIONE



Comunicare per gestire la classe

Competenze
Personalì

CONSAPEVOLEZZA DI SE'

- *Consapevolezza del proprio stato emotivo*
- *Accurata auto-valutazione*
- *Equilibrio mente, corpo, emozioni*
- *Fiducia in se stessi*

GESTIONE DI SE'

- *Gestione delle proprie emozioni*
- *Trasparenza, Chiarezza*
- *Iniziativa*
- *Adattabilità*
- *Orientamento al risultato*
- *Ottimismo*
- *Curiosità*

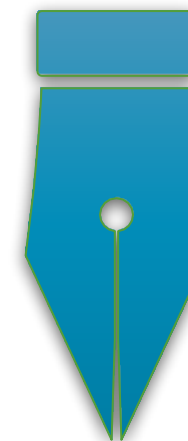
Competenze
Sociali

CONSAPEVOLEZZA SOCIALE

- *Empatia*
- *Consapevolezza e lettura del contesto*
- *Orientamento alla co-costruzione*
- *Ascolto*

GESTIONE DELLE RELAZIONI

- *Influenza*
- *Sviluppo delle potenzialità altrui*
- *Promozione del cambiamento*
- *Gestione dei conflitti*
- *Creazione di legami/connessioni*
- *Team-working e collaborazione*



COMUNICARE

Comunicare per gestire la classe

Esercitazione :

- Indovinate che emozione comunico?



Cosa avete imparato?

Comunicare per gestire la classe

Assiomi di Watzlawick

- Non si può non comunicare
- Comunicazione:
 - Aspetto legato al contenuto: il cosa
 - Aspetto relazionale: il come

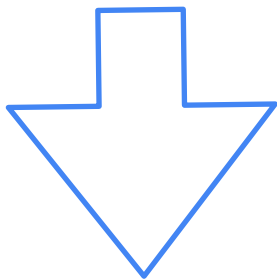


Qual è il ruolo delle emozioni?

5 Assiomi della Comunicazione di Paul Watzlawick, Janet H. Beavin e Don D. Jackson.

Comunicare per gestire la classe

Comunicazione è **relazione**, nasce da ascolto altro, è **emozione**



E noi come docenti?

Gestire la comunicazione

<https://youtu.be/MQV7H6JGEtg>

fino al minuto 2

Velasco: il linguaggio efficace del leader



Guardate il video:

- Di cosa ci si deve preoccupare quando si comunica?
- Siete d'accordo?
- Vorreste aggiungere qualcosa?
- Come possiamo applicarlo alla gestione della classe?

Gestire la comunicazione



Gestire la comunicazione

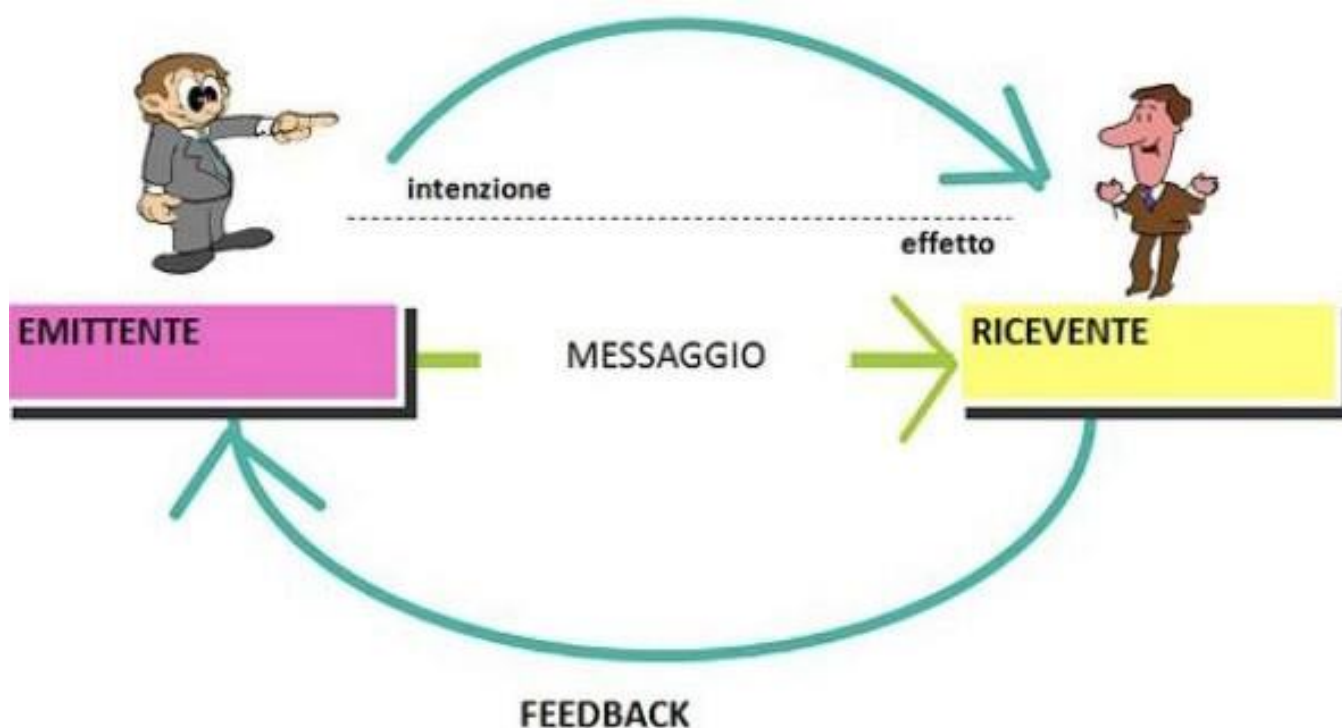
Velasco: il linguaggio efficace del leader



Le domande per accertarsi di aver capito:

- Se capisco bene mi stai dicendo che...?
- Mi arriva che...? È così?
- Provo a riassumere...

Gestire la comunicazione



ATTENZIONE

ALLE

INTERFERENZE:

ESTERNE:

contesto
(es. rumori
esterni)

INTERNE:

pensieri idee
che ci passano
per la testa
quando
qualcuno parla

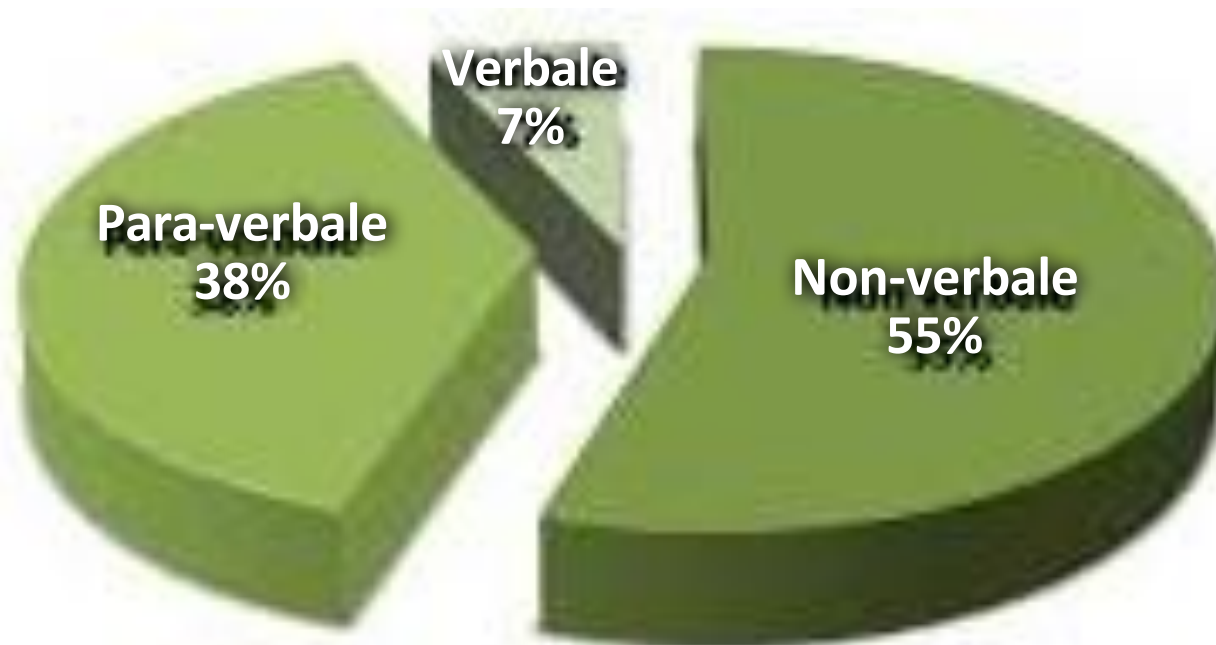
SEMANTICHE:

reazioni delle
persone

Gestire la comunicazione: i canali

Albert Mehrabian

COMUNICAZIONE



Gestire la comunicazione

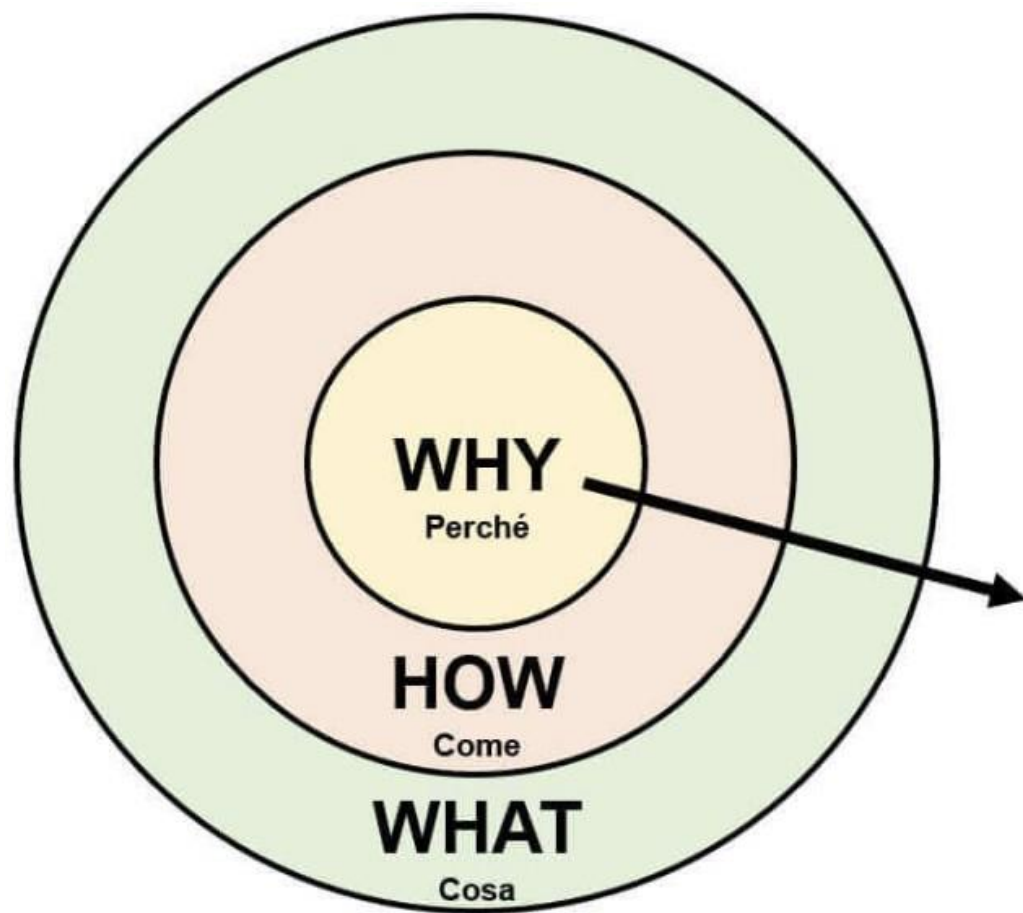


Simon Sinek
Il cerchio d'oro
<https://youtu.be/0qogL6cJhj8>



Guardate
il video!

Gestire la comunicazione



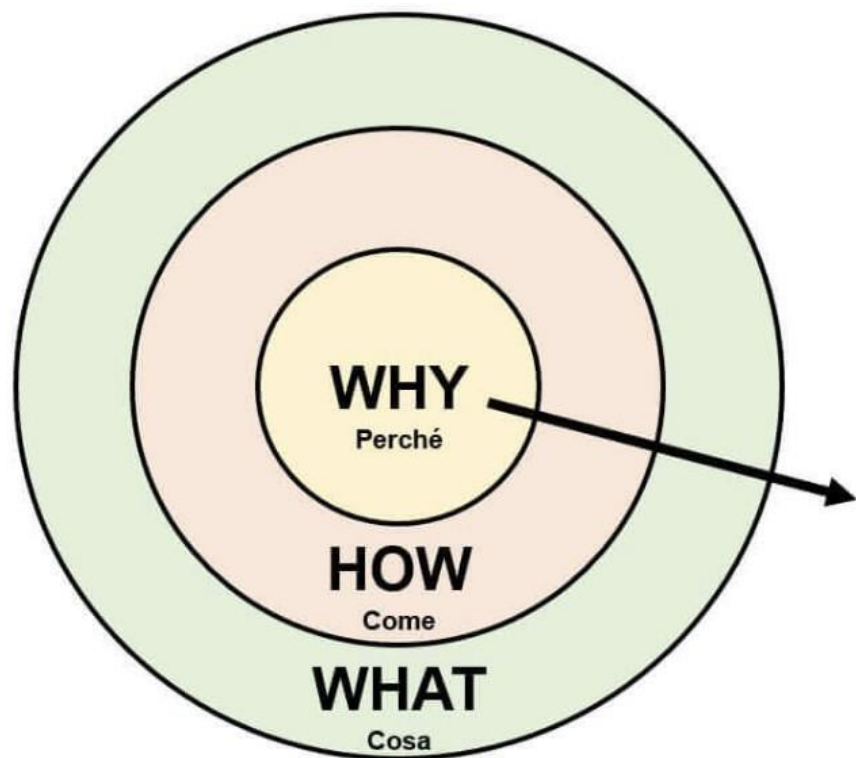
Simon Sinek
Il cerchio d'oro

Comunicare per ispirare

Perché?
Come?
Cosa?

~~Cosa?~~
~~Come?~~
~~Perché?~~

Gestire la comunicazione



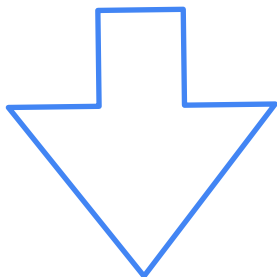
Comunicare per ispirare a scuola:

- Come possiamo applicarlo in classe?
- Lo facciamo già?
- Come possiamo sviluppare questa strategia?

Saper ascoltare per comunicare

Saper ascoltare

Comunicazione è **relazione**, nasce da ascolto altro, è **emozione**



E noi come docenti?

Saper ascoltare attivamente



Il docente ascolta attivamente. Si concentra su ciò che lo studente dice o non sta dicendo al fine di comprendere appieno ciò che lo studente sta comunicando sulla situazione e sul suo modo di interpretarla, ma anche per supportare la piena espressione dello studente.

Adattato da: <https://coachingfederation.it/icf-core-competencies>

Saper ascoltare attivamente

L'ASCOLTO ATTIVO

Ascolto attraverso tutti i canali, del detto e del non detto

Ascolto del canale verbale, non verbale e paraverbale



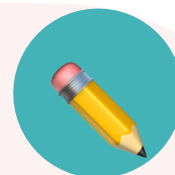
Cosa si ascolta



Adattato da Robert Dilts, "Beliefs", Paperback

- Cosa si ascolta?
- Cosa significano questi termini?
- Cosa ascoltiamo di più?
- Cosa di meno?

Ascolto e silenzio



Descrivete la relazione tra ascolto e silenzio:

- Come vi sentite quando c'è silenzio?
- A cosa serve il silenzio?

Ascolto e silenzio

- Il Silenzio:
 - Crea il giusto spazio nella relazione
 - Consente all'altro di riflettere
 - Consente al docente di elaborare le informazioni

Ascolto richiede



Silenzio (esteriore ed interiore) = calma

Attività su ascolto attivo



A coppie:

Attività: ascolta per 5 minuti l'altro in silenzio

Test : ascolto veramente?

Quando qualcuno parla...

1.	ascolto in parte.	B
2.	guardo negli occhi chi sta parlando.	A
3.	ascolto senza provare veramente interesse.	B
4.	sono curiosa/o di ascoltare.	A
5.	osservo come si muove la persona che sta parlando.	A
6.	cerco di non dare giudizi.	A
7.	valuto e giudico chi parla.	B
8.	mi distraigo facilmente.	B
9.	guardo se ho ricevuto dei messaggi sul cellulare.	B
10.	faccio domande.	A
11.	interrompo per intervenire e dare la mia opinione.	B
12.	non interrompo.	A

1. Quale lettera ha totalizzato il maggior numero di occorrenze?

2. Che cosa ti suggerisce?

3. Quali atteggiamenti, tra quelli descritti da queste affermazioni, potresti migliorare? Scegline uno e scrivi che cosa potresti fare.

Come posso ascoltare?

Diversi tipi di ascolto



Che tipo di ascoltatore sono?



CHE TIPO DI ASCOLTATORE SONO?

Un/a tuo/a amico/a viene da te per esporti uno dei problemi che seguono. Per ciascuno di essi segna la tua risposta e indica, secondo te, di che tipo di ascolto si tratta.

1. Ho mandato il file sbagliato al cliente!
2. A ☐ Non drammatizzare, troverai il modo di rimediare
3. B ☐ Capisco, vedo che sei preoccupato

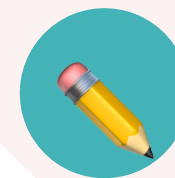
Tipo di ascolto:

2. I miei colleghi non vogliono che mi occupi di questo compito

- A. ☐ Secondo te per quali motivi non vogliono?
- B. ☐ Io al tuo posto me ne occuperei lo stesso

Tipo di ascolto:

Che tipo di ascoltatore sono?



CHE TIPO DI ASCOLTATORE SONO?

Un/a tuo/a amico/a viene da te per esporti uno dei problemi che seguono. Per ciascuno di essi segna la tua risposta e indica, secondo te, di che tipo di ascolto si tratta.

3. Sono un po' giù di morale perché ieri mia sorella non mi ha chiamato per la solita cena insieme.

A. ☐ Se ho capito bene mi stai dicendo che tua sorella non ti ha chiamato per la solita cena insieme.

B. ☐ tua sorella si è comportata male

Tipo di ascolto:

4. Ho un problema: non riesco a gestire il mio tempo

A. ☐ Che cosa fai di solito per gestire il tempo?

B. ☐ Anch'io ho lo stesso problema!

Tipo di ascolto:

Che tipo di ascoltatore sono?



- Che cosa esprimono, secondo te, le varie risposte?
- Quali risposte danno spazio all'altro?
- Quali risposte spostano l'attenzione su ciò che pensi tu?
- Vorresti cambiare qualcosa rispetto al tuo modo di ascoltare ?

Un attimo ancora per le descrizioni delle risposte date ...

Che tipo di ascoltatore sono?: diversi tipi di ascolto

1. ASCOLTO EMPATICO

Utilizzo di tutti i canali . Rifletto quello che viene detto
“Capisco”

2. APPROFONDIMENTO

Domande di approfondimento che derivano da ascolto per capire meglio la
situazione.

“Puoi spiegarmi meglio?”.

3. INTERPRETAZIONE

Interpretazione delle parole dell'altro .

“Se ho capito bene mi dici che...”.

Adattato da T. Gordon

Che tipo di ascoltatore sono?: diversi tipi di ascolto

4. SOLIDARIETÀ

Cerco di calmare, consolare, tirare su il morale dell'altro.

“Vedrai che tutto si risolverà”.

5. CONSIGLIO O ORDINE

Si dice all'altro quello che deve o dovrebbe fare nelle diverse situazioni.

“Se fossi in te direi/farei...”.

Mancanza di fiducia

6. GIUDIZIO E VALUTAZIONE

giudizio su quello che ha fatto o sulla persona, predica o etichetta

“Sei sempre il solito pigro...”.

Adattato da T. Gordon

Che tipo di ascoltatore sono?: diversi tipi di ascolto

Primi tre tipi di ascolto: Ascolto dell'altro

Solidarietà

Falsa attenzione all'altro perché potrebbe essere un modo per liquidare e chiudere il problema più in fretta

Consiglio o ordine,

Attenzione si sposta dall'altro a spingendo l'altro a immaginare come mi sarei comportato io al suo posto.

Giudizio e valutazione

Attenzione è totalmente su di me: posso approvare o meno il comportamento dell'altro che non ha più nessuno spazio di ascolto.

Adattato da T. Gordon

Che tipo di ascoltatore sono?: diversi tipi di ascolto

Il nostro test:

1. A. aiuto/solidarietà -B. empatia. 2. A. approfondimento-B. consiglio 3. A. interpretazione B. giudizio 4. A. approfondimento B. solidarietà



COSA MI DICE DI ME?
COME ASCOLTO IN CLASSE PER GESTIRLA?
CHE TIPO DI COMUNICAZIONE UTILIZZO DI PIÙ

Il mio ascolto in classe

In che modo ascolto in classe /la classe?

... Grazie



In che modo potrei migliorare il mio ascolto in classe?

... Grazie

In che modo può cambiare il mio essere
insegnante?

... Grazie.

Qual è il primo passo per espanderla?

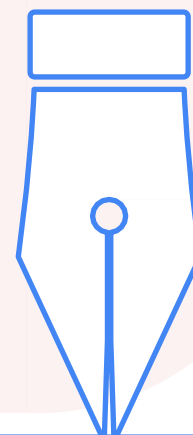
... Grazie.

Saper domandare per comunicare

Le domande potenti



Tamara Lunger



Scrivete tutte le domande possibili
in 60 secondi per scoprire che sport
pratica Tamara Lunger

Le domande potenti



Chi è
Tamara Lunger?

Che tipo di
domande
avete fatto?



Non ce ne importa
nulla!

È uno sport individuale?
È uno sport che richiede
una racchetta?
È uno sport che si fa al mare?
.....

Le domande potenti

Domande chiuse:

- Risposta sì/no
- Chi?
- Quando?
- Perché?



Domande aperte:

- Come?
- Che cosa?
- Puoi descrivere ...?
- In che modo?
- Per quali motivi?

...

Un attimo

...

Il silenzio

Domande
NON risposte

Perché domandare?

Per gestire la classe

- Chiedere con curiosità
- NON abbiamo sempre le risposte



Saper gestire diversi stili comunicativi

GLI STILI COMUNICATIVI DEL DOCENTE

Come comunichiamo in classe?



STILE DIRETTIVO

- Efficiente, completa la lezione in tempo
- domina le discussioni in classe
- richiede alte prestazioni : siamo in classe per lavorare
- se lo studente non è attento o non si comporta in modo adeguato va raddrizzato
- si seguono le regole perché intimoriti
- è molto rigido
- poco supporto e molto controllo



Stile autorevole

- Fornisce responsabilità e libertà agli studenti
- crea un'atmosfera ben strutturata, orientata al compito ma piacevole
- ruoli e procedure sono chiari
- gli studenti sono attenti
- la classe lavora per raggiungere gli obiettivi
- non è necessario richiamare sempre alle
- regole è interessato agli studenti
- utilizza varie metodologie didattiche



Stile tollerante

- crea un clima piacevole e tranquillo
- Ma in classe si respira confusione
- Docente è disorganizzato
- non stimola lo studente : ha poca fiducia nelle risorse dello studente



Stile incerto/tollerante

- Non ha il polso della classe le sue lezioni sono poco strutturate
- non è attento agli studenti
- gli argomenti sono poco chiari e quindi non molto seguiti
- tollera il disordine
- chi disturba viene ignorato
- le regole di comportamento sono arbitrarie
- gli atteggiamenti inadeguati sono respinti debolmente
- le norme risultano inefficaci
- le aspettative sull'apprendimento sono minime
- studenti e docente sembrano procedere indipendentemente



Stile incerto/aggressivo

- produce in classe un disordine aggressivo
- tra insegnante e allievo c'è un rapporto conflittuale
- non riesce a gestire il comportamento provocatorio
- non riesce a ottenere l'attenzione
- non esistono regole chiare
- non equilibrato e lucido
- cerca di tenere la classe ma la situazione sfugge al suo controllo
- non prova altre modalità di dialogo e confronto
- si lavora male e l'apprendimento ne risente



Stile repressivo

- Struttura una classe docile ma poco coinvolta
- le lezioni sono molto strutturate e frontali
- le domande sono scoraggiate
- serpeggia apprensione e timore
- il clima non è piacevole
- il docente viene percepito come impaziente, infelice, di cattivo umore
- il silenzio in classe preannuncia la calma prima della tempesta
- usa il ricatto



Stile inefficace/stressato

- S'impone con molta fatica per tenere la classe
- ha molta difficoltà a tenere l'attenzione per un periodo prolungato
- comunica conoscenze
- dirige l'interesse sui contenuti ma non trasmette calore
- disperde molte energie per gestire la classe
- è inefficace : non esistono regole condivise
- gratifica o punisce in base al proprio umore



Stile iperprotettivo

- È più interessato le storie personali che alla didattica
cerca di evitare le frustrazioni
- genera insicurezza
- non stimola a crescere
- non è ritenuto un adulto affidabile



E voi... quale stile?

- In quale stile educativo mi riconosco maggiormente?
- Quale non vorrei mai essere?



Le barriere della comunicazione

T. Gordon: Genitori efficaci, insegnanti efficaci, leader efficaci

Studio casi

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!

**Di chi è il problema?
Cosa risponderesti istintivamente?**

Studio casi

“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!”

In gruppi cosa le dite ?

Ecco....

12 risposte tipiche

Studio casi

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!

1. Dare ordini, comandare:

“Fai pace”
“Smettila di lamentarti”

Fai...
Devi...
Smetti di...



COMUNICA:
Mancanza fiducia

SUSCITA:
Risentimento, rabbia

Studio casi

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!

2. Avvertire, minacciare

“Prima o poi ti pentirai di aver detto queste cose “

“Attenta che le perderai tutte e due”

“Ti pentirai”

“Se non fai così”



COMUNICA:
Mancanza rispetto, non
accettazione

SUSCITA:
Paura, sottomissione

Studio casi

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!

3. Fare la predica, morale

“Bisogna imparare a andare d'accordo “

“Una brava ragazzina non dice queste cose”

“ Non dovresti dire che odi le tue amiche! “

“Dovresti, non dovresti...”

“Devi imparare a ...”



COMUNICA:

Mancanza fiducia nel giudizio

SUSCITA:

Senso colpa, chiusura

Studio casi

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!

4. Consigliare, offrire soluzioni

“Perché non inviti Alessandra e Marta a giocare?”

“Chiedi a Marta di giocare con te”

“Stai con qualcun altro”

“Perché non fai..”

“Al tuo posto farei...”



COMUNICA:

Mancanza fiducia nella capacità di trovare una soluzione

SUSCITA:

Senso inferiorità, ribellione, dipendenza

Studio casi

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!

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”

“e persone perbene non si comportano così ... “

“Non è buona educazione dire/fare ... “



COMUNICA:

Soluzione inferiori e inadeguate rispetto alle mie

SUSCITA:

Risentimento , difensiva

Studio casi

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!

1Ordina

2Avverte, ammonisce

3Predica, fa la morale

4Consiglia

5Insegna, persuade



Offrire soluzioni perché non mi fido

Studio casi

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!

**6.giudicare, criticare,
biasimare**

“Ti stai sbagliando”
“Sei immatura”

“Pensa prima di parlare”
“Sei...”



COMUNICA:
Che altro è inferiore

SUSCITA:
Stesso tono nella risposta

Studio casi

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!

7.ridicolizzare, etichettare, umiliare

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

"O povero"
"Che problema"



COMUNICA:
Fa sentire indegno e non amato

SUSCITA:
Effetto devastante su immagine di sé

Studio casi

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!

8.interpretare, analizzare, fare diagnosi

“La verità è che sei gelosa di Marta “

Dici così perché non stai attraversando un bel momento in famiglia “

”la verità è...

Dici così perché non stai attraversando un bel momento in famiglia

In realtà non vuoi dire questo, ma



COMUNICA:
Interlocutore sa e tu no

SUSCITA:
Imbarazzo se analisi corretta
, frustrazione se è scorretta

Studio casi

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!

9. Inquire, fare domande, interrogare

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



COMUNICA:
Interlocutore sa e tu no

SUSCITA:
False risposte, ansia

Studio casi

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!

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



Disapprovazione :
Non va bene come sei

Studio casi

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!

10. Consolare, rassicurare, simpatizzare

Vedrai che domani si risolve tutto

Queste cose capitano a tutti i ragazzi della tua età ...

Andrà tutto bene



COMUNICA:

Non si è stati compresi, non va bene sentirsi male

SUSCITA:

Ostilità frustrazione, blocco emozioni

Studio casi

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!

11. Elogiare, assecondare

Tu sei più simpatica di
Alessandra
Secondo me hai ragione tu

Fossero tutti come te!
Te la stai cavando alla
grande!



COMUNICA:
aspettative

SUSCITA:
Dipendenza da elogio,
sensazione di essere
manipolati

Studio casi

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.

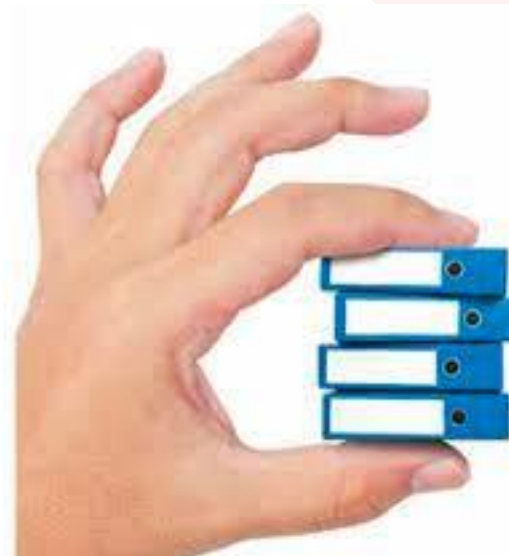
Le odio tutte e due!

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?



COMUNICA:

Sentirsi ignorati, rifiuto dei sentimenti

SUSCITA:

Sentirsi feriti, respinti

Studio casi

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!

10, Consola
11. Asseconda, elogia
12. Minimizza, cambia



Evitare :
Non è importante

Studio casi

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!

1. Ordina
2. Avverte, ammonisce
3. Predica, fa la morale
4. Consiglia
5. Insegna, persuade
6. Giudica
7. Ridicolizza, etichetta
8. Interpreta, psicanalizza
9. Interroga, inquisisce
10. Consola
11. Asseconda, elogia
12. Minimizza, cambia

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

Studio casi

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!

Come dovevo rispondere?



Attività

INSIDE OUT

<https://youtu.be/t-asXorVstM>

- Che cosa dice Gioia per consolare Bing Bong?
- Che cosa fa Tristezza?
- Come ha fatto Tristezza a consolare Bing Bong?
- Quali sono le differenze tra il comportamento di Gioia e quello di Tristezza?



Studio casi

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!

Come dovevo rispondere?



Ascolto attivo

Fraasi invito per ascolto empatico:

- Racconta
- Ti ascolto
- Mi sembra importante per te
- Ti va di parlarne?

Studio casi

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!

- Ascolto
 - Accolgo punto vista altro
 - Fiducia in risorse altro
- 

- Ascolto empatico:
- Osservo e ascolto tutti i canali
- Ascolto emozioni: (sente, dice)
- Frasi invito
- Riformulazione: se capisco bene ...mi stai dicendo che

Studio casi

Studente che chiede
con ansia:

“Faremo presto una
verifica?”

Cosa fate? Dite?

Studio casi

Studente che chiede con ansia:

“Faremo presto una verifica?”

- Ascolto empatico:
- Osservo e ascolto tutti i canali
- Ascolto emozioni: (sente, dice)
- Frasi invito
- Riformulazione: se capisco bene ...mi stai dicendo che

“Sei preoccupato per la verifica?”



GESTIONE DEL CONFLITTO



Gestire il conflitto

flitti

Conflitto: cos'è?
Da cosa nasce?



Gestione del conflitto

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

Conserva e rileggi alla fine



Gestire il conflitto

Due bambine litigano per prendere l'unica arancia rimasta nel cesto della frutta. La prima afferma: "l'arancia spetta a me perché sono la più grande!" L'altra risponde: "No! spetta a me perché io l'ho presa per prima!". La madre interviene, cercando di porre fine alla lite, tagliando l'arancia in due parti perfettamente uguali e dandone metà a ciascuna bambina. Le due bambine però non rimangono soddisfatte della decisione della madre e continuano a litigare in quanto ognuna di loro vuole tutta l'arancia e non vuole cederne neanche un pezzo all'altra. Interviene la nonna, che dopo aver attentamente osservato la scena, domanda alle bambine il motivo reale dell'interesse a voler l'arancia intera. La prima bambina risponde di aver sete e di voler spremere l'arancia per berne il succo, l'altra risponde che vuole grattugiarne la buccia per fare una torta. La nonna senza indugio sprema la polpa perché la più piccola ne possa bere il succo e grattugia la buccia dell'arancia affinché l'altra possa usarla per fare la torta. In questo modo la nonna ha soddisfatto entrambe le bambine e finalmente torna la pace."



L'arancia di Harward

Storia dell'arancia di
Harward

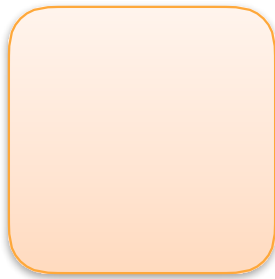
Gestire il conflitto

Bisogno insoddisfatto



Gestire il conflitto: i bisogni non ascoltati

I miei bisogni



Consapevolezza di sé

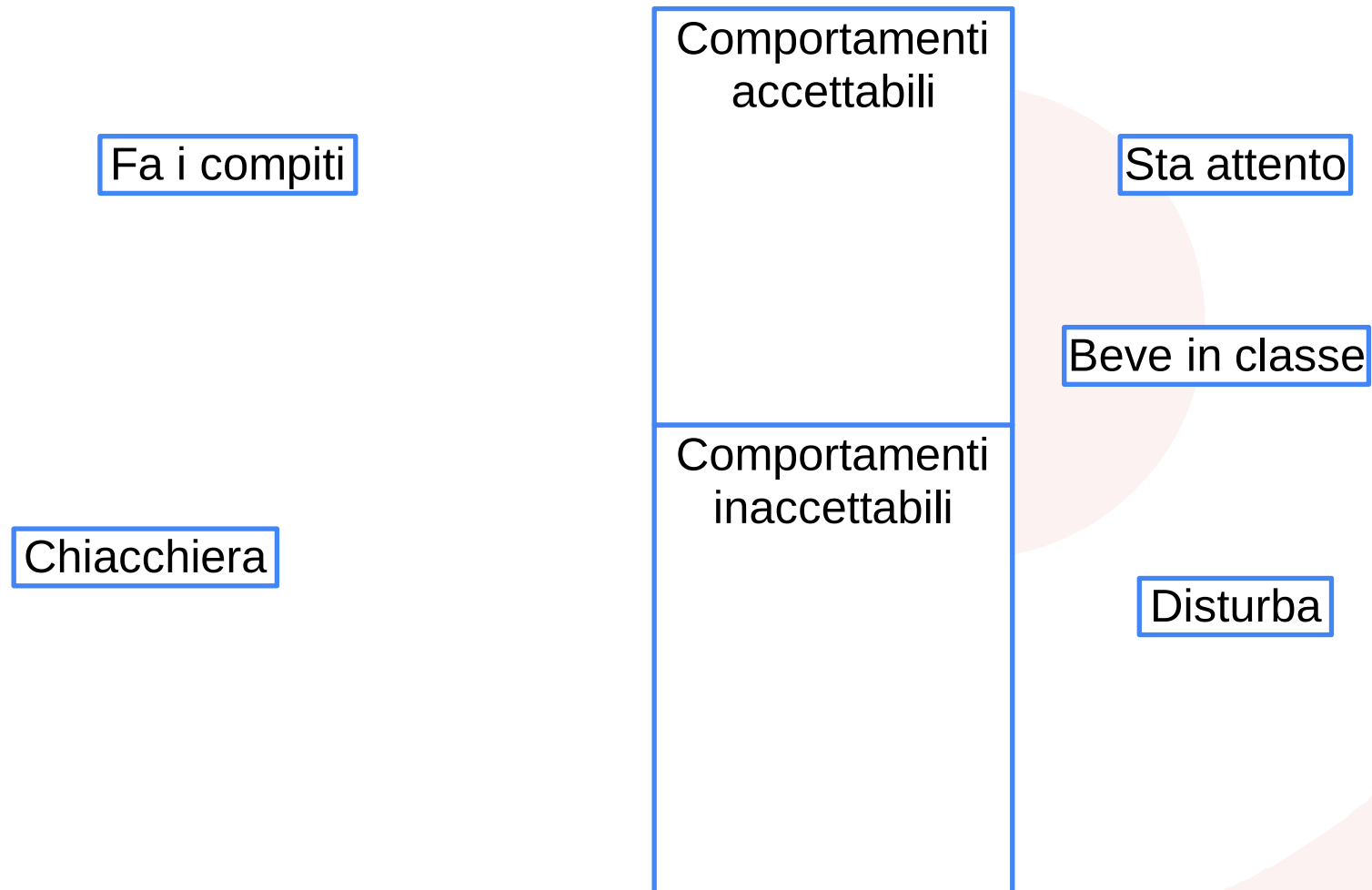
I bisogni degli altri



Empatia

Storia dell'arancia di
Harvard

La finestra dei Comportamenti di Gordon



La finestra dei Comportamenti di Gordon

docenti

Comportamenti
accettabili

Comportamenti
inaccettabili

Comportamenti
accettabili

Comportamenti
inaccettabili

La finestra dei Comportamenti di Gordon

Gordon: rettangolo del comportamento in relazioni

Comportamento Accettabile

Comportamento Inaccettabile

Dipende da:

- Fattori interni a persona
- Contesto
- Persona che ho davanti

La finestra dei Comportamenti di Gordon

Gordon: rettangolo del comportamento in relazioni

Comportamento Accettabile

Problema riguarda l'altro

Nessun problema

Ascolto attivo

Comportamento Inaccettabile

Problema riguarda anche noi

Risoluzione conflitti

La finestra dei Comportamenti di Gordon

IN CLASSE: di chi è il problema?

- I miei studenti sono agitati perché hanno un'interrogazione nella
 - mattinata Una studentessa è triste perché ha litigato con la sua migliore
 - amica
 - Uno studente disturba la nostra spiegazione
 - Uno studente ha dimenticato il libro
- Giovanni tagliuzzava dei fogli e li butta per terra

Gestire il conflitto

IN CLASSE: di chi è il problema?

Studente?

Docente?

Gestire il conflitto

Ti capita di avere dei conflitti?
Cosa fai?



Gestire il conflitto

Conflitto è

**Inevitabile
Salutare
Affrontabile**



Gestire il conflitto

Bisogni insoddisfatti:



conflitto:

1. Metodi classici
2. Rosenberg
3. metodo del Problem solving: metodo senza perdenti (Gordon)

Metodi classici di risoluzione del conflitto

Gestire il conflitto: metodi di gestione

Metodi classici

1. Metodo 1: vinco io- tu perdi (autoritarismo):
“ Devono capire che sono io a decidere”



Reazioni?

Gestire il conflitto: metodi di gestione

Metodi classici

1. Metodo 2: io perdo- tu vinci (permissivismo)
“Fai come vuoi tanto è lo stesso”

Reazioni?



Gestire il conflitto: metodi di gestione

Metodi classici

3. Un pò e un pò-indecisione:

Sono permissivo finche non ce la faccio più
Dopo divento autoritario

Reazioni?



Metodo di Rosenberg e la comunicazione non violenta

Gestire il conflitto: CNV

1. Osservazione fatto
2. Espressione emozione
3. Espressione bisogno
4. Richiesta specifica

CNV: 1.Osservazione di un fatto

Cosa dite ?



CNV: 1.Osservazione di un fatto

Scrivi su un foglio come si comporta
il protagonista nel filmato
La ricerca della felicità.

<https://www.youtube.com/watch?v=4d2HJ-x5Gw>



CNV: 1. Osservazione di un fatto

Leggi queste distinzioni:

Osservazione dei Comportamenti

Descrizione: Fa o dice....

Opinione

Nostra idea: Per cui, per questa ragione, infatti (nessi causali).

Giudizio

Propria valutazione generalmente basata su modelli interni o condivisi.

CNV: 1. Osservazione di un fatto

In quali categorie inserisci le frasi che hai scritto sul comportamento del protagonista del filmato?

Osservare i Comportamenti

Descrizione: Fa o dice....

Opinione

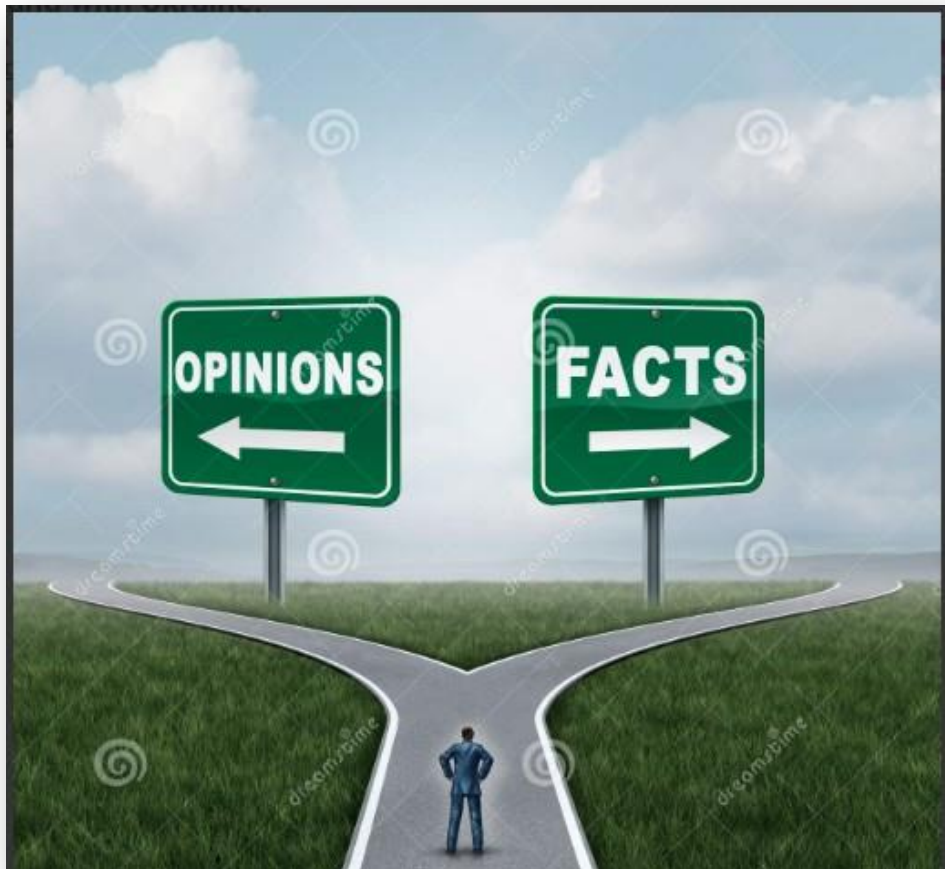
Per cui, per questa ragione, infatti (nessi causali).

Giudizio

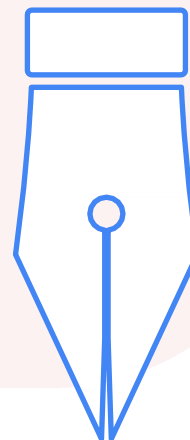
Propria valutazione generalmente basata su modelli interni o condivisi.

- Hai descritto dei fatti o dato delle opinioni o dei giudizi?
- Per quali motivi è importante saper distinguere tra queste categorie?
- Ne eri già consapevole?
- Cosa cambierà?

CNV: 1. Osservazione di un fatto



Test



È un fatto o
un'opinione?

CNV: 1. Osservazione di un fatto

È UN FATTO O UN'OPINIONE?

1. Ieri mio padre era molto nervoso senza motivo.

A - Fatto / B - Opinione

L'opinione è:

.....

2. Ieri abbiamo lavorato tutto il giorno.

A - Fatto / B - Opinione

L'opinione è:

.....

3. La mia collega è molto brava.

A - Fatto / B - Opinione

L'opinione è:

.....



CNV: 1. Osservazione di un fatto

È UN FATTO O UN'OPINIONE?

4. Trovi sempre una scusa per non mettere a posto la tua camera.

A - Fatto / B - Opinione

L'opinione è:

.....

5. Non scrivi mai.

A - Fatto / B - Opinione

L'opinione è:

.....

6. Non hai telefonato per due giorni consecutivi questa settimana.

A - Fatto / B - Opinione

L'opinione è:

.....



CNV: 1. Osservazione di un fatto

Opinione:

- Mai, sempre
- Senza motivo
- È molto...

Fatto:

- Puntualità sul quando
- Chi, che cosa
- Osservazione

Perché è importante questa distinzione?

In classe:

- Feedback sui fatti
- Feedback non sulle persone

CNV: 2. esprimere l'emozione

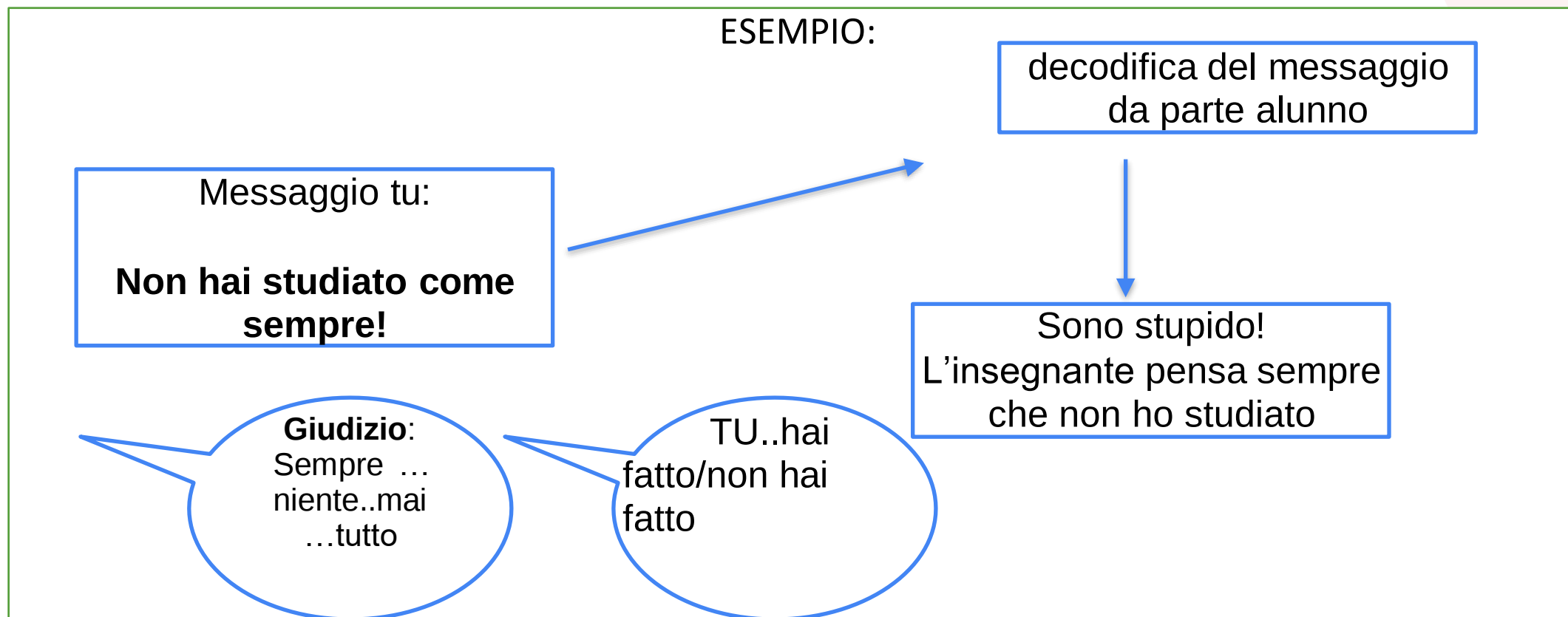
Messaggio tu-io:



Messaggio io-tu:

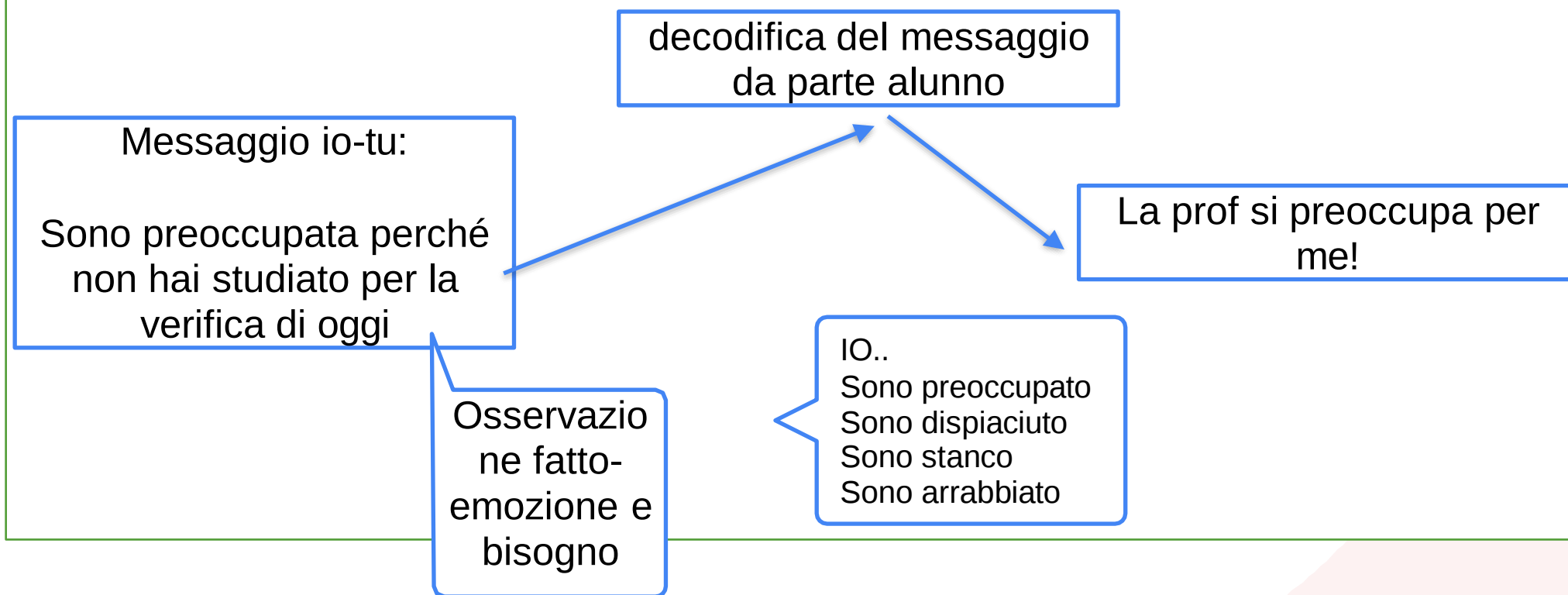


CNV: 2. esprimere l'emozione



CNV: 2. esprimere l'emozione

ESEMPIO:



CNV: 2. esprimere l'emozione

Cosa diciamo ai nostri studenti?

Messaggio tu	Messaggio io
Non hai studiato come al solito	Sono preoccupata perché non hai studiato per la verifica di oggi
Sei sempre in ritardo	...
Sei sempre il solito...	

CNV: 3. esprimere i bisogni

Esprimere i propri bisogni è il modo naturale di comunicare del bambino
**Spesso quando danno un giudizio su di noi, le persone esprimono
un bisogno nel modo in cui lo sanno fare.**

Imparare nuovamente a entrare in contatto con i nostri bisogni.

“La violenza è l’espressione tragica di **bisogni**
non soddisfatti (Rosenberg)”

.....

CNV: 4. Fare richieste specifiche

Fare una richiesta:

Deve essere specifica: dire cosa, chi e quando



CNV: 4. Fare richieste specifiche

Quali di queste sono richieste sono specifiche?

1. Stai attento
2. Cerca di rispettare i compagni
3. Mi puoi ripetere quello che ho appena spiegato
4. Puoi stare in silenzio quando i tuoi compagni parlano
5. Rispetta l'insegnante
6. Vorrei che ti impegnassi di più
7. Vorrei che in 5 minuti finissi questo esercizio

Forma delle richieste specifiche laddove non lo siano:

.....

Comunicazione non violenta in sintesi:(Rosenberg)

1. OSSERVAZIONE:
QUANDO....

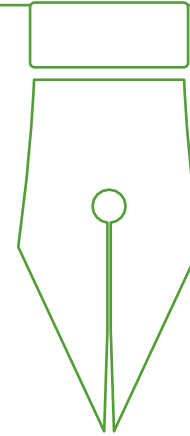
2.EMOZIONE:
MI SENTO....

3.BISOGNO:
PERCHÈ IO...

4.RICHIESTA:
POTRESTI?...

Bisogno insoddisfatto (Rosenberg):

1. Osservare situazione
2. Esprimere emozione
3. Esprimere bisogno
4. Esprimere richiesta



Riformula quello che è successo
a partire dal metodo Rosenberg

Metodo di Gordon del problem solving

Gestire il conflitto: metodi io/tu perdi

1. Metodo 1: vinco io- tu perdi (autoritarismo):
“Devono capire che sono io a decidere”
2. Metodo 2: io perdo- tu vinci (permissivismo)
“Fai come vuoi tanto è lo stesso”
3. Metodo 3: Un pò e un pò (indecisione):
“Sono permissivo finche non ce la faccio più . Dopo divento autoritario”

Gestire il conflitto: metodo del problem solving di Gordon

Metodo del problem solving:

1. Esporre problema (messaggio io) dopo aver osservato fatto e ascoltato
2. Proporre soluzioni (no giudizio): Come potresti risolvere il problema?
3. Valutare soluzioni (bisogni di tutti): quale soluzione ti sembra migliore?
4. Scegliere soluzione (che soddisfi bisogni di tutti)
5. Definire come attuare soluzione (chi fa cosa e quando)
6. Verificare che soluzione utile (ha risolto): come sta andando?

Gestire il conflitto: metodo del problem solving di Gordon

1. Esporre problema (messaggio io) dopo aver osservato fatto e ascoltato

- SENZA GIUDIZIO
- ESPONGO EMOZIONI E BISOGNO (come Rosenberg)



Gestire il conflitto: metodo del problem solving di Gordon

2. PROPORRE SOLUZIONI

- ESSERE CREATIVI
- ASCOLTARE ATTIVAMENTE
- NO PRE GIUDIZIO



Gestire il conflitto: metodo del problem solving di Gordon

3. VALUTARE SOLUZIONI

- DEVONO RISPETTARE BISOGNI DI TUTTI
- VANTAGGI E SVANTAGGI
- NUOVE SOLUZIONI



Gestire il conflitto: metodo del problem solving di Gordon

4. SCEGLIERE SOLUZIONI

SOLUZIONE CHE VADA BENE PER TUTTI



Gestire il conflitto: metodo del problem solving di Gordon

5. COME ATTUARE SOLUZIONI

- CHI FA COSA E QUANDO
- ASSUNZIONE DI RESPONSABILITÀ



Gestire il conflitto: metodo del problem solving di Gordon

6. VERIFICARE CHE LA SOLUZIONE SIA UTILE

- SOLUZIONE HA RISOLTO?
- SE NO, TORNA AL PROBLEM SOLVING



Gestire il conflitto

Quali possibili ostacoli?

- Non ho tempo, devo finire i programmi
- Non voglio perdere tempo
- Non penso sia utile



Gestire il conflitto: SINTESI

ALCUNI ALUNNI NON MI ASCOLTANO?

ANALISI DI COME CI SENTIAMO

SE NOI SERENI-CLASSE DISTRATTA
ASCOLTARE BISOGNI

SE NOI TESI-CLASSE DISTRATTA
Ascoltare bisogni
Messaggi IO
metodo problem solving

SE MI SENTO POCO EFFICACE PER PROBLEMI PERSONALI
CLASSE SERENA :
Chiedere aiuto per capire
Quali nostri bisogni



ANALISI DI CASI DI SITUAZIONI PROBLEMATICHE



Gestire il conflitto: laboratorio

A gruppi:

- Pensate ad una situazione problematica in classe
- Rivedete un caso e provate a utilizzare alcune delle tecniche esposte
- Tempo a disposizione 20 minuti

Gestire il conflitto: laboratorio

Step:

- di chi è il problema?

a. se riguarda altro: ascolto (troviamo le domande)

B. Se riguarda anche me:

Metodo del problem solving

Gestire il conflitto: laboratorio

Metodo del problem solving:

1. Esporre problema (messaggio io) dopo aver osservato fatto e ascoltato :

Esponete l'osservazione di un fatto non un'opinione

2. Proporre soluzioni (no giudizio): Come potresti risolvere il problema?

Soluzione 1,2.....

3. Valutare soluzioni (bisogni di tutti): quale soluzione ti sembra migliore?

Soluzione 1: soddisfa bisogni di...

Soluzione 2 : soddisfa i bisogni di.....

4. Scegliere soluzione (che soddisfi bisogni di tutti)

Le soluzioni che possono soddisfare bisogni di tutti sono:

5. Definire come attuare soluzione (chi fa cosa e quando)

Quando	Azione	Chi

6. Verificare che soluzione utile (ha risolto): come sta andando?

Per concludere

Cosa mi porto a casa?



Grazie!

