



# **“Gestione della classe e problematiche relazionali”**

Docenti neoassunti

ITET Carducci Galilei Fermo

1° modulo

**La comunicazione efficace.**

**La comunicazione verbale e non verbale.**

**Aspetti teorici e pratici**

Docente: **Dott. Marco Brandi**

Psicologo – Formatore

[www.marcobrandi](http://www.marcobrandi.it)

*«Quando un bambino va a scuola, è come se fosse portato nel bosco, lontano da casa. Ci sono bambini che si riempiono le tasche di sassolini bianchi, e li buttano per terra, in modo da saper trovare la strada di casa anche di notte, alla luce della luna. Ma ci sono bambini che non riescono a fare provvista di sassolini e lasciano delle briciole di pane secco come traccia per tornare a casa. È una traccia molto fragile e bastano le formiche a cancellarla: i bambini si perdono nel bosco e non sanno più tornare a casa. »*

**Andrea Canevaro, Pedagogista**

# SAPER COMUNICARE E' LA CHIAVE

- Comunicazione
- Emozioni
- Gestione delle aree sociali
- Gestione dei conflitti
- Comunicazione assertiva
- Stili di comportamento e gestione delle richieste

# COMUNICARE

- ✓ dal latino **cum** = **con**, e **munire** = **legare**, costruire e da
- ✓ **communico** = mettere in comune, **far partecipe**

# ASPETTI DELLA COMUNICAZIONE

- Verbale
- Non Verbale
  - Aspetti corporei ed emozionali
  - Zone di interferenza
- Aree Sociali
- Assiomi
- Paradossi comunicativi
- Coerenza

# COMUNICAZIONE

## Verbale



## Non-verbale



Nella comunicazione umana  
gli **ASPETTI VERBALI**  
incidono



We're Not  
Gossiping.  
We're Networking.



per **l'8%**

L'influenza di  
**ASPETTI NON-  
VERBALI**

è invece

del **92%**





# COMUNICAZIONE NON-VERBALE

- ✓ movimenti del corpo
- ✓ espressioni facciali
- ✓ caratteristiche fisiche
- ✓ comportamenti oculari
- ✓ cenni del capo
- ✓ Comportamenti di contatto diretto
- ✓ Fattori ambientali
- ✓ Gesti
- ✓ Tono di voce
- ✓ Ritmo e velocità dell'eloquio

# COMUNICAZIONE NON-VERBALE

Strategie utili per gestire la classe ed il gruppo di studenti

- La **postura eretta e l'incedere sicuro** comunicano fiducia ed efficienza; stare in piedi e camminare tra i banchi induce gli alunni a un comportamento adeguato.
- L' **espressione facciale** è uno strumento che permette di comunicare velocemente messaggi diversi:
  - **sconcerto e rammarico** per un comportamento scorretto
  - **approvazione** e complicità per un comportamento positivo

# COMUNICAZIONE NON-VERBALE

- Il **contatto oculare** è efficace per confermare, bloccare e ammonire.
- **L'insegnante** formula una domanda alla classe e, allo stesso momento, **alza la mano** ponendosi come **modello** da imitare.
- Durante un compito o un'esercitazione, il docente esercita il **controllo prossimale**.
  - **Si pone di lato all'alunno distratto**, evita il contatto oculare e aspetta che questo passi da distratto a neutro e da neutro a concentrato. **Poi si allontana**

# COMUNICAZIONE NON-VERBALE

- **Passeggiare lentamente** tra i banchi mentre gli alunni sono impegnati in un compito, in una esercitazione o in un'attività di laboratorio li induce a stare tranquilli e lavorare con calma.
- L'insegnante **rimane immobile** per circa venti secondi. Fornirà un modello di come volete che stiano: **silenziosi e concentrati.**



# AREE SOCIALI

- Zona Intima
- Zona Personale
- Zona Sociale
- Zona Pubblica



# ZONA INTIMA



- 15 – 45 cm
- moglie, marito, bambini, genitori, amanti...

# ZONA PERSONALE



- 45 – 120 cm
- feste, ricevimenti, funzioni sociali, rapporti d'amicizia

# ZONA SOCIALE



- 122 – 360 cm
- idraulico, postino, colleghi di lavoro, gente che non si conosce bene



# ZONA PUBBLICA



- oltre 360 cm
- a passeggio,  
in autobus,  
quando si è  
calati nel  
mondo  
esterno

# ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

## 1. Non si può non comunicare

Viaggio in treno

In ascensore



# ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

**2. Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e uno di relazione.**

A: *“Oggi mi sento male”*

*“Sto male”*

*“Fai qualcosa per aiutarmi”*

# ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

## **3. Il significato della comunicazione è dato dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione.**

Watzlawick porta come esempio una cavia di laboratorio, da lui addestrata a pigiare una leva in cambio di formaggio. Il punto di vista dell'animale potrebbe essere il medesimo ma in senso opposto: ha addestrato il padrone a fornirgli del cibo ogni volta che compie una determinata azione.

### **Esempio:**

**«Non ti parlo perché sei arrabbiato»**

**«Io sono arrabbiato perché non mi parli»**

# ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

## 4. Gli esseri umani comunicano sia con il **linguaggio digitale (verbale)** che con quello **analogico (non verbale)**.

Quest'ultimo prevale nella decodifica del messaggio.

La comunicazione **analogica** è, tra le due, quella più **immediata**, più semplice: se vediamo qualcuno che **scuote la mano in segno di saluto**, non è importante che lingua parli, ma comprendiamo con facilità cosa intende dire. Contemporaneamente, però, può risultare più ambigua, proprio a causa della mancanza di sintassi, o indicatori para-linguistici che possano chiarire e arricchire la comunicazione.

Come distinguere, ad esempio, **se un pianto è di gioia o di dolore?**

# ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

5. Nella comunicazione esiste un rapporto di simmetria e di complementarietà.

**simmetrico:**  
minimizzazione  
della differenza.

**complementare:**  
differenza e la sua  
accentuazione.



# ASCOLTO ATTIVO

**1) Ascolto passivo:** inizialmente è importante ascoltare l'altro restando in silenzio e senza interromperlo.

In questo modo stiamo comunicando attenzione nei suoi riguardi e disponibilità all'ascolto. Prestiamo attenzione anche alla comunicazione non verbale, quindi "tendersi" verso l'altro guardandolo negli occhi senza chiudersi (es. braccia conserte).

**2) Messaggi di comprensione:** restare in ascolto comunicando messaggi verbali e non verbali che evidenzino il nostro interesse e l'atteggiamento di ascolto.

Ad esempio: *"Capisco... Ti ascolto... Sto cercando di capire..."* e fare cenni con il capo, sorridere, mantenere lo sguardo.

# ASCOLTO ATTIVO

## 3) Messaggi di incoraggiamento:

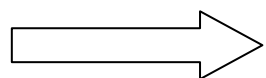
*“Continua pure... Dimmi... Spiegami pure...”.*

**4) Ascolto attivo**: in questa fase è opportuno riflettere il contenuto del messaggio dell'altro restituendoglielo con parole diverse.

Questo consente a chi ascolta di verificare se il messaggio è stato compreso e all'altro di sentirsi ascoltato con attenzione.



# ASCOLTO ATTIVO



3 strategie:

- ***Parafrasare:***

- consiste nel riformulare i concetti dell'altro utilizzando parole diverse.
- Ad esempio: “*Quindi mi stai dicendo che... Dal tuo punto di vista... Mi pare di capire che...*”.

- ***Riflettere i sentimenti dell'altro:***

- “Deve essere stato brutto... Ti sarai sentito male... “. Questo consente all'altro di sentirsi compreso e ascoltato in modo empatico, con partecipazione emotiva.

- ***Riepilogare***: riassumere ogni tanto ciò che il nostro interlocutore ci sta dicendo.

L'ascolto attivo è una forma di comunicazione completa, che ci rende disponibili nei confronti dell'altro e che coinvolge aspetti comunicativi verbali e non verbali associati all'attenzione e alla comprensione, quasi ad avvolgere in modo accogliente l'altro, senza invadere, per facilitare la costruzione di una buona relazione.

# IN CHE MODO SI ATTUA L'ASCOLTO ATTIVO

**1. Espressioni facilitanti + Cenni di attenzione:** “Vorresti dirmi qualcosa di più su questo problema?”, “Che ne diresti di parlarne?”, “C'è qualcosa che non va?”, “Mi interessa, continua”

**2. Rispecchiamento verbale/Feedback:** restituire verbalmente all'allievo i contenuti e i sentimenti che ha espresso e attendere una conferma o una rettifica

**3. (opzionale) Domande aperte e 'neutre' di ascolto e comprensione**  
es. “Come ti fa sentire?” “Cosa te lo fa pensare?”

# IN CHE MODO SI ATTUA L'ASCOLTO ATTIVO

**4. Ascoltare con l'unica intenzione di comprendere,** ascoltando non solo ciò che viene detto, ma anche il 'non detto' (i sentimenti inespressi), con totale sospensione del giudizio

# COMUNICAZIONE POSITIVA

- *“Luca ascoltami un attimo: nelle ultime settimane a volte sei stato attento alle lezioni, ma oggi stai chiacchierando troppo”*
- *“Luca ascoltami un attimo: nelle ultime settimane sei stato attento alle lezioni, lo ho molto apprezzato e sono convinto che dopo queste mie parole tornerai a comportarti in maniera corretta”*
- Esprimere i messaggi in positivo, senza utilizzare ‘non’ e ‘ma’.

# COMUNICAZIONE POSITIVA

- Quando qualcosa ci infastidisce **osservare la propria reazione** e cosa la innesca
- Se il comportamento di un ragazzo causa qualche problema **esprimere un messaggio in 'prima persona' se/quando tu.....effetto tangibile.....mio sentimento...**
- Nel comunicare regole e principi è molto meglio dire **'cosa va fatto' piuttosto che 'cosa non va fatto'**.

# COMUNICAZIONE POSITIVA

- **Meglio utilizzare un vocabolario positivo**, con affermazioni positive
  - Il cervello non distingue le negazioni (parola 'non')
  - Le parole hanno una notevole influenza sul nostro inconscio e sul nostro comportamento
- **Elogiare è molto più efficace che rimproverare**: in una classe è molto meglio osservare, apprezzare e rinforzare i comportamenti 'virtuosi' piuttosto che criticare e rimproverare i comportamenti disfunzionali

# LA COMUNICAZIONE CON IL GENITORE

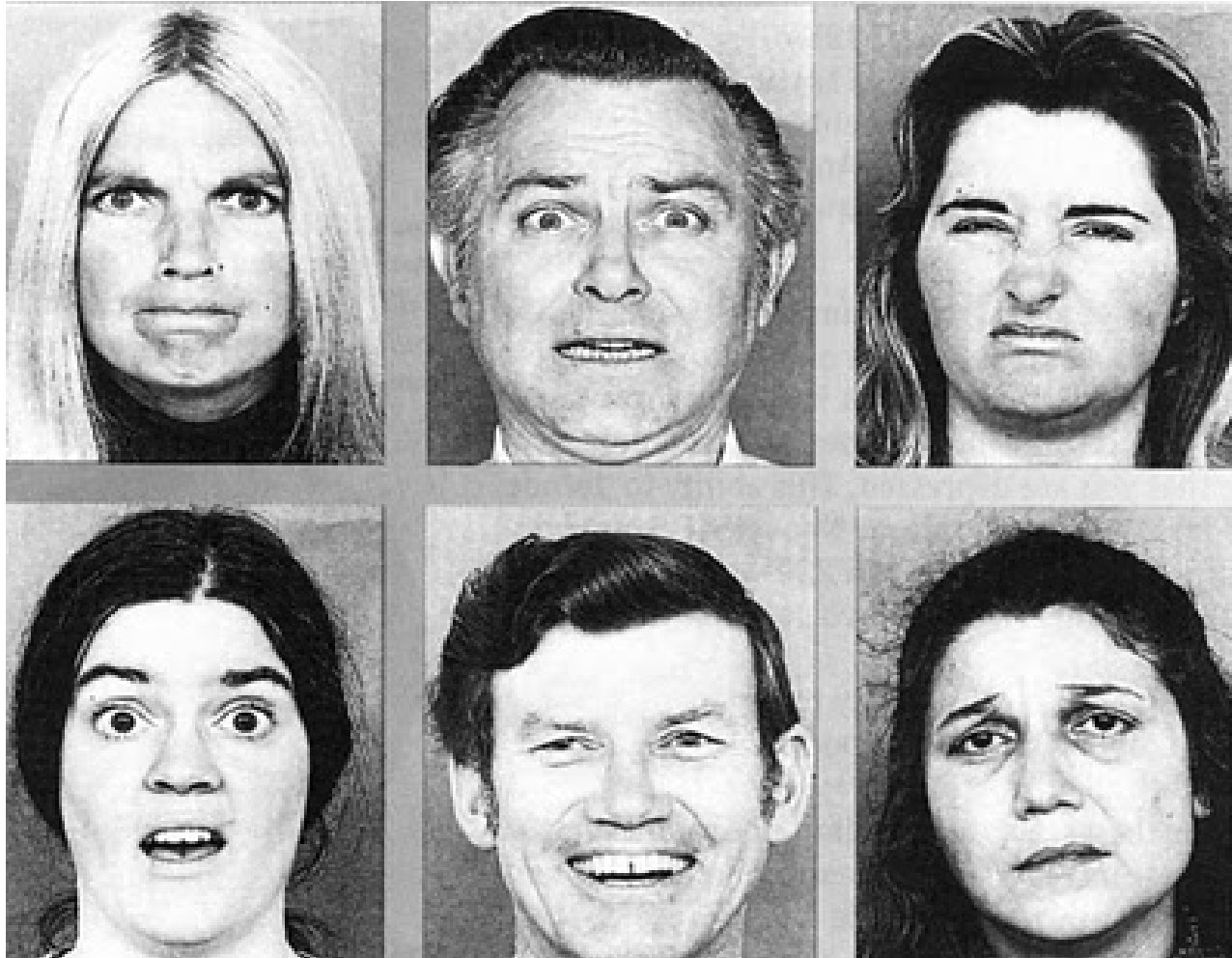
- **Condivisione di obiettivi** di apprendimento e di relazione
- **Rendere la relazione educativa** il più **funzionale** possibile al raggiungimento di obiettivi condivisi.
- Il **genitore** può essere una **risorsa** e un **problema**.



# PARADOSSI EDUCATIVI

- ✓ Mangia! Altrimenti viene l'uomo nero e ti porta via!
- ✓ Dovresti divertirti!!!
- ✓ Sii spontaneo!!!
- ✓ Sai che sei libero di andare caro! Non preoccuparti se comincio a piangere!
- ✓ Non sudare!

# RI - CONOSCERE LE EMOZIONI



Questi concetti si possono  
**METTERE IN PRATICA ?**

E che succede  
quando si verificano  
dei  
**CONFLITTI ?**



# CONFLITTO

- Dal latino **CON-FLIGERE**, urtare una cosa con un'altra.
- Il conflitto nasce da una convinzione radicata: **la divergenza di opinioni deve sempre avere un vincitore!**
- diversi punti di vista costituiscono una **RICCHEZZA DA SFRUTTARE**

# Un conflitto può sfociare in



**SCONTRO**



**CONFRONTO**

# COMUNICAZIONE ASSERTIVA

Rispettare i propri diritti senza  
ledere quelli dell'altro

*“Libero è colui che non deve né  
subire né dominare per essere  
qualcuno.*

Dostoevskij

# COMUNICAZIONE ASSERTIVA

- To assert
- Mettere uno schiavo in libertà



# COMUNICAZIONE ASSERTIVA

- Stili di comportamento
  - Aggressivo
  - **Assertivo**
  - Passivo





# STILE AGGRESSIVO

Vantaggi	Costi
Ottingo ciò che voglio...nel breve periodo	Nel lungo periodo si creano...inimicizie, boicottaggi, ammutinamenti
Mi sento di dominare la situazione	I miei rapporti sono tutti basati sull'odio e sul timore
	In famiglia, la perdita dell'autocontrollo, è un modello educativo perdente.

# STILE PASSIVO

Vantaggi	Costi
Nessun conflitto (...nel breve periodo!)	Prima o poi i nodi vengono al pettine!
Molti mi stimano e mi apprezzano	Se trovo qualcuno a cui non piaccio (e capita!)...ansia e frustrazione.
Non mi assumo troppe responsabilità	Ma se il problema è mio...da solo non si risolverà!
A volte il mio stile passivo mi permette di manipolare gli altri attraverso i sensi di colpa	A lungo andare le persone mangiano la foglia...e dopo è peggio!
	La mia autostima ne risente
	Non so più chi sono, perché rinuncio ad esprimere me stesso
	Posso avere improvvisi scoppi di ira

# STILE ASSERTIVO

Vantaggi	Costi
I miei rapporti con gli altri si mantengono saldi e proficui	Dura essere assertivi! Talvolta devo modificare considerevolmente le mie abitudini comunicative.
Raggiungo i miei obiettivi ...	...ma devo anche accettare di venire a patti!
Sono più felice perché: mi stimo e mi voglio bene non penso che gli altri siano tutti dei nemici cattivoni!	Nella nostra cultura sono promossi più comportamenti aggressivi, manipolativi e d'invidia e di conseguenza una persona assertiva potrebbe essere emarginata.

*" Il maggior problema della  
comunicazione è l'illusione  
che sia avvenuta".*

*George Bernard Shaw*



**“Gestione della classe e problematiche relazionali”**

Docenti neoassunti

ITET Carducci Galilei Fermo

*Grazie per l'attenzione*

**Docente: Dott. Marco Brandi**

Psicologo - Formatore

[www.marcobrandi.it](http://www.marcobrandi.it)