



SYNERGY AND ENVIRONMENT TO
EMPOWER DECENTRALISED SCHOOLS

TOOLKIT GREEN S.E.E.D.S.

MODULO 4 Seeds for Communicating

UNITA' I Comunicazione in ambito educativo



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

RESPONSABILE DELL'IOI "TOOLKIT GREEN S.E.E.D.S."

Ángeles Parrilla Latas (University of Vigo)

AUTORI

CIES-UVigo, ES

Ángeles Parrilla Latas | Manuela Raposo Rivas | Esther Martínez Figueira |
Silvia Sierra Martínez | Almudena Alonso Ferreiro | María Zabalza Cerdeiriña |
Isabel Fernández-Menor | Adoración de la Fuente Fernández

SYNTHESIS CENTER FOR RESEARCH AND EDUCATION LTD, CY

RESPONSABILI DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE E DEI TEST

Giulia Benvenuto (IC Bosco Chiesanuova, IT) | Alice Dalle (Région Vallée d'Aoste/Regione Valle
d'Aosta, IT) | Golfo Kateva (Synthesis Center, CY) | Noemi Nieto Blanco (University of Vigo) |
Miljenka Padovan Bogdanović (Srednja Skola Vela Luka, HR) | Eftychia Vlysidou (Dieftthinsi
Defterovathmias Ekpedefsis Chiou, GR)

PROGETTO

GREEN S.E.E.D.S. - Synergy and Environment to Empower Decentralised Schools,
www.greenseeds.eu

COORDINATRICE DEL PROGETTO

Maria Carla Italia (Glocal Factory, Italy)

PARTNERSHIP

Questo documento fa parte delle 15 unità del "Toolkit GREEN S.E.E.D.S.", Intellectual Output
n.1 del progetto. È stato coordinato dall'Università di Vigo e realizzato con l'apporto di tutti i
Partner, che hanno curato la formazione e il testing sui contenuti del toolkit. Le Unità sono state
sviluppate da settembre 2019 a fine gennaio 2020. La formazione successiva, in due fasi, si è
svolta in due fasi, fino alla fine di giugno 2020:

1. Formazione dei responsabili nazionali (5-6.03.2020)
2. Formazione degli insegnanti a livello locale (1.04.2020 – 31.06.2020)

COME CITARE IL DOCUMENTO

SYNTHESIS CENTER LTD, *Unità 1 – Comunicazione in ambito educativo, Modulo 4 – Seeds for
Communicating*, "Toolkit GREEN S.E.E.D.S.", Progetto GREEN S.E.E.D.S. - Synergy and
Environment to Empower Decentralised Schools, 2020

PARTNERS

GLOCAL FACTORY

Ασκήματα & Διαπραγματεύσεις Εκπαιδευτικών Χώρων



Région Aoste
Valle d'Aoste



Universida de Vigo



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UNITA' 4.1

LA COMUNICAZIONE IN AMBITO EDUCATIVO: CON FAMIGLIE, INSEGNANTI, STUDENTI. STRATEGIE E DINAMICHE DI GRUPPO

“Per comunicare efficacemente, dobbiamo renderci conto che siamo tutti diversi nel modo in cui percepiamo il mondo e usare questa comprensione come guida alla nostra comunicazione con gli altri.”
(Tony Robbins)

La comunicazione è la chiave di volta delle relazioni tra famiglia e scuola. Sviluppare e mantenere una comunicazione che sia autentica, significativa e che comprenda il dialogo è spesso difficile da realizzare pienamente. I diversi contesti educativi, le differenze culturali negli stili di comunicazione, le convinzioni e i valori possono influenzare i messaggi scambiati nel processo di comunicazione. Attraverso la comunicazione e il dialogo, le famiglie e gli educatori condividono informazioni, si rendono note l'un l'altro le principali preoccupazioni, punti di vista e priorità, e modellano le relazioni che aiutano l'apprendimento e il benessere del bambino.

In questa Unità, saranno presentate alcune strategie e consigli utili che possono migliorare la comunicazione con genitori, studenti e colleghi,

rendendo l'interazione scuola-famiglia un'esperienza preziosa per tutte le parti coinvolte. La comunicazione tra scuola e famiglia è essenziale per dare vita a una comunità scolastica solida. Una comunicazione positiva può avere un impatto sul coinvolgimento della famiglia e sul rendimento scolastico degli studenti. Pertanto, praticare e migliorare le proprie capacità di comunicazione è vitale per la propria vita professionale.

1. Quali abilità sono necessarie per una comunicazione efficace?

Sia che la vostra comunicazione avvenga con genitori, colleghi o studenti, dovrete dimostrare una serie di competenze per garantire che essa sia appropriata e vi aiuti a costruire relazioni forti.

Una delle abilità essenziali della comunicazione è l'ascolto attivo.

Essere un ascoltatore attivo significa essere completamente concentrato sulla persona che vi parla, mantenere il contatto visivo, osservare il suo linguaggio del corpo, mostrare che state ascoltando e che capite facendo un cenno con la testa e ricordando ciò che è stato detto.

La seconda abilità più importante quando si comunica è il linguaggio del corpo. Oltre all'uso delle parole, le persone interagiscono con le loro espressioni facciali, i gesti delle mani, delle braccia e delle gambe e il tono della voce. Se fate roteare gli occhi quando uno studente fa una domanda, che tipo di messaggio date a quello studente? Immaginate di sorridere a uno studente che ha avuto una giornata stressante o di fissare uno studente che non si comporta bene in classe. Se fate attenzione all'effetto che il vostro linguaggio del corpo ha sugli studenti, sui genitori e sui colleghi con cui parlate, vi renderete conto del potere dei vostri segni non verbali. Provate a parlare davanti a uno specchio e osservate il vostro linguaggio del corpo. Cosa cambiereste? Cosa aggiungereste?

Fare domande quando si dialoga dimostra che si sta ascoltando l'altra persona e si è interessati a saperne di più. Potete porre domande a risposta aperta (iniziando con cosa o come) che

permetteranno all'altra persona di dire di più sull'argomento di cui sta parlando; domande a risposta chiusa (che richiedono un sì o un no come risposta) e domande specifiche (iniziando con quando, chi, quale, quali, quanto o quanti).

Mostrare empatia quando si ascolta un genitore significa che ci si prende cura di lui, che si è lì per sostenerlo e lavorare con lui, che si può capire la sua situazione e i suoi sentimenti. L'empatia è il cuore della comunicazione; è l'abilità che vi avvicinerà alle persone con cui state conversando. Essere empatici nei confronti dei vostri studenti crea un rapporto di fiducia, comprensione e rispetto.

Infine, riassumere ciò che l'altra persona ha detto, è un modo per assicurarsi di aver sentito e compreso correttamente e dimostra che si stanno ascoltando le parole dell'altro.

I genitori non vogliono un atteggiamento freddo e professionale da parte dei dipendenti della scuola, ma desiderano incontrare insegnanti che creano un "approccio personale" nel loro stile di comunicazione. Praticare le competenze di cui sopra aiuterà a stabilire stretti rapporti con i genitori, i colleghi e gli studenti. L'onestà e l'autenticità sono alla base di ogni interazione.

QUANTO VI SENTITE SICURI DELLE VOSTRE CAPACITÀ DI COMUNICAZIONE? ABBIAMO TROVATO UN TEST PER VALUTARE LE VOSTRE CAPACITÀ. PERCHÉ NON PROVARE? <https://www.practicalmentor.com/868/>

2. Ostacoli alla comunicazione

Molti ostacoli possono influenzare il processo di comunicazione. Possono variare da quelli fisici alle percezioni di qualcuno. Di solito non prestiamo attenzione alle barriere fisiche e le diamo per scontate. Alcune di esse possono però essere facilmente rimosse. Per esempio, quando si fa un colloquio con i genitori, è opportuno tenere i cellulari in modalità silenziosa. Se la riunione si svolge nell'ufficio del preside, potete anche chiedere alla segretaria di non trasferire le telefonate e di non permettere ad altri visitatori di entrare nella stanza. Le barriere fisiche possono influenzare la vostra concentrazione nei confronti dell'oratore, e questo potrebbe causare malintesi in quanto non ascoltereste tutti i dettagli.

Un'altra barriera alla comunicazione può essere rappresentata dalle parole che scegliamo e dal modo in cui le usiamo. Una parola che usiamo potrebbe avere un significato diverso per qualcun altro anche se proveniamo dalla stessa cultura o dalla stessa professione. Quindi, dobbiamo essere specifici e definire il significato delle nostre parole quando è necessario. Soprattutto con i genitori, si

dovrà evitare l'uso di un gergo troppo specifico. Se si vuole essere capiti dal genitore, allora bisogna usare parole che la gente capisce.

Il processo di comunicazione è influenzato anche dalle nostre percezioni. Le nostre esperienze, il nostro background, i nostri valori, i nostri bisogni, le nostre aspettative, i nostri tabù e i nostri pregiudizi influenzano il nostro modo di vedere il mondo. Diventano le lenti attraverso le quali decodifichiamo i messaggi che riceviamo quando comunichiamo. Se il campo di esperienze tra il mittente e il destinatario di un messaggio è familiare, allora la loro comunicazione può fluire senza problemi. Altrimenti, le nostre aspettative e i nostri pregiudizi possono condurci a presupposti e stereotipi sbagliati.

Le disabilità fisiche come la perdita dell'udito, i problemi di linguaggio, la cecità che possono impedire a qualcuno di vedere i segni non verbali, rendono il processo di comunicazione improduttivo.

Infine, la diversità culturale rende difficile la comunicazione, poiché la mentalità delle persone di culture diverse può variare in modo significativo; anche la lingua, i segni e i simboli, i gesti sono diversi o possono avere un altro significato che potrebbe essere offensivo in un'altra cultura. La diversità di cultura può dare anche origine a pregiudizi, etnocentrismo e xenofobia. Dovrete studiare la cultura dei vostri studenti o colleghi immigrati per evitare malintesi.

3. Come comunicare più efficacemente per iscritto con i genitori?

Epstein (2004) definisce la comunicazione con i genitori come uno dei sei tipi di pratiche principali di coinvolgimento dei genitori essenziali per creare relazioni solide e funzionanti tra insegnanti e genitori. Anche la cura data al rapporto insegnante-genitore è considerata cruciale per il progresso delle scuole come comunità di apprendimento. La comunicazione non è fatta solo delle parole che si dicono o si scrivono. È anche l'impressione che si crea e il modo in cui si esprime la volontà di comunicare e di sviluppare relazioni di fiducia.

La comunicazione nelle scuole inizia con il cartello di benvenuto che i genitori vedono quando entrano per la prima volta nell'edificio. Se nella vostra scuola ci sono studenti immigrati, ad esempio, i cartelli di benvenuto nelle loro lingue native creano un ambiente ancora più invitante. Il personale d'ufficio e gli insegnanti amichevoli, sorridenti e

piacevoli, che sono premurosi e pronti a guidare i genitori quando visitano la scuola invece di ignorarli, possono migliorare il senso di accoglienza e influenzare positivamente i genitori verso la scuola. La pulizia dei locali, la decorazione delle pareti con le creazioni artistiche degli studenti, la riproduzione di musica soft durante le pause nei corridoi sono altri consigli che potete applicare alle vostre scuole per creare un'atmosfera "a misura di genitore". I genitori apprezzeranno questo approccio e saranno più aperti alle discussioni, poiché considereranno che la scuola è sinceramente interessata a coinvolgerli nei suoi sforzi per sostenere l'apprendimento degli studenti.

Per quanto riguarda la vostra comunicazione scritta o a senso unico con i genitori, potete utilizzare diverse fonti, come la lettera di saluti per l'inizio del nuovo anno scolastico, i giornalini di classe o di istituto, le pagelle, i libretti di comunicazione scuola-famiglia, il sito web della scuola e i social media. La comunicazione scritta è considerata dai ricercatori (Williams & Cartledge, 1977) come forse il modo più efficiente ed efficace per una continua corrispondenza tra scuola e genitori.

Considerando che la comunicazione scritta è una creazione permanente, è necessario progettare il contenuto e il formato con molta attenzione. Per i comunicati, ad esempio, dovrete usare lo stesso colore, la stessa qualità e lo stesso formato della carta per tutte e creare un kit di strumenti di comunicazione. Le informazioni contenute devono essere accurate e



concise, in un linguaggio di facile comprensione per i genitori, senza errori di grammatica e di ortografia. Per le nuove famiglie in arrivo nella vostra comunità, potete aggiungere informazioni utili nel vostro primo comunicato o creare un volantino specifico.

I libretti delle comunicazioni scuola-famiglia sono un'altra pratica di comunicazione scritta usata frequentemente. Numerosi insegnanti scrivono regolarmente brevi note nel libretto e nel diario per condividere informazioni con i genitori, specialmente per gli studenti che hanno esigenze di apprendimento. Diversi autori (Davern, 2004; Williams & Cartledge, 1997) raccomandano strategie per migliorare l'efficienza dei libretti. Prima di tutto, bisogna decidere che tipo di informazioni comunicare e con quale frequenza. Si dovrebbe evitare l'uso di terminologie educative di difficile comprensione e mantenere un equilibrio tra notizie buone e cattive. L'uso di titoli (come Sig. Sig.ra) fa emergere il rispetto nel rapporto. Una o due note settimanali possono essere sufficienti, purché abbiate stabilito una comunicazione regolare con i genitori. Infine, a seconda dell'argomento, è essenziale considerare quando un incontro di persona è più

adatto delle note scritte.

Le pagelle sono un'altra fonte di comunicazione scritta. Le pagelle devono essere chiare e di facile comprensione per i genitori, devono fornire un'analisi del rendimento scolastico in tutte le materie scolastiche, informazioni sui punti di forza e sullo stile di apprendimento dello studente, una valutazione dello sviluppo sociale del bambino, obiettivi di apprendimento specifici su cui lo studente deve lavorare e raccomandazioni per il genitore. Potete anche invitare il genitore a rispondere in forma scritta. Se avete qualche preoccupazione per il vostro studente, sarebbe meglio comunicarlo in anticipo ai genitori e non usare le pagelle come prima comunicazione.

Si può essere anche creativi con gli strumenti di comunicazione da usare con i genitori. Un'idea eccellente che è stata testata in una scuola negli USA e che si è rivelata efficace è stata la borsa dell'alfabetizzazione (Grande, 2004). Gli insegnanti hanno creato per gli studenti di prima elementare "borse di alfabetizzazione" per aiutare i genitori a capire quali sarebbero stati i risultati di apprendimento attesi dagli studenti e come potevano sostenerli con attività specifiche.

WHICH TOOLS ARE YOU USING IN YOUR SCHOOL TO COMMUNICATE IN WRITING WITH THE PARENTS? HOW WOULD YOU ADJUST THOSE TOOLS TO BE MORE CREATIVE?

4. Come migliorare la comunicazione con i genitori?

Il motivo principale per cui gli insegnanti cercano di comunicare con un genitore è quello di condividere le preoccupazioni che hanno sul rendimento scolastico o sul comportamento del loro figlio/a. È raro che gli insegnanti contattino i genitori per congratularsi con loro per il successo dei loro figli. Discutere di questioni difficili con i genitori può essere fonte di ansia per l'insegnante e può creare tensione nel rapporto con i genitori, soprattutto se questi sono in fase di negazione. Stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione con la famiglia fin dall'inizio dell'anno scolastico aiuterà gli insegnanti in seguito a condividere le proprie preoccupazioni con i genitori e ad avere la loro collaborazione per affrontare qualsiasi problema.

Una buona idea è quella di contattare regolarmente i genitori per telefono, poiché queste comunicazioni telefoniche possono offrire informazioni preziose sulla vita degli studenti e sulle possibili difficoltà della famiglia, che ostacolano l'apprendimento e le prestazioni del bambino. Queste telefonate possono essere un'opportunità per complimentarsi con lo studente per l'eccellente lavoro che ha svolto a scuola. Queste telefonate positive gettano le basi per un'agevole collaborazione quando e se sorgono problemi durante l'anno scolastico. Non è necessario parlare per ore al telefono. Meglio cercare di limitare la durata queste

telefonate e, se necessario, organizzare un incontro con i genitori.

Altre occasioni di dialogo con i genitori possono essere i colloqui con gli insegnanti. Questi incontri possono essere un'occasione per discutere i punti di forza del vostro studente invece di concentrarsi solo sui punti deboli. Dovrete prepararvi in anticipo a questo tipo di consultazioni, esaminando attentamente il dossier dello studente e fissando obiettivi specifici per la discussione. Sugeriamo di iniziare la conversazione in modo amichevole e informale. All'inizio, vanno evidenziati i tratti positivi del bambino, e poi, si potrà fare riferimento alle questioni che richiedono attenzione. Assicuratevi di avere abbastanza tempo per discutere questa parte con i genitori, ascoltando i loro commenti e suggerimenti con grande attenzione per pianificare un intervento.

5. Cos'è la dinamica di gruppo? Come migliorare la dinamica di gruppo nella classe e comunicare efficacemente con gli studenti?

L'espressione "dinamiche di gruppo" è attribuita a Kurt Lewin, psicologo sociale dei primi anni Quaranta.

Egli osservò che quando le persone lavorano in gruppo, spesso adottano ruoli e comportamenti diversi. Le "dinamiche di gruppo" definiscono gli effetti speciali di questi ruoli e comportamenti sugli altri membri del gruppo e sul gruppo nel suo complesso.



Quando un gruppo in classe ha una dinamica positiva, sarà facile comprenderla, poiché si noterà che i membri del team hanno fiducia l'uno nell'altro, lavorano per un obiettivo comune e si considerano reciprocamente responsabili del raggiungimento dell'obiettivo. Inoltre, gli studenti di quel gruppo saranno due volte più creativi che in altri gruppi della classe. In un gruppo con dinamiche di gruppo difettose, il comportamento degli studenti

interrompe il lavoro, e il gruppo potrebbe prendere decisioni sbagliate perché i membri non sono riusciti a cercare opzioni alternative in modo efficiente, o potrebbe non decidere affatto.

Qual è il motivo alla base delle pessime dinamiche di gruppo? Di solito, esse sono il risultato dei diversi ruoli che i membri del gruppo adottano. Alcuni dei ruoli negativi che gli studenti potrebbero assumere nel gruppo sono:

COMBATTENTE: QUESTO STUDENTE NON SARA' D' ACCORDO CON GLI ALTRI E PARLERÀ IN MODO INAPPROPRIATO

NEGATIVO: QUESTO MEMBRO CRITICHERÀ LE IDEE DEGLI ALTRI

RISERVATO: NON PARTECIPERÀ ALLE DISCUSSIONI

AFFAMATO DI RICONOSCIMENTI: QUESTO STUDENTE METTERÀ IN OMBRA GLI ALTRI STUDENTI DEL GRUPPO

CLOWN: USERÀ L'UMORISMO QUANDO NON È NECESSARIO

Ciascuno dei suddetti ruoli negativi può interrompere il flusso di informazioni all'interno del gruppo. Il ruolo dell'insegnante è cruciale quando si formano i gruppi in classe e durante le attività in gruppo. Dovete conoscere molto bene il carattere e la personalità degli studenti nella vostra classe per metterli in gruppo con i compagni giusti. Fate attenzione se qualcuno dei membri del gruppo si comporta in modo da bloccare il funzionamento del gruppo. Se notate tale comportamento, agite immediatamente spiegando allo studente le conseguenze delle sue azioni per la squadra e chiedete allo

studente di pensare a come potrebbe cambiare. Ci sono diversi esercizi di team-building che potete usare in classe per aiutare i vostri studenti a sviluppare uno spirito di squadra. Si possono trovare su questo sito <https://www.weareteachers.com/team-building-games-and-activities/>

Definendo fin dall'inizio il ruolo e le responsabilità di ogni membro del gruppo e il compito che il gruppo deve compiere sarà molto utile per voi e per i vostri studenti. Potete creare una "road map" per le vostre squadre con chiare indicazioni su ciò che dovranno fare,



dichiarare lo scopo del gruppo, come funzionerà e quali sono i risultati attesi.

In questo modo, i vostri studenti avranno uno strumento di riferimento che li guiderà attraverso l'attività che dovranno svolgere.

Eccellenti capacità di comunicazione

costituiscono un'altra chiave del lavoro di gruppo. Coltivare i principi della comunicazione in classe aiuterà il lavoro quotidiano. Potete stabilire il paradigma praticando e dimostrando le vostre capacità di comunicazione. Tu, come insegnante, puoi essere il modello da seguire per gli studenti.

CI SONO MOLTI ESERCIZI DI COMUNICAZIONE CHE POTETE PROVARE CON I VOSTRI COLLEGGHI. ECCONE UNO PER INIZIARE. CHIEDETE A UN COLLEGA DI SELEZIONARE L'IMMAGINE DI UNA CASA. SCEGLIETE VOI STESSI UN'ALTRA FOTO DI UNA CASA. NON MOSTRATEVI L'UN L'ALTRO LE IMMAGINI CHE AVETE SCELTO. OGNUNO DI VOI PRENDE UN FOGLIO DI CARTA BIANCO E POI SI SIEDE SENZA GUARDARE L'ALTRO. ORA PROVATE A DISEGNARE LA CASA DELL'ALTRO FACENDO DOMANDE. UNA VOLTA FINITO, MOSTRATEVI I DISEGNI E VEDETE QUANTO SONO VICINI ALLE IMMAGINI CHE AVETE SCELTO. RIFLETTETE SULLE DOMANDE CHE AVETE POSTO. QUANTE DOMANDE AVETE FATTO? C'ERA UNA DOMANDA CHE AVREBBE AIUTATO DI PIÙ IL PROCESSO? CHE TIPO DI DOMANDE AVETE FATTO? RIFLETTETE ANCHE SULLE RISPOSTE CHE AVETE FORNITO. QUANTO DETTAGLIATE E PRECISE ERANO? IN CHE MODO IL VOSTRO PUNTO DI VISTA HA INFLUENZATO LE VOSTRE RISPOSTE?



BIBLIOGRAFIA

Davern, L. (2004). *School-to-home notebooks: What parents have to say*. Council for Exceptional Children, 36(5), 22-27.

Epstein, J. L., Salinas, K. C. (2004). *Partnering with Families and Communities*. Educational Leadership. Schools as learning Communities, 61 (8), 12-18. [online]
<http://www.ascd.org/ASCD/pdf/journals>

[/ed_lead/el200405_epstein.pdf](#)
(accessed January 2020)

Grande, M. (2004). *Increasing parent participation and knowledge using home literacy bags*. Intervention in School and Clinic, 40(2), 120-126.

Williams, V. I., & Cartledge, G. (1997). *Passing notes—to parents*. Teaching Exceptional Children, 30(1), 30-34.

