

LA COMUNICAZIONE AFFETTIVA IN AMBITO SCOLASTICO

CORSO DI FORMAZIONE PER INSEGNANTI

**La Warm Education: il potere
dell'accoglienza e della
connessione emotiva**

Danilo Toneguzzi



La 7° tappa del percorso...

MODULO 2: GLI STRUMENTI DELLA COMUNICAZIONE AFFETTIVA

1 - Lo stile dell'insegnante

2 - Il ruolo delle aspettative dell'insegnante

3 - L'ascolto e la comprensione

4 - La Warm Education

5 - La comunicazione assertiva



Cosa vedremo oggi?

Questo settimo incontro si focalizza sulla qualità “calda” dell’educazione.

- Il modello della **Warm Education**, derivato dalla teoria della “Warm Cognition”.
- **Emozione + cognizione** = apprendimento stabile.
- Ridurre l’alert (paura/ansia) e **promuovere la sicurezza**.
- **Ruolo dell’ascolto** nell’educazione “calda”.
- Barriere alla comunicazione e tecniche di ascolto.

👉 **Obiettivo:** illustrare l’importanza del **clima emotivo** nei processi di apprendimento, ed evidenziare le **“tecniche” comunicative** più potenti ai fini dell’accoglienza e della connessione (base sicura).



Cos'è la Warm Education?

La **Warm Education** è un approccio educativo che **integra cognizione ed emozione**: l'apprendimento diventa efficace e stabile quando avviene in un **clima caldo** di sicurezza, fiducia e prossimità relazionale.

Non è "gentilezza di contorno", ma una **condizione cognitiva**: riducendo ansia e allerta, si aprono attenzione, memoria di lavoro, flessibilità e motivazione.

Al centro c'è **la relazione**: ascolto autentico, feedback di processo, aspettative alte ma realistiche, rituali prevedibili che danno stabilità e senso.



Come si è sviluppata nel tempo?

La Warm Education **nasce dall'incrocio di più filoni:**

- **Psicologia dell'apprendimento:** da Vygotskij (zona di sviluppo prossimale) e Bruner (scaffolding) alle evidenze su motivazione e autoefficacia.
- **Neuroscienze affettive e warm cognition:** emozioni e cognizione co-determinano l'elaborazione; lo stress e la paura inibiscono, la curiosità e la sicurezza potenziano.
- **Relazione educativa:** teorie dell'attaccamento, clima di classe, "teacher immediacy" (prossimità verbale/non verbale) e ricerca sui feedback.

Negli ultimi anni, la divulgazione scientifica (in Italia promossa, tra gli altri, da **Daniela Lucangeli**) ha reso questi principi operativi per la scuola: **l'attenzione non è solo tecnica didattica**, ma anche **regolazione emotiva**; la spiegazione efficace è inseparabile da setting, ritmo, rituali e relazione.



Principi essenziali della Warm Education

- **Emozione + cognizione = apprendimento stabile.** Ciò che si impara si fissa insieme all'emozione con cui lo si è imparato: curiosità e gioia facilitano memoria e comprensione; noia, ansia o paura attivano l'"alert" e inibiscono l'apprendimento.
- **Clima caldo e incoraggiante.** L'apprendimento "caldo" nasce in un'atmosfera serena, accogliente, che riduce lo stress e sostiene la motivazione intrinseca. Il sorriso, la prossimità e la relazione di fiducia sono fattori cognitivi (non "ornamenti").
- **Il docente come mediatore di benessere.** L'insegnante "accende" le funzioni cognitive: è un catalizzatore che crea le condizioni per il pensiero efficace (ritmo, setting, routine, rituali di incoraggiamento).
- **Zona di Sviluppo Prossimale (ZSP) & sfide "giuste".** Le attività vanno tarate su obiettivi raggiungibili con supporto visibile (scaffolding), così da generare esperienze di riuscita e "flusso" che rinforzano l'autoefficacia.



Principi essenziali della Warm Education

- **Integrare canale razionale e nucleo emotivo.** La Warm Education integra informazione logico-razionale e nucleo emotivo: decisioni e comprensione sono più profonde quando il canale affettivo è coinvolto.
- **Ridurre l'alert (paura/ansia) e promuovere la sicurezza.** La scuola può attivare allarmi emotivi che bloccano; la Warm Education mira a disinnescare l'allarme e sostituirlo con segnali di sicurezza relazionale.
- **Didattica che valorizza la relazione.** La relazione non è cornice, ma "motore" del processo: l'immediatezza (prossimità), il calore e il feedback di processo potenziano attenzione, persistenza e memoria.
- **Apprendimento come esperienza integrata.** La Warm Education è "partecipata, complessa e ricca di elementi emotivi": l'esperienza cognitiva ed emotiva va concepita insieme nella progettazione didattica.
- **Scuola che mette al centro il benessere socio-emotivo.** Una scuola efficace cura gli aspetti emotivi di tutti (docenti compresi), perché il benessere è il cuore dell'apprendimento duraturo.



Competenze comunicative della Warm Education

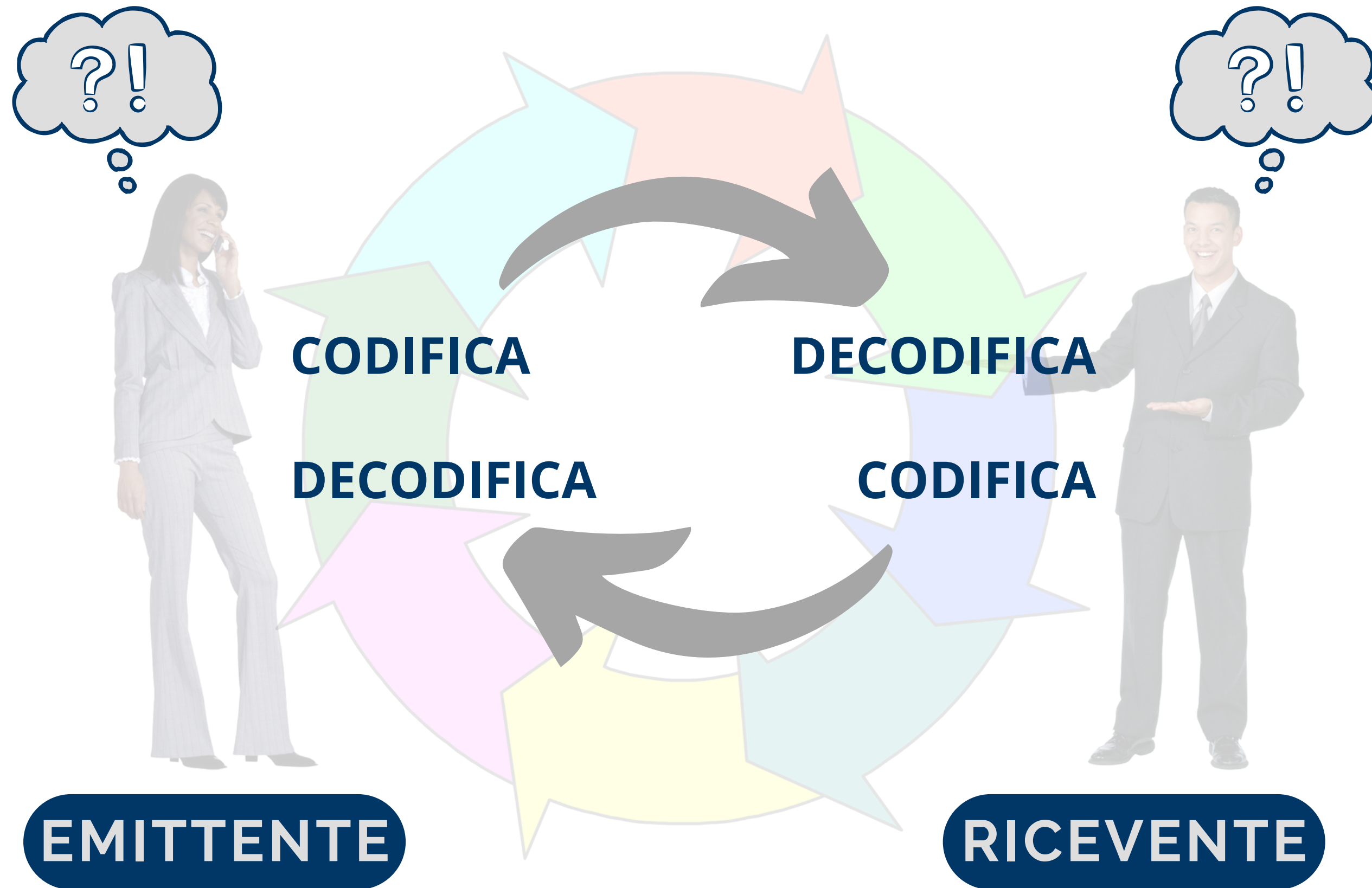
Ecco le 5 competenze comunicative chiave, nello stile della Warm Education:

- **Ascolto attivo ed empatico.** Attenzione, riformulazione, domande di processo.
- **Immediacy e coerenza non verbale.** Presenza vicina: sguardo, postura aperta, tono calmo, chiamata per nome.
- **Chiarezza e strutturazione del messaggio.** Obiettivo esplicito + passi concreti + criterio di riuscita visibile.
- **Feedback di processo con “prossimo passo”.** Specifico, breve, orientato alla crescita; evitare etichette identitarie.
- **Scaffolding e distribuzione equa delle opportunità.** Sfida “giusta” (ZSP) + supporti visibili; turnazione della parola/ruoli.

Queste 5 competenze abbassano l’alert, aumentano sicurezza e motivazione, e trasformano la lezione in un clima caldo che facilita attenzione, perseveranza e apprendimento profondo.



Teoria Circolare della comunicazione



La competenza di ascolto

- **Ascolto passivo.** Sentire senza intervenire: il docente lascia parlare, non interrompe, ma non verifica né riformula. Bassa intenzionalità, poche tracce visibili di comprensione.
- **Ascolto attivo.** Prestare attenzione ai segnali verbali e non verbali (sguardo, cenni, domande brevi), riformulare i contenuti essenziali e chiarire i punti ambigui.
👉 Obiettivo: assicurare che il messaggio sia stato compreso correttamente.
- **Ascolto partecipativo.** Un passo oltre: integra l'attivo con la co-costruzione del significato. Il docente si assicura di aver capito (riformulazione), aggancia, collega, valorizza e fa avanzare il pensiero dello studente (domande di processo, connessioni, proposta del "prossimo passo"), mantenendo calore, equità di parola e coinvolgimento del gruppo.
👉 Obiettivo: trasformare l'ascolto in apprendimento condiviso.



Le barriere all'ascolto: cosa sono?

Le barriere all'ascolto sono **automatismi comunicativi** (verbali o non verbali) che **interrompono o distorcono la comprensione dell'altro**: giudizi, interpretazioni affrettate, rassicurazioni che minimizzano, consigli prematuri, interrogatori pressanti, cambi di tema, distrazioni corporee e tecnologiche. Non nascono da cattiva volontà: sono scorciatoie mentali con cui rispondiamo subito alla situazione anziché accoglierla. **NON sono sbagliate in assoluto**, ma non facilitano la comprensione.

Perché sono “barriere”?

Perché **deviano l'attenzione** dal vissuto dell'interlocutore al nostro filtro (le nostre idee, soluzioni, diagnosi). Così si perde il nucleo del messaggio: l'altro non si sente visto né compreso. La relazione si raffredda, la qualità informativa cala (l'interlocutore parla meno o in modo difensivo) e si spegne il processo di chiarificazione.



Le barriere all'ascolto: conseguenze

Chi non si sente ascoltato tende a:

- chiudersi o difendersi (meno condivisione, più silenzi o conflitto);
- provare frustrazione/solitudine ("non importa ciò che dico");
- sviluppare sfiducia verso la relazione e verso se stesso (minor autoefficacia);
- disinvestire: cala motivazione, partecipazione, disponibilità a collaborare;
- irrigidirsi alle sue emozioni negative (ansia, vergogna, rabbia), che ostacolano il pensiero e l'apprendimento.

In sintesi: le barriere all'ascolto **interrompono il ponte relazionale** e riducono la possibilità di capire, aiutare e far crescere l'altro.



Le barriere all'ascolto: 5 categorie

- **Valutare / Giudicare.** Etichettare, criticare, classificare ("Sei svogliato", "È un capriccio"). Effetto: l'alunno si chiude o si difende; cala la fiducia.
- **Interpretare / Psicologizzare.** Spiegare l'altro al posto suo (attribuire motivi, cause, diagnosi: "In realtà vuoi attirare l'attenzione"). Effetto: l'alunno non si sente capito, ma incasellato.
- **Rassicurare / Minimizzare.** Consolare in fretta, banalizzare il problema ("Ma sì, non è niente, passerà"). Effetto: emozione non riconosciuta, chi parla si sente invisibile.
- **Consigliare / Offrire soluzioni premature.** Dire cosa fare senza aver esplorato ("Fai così e risolvi"). Effetto: riduce autonomia e motivazione; l'alunno non elabora il processo.
- **Indagare / Interrogare.** Domande a raffica, inquisitorie o fuori fuoco ("Perché? Da quando? Con chi? Dove?"). Effetto: aumenta l'ansia, si perde il filo dell'esperienza soggettiva.

Antidoto comune: sospendere questi automatismi e **passare all'ascolto attivo e/o partecipativo** (riformulare, validare l'emozione, porre domande di processo, chiarire il prossimo passo).



Le barriere all'ascolto: un esempio

"Prof, ieri non ho consegnato il tema. A casa c'era un po' di caos... ho provato a mettermi, ma non riuscivo a concentrarmi e ora ho paura del voto."

1) Valutare / Giudicare

"Sei sempre il solito: zero organizzazione e mille scuse. Così non si va da nessuna parte."

2) Interpretare / Psicologizzare

"In realtà non è il caos: ti stai auto-boicottando perché temi di non essere all'altezza."

3) Rassicurare / Minimizzare

"Ma dai, non è niente! Tranquillo, capita. Non pensarci più e vedrai che passa."

4) Consigliare / Soluzioni premature

"Fai così: domattina ti alzi alle 6, spegni il telefono, ti chiudi in cucina e lo finisci in due ore. Punto."

5) Indagare / Interrogare

"Perché c'era caos? Chi c'era in casa? A che ora hai iniziato? Quante pagine hai scritto? Perché non mi hai avvisato? Da quanto succede? Con chi eri? Dove?"



Le barriere all'ascolto: un altro esempio

"Prof, oggi non voglio fare l'interrogazione. Ho studiato, ma appena penso di parlare davanti alla classe mi blocco. Mi tremano le mani."

1) Valutare / Giudicare "Sei esagerato. Alla tua età queste paure non stanno in piedi: devi smetterla di fare scenate."

2) Interpretare / Psicologizzare "In realtà non è ansia: stai cercando di evitare il confronto perché temi il giudizio dei compagni, come al solito."

3) Rassicurare / Minimizzare "Ma figurati, non è niente! Passa tutto in un attimo, respira e vai: vedrai che non succede nulla."

4) Consigliare / Soluzioni premature "Ascolta: vai lì, guardi il muro in fondo, parli piano tre minuti e poi finito. Non pensarci e segui alla lettera quello che ti dico."

5) Indagare / Interrogare "Da quando ti succede? Ti è capitato anche alle medie? Quante ore hai studiato? Hai dormito? Hai fatto colazione? Perché proprio oggi? Chi ti ha fatto venire questa paura?"



Riconoscere le barriere all'ascolto

"Prof, non ce la faccio più con matematica. Studio, ma quando vedo i problemi mi blocco e mi viene da mollare tutto."

1. "In realtà, il problema non è la matematica: ti piace sentirti in difficoltà per ottenere attenzione."
2. "Sei poco costante: è ovvio che poi vai in tilt. Con questo atteggiamento non migliori."
3. "Ma va', capita a tutti! Non farla così grossa: il prossimo compito andrà meglio, fidati."
4. "Da quanto tempo succede? Quante ore hai studiato ieri? Quali esercizi? Chi eri con te? Perché non mi hai scritto?"
5. "Fai così: ogni giorno tre problemi uguali per mezz'ora, telefono in un'altra stanza e domani mi porti i risultati."



Riconoscere le barriere all'ascolto

"Prof, domani non voglio fare l'esperimento al laboratorio. Ho paura di sbagliare davanti agli altri e di fare una figuraccia."

1. "Ma dai, è una sciocchezza! A nessuno importerà, vedrai che passa in un attimo."
2. "Allora fai così: ti metti con Luca, non parli, segui le istruzioni e finisce lì."
3. "Perché hai paura? Da quando? Con chi lavori? Hai provato a ripeterlo a casa? Quante volte?"
4. "La verità è che cerchi di evitare le responsabilità: ti blocchi appena c'è qualcosa di pubblico."
5. "Se continui con questo atteggiamento non imparerai mai: non puoi pensare di tirarti indietro ogni volta."



L'alternativa alle barriere all'ascolto: la riformulazione

È una risposta breve in cui l'insegnante riprende con parole proprie ciò che l'alunno ha detto (fatti + vissuto), senza aggiungere giudizi, spiegazioni o soluzioni.

Di solito integra tre mosse:

1. **Sintesi del contenuto** ("Se ho capito, a casa c'era confusione e non sei riuscito a finire...")
2. **Riflesso emotivo** ("...e questo ti mette ansia/paura di prendere un brutto voto")
3. **Tono esplorativo** (formulazioni come "mi sembra che...", "correggimi se sbaglio...")

Non è "ripetere a pappagallo", né interpretare: è **rendere chiaro e condiviso** ciò che l'alunno sta comunicando.

In altri termini, con la risposta di riformulazione **ci assicuriamo di aver compreso**.

È una **verifica della decodifica**!



L'alternativa alle barriere all'ascolto: la riformulazione

Tema non consegnato. *"Prof, ieri non ho consegnato il tema. A casa c'era un po' di caos... ho provato a mettermi, ma non riuscivo a concentrarmi e ora ho paura del voto."*

"Se ho capito bene, a casa c'era confusione, hai provato a metterti ma non riuscivi a concentrarti e ora ti preoccupa il voto. Ti senti in ansia perché pensi che questa difficoltà peserà sulla valutazione."

Interrogazione e blocco. *"Prof, oggi non voglio fare l'interrogazione. Ho studiato, ma appena penso di parlare davanti alla classe mi blocco. Mi tremano le mani."*

"Mi stai dicendo che hai studiato, ma l'idea di parlare davanti alla classe ti fa bloccare: senti il corpo tremare e questo ti spaventa. Quindi non è una questione di contenuti, è l'ansia di esporsi che ti frena."



L'alternativa alle barriere all'ascolto: la riformulazione

Matematica e voglia di mollare. *"Prof, non ce la faccio più con matematica. Studio, ma quando vedo i problemi mi blocco e mi viene da mollare tutto."*

"Stai mettendo impegno, però quando vedi i problemi ti senti andare in tilt e ti viene da lasciar perdere. Ti senti frustrato perché lo sforzo non si traduce nel risultato che vorresti."

Laboratorio e paura di figuraccia. *"Prof, domani non voglio fare l'esperimento al laboratorio. Ho paura di sbagliare davanti agli altri e di fare una figuraccia."*

"Domani il laboratorio ti mette in agitazione: temi di sbagliare davanti agli altri e di fare una brutta figura. In questo momento la paura del giudizio pesa più dell'esperimento in sé."



La riformulazione: perchè è preferibile?

- **Verifica la comprensione reale.** Anziché proiettare idee (giudizi, interpretazioni, consigli prematuri), la riformulazione controlla se abbiamo capito: riduce errori e malintesi.
- **Fa sentire riconosciuti.** Gli studenti percepiscono che il loro vissuto conta: questo abbassa l'ansia, aumenta fiducia e disponibilità a collaborare (clima "caldo").
- **Mantiene l'alunno al centro.** Non sposta il focus sull'adulto (come fanno le barriere), ma riporta la scena all'esperienza dello studente, favorendo l'autoconsapevolezza.
- **Apri alla progressione didattica.** Una buona riformulazione è il ponte verso il passo successivo (domanda di processo, micro-scaffolding, scelta guidata), evitando difese e resistenze.
- **È coerente con la Warm Education.** Convalida l'emozione, regola l>alert e riattiva le risorse cognitive (attenzione, memoria di lavoro, motivazione).

👉 **In sintesi:** la risposta di riformulazione **illumina e legittima l'esperienza dell'alunno**, creando le condizioni relazionali e cognitive per capirsi davvero e procedere con interventi efficaci.

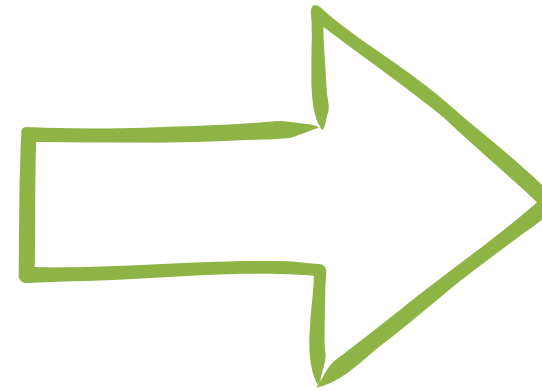


Qual'è la differenza tra
“barriere all'ascolto” e “riformulazione”?



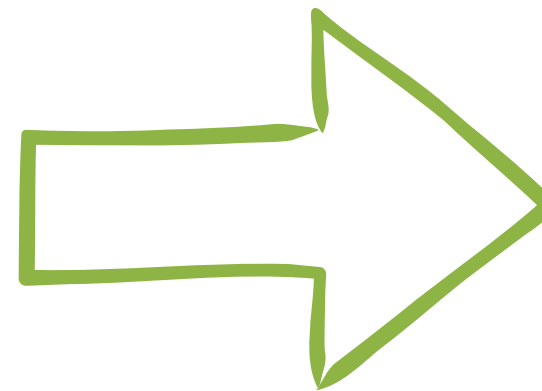
In sintesi:

BARRIERE ALL'ASCOLTO



QUALCOSA DI SÈ

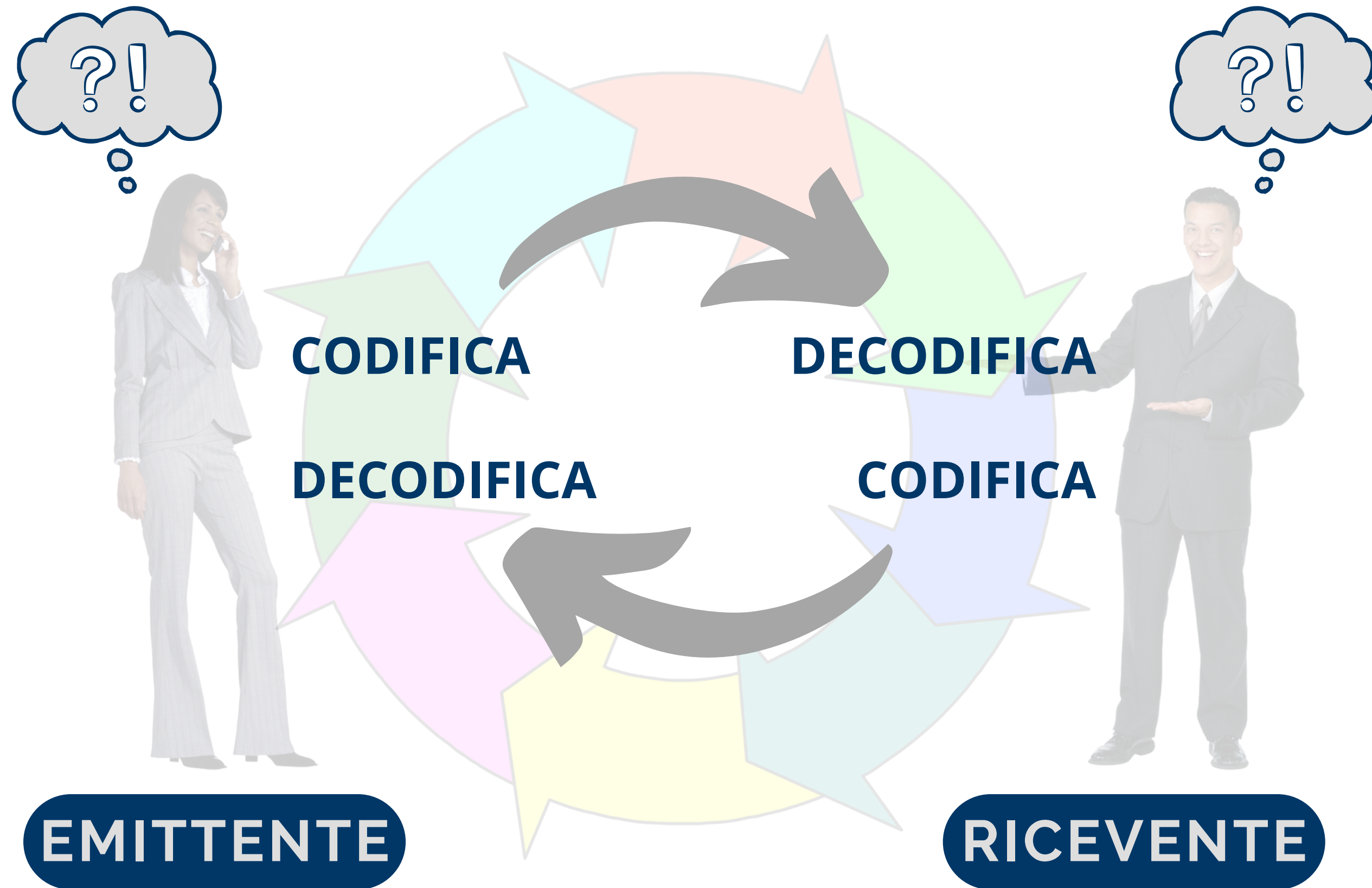
RIFORMULAZIONE



CENTRATA SULL'ALTRO



Teoria Circolare della comunicazione



Ruolo dell'ascolto nella Warm Education

In chiave Warm Education, **l'ascolto non è un “atteggiamento gentile”** ma un **dispositivo cognitivo**: è ciò che abbassa l'alert emotivo, apre la finestra attentiva e rende possibile la costruzione di significato.

- **L'ascolto abbassa l'alert e crea sicurezza.** Quando un alunno si sente veramente ascoltato (sguardo, tempo d'attesa, tono calmo), il sistema di allarme si riduce. Meno ansia = più accesso alle risorse cognitive (memoria di lavoro, flessibilità, problem solving). L'ascolto è quindi regolazione emotiva che prepara l'apprendimento “caldo”.
- **L'ascolto attiva motivazione e senso di appartenenza.** Sentirsi ascoltati comunica: “Tu conti qui”. Questo genera impegno e perseveranza. La motivazione non si “infonde dall'esterno”: cresce quando la voce dell'alunno entra nella lezione. L'ascolto produce immediacy (prossimità relazionale), fattore chiave della Warm Education.



Ruolo dell'ascolto nella Warm Education

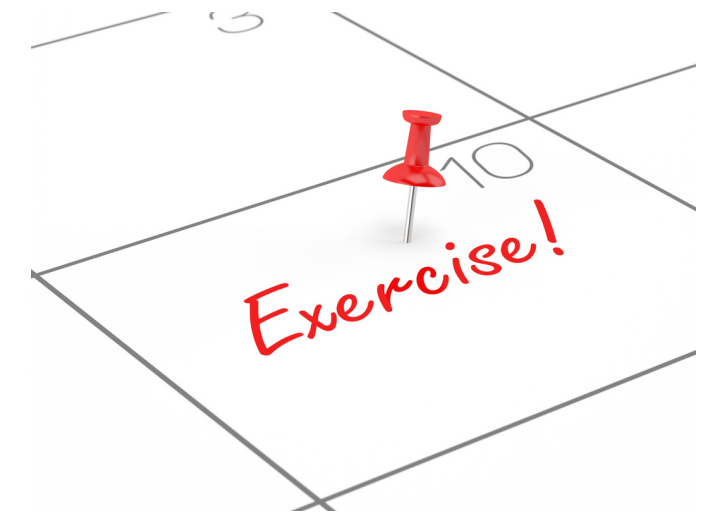
- **L'ascolto illumina il processo (non solo l'esito).** Le domande d'ascolto ("Come ci sei arrivato?", "Dove ti blocchi?", "Qual è il prossimo passo?") trasformano l'errore in informazione. Così il docente regola la sfida nella zona di sviluppo prossimale: né troppo facile, né troppo difficile, giusta + supportata.
- **L'ascolto rende visibili aspettative alte ma eque.** Le alte aspettative funzionano se lo studente si sente capito. L'ascolto rende credibile il "ti do fiducia" e lo converte in micro-azioni: più tempo d'attesa, feedback di processo, opportunità di riuscita. È il ponte tra Pigmalione positivo e clima caldo.
- **L'ascolto migliora la qualità del feedback.** Prima si ascolta, poi si restituisce: il feedback diventa specifico, breve, orientato al prossimo passo ("Hai fatto X, ora prova Y"), quindi meno minaccioso e più utilizzabile. Questo mantiene l'emozione in zona tollerabile e sostiene la curiosità.



Compiti per casa...

Nei prossimi giorni, alla luce di ciò che hai compreso sull'ascolto, prova a sperimentare **le seguenti pratiche**:

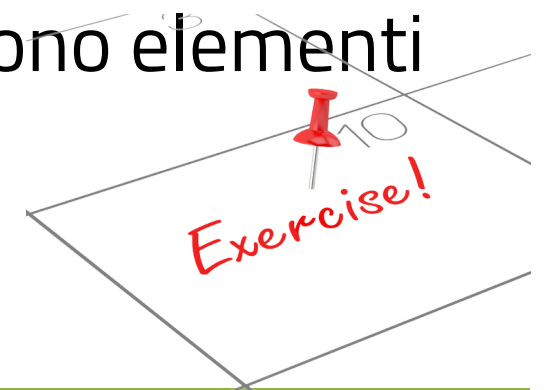
1. Durante una lezione o un'altra attività scolastica, dedica alcuni minuti all'osservazione attenta di uno o più studenti, focalizzandoti sui segnali non verbali: postura, espressioni facciali, tono della voce, gesti.
2. Nota eventuali cambiamenti in questi segnali in risposta a diverse situazioni, attività, interazioni.
3. Cerca di "leggere" lo stato emotivo degli studenti basandovi su questi segnali, senza fare supposizioni eccessive.
4. Se appropriato, verifica la tua lettura con una domanda gentile: "Ti sembra difficile questo esercizio?", "Noto che sei particolarmente entusiasta oggi."
5. Rifletti su quanto accurate sono state le tue interpretazioni e cosa puoi imparare da eventuali discrepanze.



Compiti per casa...

Questo esercizio, da svolgere con un collega o un amico, è una potente pratica di ascolto concentrato:

1. Scegli un tema su cui entrambi avete qualcosa da dire: un'esperienza professionale, un interesse personale, una sfida che state affrontando.
2. Decidi chi parlerà per primo e chi ascolterà.
3. Chi parla ha 3 minuti per esprimere i propri pensieri e sentimenti sul tema scelto, senza interruzioni.
4. Chi ascolta lo fa con attenzione totale, senza interrompere, preparare mentalmente risposte, o distrarsi. L'attenzione è completamente sull'altro.
5. Dopo i 3 minuti, chi ha ascoltato riformula riassumendo ciò che ha sentito, cercando di cogliere non solo i contenuti ma anche le emozioni e i significati impliciti. Non aggiunge opinioni, consigli o collegamenti con la propria esperienza.
6. Chi ha parlato dà un feedback sulla qualità dell'ascolto: si è sentito compreso? Ci sono elementi importanti che non sono stati colti?
7. Si scambiano i ruoli e si ripete il processo.



**Grazie per l'attenzione,
...e Buon Natale a tutti!**

