



SELCERT

Skills Development and Certification  
for Trainers of Synchronous  
Electronic Learning

# MODULO

## 3.3

Elementi non digitali della  
formazione SEL

# INTRODUZIONE

**Il modulo comprende dettagli selezionati relativi alle capacità di comunicazione del formatore/docente in un ambiente online.**

**Include anche questioni legate alla creatività, alla collaborazione e all'interazione tra un gruppo di studenti (comunicazione di gruppo).**

**Il modulo contiene 47 diapositive.**

**Durata: 1 h 20 min**

# OBIETTIVI DEL MODULO

## In termini di conoscenza:

- Identificare gli elementi relativi al linguaggio del corpo da tenere in considerazione durante il SEL.

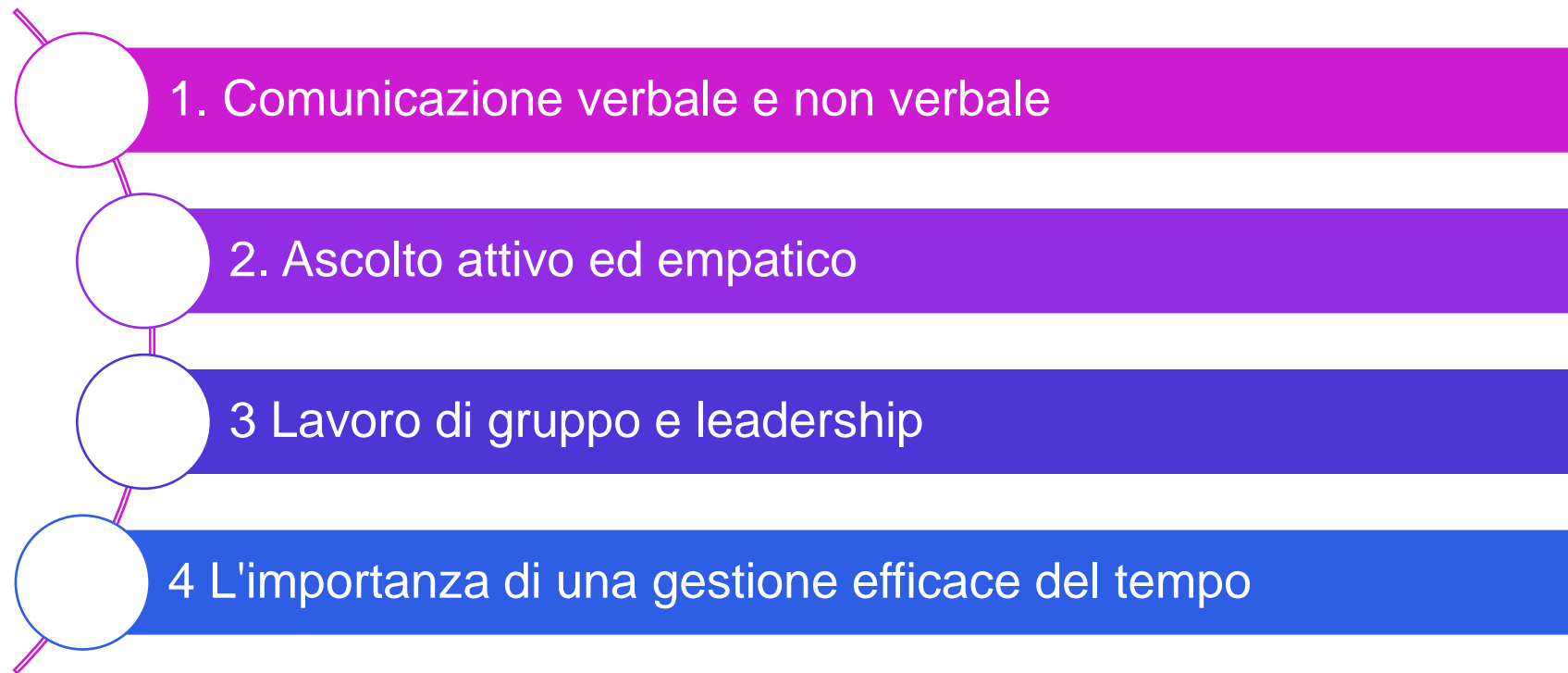
## In termini di capacità:

- Gestione efficace del linguaggio non verbale e del corpo nell'ambiente digitale
- Promuovere l'interazione e la collaborazione di gruppo attraverso l'uso di strumenti digitali.
- Capacità di gestire efficacemente il tempo.

## In termini di competenza:

- Fornire consigli e suggerimenti e motivare gli studenti online.
- Capacità di esprimere empatia e di coinvolgere gli studenti.

# ARGOMENTI DEL MODULO

- 
1. Comunicazione verbale e non verbale
  2. Ascolto attivo ed empatico
  - 3 Lavoro di gruppo e leadership
  - 4 L'importanza di una gestione efficace del tempo

# **ARGOMENTO 1: COMUNICAZIONE VERBALE E NON VERBALE**

# COMUNICAZIONE VERBALE VS COMUNICAZIONE NON VERBALE

## Comunicazione verbale

Lingua, parole  
(dichiarazioni verbali, dichiarazioni scritte)



## Comunicazione non verbale

Si tratta principalmente di:  
linguaggio del corpo, gesti, aspetto fisico, comportamento, espressioni facciali, ambiente fisico, ecc.

# CHE COS'È LA COMUNICAZIONE VERBALE?

- 1. Parlare:** deve avere una struttura chiara, parole ben scelte, frasi non complicate. Vantaggi: è rapido, diretto e interattivo. Svantaggi: di solito non lascia una traccia permanente, è spesso informale.
- 2. Ascolto:** richiede un reale interesse per il contenuto del messaggio, memorizzando parole e frasi chiave.
- 3. Scrittura:** è più spesso formale che informale. Vantaggi: permanenza, possibilità di una preparazione accurata. Svantaggi: natura formale e chiusa, feedback limitato o indiretto.
- 4. Lettura:** la sua efficacia dipende dal mezzo (medium) e dal contenuto.

# CHE COS'È LA COMUNICAZIONE NON VERBALE?



**La comunicazione "senza parole"**



# COMUNICAZIONE NON VERBALE

- ❖ È più affidabile della comunicazione verbale: i messaggi non verbali sono più difficili da falsificare. Può essere ambigua (i gesti e i comportamenti possono avere molti significati diversi), è fortemente legato alla cultura.
- ❖ La comunicazione non verbale influenza l'effetto della prima impressione durante gli incontri faccia a faccia, ma anche durante gli incontri online.



# TIPI DI COMUNICAZIONE NON VERBALE



1. **Linguaggio del corpo e gesti:** il corpo comunica status, personalità, credibilità, interesse per gli altri, atteggiamenti, ecc.
2. **Voce e para-linguaggio:** la voce stessa è un'altra forma di comunicazione non verbale: ritmo, volume, velocità del discorso sono molto importanti per l'insegnamento in ambiente SEL.
3. **Tatto e stretta di mano:** un aspetto molto importante della comunicazione non verbale, ma limitato nell'ambiente SEL.

# TIPI DI COMUNICAZIONE NON VERBALE



**4. Gestione dell'aspetto e dell'immagine:** può trasmettere o esprimere: status economico o sociale, personalità, norme e standard, sistema di credenze.

**5. Distanza e territorio (nota come prossemica):** esplorare come le persone utilizzano lo spazio tra loro (nell'insegnamento SEL questo ambito è molto limitato)

**6. Elementi dell'ambiente fisico:** forniscono molte informazioni sulla persona, ad esempio lo status sociale, l'occupazione, gli interessi, gli hobby, ecc.



*Gli aspetti più importanti della comunicazione non verbale nell'ambiente SEL saranno discussi nelle diapositive seguenti.*



# ESEMPIO

## I. Preparare il luogo di lavoro per la riunione online:

- La capacità di organizzare il posto di lavoro è estremamente importante e costituisce la base dell'effetto della prima impressione.
- Rimuovere dallo "sfondo" o dalla scrivania gli oggetti non necessari che possono ostacolare la formazione o distrarre il formatore stesso.
- Uno degli errori più gravi che si possono commettere durante una riunione online in uno spazio privato è mostrare uno sfondo inappropriato (un letto sfatto, un lavandino pieno di piatti sporchi o il bucato appeso all'asciugatrice, tutti elementi che possono distrarre i partecipanti). Se non potete organizzare il vostro spazio privato in modo appropriato, utilizzate uno sfondo sfocato.

# ESEMPIO

## **Preparare il posto di lavoro: cos'altro tenere presente:**

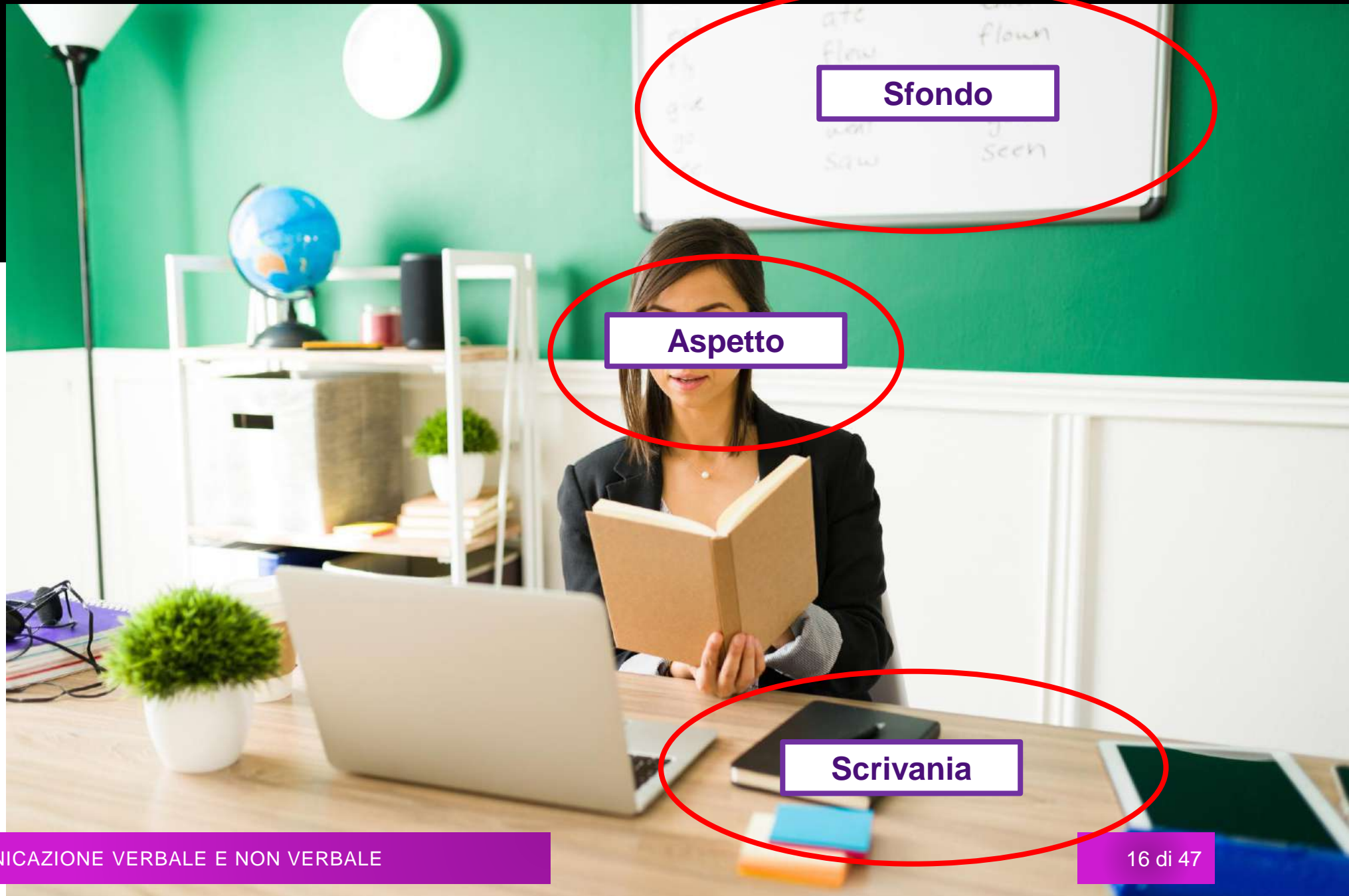
- Posizionamento appropriato del computer e della telecamera, in modo che sia visibile almeno il viso.
- Posizionamento appropriato della luce, in modo che non venga proiettata direttamente sul monitor.
- Preparazione di uno sfondo adatto (muro, murale, scaffale, poster, striscione, lavagna a fogli mobili o sfondo sfocato)
- Preparate le dispense, i libri di testo, gli strumenti per scrivere, spegnete il telefono e le altre distrazioni.

# ESEMPIO

## II. Gestione della sfera non verbale durante la formazione:

- **Uso delle espressioni facciali e dei gesti:** è bene posizionare la telecamera in modo che mostri le mani e la scrivania. Il contatto visivo con i partecipanti (verso la telecamera) è essenziale.
- **La voce:** il suo timbro, la dizione, la velocità di parola: il formatore deve parlare con convinzione, deve essere forte ma non troppo forte. La voce e le funzioni paralinguistiche sono estremamente importanti negli incontri online: una voce piacevole, un ritmo di parola adeguato e una dizione corretta possono attirare l'attenzione del pubblico.
- **Abito e aspetto:** è opportuno curare l'abbigliamento, il trucco, gli accessori, i gioielli e l'acconciatura.





Sfondo

Aspetto

Scrivania



# ESERCIZIO

Mettete alla prova la vostra comprensione dei segnali non verbali degli studenti online

## FASE 1

Attenzione ai segnali



## CONSIDERA...

Si sgualciscono le sopracciglia?

Mantengono il contatto visivo?

Hanno le braccia incrociate?

Parlano a bassa voce o ad alta voce?

# ESERCIZIO

Mettete alla prova la vostra comprensione dei segnali non verbali degli studenti online



## FASE 2

Che cosa significa?

## CONSIDERA...

Significa che sono interessati, curiosi, soddisfatti, o forse annoiati, infastiditi?

Il messaggio non verbale è compatibile con quello verbale o è contraddittorio?

# ESERCIZIO

**Mettete alla prova la vostra comprensione dei segnali non verbali degli studenti online**

## FASE 3

**Fate domande per verificare se le vostre ipotesi erano corrette.**



## PENSATECI...

**"Non sei (non) interessato?"**

**"C'è qualcosa che vorresti aggiungere/chiedere?"**

**"La sua espressione e la sua voce suggeriscono che (non) è d'accordo. Potrebbe per favore esporre il suo punto di vista?"**

**"L'espressione del vostro viso mi dice che l'idea vi piace o non vi piace. Puoi fornire delle argomentazioni?"**

# **ARGOMENTO 2: ASCOLTO ATTIVO ED EMPATICO**

# ESERCIZIO - MENTI

## La capacità di ascoltare

Test di autovalutazione dell'ascolto (Mentimeter)

5 domande (risposte: "Di solito", "A volte", "Raramente")

[www.mentimeter.com](http://www.mentimeter.com)

Codice:

Tempo: 5 minuti



# ESERCIZIO - MENTI

## La capacità di ascoltare

Risultati e discussione

5 minuti.



# L'ARTE DI ASCOLTARE



- ❖ L'ascolto è una delle abilità più importanti per un insegnante.
- ❖ L'ascolto attivo è un lavoro duro. Bisogna investire energie per capire gli altri
- ❖ L'ascolto empatico richiede di immedesimarsi nell'interlocutore per comprendere il suo punto di vista.

# PROCESSO DI ASCOLTO ATTIVO

**5. Memorizzazione**

**4 Risposta**

**3. Comprensione**

**2. Concentrazione**

**1. Ascolto**



# L'ARTE DI ASCOLTARE

## Come migliorare la capacità di ascolto:

1. **Fermarsi** (mettere da parte i propri pensieri, essere presente non solo fisicamente ma anche mentalmente).
2. **Osservare** il linguaggio del corpo dell'oratore
3. **Ascoltare** (ascoltate e basta, non interrompete, siate pazienti)



# ASCOLTO EMPATICO



**Oltre alle condizioni per l'ascolto attivo descritte in precedenza, utilizzate altre tecniche:**

- ❖ **Riflettere sui sentimenti:** espressione verbale e non verbale delle emozioni dell'oratore,
- ❖ **Apprezzare:** esprimere approvazione per l'interlocutore, apprezzando l'importanza e il valore di ciò che sta dicendo.

# TECNICHE DI MIGLIORAMENTO DELL'ASCOLTO

**Mantenere il  
contatto visivo**



**Mostrare interesse  
(cenni, espressioni facciali)**



**Riflettere sui  
sentimenti**



**Evitare gesti distraenti**



**Domande**



**Guardare al  
quadro generale**



**Non interrompere**



**Parafrasi**



**Mostrare le  
proprie emozioni**



**Sostenere e motivare**



# ESERCIZIO - MODULI

## La capacità di ascoltare

Breve test "vero o falso"

5 domande e discussione

Moduli di Google:

<https://forms.gle/5AT81yTWY9groX37A>

5 minuti.



# ESERCIZIO - MODULI

**La capacità di ascoltare**

Risultati e discussione al forum

5 minuti.



# ARGOMENTO 3: LAVORO DI GRUPPO E LEADERSHIP





# CHE COS'È UN GRUPPO?

**Un gruppo può essere definito come un minimo di tre persone.**

**Cosa determina l'efficacia del lavoro di gruppo?**

- ❖ Interazione reciproca
- ❖ Obiettivi comuni
- ❖ Standard e principi comuni
- ❖ Struttura stabilita e ruoli assegnati.



# VANTAGGI DEL LAVORO DI GRUPPO

- ❖ Migliora la creatività
- ❖ Supporta il processo di apprendimento
- ❖ Rafforza e insegna la comunicazione
- ❖ Fornisce idee più oggettive
- ❖ Stimola e motiva i partecipanti a lavorare insieme
- ❖ Il gruppo è un buon posto per trovare soluzioni a problemi complessi.





# PRINCIPI DI GESTIONE DEI GRUPPI NELLE CLASSI ONLINE

1. Il primo passo è una buona presentazione: presentarsi all'inizio della riunione.
2. Integrazione dei membri del gruppo: autopresentazione nel forum.
3. È possibile utilizzare un compito di "icebreaking", ad esempio utilizzando un oggetto o un'applicazione per integrare o introdurre i partecipanti.
4. Stabilire le regole di lavoro al primo incontro (contratto): regole per frequentare le lezioni, fare domande, superare le lezioni, consegnare i compiti o il materiale didattico.
5. Decisione sulle pause ed interruzioni
6. Moderazione del gruppo: rispetto degli orari e dei programmi delle riunioni
7. Stabilire le regole per la discussione
8. Creare un'atmosfera di fiducia e sostegno.

# CREATIVITÀ NEL LAVORO DI GRUPPO

Le tecniche di pensiero creativo possono essere facilmente utilizzate nell'insegnamento tradizionale, ma anche online.

**Il metodo più semplice è il brainstorming**

Il gruppo deve lavorare su un problema aperto in cui non esiste una soluzione unica e ovvia.



# COME FARE BRAINSTORMING ONLINE?

- **Presentazione orale delle idee al forum** tramite GoogleMeet, Zoom, MS Teams: il facilitatore o il leader del gruppo raccoglie (scrive) tutte le idee e le presenta al forum.
- **Foglio di carta o documento Word:** i partecipanti scrivono o disegnano le loro idee su carta o in un documento Word e poi le presentano o le inviano al facilitatore, che raccoglie tutte le idee e le presenta al forum (richiede molto tempo).

# COME FARE BRAINSTORMING ONLINE?

- **Nella chat online:** i partecipanti scrivono le idee in chat o mettono "mi piace" alle idee selezionate. Si può quindi creare una classifica. Il problema per il facilitatore è la raccolta delle idee, per la quale è necessario più tempo, e i risultati non sono anonimi.
- **Digitare in un documento condiviso:** Il formatore crea un documento (ad esempio Google Doc, Miro, Jamboard) e lo condivide. Ai partecipanti viene chiesto di digitare le loro idee, che sono visibili al resto del gruppo.

# **ARGOMENTO 4: L'IMPORTANZA DI UNA GESTIONE EFFICACE DEL TEMPO**

# CHE COS'È LA GESTIONE DEL TEMPO?

La gestione del tempo è la pianificazione e l'esecuzione sistematica di compiti pianificati al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati

La base della gestione del tempo in SEL è avere un **BUON PIANO.**



# CONSIGLI PER LA GESTIONE DEL TEMPO

**URGENTE E IMPORTANTE PER  
LA FORMAZIONE**

**DA FARE!**

Ad esempio, preparazione delle diapositive per la formazione, preparazione dell'elenco delle presenze.

**NON URGENTE E NON  
IMPORTANTE PER LA  
FORMAZIONE**

**NO!**

Ad esempio, scorrere i social media, selezionare le notizie spazzatura...

# GESTIONE DEL TEMPO IN SEL

- 1. Acquisizione di informazioni:** una gestione efficace del tempo è possibile con le informazioni acquisite prima della formazione (pre-diagnosi). Il programma di formazione deve essere adattato alle dimensioni del gruppo e alle sue esigenze.
- 2. Determinare la durata (lasso di tempo)** e preparare lo scenario, compresi i materiali per le esercitazioni.
- 3. Seguire il piano di formazione: fare delle pause (non prolungare le riunioni!).** Siate flessibili quando i partecipanti completano i compiti troppo velocemente o troppo lentamente.



# LISTA DI CONTROLLO

**La preparazione di una lista di controllo può aiutare a risparmiare tempo**

**La lista di controllo aiuta a organizzare tutto in anticipo per evitare situazioni impreviste durante la formazione stessa.**



# CHECKLIST

## LISTA DI CONTROLLO




### CHECKLIST

CONTRASSEGNARE QUELLO CHE SI È PREPARATO PER LA FORMAZIONE

#### DA PREPARARE PRIMA DEL TRAINING

- |                                  |                                  |
|----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 ..... | <input type="checkbox"/> 5 ..... |
| <input type="checkbox"/> 2 ..... | <input type="checkbox"/> 6 ..... |
| <input type="checkbox"/> 3 ..... | <input type="checkbox"/> 7 ..... |
| <input type="checkbox"/> 4 ..... | <input type="checkbox"/> 8 ..... |

#### PER I PARTECIPANTI

- |   |                                  |
|---|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 .....  | <input type="checkbox"/> 5 ..... |
| <input type="checkbox"/> 2 .....  | <input type="checkbox"/> 6 ..... |
| <input type="checkbox"/> 3 .....  | <input type="checkbox"/> 7 ..... |
| <input type="checkbox"/> 4 .....  | <input type="checkbox"/> 8 ..... |

# ESERCIZIO

**Date un'occhiata alla lista di controllo allegata e chiedetevi cosa non rientra nella formazione SEL e cosa manca.**

Lavoro individuale - 8 minuti

Condividi i risultati - 7 minuti.



# ESERCIZIO

Cosa NON c'entra nulla con la formazione SEL?

Condividere i risultati.

## CHECKLIST

CONTRASSEGNARE QUELLO CHE SI È PREPARATO PER LA FORMAZIONE

### DA PREPARARE PRIMA DEL TRAINING

- PROGRAMMA DI FORMAZIONE
- MATERIALE, PRESENTAZIONI, SLIDES
- ATTIVITÀ, ESERCIZI, GIOCHI
- SCENARIO DI FORMAZIONE
- CREAZIONE DELLE STANZE BREAKOUT
- TEST DI VALUTAZIONE
- QUALITÀ INTERNET E VELOCITÀ DI CONNESSIONE
- OPERATIVITÀ DELL'ATTREZZATURA: LAPTOP, VIDEOCAMERA, MICORFONO
- COSTITUZIONE DI UN TEAM ONLINE (es. Teams, Zoom, Google Meets)
- LISTA DEI PARTECIPANTI
- PREPARAZIONE DELLA SCRIVANIA DIGITALE, SFONDO E UTENSILI
- SCARPE COMODE

### PER I PARTECIPANTI

- PROMEMORIA PER I PARTECIPANTI
- LINK AL MEETING
- MATERIALE PRELIMINARE
- CERTIFICATI DI PARTECIPAZIONE
- PROGRAMMA E DESCRIZIONE DEL CORSO
- PENNE E BLOCCO DEGLI APPUNTI
- QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE
- REQUISITI TECNICI

# ESERCIZIO

Cosa manca? Aggiungete i vostri suggerimenti.

## CHECKLIST

CONTRASSEGNARE QUELLO CHE SI È PREPARATO PER LA FORMAZIONE

### DA PREPARARE PRIMA DEL TRAINING

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> PROGRAMMA DI FORMAZIONE          | <input type="checkbox"/> QUALITÀ INTERNET E VELOCITÀ DI CONNESSIONE                     |
| <input type="checkbox"/> MATERIALE, PRESENTAZIONI, SLIDES | <input type="checkbox"/> OPERATIVITÀ DELL'ATTREZZATURA: LAPTOP, VIDEOCAMERA, MICORFONO  |
| <input type="checkbox"/> ATTIVITÀ, ESERCIZI, GIOCHI       | <input type="checkbox"/> COSTITUZIONE DI UN TEAM ONLINE (es. Teams, Zoom, Google Meets) |
| <input type="checkbox"/> SCENARIO DI FORMAZIONE           | <input type="checkbox"/> LISTA DEI PARTECIPANTI   |
| <input type="checkbox"/> CREAZIONE DELLE STANZE BREAKOUT  | <input type="checkbox"/> PREPARAZIONE DELLA SCRIVANIA DIGITALE, SFONDO E UTENSILI       |
| <input type="checkbox"/> TEST DI VALUTAZIONE              | <input type="checkbox"/> .....  |
| <input type="checkbox"/> .....                            | <input type="checkbox"/> .....  |
| <input type="checkbox"/> .....                            | <input type="checkbox"/> .....  |

### PER I PARTECIPANTI

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> PROMEMORIA PER I PARTECIPANTI | <input type="checkbox"/> PROGRAMMA E DESCRIZIONE DEL CORSO |
| <input type="checkbox"/> LINK AL MEETING               | <input type="checkbox"/> REQUISITI TECNICI                 |
| <input type="checkbox"/> MATERIALE PRELIMINARE         | <input type="checkbox"/> QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE       |
| <input type="checkbox"/> CERTIFICATI DI PARTECIPAZIONE | <input type="checkbox"/> .....                             |
| <input type="checkbox"/> .....                         | <input type="checkbox"/> .....                             |
| <input type="checkbox"/> .....                         | <input type="checkbox"/> .....                             |
| <input type="checkbox"/> .....                         | <input type="checkbox"/> .....                             |
| <input type="checkbox"/> .....                         | <input type="checkbox"/> .....                             |

# BIBLIOGRAFIA

Beebe S.A., Beebe S.J., Redmond M.V.. 2008 Comunicazione interpersonale: relazionarsi con gli altri. Quinta edizione, Pearson International Edition,

Hamilton Ch. 2017 Communication for Results: A Guide for Business and Professions, 10th Ed. Edizione Kindle.

Cialdini R.B. 2006. Influenza: La psicologia della persuasione. Edizione riveduta. Harper Business

Griffin E., Ledbetter A.M., Sparks G.G. 2018 Un primo sguardo alla teoria della comunicazione. 9a Ed. New York, McGraw-Hill

Newman A. 2014. Comunicazione d'impresa: in Persona, 9a Ed. South-Western College Publishing

Knapik W., Kielbasa B. 2019. La comunicazione sociale in una prospettiva interdisciplinare: la comunicazione d'impresa. Casa editrice dell'Università di Agricoltura di Cracovia.

Immagini e foto gratuite: Pixabay.com

BENEFICIATE DI MATERIALI DI FORMAZIONE SULLO  
SVILUPPO DELLE COMPETENZE E CERTIFICAZIONE DEI FORMATORI DI E-LEARNING IN MODALITÀ SINCRONA.

IL PROGETTO SELCERT HA RIUNITO UN GRUPPO DI ESPERTI DEL SETTORE DELL'ISTRUZIONE E DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE PER SVILUPPARE UN QUADRO DI QUALIFICHE, UN CURRICULUM E UNO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE PER I FORMATORI DI E-LEARNING SINCRONI.

I PARTNER DEL PROGETTO SELCERT HANNO UNA VASTA ESPERIENZA NEL SETTORE DELL'ISTRUZIONE, DELLA FORMAZIONE E DELL'EDUCAZIONE PROFESSIONALE E DELL'APPRENDIMENTO PERMANENTE. IL TEAM DEL PROGETTO COMPRENDE ANCHE ESPERTI DI CERTIFICAZIONE IT E ISO.

[selcert.projectsgallery.eu](http://selcert.projectsgallery.eu)



Questa pubblicazione è stata realizzata da **Asnor** nell'ambito del progetto "Skills Development and Certification for Trainers of Synchronous Electronic Learning".

Numero dell'accordo di progetto: 2021-2-PL01-KA220-VET-000051360

Programma Erasmus+ KA220 Partenariati di cooperazione nell'istruzione e nella formazione professionale

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.



Cofinanziato  
dall'Unione europea

IL NOSTRO CONSORZIO DI PARTNER  
È COMPOSTO DA SETTE DIVERSE ORGANIZZAZIONI,  
IN RAPPRESENTANZA DI CINQUE DIVERSI PAESI DELL'UNIONE EUROPEA.



**MMC** Mediterranean  
Management Centre



Folkuniversitetet



**DIMITRA**  
educational organization

**Asnor**  
Associazione Nazionale Orientatori