



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.

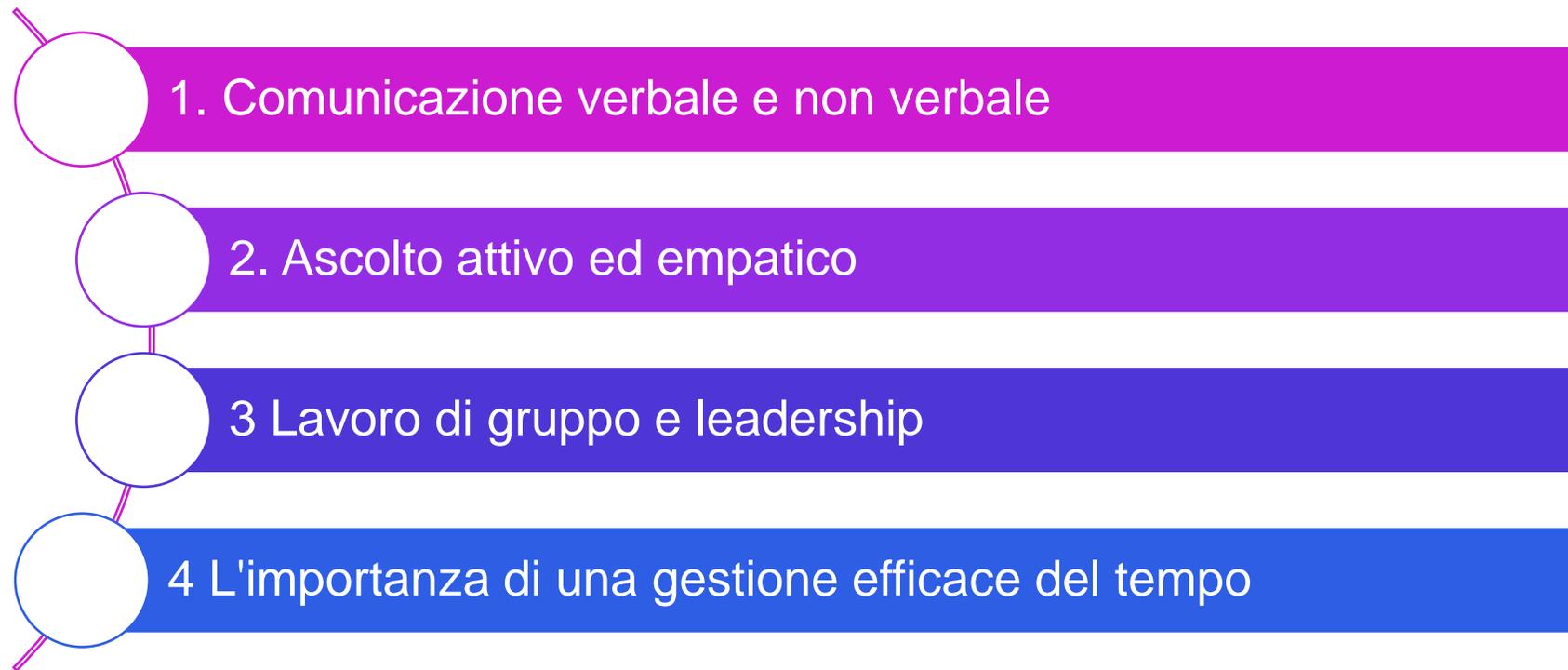
In termini di capacità:

- 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

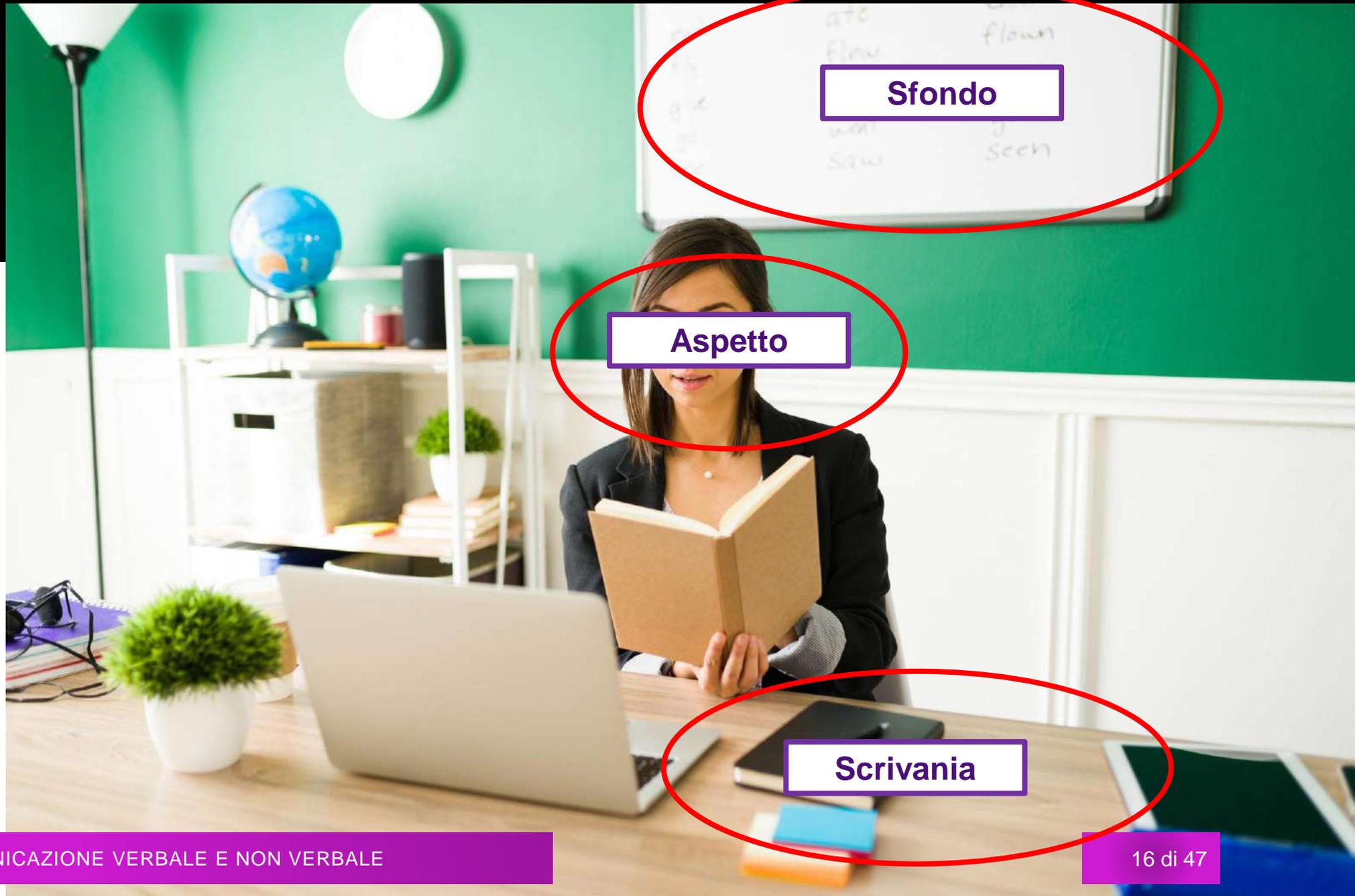
Preparare il posto di lavoro: cos'altro tenere presente:

- 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

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



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



Asnor
Associazione Nazionale Orientatori