

## Spunti per una comunicazione efficace per l'insegnante

*di I. Ursini - F. Gatti*

### Introduzione

Gli allievi entrano nella scuola con una personalità già formata; tuttavia le esperienze che vivranno durante il percorso scolastico (sia in relazione al ruolo di studenti sia in relazione alla competenza di mettersi in relazione) contribuiranno ad arricchirla e modificarla. Lo studente sperimenta come viene percepito dagli altri in quanto persona e acquisisce una serie di comportamenti socio-affettivi e socio-operativi. Proprio per questo motivo, è fondamentale che gli insegnanti pongano particolare cura ed attenzione nell'adottare uno stile educativo volto ad incoraggiare lo sviluppo armonico della personalità degli allievi, che consenta loro di imparare a conoscersi - rispecchiandosi negli altri - e a sperimentarsi "efficaci" nella relazione. Ci sembra che questo stile educativo sia caratterizzato da un ascolto attivo concretizzabile in un utilizzo consapevole della comunicazione non verbale e di alcuni comportamenti verbali che aiutino lo studente ad aprirsi e ad entrare in contatto in modo profondo con il proprio sé. In particolare, riteniamo che l'ascolto attivo sia uno strumento particolarmente utile per l'insegnante per stabilire un incontro autoesplorativo, che favorisca la crescita, l'autostima ed una maggiore autonomia. E' un mezzo che consente di instaurare e mantenere un colloquio di comprensione e chiarificazione, focalizzando l'autopercezione e l'autodeterminazione per favorire un agire efficace. Inoltre serve a dimostrare interesse e ad aiutare l'interlocutore a parlare, per meglio comprendere, i suoi bisogni, le sue esigenze e necessità; favorisce, inoltre, la creazione di una base solida per un rapporto successivo.

Potremmo dire che l'ascolto attivo sia riassumibile nella seguente massima: "Se vuoi comprendere quello che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva." L'Ascolto Attivo implica il passaggio da un atteggiamento del tipo "giustosbagliato", "io ho ragione-tu hai torto", "amico-nemico" ad un altro in cui si assume che l'interlocutore è intelligente e che dunque bisogna mettersi nelle condizioni di capire com'è che comportamenti e azioni che ci sembrano irragionevoli, per lui sono totalmente ragionevoli e razionali. Le basi teoriche per questo approccio sono state delineate da studiosi che hanno sostenuto la priorità dell'ascolto in un paradigma dialogico (Martin Heidegger, Michail Bachtin, Martin Buber) e dai teorici dei sistemi complessi (Bateson, von Foerster, Kurt Lewin, Emery e Trist, Ashby). L'ascolto attivo non è "silenzio", ma si avvale di una serie di tecniche utili a sostenere l'altro mentre parla, ad incoraggiarne la narrazione e l'autoesplorazione del soggetto. Cercheremo di

delineare, quindi, le caratteristiche dell'ascolto attivo e delle tecniche principali per metterlo in pratica e di fornire alcuni esercizi che consentano all'insegnante di essere consapevole dei propri stili di ascolto e comunicazione.

## 1. Ascolto attivo

Nel proprio relazionarsi agli altri, le persone sono spinte e sostenute da unità motivazionali (bisogni, interessi etc.) e costantemente sperimentano vissuti che influenzano più meno consapevolmente il loro agire e il loro modo di rapportarsi nelle diverse situazioni. Per un buon esito dell'interazione è importante che le persone prendano contatto con tali vissuti e se ne responsabilizzino. Nell'interazione scolastica non è infrequente che gli allievi vivano esperienze che possono avere un carattere interferente con la situazione in atto. Talvolta, pur vivendole non le discriminano con chiarezza, mentre altre volte, pur discriminandole non sono in grado di verbalizzarle. Per questo assume particolare rilievo la capacità dell'insegnante di aiutare gli allievi a coscientizzare ed esternare i loro vissuti, per poi fornire il necessario supporto. Una tecnica che può risultare di notevole utilità è l'ascolto attivo. Tramite essa, infatti, è possibile facilitare gli allievi a chiarirsi cognitivamente ed emotivamente, mettendoli in condizione di affrontare con più consapevolezza le diverse situazioni. **L'efficacia** nell'ascolto dipende dall'accuratezza con cui sono realizzati tre momenti:

- *Ricezione dei messaggi verbali e non verbali:* controllo delle proprie esperienze. Ogni messaggio verbale e non verbale che gli interlocutori inviano costituisce per chi ascolta uno stimolo che deve essere ricevuto ed elaborato. Affinché tale ricezione si realizzi in senza errori, è necessario disporsi con apertura la comunicazione degli interlocutori, mantenendo la costante consapevolezza rispetto ai propri processi interiori. Soltanto il contatto con le proprie esperienze (per esempio stati emozionali, intenzioni, convinzioni) consente, infatti, di esercitare un controllo su di esse, evitando l'effetto interferente. Al contrario, la ricezione può essere disturbata quando determinate esperienze, già presenti o attivate nell'interazione con l'altro, sfuggono alla propria consapevolezza dando origine a un ascolto altamente selettivo e soggettivo. tra le esperienze che possono interferire nella accurata ricezione dei messaggi e che portano ad un ascolto non adeguato sono: le convinzioni nei confronti dei gli interlocutori (derivate ad esempio da contatti precedenti), lo stato d'animo attuale di chi ascolta e i suoi sentimenti di simpatia di antipatia. Quanto più la persona in grado di riconoscerle e controllarle, tanto più è potenziata la sua capacità di accogliere nella giusta prospettiva la comunicazione dell'altro.
- *Decodifica e lettura dei messaggi nella loro interezza:* comprensione empatica. L'apertura alla comunicazione degli interlocutori e il contatto costante con le proprie esperienze interiori consentono all'insegnante di realizzare il primo momento dell'ascolto attivo, al quale segue la

comprensione del messaggio, cioè la ponderazione del suo significato. Quest'ultima richiede la capacità di entrare nel quadro di riferimento degli interlocutori e di discriminare i messaggi da questi inviati nella loro completezza. Entrare nel quadro di riferimento degli interlocutori implica comprendere le esperienze e le intenzioni che strutturano loro comunicazione; cogliere il messaggio nella sua interezza vuol dire differenziare le dimensioni che, implicitamente o esplicitamente, sono presenti in esse. Ogni messaggio verbale non verbale racchiude i seguenti quattro aspetti: – l'aspetto di contenuto: riguarda l'insieme di fatti, idee, opinioni circa l'oggetto di riferimento della comunicazione; si riferisce quindi essenzialmente allo scambio di informazioni su un certo argomento. Ricepire la comunicazione secondo questo aspetto significa porsi la domanda: "Che cosa sta dicendo? Circa che cosa sta comunicando?"

1. l'aspetto dell'autopresentazione si riferisce al modo in cui la persona presenta se stesso nella comunicazione; cogliere la comunicazione secondo questo aspetto significa chiedersi: "Come si presenta l'altro a me mentre comunica?" il che consente di comprendere come l'interlocutore sperimenti una certa situazione e come la gestisca
2. l'aspetto di appello concerne l'insieme delle richieste che la persona fa nella sua comunicazione, cioè che cosa desidera raggiungere e che cosa voglia evitare; esso risponderà alla domanda: "Che cosa l'altro vuole raggiungere con la sua comunicazione?"
3. l'aspetto relazionale infine si riferisce alla definizione del rapporto reciproco e specificatamente alla percezione che l'interlocutore ha della persona che ascolta e della loro interazione; focalizzare questo aspetto vuol dire porsi la domanda: "In che modo l'altro percepisce me e la nostra relazione?".
4. Tale discriminazione risulta più facile quando il messaggio è diretto e coerente; risulta invece più complessa quando esso è indiretto e incongruo. Un messaggio è diretto quando le singole unità comunicative manifestano intenzionalità; è invece indiretto quando l'intenzionalità di chi lo mette non è dichiarata, per cui l'ascoltatore deve ipotizzarla. Un messaggio è congruente quando gli aspetti verbali e non verbali presenti in esso inviano la stessa informazione. Viceversa siamo di fronte ad un messaggio incongruente quando due aspetti della comunicazione verbale oppure un aspetto verbale e uno non verbale o ancora due aspetti non verbali inviano informazioni di segno opposto.

- *Comportamento di supporto*. L'ascolto attivo non si ferma alla ricezione e decodifica del messaggio, ma comprende anche un momento in cui

L'insegnante sostiene e incrementa con i suoi interventi la comunicazione dell'altro. Quest'ultimo non sempre è in grado di entrare in contatto con i propri vissuti e di formularli in modo comprensibile. Pertanto compete all'insegnante il compito di facilitarlo in questo. Il supporto partecipativo nell'ascolto si realizza mediante forme verbali pro attive che stimolano gli interlocutori a proseguire nella loro comunicazione approfondendola. Esso esclude modalità direttive quali persuadere, pilotare o valutare, modalità alle quali si ricorre invece piuttosto frequentemente. Si usa una comunicazione persuasiva quando sulla base di alcune informazioni fornite dall'altro, ci si forma un'idea di quanto questi voglia dire, per cercare poi di portarlo dalla propria parte. Si pilota la comunicazione quando si strutturano gli interventi a partire dalla propria esperienza anziché da quella dell'altro, orientandone così l'autoesplorazione verso quegli aspetti che noi reputiamo essere importanti. Tra gli interventi che aumentano il rischio di pilotare, abbiamo le domande direttive (chiuso, perché è, suggestive) e le esortazioni. Ancora più negative per l'evolvere dell'interazione sono le forme valutative, quali interpretare, dogmatizzare, moralizzare etc.

Le *forme di supporto proattive* che incrementano le comunicazioni sono:

1. **parafrasare**: è una forma di supporto verbale nella quale l'ascoltatore riformula i contenuti essenziali della comunicazione dell'altro, stimolando quest'ultimo a completare ed aggiungere elementi nuovi;
2. **verbalizzare**: è una forma di supporto verbale che si riferisce prevalentemente agli aspetti emozionali presenti nella comunicazione dell'altro e che tende a porre in risalto il significato soggettivo che questi ultimi attribuiscono a determinate esperienze;
3. **chiarificare**: è una forma di supporto verbale in cui chi ascolta pone interrogativi volti a delucidare quei messaggi che risultano vaghi, confusi o aperti ad interpretazioni differenti; il suo uso evita il rischio di risposte inadeguate, premature o dovute a una lettura errata della comunicazione dell'altro;
4. **esplorare le conclusioni**: è una forma di supporto verbale in cui l'insegnante sottolinea la natura delle relazioni che intercorrono tra le premesse e le conclusioni, evidenziando eventuali incoerenze o discrepanze, al fine di aiutare gli interlocutori a prendere in considerazione alternative, punti di vista più funzionali;
5. **strutturare la comunicazione**: è una forma di supporto verbale, simile alla precedente, in cui chi ascolta riordina i messaggi degli interlocutori in modo tale da rendere evidenti gli eventuali aspetti problematici;
6. **personalizzare**: è una forma di supporto verbale in cui chi ascolta aiuta l'interlocutore a comprendere il proprio grado di responsabilità nel rendere insoddisfacenti determinate situazioni;

tramite il personalizzare, l'interlocutore può invece rendersi conto della parte che ha nel creare e peggiorare le situazioni sperimentate come problematiche.

Gli aspetti non verbali del comportamento che facilitano un buon ascolto sono:

- mantenere il contatto oculare;
- movimenti del capo che indichino incoraggiamento;
- rispecchiare le espressioni mimiche dell'interlocutore per mostrare empatia; ciò andrebbe fatto con discrezione, poiché spesso gli interlocutori usano espressioni facciali che non descrivono affatto alla lettera i loro stati d'animo;
- assumere una postura calda e aperta, sporgendosi lievemente verso l'interlocutore;
- dare incoraggiamento verbale quando si verificano delle pause nell'eloquio dell'interlocutore.

## 2. Il messaggio-io

Strettamente legata all'ascolto attivo è questa seconda tecnica, che si rivela utile in alcune situazioni particolarmente problematiche da gestire per gli insegnanti.

In questo caso, infatti, il cuore del problema non è costituito dall'alunno in sé, ma dall'insegnante e dalla sua incapacità di accettare e gestire una situazione difficile e faticosa, quale ad esempio quella causata da allievi dal comportamento particolarmente trasgressivo o inaccettabile.

Può capitare che il docente, impossibilitato a svolgere tranquillamente il proprio lavoro, possa sentirsi frustrato, nervoso e sfiduciato nei confronti della sua attività; non può mettere in pratica l'ascolto attivo, poiché vive egli stesso una situazione di disagio, ma non può nemmeno fare finta che il problema non esista. In questo caso è importante che l'adulto si sforzi di comunicare il proprio disagio, attraverso un vero e proprio "confronto" con l'allievo, in cui esprimere liberamente sentimenti e bisogni.

Ancora una volta la comunicazione efficace può rivelarsi un'utile strategia per migliorare la relazione interpersonale. Si prenda l'esempio di uno studente particolarmente vivace, che disturba spesso le lezioni: le possibilità di intervento per l'insegnante sono molteplici. Potrebbe redarguirlo usando le seguenti parole: "Smettila subito di fare baccano" (comando), "Se non la smetti ti caccio fuori dall'aula" (minaccia); oppure ancora "Sei sempre il solito" (biasimo), "Fai così per attirare l'attenzione" (interpretazione). In tutti questi casi l'insegnante ha messo in atto una comunicazione inefficace, in quanto, puntando l'attenzione sull'allievo, lo ha criticato (terzo e quarto esempio).

o gli ha indicato il comportamento più giusto da adottare (primo e secondo esempio).

A questo tipo di messaggi, centrati sull'interlocutore e giudicanti ("messaggi-tu"), sono da preferire i "messaggi-io", che esprimono sentimenti e i bisogni di chi parla (in questo caso l'insegnante). Come approfondimento: tipologia di interventi direttivi inefficaci. È evidente che questo tipo di comunicazione può essere più difficile per l'adulto, che in questo modo si "mette allo scoperto", rivelando in parte le sue

debolezze e preoccupazioni. Si pensi a un messaggio-io come: "Quando ti comporti così mi fai innervosire e perdo la calma", oppure "Se continui a dondolare sulla sedia puoi cadere e farti male: mi fai spaventare".

Il docente comunica il proprio stato d'animo all'allievo: al centro della comunicazione non c'è più quest'ultimo con il suo comportamento problematico, ma l'insegnante con i suoi vissuti più autentici. Il confronto insegnante-alunno in questo modo è più onesto e può portare quest'ultimo a riflettere sul proprio comportamento e ad agire in modo più responsabile in futuro. Comunicare attraverso un messaggio-io significa dunque mettersi in gioco, cambiando il modo di rapportarsi agli altri e sforzandosi di essere il più onesti possibile.

### **3. Comunicazione non verbale**

L'azione più efficace è ascoltare l'interlocutore attivamente quando questi parla, in modo che tutta la nostra attenzione sia focalizzata non solo su ciò che udiamo, ma anche sul modo in cui le cose vengono dette, sul linguaggio che viene usato, sulle emozioni che vengono espresse e su ogni esitazione, imbarazzo o discrepanza.

Nell'ascolto attivo è importante anche imparare a osservare la comunicazione non verbale dell'interlocutore e le relative implicazioni, perché è attraverso l'osservazione di questi aspetti della comunicazione che l'insegnante può rendersi conto del messaggio o del sentimento che ne sono alla radice e che l'interlocutore non è stato in grado o ha avuto paura di esprimere con le parole. Mentre parla, per esempio, uno studente può manifestare un sentimento molto forte, attraverso l'espressione del volto, attraverso la postura o la mimica. Il volto è l'area del corpo attraverso la quale, nel modo più evidente e chiaro, vengono espressi i sentimenti, e il modo in cui lo studente fa uso, in particolare, del contatto oculare può dire molto sul suo stato d'animo. Ciò che segue è una sintesi dei diversi aspetti della comunicazione non verbale, aspetti di cui l'insegnante deve essere profondamente consapevole.

#### ***La postura***

La postura di un interlocutore può comunicare molti atteggiamenti diversi, come timidezza, paura o sconforto; queste sono indicate solitamente quando il corpo dell'interlocutore si ritrae o volta le spalle a chi sta ascoltando. D'altro canto, il capo chino, le spalle curve e l'evitamento del contatto oculare indicano un atteggiamento sottomesso o una certa tristezza. Il fatto che un interlocutore tenga braccia e gambe saldamente incrociate può indicare un certo grado di vulnerabilità o la paura ad aprirsi.

Certe persone cercano di comunicare autorità o status sociale nel modo in cui stanno sedute o in piedi, ma l'insegnante dovrebbe assicurarsi di disporre i posti a sedere in maniera equa; in questo senso, le sedie devono essere della stessa altezza e dello stesso tipo e devono venire collocate correttamente l'una rispetto all'altra. Ciò significa che le due persone non dovrebbero trovarsi così vicine da sentirsi a disagio (la distanza normale è di circa un metro) e che le sedie dovrebbero essere disposte in maniera leggermente angolata l'una rispetto all'altra, di modo che sia lo studente che

l'insegnante abbiano, di tanto in tanto, l'opportunità di interrompere il contatto oculare.

Quando le persone sono sedute direttamente l'una di fronte all'altra, esistono infatti minori possibilità di interrompere il contatto oculare. Inoltre, le sedie poste l'una di fronte all'altra possono ricordare una situazione di colloquio formale (l'interrogazione, per esempio).

### ***Il contatto oculare***

Se è troppo insistito, il contatto oculare tende a essere snervante per molti, specialmente quando arriva ad assomigliare a uno sguardo fisso. Vi dev'essere una certa abilità da parte dell'insegnante nel mantenere la giusta dose di contatto oculare, soprattutto perché questa quantità dipende in parte dai bisogni individuali di ciascun interlocutore, nonché dalla risposta di ciascuno. Gli interlocutori che si sentono ragionevolmente decisi e sicuri di sé saranno perfettamente in grado di mantenere il contatto oculare, mentre quelli spaventati o vulnerabili si troveranno più in difficoltà.

Può anche accadere che l'interlocutore eviti il contatto oculare quando è depresso o quando prova sentimenti come senso di colpa, vergogna o rinuncia. In generale, il contatto oculare indica interesse ed è collegato all'atto del prendere la parola nella conversazione.

### ***L'espressione facciale***

Ci siamo già riferiti al fatto che lo studente, nel racconto, possa registrare sentimenti forti come la rabbia, la tristezza o la gioia attraverso l'espressione facciale nello stesso modo in cui questo avviene tramite le parole che proferisce. Le prime impressioni che abbiamo delle altre persone sono solitamente basate sull'osservazione del volto e delle espressioni che questo manifesta. In vista di ciò, gli insegnanti debbono essere coscienti delle loro stesse espressioni facciali e dell'effetto che esse hanno sugli altri. Gli studenti sono spesso spaventati, apprensivi o comunque turbati e si preoccupano quindi di capire quanto l'insegnante sia disponibile, aperto e comprensivo. Tali atteggiamenti di sostegno e di assenza di giudizio possono essere scorti nel volto; e allo stesso modo lo sono gli atteggiamenti che denotano noia, impazienza, mancanza di interesse e di comprensione e incapacità di stabilire un reale contatto con l'interlocutore. Il nostro volto può trasmettere i nostri pensieri e i nostri sentimenti più reconditi; ecco perché è virtualmente impossibile fingere un interesse che non sia realmente presente.

### ***La mimica***

L'uso della mimica è un altro aspetto della comunicazione non verbale di cui non siamo completamente consapevoli. La mimica delle mani, in particolare, sembra spesso eccessiva e invadente e questo è un problema a volte associato al nervosismo che è proprio soprattutto della fase iniziale del rapporto. Ansia, tensione o agitazione possono fungere da amplificatori dell'uso della gesticolazione degli interlocutori e, di conseguenza, ciò può creare un'atmosfera sgradevole che viene percepita da entrambi.

## 4. Facilitare la narrazione

### 4.1. Risposte...

*Riflettere:* significa riaffermare il nocciolo, l'essenza di quel che l'altro ha detto, focalizzandosi sui sentimenti che ci sono dietro le parole. Per farlo, non dobbiamo uscire dallo sfondo delle affermazioni dell'altro, rimanere nell'ambito della sua struttura interna di riferimento. Significa riconoscere la validità, la verità, l'accuratezza e l'importanza del punto di vista dell'altro.

*Parafrasare:* la parafrasi si riferisce al processo di riformulare in modo più articolato il contenuto di quel che l'interlocutore ha detto: può essere utile ripetere letteralmente quello che l'altra persona ci ha detto, ma è meglio non abusarne. Consente all'altro di verificare se quanto sta dicendo è adeguato ed esprime correttamente quanto intende comunicare.

*Riassumere:* in questo contesto è utile come "risposta-ponte" o di "collegamento". Il riassunto può anche essere usato al termine di un incontro, all'inizio del successivo o per collegare due incontri. Se fatto accuratamente, offre all'interlocutore di passare in rassegna quanto è stato detto, di identificarsi e soffermarsi su alcune aree di preoccupazione. Inoltre permette agli alunni di rendersi conto che le loro esperienze, le loro emozioni e i loro pensieri sono stati valorizzati e riconosciuti dall'insegnante. Il riassunto permette di mettere in luce anche tutte le incoerenze. Per riassumere efficacemente sono necessarie tre cose:

1. Una comprensione accurata di quello che è stato detto;
2. Un'accurata selezione dei temi importanti e degli elementi chiave;
3. L'espressione verbale di tali elementi in un modo chiaro, diretto ed empatico.

*Trasmettere calore:* è un modo per facilitare l'esposizione di problemi delicati ed emotivamente carichi. Possiamo farlo SOLO SE siamo in grado di accettare quello che l'altro dice senza giudicarlo. Consente di trasmettere fiducia all'interlocutore che si sentirà maggiormente in grado di sostenere le proprie difficoltà. L'accettazione dell'altro non significa che l'insegnante debba *approvare* qualunque cosa egli faccia o dica! Bisogna separare il nostro punto di vista da quello altrui, soprattutto in fase di ascolto.

### 4.2. ...Domande

*Domande chiuse:* richiedono una risposta che consiste in un semplice sì/no o una risposta molto specifica. Danno poche opportunità o libertà nella scelta delle risposte. Vengono usate quando si ha bisogno di informazioni specifiche e hanno lo svantaggio di non sollecitare una comunicazione riflessiva o elaborativa.

*Perché?:* nel contesto dell'ascolto attivo sono problematiche, dato che spesso è difficile se non addirittura impossibile dare una risposta (facendo sentire l'interlocutore



sotto accusa); inoltre, possono spingere l'altro a mettersi sulla difensiva.

L'interlocutore potrebbe delegare a chi lo sta ascoltando tutte le risposte, a maggior ragione se questi viene concepito come un "esperto". Le domande "perché?" fanno sentire la persona spossata della sua capacità innata di chiarire, discutere e comprendere i propri problemi.

*Domande "affettive":* facilitano l'identificazione e l'espressione dei sentimenti e stimolano la riflessione e il pensiero. "Quindi deve essere stato un periodo carico di ansia e persino di paura per lei...".

*Domande allusive:* ci sono domande poste in modo tale da indurre una particolare risposta. Ecco alcuni esempi: "Non è una buona idea? Tua madre è sconvolta da questo comportamento? E' un buon piano d'azione, no? L'insegnante lo sa meglio di tutti, non è vero?"

*Domande multiple:* spesso facciamo molte domande tutte insieme. Queste domande sono imbarazzanti e inopportune e spesso hanno l'unico risultato di confondere l'interlocutore, specialmente se sentimenti negativi ne pregiudicano le risorse cognitive. Molto spesso si riesce a rispondere solo a una parte della domanda (generalmente l'ultima); inoltre fanno sentire di essere sotto interrogatorio e tendono a far emergere un sentimento difensivo. Alcune volte l'interlocutore chiede di ripetere la domanda, ma spesso si limita a dare una risposta vaga.

*Domande retoriche:* si tratta di domande che non richiedono alcun tipo di risposta. Alcuni esempi: "Chi non vorrebbe andare bene a scuola? Qual è il valore della vita se non ci si diverte un po'?" Queste domande non sono utili perché in realtà esprimono opinioni personali dell'ascoltatore e si rischia di imporre all'altro il nostro punto di vista. Se è l'interlocutore ad usarle, è utile problematizzarle e spingere alla riflessione sull'affermazione che contengono.

*Domande di scandaglio:* spesso l'interlocutore esprime la propria situazione e i propri sentimenti in modi che richiedono un'ulteriore rielaborazione. E' importante allora usare domande che invitino l'interlocutore a guardare al di là delle ovvietà che ha detto e a considerare le varie dimensioni/implicazioni nascoste. Possono essere espresse anche in modo non verbale (un cenno del capo, un'espressione di interesse...).

## Bibliografia

- Francescano, D., Putton, A., Cudini, S. (1986). *Star bene insieme a scuola*. Carocci, Roma.
- Franta, H., Colasanti, A. (1991). *L'arte dell'incoraggiamento*. NIS, Roma.
- Majello, C. (1995). *L'arte di comunicare*. Franco Angeli, Milano.
- Pacori, M. (2003). *I messaggi del corpo*. De Vecchi, Milano.
- Ricci Bitti, P., Zani, B. (1983). *La comunicazione come processo sociale*. Il Mulino, Bologna.
- Zani, B., Selleri, P., David, D. (1994). *La comunicazione*, NIS, Roma.
- Di Fabio, A. (1999). *Counseling*. Giunti, Firenze.
- Maggiolini, A. (1997). *Counseling a scuola*. Franco Angeli, Milano.
- Sclavi, M. (2003). *Arte di ascoltare e mondi possibili. Come uscire dalle cornici di cui siamo parte*. Bruno Mondadori, Milano.