

Gestione della comunicazione emotiva

PAROLE CHIAVE

INTELLIGENZA EMOTIVA



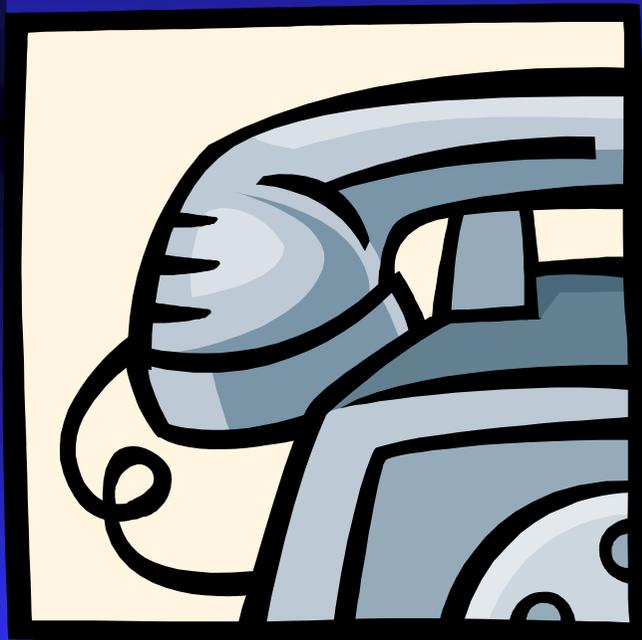
Dal libro *Intelligenza emotiva* di Daniel Goleman : *“L’empatia si basa sull’autoconsapevolezza: quanto più aperti siamo verso le nostre emozioni, tanto più abili saremo anche nel leggere i sentimenti altrui. Raramente le emozioni degli individui vengono verbalizzate: esse viaggiano su canali non verbali (tono voce, gesti, ecc.). Chi ha empatia, ha vantaggi nei rapporti”*

Perché è importante saper gestire l’intelligenza emotiva per il tutor? Per se stesso, perché questo gli permette di tenere sotto controllo le proprie emozioni, indirizzandole verso gli obiettivi da perseguire; nei confronti dei corsisti, perché aiuta a risolvere eventuali **conflitti** e a trovare il modo di coinvolgerli più attivamente nei processi didattici.

Gestione della comunicazione emotiva

PAROLE CHIAVE

Comunicazione



Il tutor comunica col suo gruppo di corsisti: il modo in cui lo fa influenza, in questi ultimi, l'immagine che essi hanno del tutor stesso. Nel caso della comunicazione in forum on-line, la comunicazione è gravata da contenuti emozionali che il tutor deve saper gestire, quando i partecipanti non ci riescono; solo così si può mantenere "pulito" l'aspetto didattico del forum. Oltretutto, si può cadere in un eccesso comunicativo, con conseguente ridondanza dell'informazione. E' compito del tutor fornire informazioni ai partecipanti al forum nella quantità che appare adeguata per lo scambio in corso.

Gestione della comunicazione emotiva

PAROLE CHIAVE

Empatia



Ci consente di sapere cosa prova un altro esser umano, per cui è importante in molti aspetti della vita, compreso quello professionale. Viene attuata grazie alla capacità di leggere i messaggi non verbali (tono della voce, gesti, espressione del volto, ecc). E' stata definita come *"la focalizzazione sul mondo interiore dell'interlocutore..."* e *"La capacità di leggere fra le righe, di captare le spie emozionali, di cogliere anche i segnali non verbali indicatori di uno stato"*.

E' ovvio che in un ambiente formativo integrato l'empatia ha un'importanza basilare: rafforza i legami e facilita dialogo, negoziazione e mediazione, così come individua rapidamente fattori che possono evolversi positivamente, specie se inseriti in ambienti collaborativi; questi vantaggi possono tradursi anche in una migliorata capacità di autoformazione.

Gestione della comunicazione emotiva

PAROLE CHIAVE

Emozione



Goleman riferisce il termine “emozione” a “un sentimento e ai pensieri, alle condizioni psicologiche e biologiche che lo contraddistinguono, nonché a una serie di propensioni ad agire”. Le emozioni sono molte e diversissime, e non abbiamo in nessuna lingua del mondo una ricchezza tale da poterle definirle in ogni loro sfumatura. Si discute su quali siano le emozioni “primarie”: si pensa a collera, tristezza, paura, gioia, amore, sorpresa, disgusto, vergogna come candidate più accreditate, ma ognuna di queste racchiuderebbe una gamma di “emozioni secondarie”, delle quali alcune davvero difficili da “collocare”.

Le emozioni sono universali e influenzano gli stati d’animo e, siccome lo stato d’animo influenza il rendimento delle persone, si capisce facilmente quanto sia necessaria una gestione oculata delle emozioni

Microprogettazione

Parole chiave

obiettivo:

l'obiettivo è il punto di partenza sia per il tutor che per chi si sta formando. In questo caso è il raggiungimento del "saper fare" qualcosa: per questo è importante che, sulla base di una sua definizione, si giunga a una negoziazione che lo individui in modo preciso. Una volta stabilito l'obiettivo, e avendo chiaro in partenza il tempo entro il quale lo si vuole raggiungere, il tutor può stilare una programmazione.



Microprogettazione

Parole chiave



Condivisione:

è una delle condizioni di base del processo formativo: se si vuole che esso proceda senza intoppi, gli obiettivi devono essere condivisi fra formatore e apprendente. Ovviamente la condivisione si può estendere a materiali, questioni irrisolte, ecc. per arricchire il corredo di esperienze di ogni corsista e implementare il patrimonio di acquisizioni che è base di ogni gruppo di formazione.

Microprogettazione

Parole chiave



Programmazione:

strumento di pianificazione fondamentale, esso definisce i passi verso l'obiettivo e i contenuti materiali della formazione. La programmazione costituisce un documento prezioso per elaborare la rotta che porterà all'evoluzione delle proprie competenze.

Microprogettazione

Parole chiave



facilitatore : altra parola ripresa nel forum, richiama l'opera quasi da "tessitore" fra i contenuti della formazione e il corsista: facilitare implica una rigenerazione in tutti e tre i costituenti dell'opera di formazione: i contenuti "rinascono" in una forma più assimilabile e fruibile dal corsista; il corsista "sale" ad un livello superiore di consapevolezza, "evolvendosi"; il tutor guida tale evoluzione lavorando su entrambi gli elementi precedenti: guida il corsista infondendogli fiducia e sicurezza, e attivando in lui i processi di comprensione, e sintetizza, elabora e seleziona i contenuti nelle modalità che gli appaiano più adeguate agli obiettivi da perseguire.

Microprogettazione

Parole chiave



competenza :

in parole povere, è il "saper fare" che deve essere raggiunto, secondo i dettami dell'obiettivo. Al tutor tocca l'elaborazione di strategie per svilupparla nel corsista, e la costruzione di strumenti per la verifica del livello di tale sviluppo.

Microprogettazione

Parole chiave



Rinnovamento:

è una delle chiavi dell'evoluzione e del progresso umano. Implica il coraggio del cambiamento, la tensione della sperimentazione e un'intuizione chiara e positiva di una struttura che è ancora di là da venire, le cui basi devono però essere gettate oggi.

Microprogettazione

Parole chiave



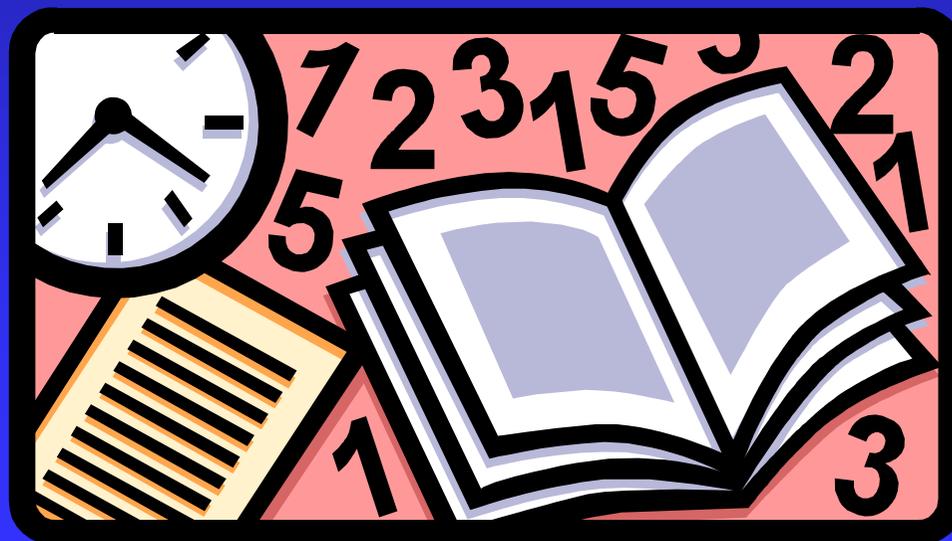
Motivare: è una delle azioni più importanti che il tutor deve esercitare sui suoi corsisti, allo scopo di attivare la consapevolezza dell'utilità e dell'importanza delle competenze che saranno apprese.

Microprogettazione

Parole chiave

bisogni formativi:

sono le esigenze di aggiornamento ed evoluzione di competenze manifestate nel contesto professionale in cui si opera.



Microprogettazione

Parole chiave



Cooperazione: il lavoro di gruppo offre vantaggi molteplici: amplia il ventaglio dei punti di vista, permette un maggiore scambio di esperienze e saperi, diminuisce l'ansia, migliora la capacità di negoziazione, esercita l'empatia, ecc.