Aprile-maggio 2026

- COMUNICAZIONE ASSERTIVA
- CORSO DI FORMAZIONE E DI AGGIORNAMENTO PER DOCENTI

- Direttrice del corso: Dirigente Scolastica Frighetto dott.ssa Iole Antonella
- Relatore del corso: esperto nell'arte della comunicazione Giovanni Melotto

DAL PIANO DI MIGLIORAMENTO ANNO SCOLASTICO 2025/2026

SECONDA PRIORITÀ: BENESSERE DELLA COMUNITA'

- **SCOLASTICA**
- **Sviluppo e valorizzazione delle risorse umane**

- **- Favorire la realizzazione di una comunicazione aperta e trasparente tra docenti, soprattutto quando si affrontano problemi (didattici, disciplinari, relazionali, ecc) degli studenti.**
- **-Utilizzare da parte di tutta la comunità scolastica un linguaggio che salvaguardi la dignità e il rispetto all'interno dell'ambiente scolastico.**

REALIZZAZIONE

- Il corso realizzato ha permesso di prendere in esame punti importanti della comunicazione assertiva

- Vedi allegato n 1: slide del formatore Giovanni Melotto

APPROFONDIMENTI

- Sono stati realizzati degli approfondimenti sull'uso delle parole, in particolare sulle parole da evitare nel rapporto con i ragazzi e sulle parole da evitare nel rapporto con gli adulti nell'ambito scolastico.
- (Allegati 2 e 3)

GIOVANNI MELOTTO



Cosa significa Comunicare?

Definiamola, o almeno proviamoci

GIOVANNI MELOTTO

Da un punto di vista psicologico, la comunicazione non è semplicemente lo scambio di parole, né la trasmissione meccanica di un messaggio da una mente all'altra. ***La comunicazione è il processo attraverso cui l'essere umano entra in relazione, cerca riconoscimento, costruisce significati condivisi, regola la distanza emotiva con gli altri e, in fondo, tenta di dare una forma comprensibile al proprio mondo interiore.***
Non comunichiamo soltanto per dire qualcosa: ***comunichiamo per essere visti, compresi, accettati, influenzare l'ambiente, proteggerci, appartenere, difendere la nostra identità o confermare il nostro valore.***

In altre parole, la comunicazione è uno degli strumenti fondamentali con cui l'essere umano organizza la propria esistenza relazionale. Attraverso di essa costruiamo il legame con l'altro, definiamo chi siamo, negoziamo il nostro posto nel mondo e cerchiamo continuamente una risposta implicita a domande profondissime: ***"Mi vedi?", "Mi riconosci?", "Capisci cosa provo?", "Per me c'è posto nella relazione?", "Posso fidarmi di te?", "Sono importante per qualcuno?".***

GIOVANNI MELOTTO

"La qualità della nostra vita dipende dalla qualità delle nostre relazioni con gli altri"

"La qualità delle relazioni che abbiamo con gli altri dipende dal modo in cui comunichiamo con gli altri"

Come si sviluppa?

GIOVANNI MELOTTO

Gli step che compongono la comunicazione, letti in modo serio e psicologicamente corretto, non sono soltanto “uno parla e l’altro ascolta”. In realtà il processo è più articolato, perché coinvolge mente, emozioni, relazione e interpretazione.

1. Sento qualcosa

2. Decido cosa fare

3. Lo trasformo in messaggio

4. Lo esprimo

5. L’altro lo riceve

6. Lo interpreta

7. Reagisce

8. Io leggo la sua reazione

9. Adatto la mia comunicazione

10. La relazione si modifica

I 5 assiomi della comunicazione

GIOVANNI MELOTTO

I 5 assiomi della comunicazione, formulati da Paul Watzlawick, Janet Beavin e Don Jackson nell'ambito della Scuola di Palo Alto, costituiscono una delle basi teoriche più solide e affascinanti della psicologia della comunicazione. Il loro valore risiede nel fatto che non descrivono semplicemente tecniche o strategie comunicative, ma individuano ***i principi strutturali attraverso cui la comunicazione umana prende forma all'interno delle relazioni. Vengono definiti "assiomi" perché rappresentano verità di fondo del comportamento comunicativo: dinamiche costanti, sempre presenti, che agiscono in ogni interazione umana, anche quando non ne siamo consapevoli.*** La loro importanza è enorme, perché ci aiutano a comprendere che comunicare ***non significa soltanto trasmettere informazioni, ma anche definire relazioni, attribuire significati, influenzare l'altro e costruire, nel bene o nel male, il clima emotivo dello scambio.*** In questa prospettiva, la comunicazione non appare più come un atto semplice e lineare, ma come ***un processo complesso, profondo e inevitabilmente relazionale***, in cui ogni comportamento assume valore di messaggio.

1. È impossibile non comunicare

GIOVANNI MELOTTO

Questo è forse l'assioma più famoso. ***Significa che, in presenza di un altro essere umano, ogni comportamento comunica qualcosa. Anche il silenzio comunica. Anche evitare lo sguardo comunica. Anche andarsene, sbuffare, restare fermi, rispondere in ritardo o non rispondere affatto sono forme di comunicazione.***

Dal punto di vista psicologico, questo assioma ci dice una cosa centrale: ***noi non comunichiamo solo quando vogliamo farlo, ma comunichiamo sempre.*** La nostra presenza, la nostra assenza, la nostra disponibilità o chiusura producono continuamente significato nella mente dell'altro.

Esempio:

Se una persona durante una discussione rimane in silenzio, non sta "non comunicando". Sta comunicando distacco, difesa, rifiuto, riflessione, paura o superiorità, a seconda di come l'altro interpreta quel silenzio.

2. Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione

GIOVANNI MELOTTO

Ogni messaggio contiene sempre due livelli. ***Il primo è il contenuto, cioè ciò che viene detto. Il secondo è la relazione, cioè il modo in cui quel contenuto definisce il rapporto tra chi parla e chi ascolta.***

In pratica, ***non conta solo la frase, ma anche la posizione relazionale da cui quella frase viene pronunciata.*** Lo stesso contenuto può assumere significati molto diversi a seconda del tono, del contesto e della qualità della relazione.

Dal punto di vista psicologico, questo assioma è fondamentale perché mostra che le persone spesso litigano non tanto per il contenuto, ma per come si sentono trattate dentro quel contenuto.

Esempio:
“Puoi chiudere la porta?” può essere una richiesta gentile, un ordine, una critica mascherata o un gesto di fiducia. La frase è la stessa, ma il significato relazionale cambia tutto.

3. La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione

GIOVANNI MELOTTO

Questo è l'assioma più complesso, ma anche uno dei più interessanti. ***Significa che ciascuno, dentro una relazione, tende a leggere la comunicazione come una sequenza di causa-effetto in cui il proprio comportamento appare come reazione al comportamento dell'altro.***

In altre parole, ognuno "mette i punti" alla conversazione in modo diverso. ***Io penso di reagire a te, tu pensi di reagire a me. E così si crea un circuito.***

Dal punto di vista psicologico, questo assioma spiega molti conflitti cronici. Le persone non vedono il sistema relazionale in cui sono immerse, ma solo il pezzo che conferma la propria versione.

Esempio:
"Mi chiudo perché tu sei aggressivo."
"Sono aggressivo perché tu ti chiudi."
Entrambi leggono il proprio comportamento come effetto e quello dell'altro come causa. E il conflitto si autoalimenta.

4. Gli esseri umani comunicano sia con il modulo numerico sia con quello analogico

GIOVANNI MELOTTO

Con "modulo numerico", Watzlawick intende il linguaggio verbale, quindi le parole, il codice linguistico, il contenuto logico.
Con "modulo analogico", invece, intende tutto ciò che è non verbale e paraverbale: tono, espressione del viso, postura, ritmo, distanza, gestualità, silenzi.

Questo assioma ci dice che ***la comunicazione umana funziona sempre su due canali contemporaneamente.*** ***Le parole spiegano il contenuto, ma il non verbale definisce il clima emotivo e relazionale.***

Dal punto di vista psicologico, è qui che emergono molte incoerenze: ***una persona può dire "va tutto bene", ma il tono, il volto e il corpo possono comunicare il contrario. E l'altro, molto spesso, si fiderà più del livello analogico che di quello verbale.***

Esempio:
Dire "sono felice di vederti" con tono freddo e volto contratto crea una frattura tra messaggio verbale e messaggio emotivo. L'altro percepirà l'incongruenza.

Gli Elementi della Comunicazione



Comunicazione Verbale

- Le Parole
- Il Contenuto

Comunicazione Paraverbale

- Tono di Voce
- Ritmo e Volume
- Inflessioni

Comunicazione Non Verbale

- Gesti e Sguardi
- Espressioni Facciali
- Linguaggio del Corpo

GIOVANNI MELOTTO

GIOVANNI MELOTTO

5. Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari

GIOVANNI MELOTTO

Le relazioni comunicative si organizzano generalmente secondo due modalità.

La comunicazione simmetrica avviene quando i due interlocutori si pongono su un piano di sostanziale uguaglianza.
La comunicazione complementare avviene quando i due assumono posizioni differenti ma integrate, come per esempio guida e seguito, docente e allievo, genitore e figlio, manager e collaboratore.

Il problema non è la differenza in sé. ***Il problema nasce quando la simmetria diventa lotta per il potere, oppure quando la complementarità diventa rigidità, dominio o sottomissione.***

Dal punto di vista psicologico, questo assioma aiuta a capire che ogni relazione tende a organizzarsi secondo un equilibrio di posizioni. ***Quando quell'equilibrio si irrigidisce o si esaspera, la comunicazione si altera.***

Esempio:
In una coppia, due persone possono entrare in escalation simmetrica: uno alza il tono, l'altro lo alza ancora di più.
Oppure in una relazione complementare rigida, uno decide sempre e l'altro rinuncia costantemente a esprimersi.

Cosa complica la comunicazione?

GIOVANNI MELOTTO

La comunicazione si complica perché non è mai un semplice passaggio di informazioni da una persona all'altra, come se bastasse dire qualcosa perché l'altro la comprendesse esattamente nel modo in cui l'abbiamo pensata. In realtà, ***ogni scambio comunicativo è un processo molto più complesso, perché coinvolge contemporaneamente pensieri, emozioni, bisogni, aspettative, ricordi, timori, interpretazioni e dinamiche relazionali.*** In ogni interazione umana ***entrano quindi in gioco il nostro mondo interno, la nostra storia personale, il bisogno di essere riconosciuti e rispettati, lo stato emotivo del momento, la qualità della relazione che abbiamo con l'altro e il significato che attribuiamo a ciò che accade.*** Questo significa che non comunichiamo mai in modo neutro: comunichiamo sempre attraverso noi stessi. Ed è proprio per questo che la comunicazione può diventare così delicata e, a volte, così difficile. ***Molto spesso, infatti, il problema non nasce tanto dalle parole pronunciate in sé, ma da tutto ciò che si muove intorno a quel messaggio: il tono con cui viene detto, il momento in cui arriva, la ferita che tocca, il bisogno che attiva, la paura che risveglia o l'interpretazione soggettiva che genera nell'altro.*** In questo senso, comunicare non significa soltanto trasmettere un contenuto, ma entrare in una relazione viva, dove ogni parola passa attraverso filtri psicologici ed emotivi che possono facilitare la comprensione oppure complicarla profondamente.

1. Il mondo interno di chi comunica

GIOVANNI MELOTTO

La prima grande complicazione nasce dal fatto che nessuno comunica da una posizione neutra. ***Ogni persona entra in relazione portando con sé il proprio assetto psicologico: il proprio carattere, le proprie esperienze passate, i propri modelli affettivi, i bisogni di sicurezza, il rapporto con il rifiuto, il bisogno di approvazione, la paura del conflitto, il timore della svalutazione.*** Questo significa che quando parliamo non mettiamo in gioco solo parole, ma ***l'intera struttura della nostra personalità.*** Una persona sicura e centrata tenderà a comunicare con maggiore chiarezza e stabilità. Una persona più fragile, insicura o ferita, invece, potrà interpretare male, reagire in modo difensivo oppure esprimersi con rigidità, eccessiva cautela o aggressività. ***In altre parole, la comunicazione è sempre influenzata da chi siamo interiormente in quel momento e da come siamo stati costruiti psicologicamente nel tempo.***

2. L’ego e il bisogno di proteggere la propria immagine

GIOVANNI MELOTTO

L’ego complica profondamente la comunicazione quando trasforma il dialogo in un terreno di difesa dell’immagine di sé. ***In una comunicazione matura io entro nella relazione per capire, farmi capire, chiarire, costruire. In una comunicazione dominata dall’ego, invece, entro per difendermi, non perdere faccia, non sentirmi inferiore, non essere contraddetto, non essere messo in discussione.*** Questo produce una distorsione continua: ***non ascolto davvero l’altro, ma cerco segnali di attacco, di giudizio o di svalutazione. Appena li percepisco, reagisco. Il bisogno di avere ragione, di prevalere, di giustificarsi continuamente o di non ammettere l’errore nasce spesso da qui.*** Quando l’ego prende il comando, la relazione non è più uno spazio di incontro, ma ***uno spazio di autoprotezione.*** E ***quando due ego si difendono contemporaneamente, la comunicazione diventa rigida, competitiva e sterile.***

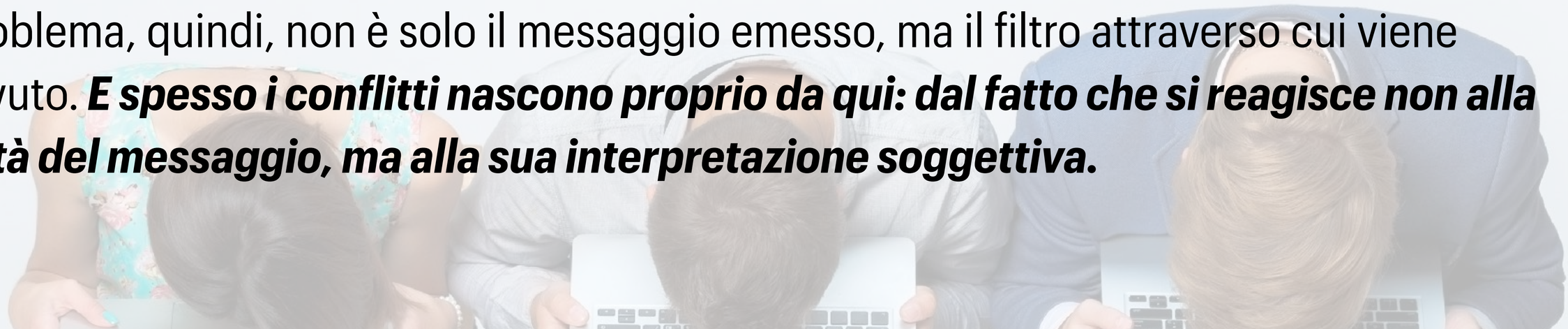
3. Le emozioni non regolate

Le emozioni rappresentano un'altra grande variabile di disturbo. ***Rabbia, paura, ansia, vergogna, frustrazione, gelosia, senso di colpa, risentimento o delusione alterano il modo in cui leggiamo la realtà e il modo in cui esprimiamo noi stessi. Quando siamo emotivamente molto attivati, la nostra capacità di pensare in modo lucido si riduce.*** Diventiamo più impulsivi, più sensibili al tono dell'altro, ***più inclini a interpretare il messaggio in modo personale o minaccioso.*** Una persona arrabbiata ascolta meno e reagisce di più. Una persona impaurita tende a chiudersi, evitare o compiacere. Una persona ferita può leggere come aggressione anche una semplice osservazione. ***Questo significa che comunicare bene non dipende solo dalle parole, ma anche dal livello di regolazione emotiva che possediamo. Se non sappiamo gestire ciò che proviamo, rischiamo di parlare dal dolore, dalla rabbia o dalla paura invece che dalla lucidità.***

4. I filtri cognitivi e interpretativi

GIOVANNI MELOTTO

La comunicazione si complica anche perché nessuno percepisce il messaggio dell'altro in modo oggettivo. ***Ognuno lo filtra attraverso schemi mentali, convinzioni, aspettative, pregiudizi, esperienze pregresse e memorie emotive.*** In altre parole, non ascoltiamo solo ciò che l'altro dice, ***ma ciò che il nostro sistema psicologico ci fa credere che l'altro stia dicendo.*** Se una persona è convinta di non essere apprezzata, tenderà a cogliere segnali di svalutazione anche dove non ci sono. Se una persona ha paura del rifiuto, leggerà più facilmente distanza e chiusura negli altri. ***Questo spiega perché lo stesso messaggio può essere interpretato in modi completamente diversi da persone diverse.*** Il problema, quindi, non è solo il messaggio emesso, ma il filtro attraverso cui viene ricevuto. ***E spesso i conflitti nascono proprio da qui: dal fatto che si reagisce non alla realtà del messaggio, ma alla sua interpretazione soggettiva.***



il Cinema insegna®

formazione con i film



5. La mancanza di chiarezza interna

GIOVANNI MELOTTO

Molte persone comunicano in modo confuso non perché siano incapaci di esprimersi, ma perché ***non hanno prima fatto chiarezza dentro di sé. Se io non so bene cosa provo, cosa voglio, cosa mi ha ferito, di cosa ho bisogno o quale obiettivo relazionale desidero raggiungere, il mio messaggio uscirà inevitabilmente impreciso.*** Potrò essere ambiguo, contraddittorio, passivo-aggressivo, prolisso o poco incisivo. La chiarezza comunicativa nasce quasi sempre da una chiarezza interiore. Quando questa manca, le parole diventano poco strutturate e l'altro fatica a capire. ***Molti dialoghi si inceppano proprio perché chi parla non ha ancora organizzato il proprio vissuto mentale ed emotivo. In questo caso il problema non è la tecnica comunicativa, ma la mancata elaborazione interna.***

6. La scarsa capacità di ascolto autentico

GIOVANNI MELOTTO

Uno dei motivi più forti per cui la comunicazione si complica ***è che le persone ascoltano poco e male. Ma non perché siano sempre disinteressate: spesso ascoltano male perché sono troppo occupate a difendersi, a interpretare, a preparare la risposta, a correggere l'altro o a cercare conferma della propria visione. L'ascolto autentico richiede una sospensione dell'ego, una certa stabilità emotiva e una reale disponibilità a lasciarsi toccare da ciò che l'altro porta.*** Quando questo non accade, ***il dialogo diventa una sovrapposizione di monologhi. Ognuno parla, ma pochi si sentono realmente compresi. E quando una persona non si sente compresa, tende a irrigidirsi, ripetersi, alzare il tono o ritirarsi. Da qui nascono molte escalation relazionali.***

GIOVANNI MELOTTO

7. L’incoerenza tra verbale, non verbale e paraverbale

GIOVANNI MELOTTO

La comunicazione umana non passa soltanto dalle parole. ***Passa anche dal tono di voce, dalla velocità, dal volume, dall’espressione del volto, dallo sguardo, dalla postura, dalla distanza fisica, dai silenzi, dal tempo che dedichiamo all’altro. Quando questi livelli non sono coerenti tra loro, si crea una frattura che genera insicurezza nell’interlocutore.***
Per esempio, posso dire “sono tranquillo” con una voce tesa, il volto contratto e i movimenti rigidi. In questo caso il messaggio verbale viene smentito dal resto. ***L’altro percepirà l’incongruenza e avrà difficoltà a fidarsi pienamente di ciò che ascolta. La coerenza comunicativa è fondamentale perché crea affidabilità. L’incoerenza, invece, crea confusione, ambiguità e sospetto.***

8. Il peso della storia relazionale

GIOVANNI MELOTTO

Non comunichiamo mai nel vuoto. Ogni dialogo avviene dentro una storia. Se tra due persone esiste fiducia, rispetto e continuità affettiva, anche un confronto difficile può essere gestito meglio. Se invece quella relazione è già stata segnata da ferite, delusioni, manipolazioni, tradimenti, svalutazioni o incomprensioni ripetute, ogni nuova comunicazione sarà inevitabilmente condizionata da quella memoria relazionale. In questi casi le persone non ascoltano soltanto ciò che viene detto oggi, ***ma lo confrontano inconsapevolmente con ciò che è già accaduto ieri. Una frase neutra, in una relazione ferita, può essere letta come pericolosa.*** Un silenzio può essere interpretato come punizione. Un limite può sembrare rifiuto. ***La storia relazionale, quindi, modifica profondamente il significato dei messaggi presenti.***

9. Le dinamiche di potere e la paura delle conseguenze

GIOVANNI MELOTTO

La comunicazione si complica molto quando all'interno della relazione esiste un disequilibrio di potere, reale o percepito. ***Se temo il giudizio dell'altro, se dipendo dal suo consenso, se penso che esprimermi liberamente possa farmi perdere approvazione, amore, ruolo, posizione o sicurezza, allora non comunicherò in modo autentico.*** Potrò trattenere, omettere, adattarmi, compiacere o parlare in modo eccessivamente prudente. ***Questo accade spesso nei rapporti gerarchici, nelle relazioni affettive squilibrate, nei contesti familiari dove il conflitto è vissuto come pericoloso o nelle organizzazioni in cui il dissenso non è tollerato.*** In queste situazioni, la comunicazione non è più libera, ma condizionata dalla paura delle conseguenze. ***E dove c'è paura, la verità tende a ridursi.***

10. La fretta e la povertà del contatto contemporaneo

GIOVANNI MELOTTO

Nel mondo di oggi la comunicazione è complicata anche dalla velocità. ***Si parla troppo in fretta, si risponde troppo in fretta, si interpreta troppo in fretta. La comunicazione digitale, i messaggi brevi, la costante esposizione a stimoli e la riduzione del tempo di elaborazione rendono più facile il fraintendimento.*** Quando manca il tempo per ascoltare, per osservare il non verbale, per contestualizzare, per fare domande e per verificare, i messaggi diventano più poveri e più esposti a distorsioni. ***La fretta impoverisce la relazione, e una relazione impoverita comunica peggio.***

11. Il bisogno di essere capiti senza saper spiegare

GIOVANNI MELOTTO

Un’altra grande complicazione sta nel fatto che molte persone desiderano profondamente essere comprese, ***ma non possiedono strumenti sufficienti per spiegarsi bene. Sentono molto, ma verbalizzano poco. Pretendono vicinanza, ma comunicano in modo chiuso. Si aspettano intuizione dall’altro, ma non esplicitano bisogni, ferite o aspettative. Questo genera frustrazione, perché l’altro viene spesso accusato di “non capire”, quando in realtà non ha ricevuto messaggi abbastanza chiari.*** ***La comunicazione matura richiede anche la capacità di tradurre il proprio mondo interno in una forma che l’altro possa comprendere senza essere costretto a indovinare.***

12. La mancanza di responsabilità comunicativa

GIOVANNI MELOTTO

Infine, ***la comunicazione si complica quando le persone parlano senza assumersi la responsabilità dell'effetto che producono.*** Molti pensano: "Io ho detto la verità, quindi basta così". Ma comunicare bene non significa solo dire ciò che si pensa. Significa anche considerare come, quando e in che stato relazionale lo si dice. La verità detta in modo umiliante, aggressivo o disorganizzato non costruisce relazione. ***La responsabilità comunicativa implica consapevolezza dell'impatto. Significa comprendere che ogni messaggio non ha solo un contenuto, ma produce un effetto emotivo nell'altro. Questo effetto determina poi la risposta emotiva dell'altro e determina la qualità relazionale.***

Il potere del Paraverbale nella comunicazione

GIOVANNI MELOTTO

Dal punto di vista tecnico, il paraverbale funziona perché la voce trasmette informazioni che il cervello dell'interlocutore elabora molto rapidamente, spesso prima ancora di soffermarsi sul contenuto semantico delle parole. In altre parole, ***mentre il verbale dice che cosa stiamo comunicando, il paraverbale suggerisce come dobbiamo interpretarlo: se come un messaggio sicuro, incerto, autorevole, minaccioso, accogliente, nervoso, competente o fragile.*** La ricerca sulle caratteristiche paralinguistiche mostra che i tratti vocali influenzano in modo diretto i giudizi valutativi e la persuasione, e che la voce viene giudicata molto rapidamente soprattutto lungo due grandi dimensioni: **fiducia** e **dominanza**.

La voce non trasporta solo un contenuto, ma costruisce una percezione. Se il tono è stabile, il ritmo è governato, le pause sono ben gestite e l'intonazione non è dispersiva, l'interlocutore tende a percepire maggiore controllo, maggiore presenza e quindi maggiore sicurezza. Al contrario, una voce troppo veloce, spezzata, esitante, monotona o eccessivamente alta può far percepire tensione, insicurezza o scarsa padronanza, anche quando le parole sono corrette. ***Alcuni studi mostrano, per esempio, che caratteristiche vocali come il volume, il pitch, il ritmo e l'intonazione incidono sulle percezioni di dominanza, sicurezza e fiducia; inoltre, un'intonazione discendente è stata associata a maggiore percezione di sicurezza del parlante.***

Per questo, quando parliamo di leadership, autorevolezza o assertività, il paraverbale diventa decisivo. Una persona può dire una frase perfettamente costruita, ma se la pronuncia con una voce incerta, stretta, accelerata o tremolante, l'impatto relazionale del messaggio si indebolisce. Viceversa, anche un messaggio semplice può acquistare forza se è sostenuto da una voce centrata, chiara, ben appoggiata e ben modulata. ***In altre parole, la sicurezza non viene percepita soltanto da ciò che diciamo, ma da come il nostro sistema vocale comunica controllo di sé.*** Questo non significa "recitare", ma rendere coerente il contenuto con la forma vocale che lo accompagna.

Il potere del Paraverbale nella comunicazione

GIOVANNI MELOTTO

il paraverbale si fonda soprattutto su sei leve tecniche.

- *La prima è il **tono/intonazione**: variazioni troppo instabili possono trasmettere insicurezza, mentre un'intonazione governata dà struttura e credibilità.*
- *La seconda è il **volume**: troppo basso può comunicare ritrazione, troppo alto aggressività; un volume pieno ma misurato comunica presenza.*
- *La terza è la **velocità**: parlare troppo in fretta riduce autorevolezza e comprensione, mentre un ritmo ben regolato fa percepire padronanza.*
- *La quarta è la **pausa**: chi sa fermarsi non appare debole, ma padrone del messaggio.*
- *La quinta è il **timbro**: una voce ben appoggiata e meno schiacciata tende a risultare più solida.*
- *La sesta è l'**accentuazione**, cioè la capacità di dare rilievo alle parole importanti, guidando l'attenzione dell'ascoltatore. Questi elementi rientrano precisamente negli aspetti prosodici e paralinguistici studiati nella letteratura.*

FRASI DA EVITARE FRA ADULTI

1. Frasi che denotano mancanza di professionalità o insubordinazione

- **"Questo non è il mio lavoro"** (riferito ad attività di vigilanza o collaborazione previste dal CCNL).
- **"Ho sempre fatto così, non cambio metodo"** (rifiuto del Piano Triennale dell'Offerta Formativa - PTOF).
- **"Il preside/dirigente non ne capisce nulla di didattica"** (frase offensiva che mina il rapporto gerarchico).
- **"Non ho letto la circolare"** (l'ignoranza delle circolari non esime dalla responsabilità).

2. Frasi che minano l'organizzazione e la responsabilità

- **"Arrivo in ritardo, tanto non se ne accorge nessuno"** (l'irresponsabilità è fonte di procedimenti disciplinari).
- **"Non posso farci niente se gli alunni non imparano"** (rifiuto della responsabilità pedagogica).
- **"Il corso di formazione è solo una perdita di tempo"** (rifiuto della formazione obbligatoria).
- **"Perché lui sì e io no?"** (confronto diretto e polemico con altri colleghi).

3. Frasi da evitare davanti a genitori o colleghi o studenti

- **"Ha ragione lei, il dirigente scolastico ha sbagliato"** (svilire il dirigente davanti all'utenza).
- **"Tanto il dirigente non conta nulla, decido io"** (atteggiamento arrogante).
- **"Quella classe è disperata, non so come gestirla"** (dimostra ammissione di incapacità professionale).
- **Il dirigente non ha deontologia professionale** verso gli Organi Collegiali (implica mancanza di conoscenze delle norme che regolano il rapporto di lavoro).

Cosa dire invece? (Approccio costruttivo)

Invece di frasi ostili, è più proficuo utilizzare un approccio basato sul dialogo, focalizzandosi su:

- **Proposte alternative:** "Ho analizzato la circolare, propongo di gestire la situazione in questo modo..."
- **Richiesta di chiarimenti:** "Non mi è chiaro il passaggio X, potrebbe fornirmi maggiori dettagli?"
- **Focus sulla soluzione:** "Per risolvere il problema della classe Y, ho intenzione di adottare la strategia Z".

LE FRASI DA NON DIRE AGLI STUDENTI

Qui trovi 10 frasi molto diffuse che, secondo molti psicologi, possono danneggiare la fiducia, con una possibile alternativa più utile. Non sono formule obbligatorie, ma esempi da cui partire.

1. “Non combinerai mai niente”

Messaggio implicito: il tuo futuro è già fallito.

Sostituisci con: **“Adesso fai fatica, ma puoi lavorarci”**.

Così sposti l’attenzione sul presente e sulla possibilità di cambiare.

2. “Sei sempre il solito/la solita”

Generalizza ogni errore.

Sostituisci con: **“Questa volta non è andata bene, vediamo perché”**.

Parli di un episodio, non della tua intera personalità.

3. “Non sei capace”

Blocca qualsiasi tentativo.

Sostituisci con: **“Non ti riesce ancora, vuoi che ti aiuti a capire come fare?”**.

La parola “ancora” apre una porta invece di chiuderla.

4. “Gli altri sì che sono bravi, tu…”

Confronto costante che mina l’autostima.

Sostituisci con: **“Guardiamo cosa puoi imparare dagli altri, senza paragonarti”**.

Così trasformi il confronto in ispirazione, non in gara tossica.

5. “Esageri sempre, sei troppo sensibile”

Svaluta le emozioni.

Sostituisci con: **“Capisco che per te è importante, parliamone meglio”**.

Riconosci il sentimento, anche se non lo condividi del tutto.

6. “Non hai scuse”

Chiude ogni dialogo.

Sostituisci con: **“Hai delle responsabilità, ma voglio capire cosa è successo”**.

Unisci responsabilità e ascolto, invece di solo colpa.

7. “Deludi sempre le aspettative”

Messaggio: non sei mai abbastanza.

Sostituisci con: **“Qui non hai rispettato un impegno, come puoi rimediare?”**.

Ti concentri su un fatto concreto e su una possibile soluzione.

8. “Non fai mai niente di giusto”

Assoluto distruttivo.

Sostituisci con: **“In questa situazione hai sbagliato, la prossima volta cosa cambieresti?”**.

Inviti a riflettere e a migliorare.

9. “Sei un problema”

Colpisce l’identità, non il comportamento.

Sostituisci con: **“Questo tuo comportamento crea problemi, troviamo un’alternativa”**.

Separi la persona dall’azione.

10. “Così non ti vorrà mai nessuno”

Collega l’errore all’idea di non meritare affetto.

Sostituisci con: **“Alcuni atteggiamenti possono ferire gli altri, vuoi lavorarci?”**.

Parli di relazioni concrete, non del tuo valore come persona.