



Prot. n°2506-1.1.d

Salerno, 31/05/2017

**Ai docenti
Agli Atti**

Indagine sullo stile comunicativo dei docenti dell'IIS "Galilei - Di Palo"

La variabili dello stile comunicativo

Nel 1978, lo studioso Robert Norton classifica lo stile comunicativo di un individuo mediante undici variabili. Le prime dieci variabili di stile comunicativo sono dominante, drammatico, animato, aperto, preciso, polemico, rilassato, amichevole, attento e d'effetto. Ad esse si aggiunge l'undicesima variabile, ossia l'immagine comunicatore, che ha un significato particolare.

Esploriamo nello specifico gli aspetti caratteristici dello stile comunicativo che ciascuna variabile descrive.

Variabile	Descrizione
Dominante	I comunicatori dominanti sono associati con comunicatori influenti e autorevoli. Può essere visto come un comportamento comunicativo che abbassa il controllo degli altri.
Drammatico	Gli stili drammatici e animati esagerano i contenuti di comunicazione e si rivelano attraverso comportamenti di comunicazione ad alto impatto. In particolare, i comunicatori drammatici utilizzano le metafore, le fantasie, l'esagerazione, la manipolazione, il ritmo e altri dispositivi stilistici per alzare o diminuire l'importanza del contenuto comunicativo.
Animato	In particolare, un comunicatore animato volutamente utilizza enfasi vocale, gesti, posture e movimenti del corpo che adatta ai contenuti della comunicazione.
Preciso	Un comunicatore preciso è quello il cui comportamento comunicativo si concentra sulla precisione, la documentazione e la prova di quanto afferma o sostiene.
Aperto	Un comunicatore con stile aperto rivela i suoi veri sentimenti, le opinioni e le convinzioni in situazioni comunicative. Un tale individuo volontariamente fornisce informazioni personali su di sé durante l'interazione. Lo stile di comunicazione aperto può essere manifestato attraverso le espressioni facciali, il contatto con gli occhi, i gesti, la postura, gli spunti vocali e le scelte di parole appropriate. Un individuo il cui stile di comunicazione è ad alto contenuto di comportamento aperto può anche essere descritto come un comunicatore senza riserve, franco, schietto, accessibile, affabile, espansivo e socievole. Alcune ricerche hanno rilevato che un comunicatore aperto tende ad essere percepito come più attraente e più affidabile.



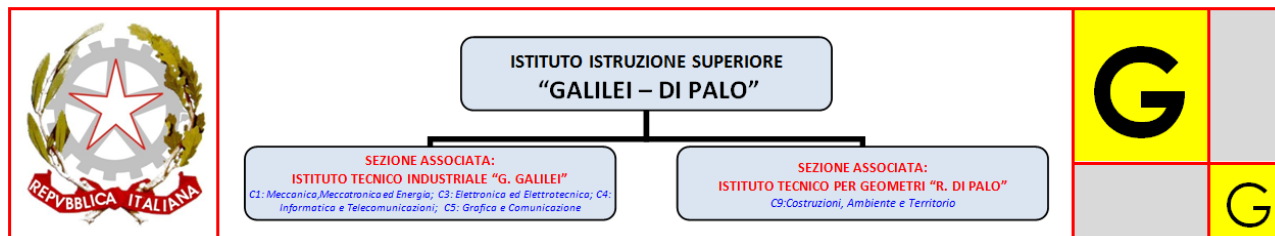
	rispetto a una persona di stile chiuso.
Polemico	L'individuo con questo stile fa spesso riferimento alla polemica. Un comunicatore polemico sostiene con forza le proprie posizioni sulle questioni controverse e ha difficoltà a interrompere la discussione, senza che il problema sia in via di risoluzione.
Rilassato	Questo stile si riferisce ad un individuo che è calmo, raccolto e relativamente libero da nervosismo e ansia in qualsiasi situazione comunicativa.
Amichevole	In questo intervallo si inseriscono tutti i comportamenti che vanno dall'assenza di ostilità fino alla profonda intimità. Le ricerche mostrano che lo stile amichevole è più caratteristico delle donne.
Attento	Lo stile attento riflette sensibilità sociale in situazioni comunicative. Questo stile si rivela attraverso comportamenti non verbali, come sorridere, annuire, mostrare un contatto visivo, avere una postura che accoglie e prestare ascolto interessato. Si tratta di persone con buona dose di empatia.
D'Effetto	Questa variabile particolare riguarda l'impressione che un comunicatore lascia a coloro che hanno ascoltato la sua comunicazione. Si tratta di comunicatori ad alto impatto, che lasciano il segno nell'uditorio. È dominata da caratteristiche non verbali e relazionali e fa affidamento al contenuto del messaggio.
Immagine del Comunicatore	Questa variabile può essere vista come un indice di uno stile comunicativo. Per definizione, è il modo in cui un comunicatore percepisce il proprio stile di comunicatore. Pertanto, l'immagine del comunicatore di un certo individuo è la valutazione generale dell'efficacia del suo stile di comunicazione.

Come si può notare, le prime dieci variabili si concentrano su alcune caratteristiche specifiche del comunicatore, mentre l'immagine del comunicatore è un indicatore della "bontà" del comunicatore stesso.

Il docente è un professionista che usa la comunicazione come strumento per raggiungere i propri obiettivi. Una comunicazione efficace ed attenta ai propri interlocutori facilita il processo di insegnamento-apprendimento, favorendo il successo formativo degli studenti. Pertanto, il docente rappresenta una figura professionale che può trarre giovamento da una indagine sullo stile comunicativo. Una siffatta indagine può renderlo consapevole del proprio modo di comunicare e di come questo venga percepito dai propri interlocutori. Un docente versatile è capace di adattare la propria comunicazione in molteplici situazioni, al fine di poter gestire contesti differenti, che vanno dalla classe irrequieta fino a quella poco reattiva.

Il Questionario

Il questionario per rilevare lo stile comunicativo si compone di 50 asserti (item), ciascuno dei quali è associato ad una scala Likert a 5 livelli, che riflettono il livello di adesione dell'intervistato a ciascuna delle affermazioni.



Analizziamo, in qualità di esempio, il seguente item.

Per essere cordiale, sostengo abitualmente le posizioni degli altri:

Per niente (1)	Poco (2)	Mediamente (3)	Molto (4)	Moltissimo (5)
----------------	----------	----------------	-----------	----------------

Ognuno degli asserti è legato ad una delle variabili dello stile comunicativo. In base a ciascuna risposta, le diverse variabili acquisiscono punteggi.

Al termine della somministrazione del questionario, ciascuna variabile comunicativa avrà raggiunto un punteggio medio specifico. Pertanto, sarà disponibile un profilo del comunicatore, come quello mostrato nella tabella seguente:

Variabile	Punteggio Min=1, Max=5
amichevole	2,75
effetto	2,75
rilassato	4
polemico	2,75
attento	3
preciso	2,5
animato	2,25
drammatico	2,5
aperto	2,5
dominante	3
immagine	3,4

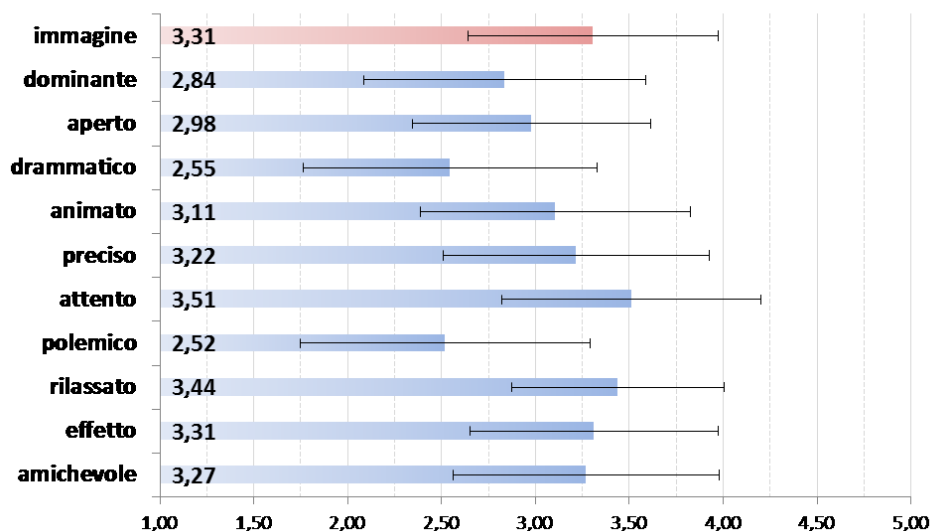
In questo caso il comunicatore appare prioritariamente "rilassato".

L'Indagine – fase 1

L'indagine ha coinvolto 71 docenti dell'IIS "Galilei – Di Palo", che hanno compilato il questionario appositamente predisposto mediante una pagina Web interattiva. Al termine della somministrazione, ciascun docente ha potuto visualizzare il proprio profilo di comunicatore (come in tabella precedente), avendo facoltà di salvarlo in formato elettronico o di stamparlo. I risultati sono stati raccolti in forma anonima in un apposito database e sono stati elaborati statisticamente.

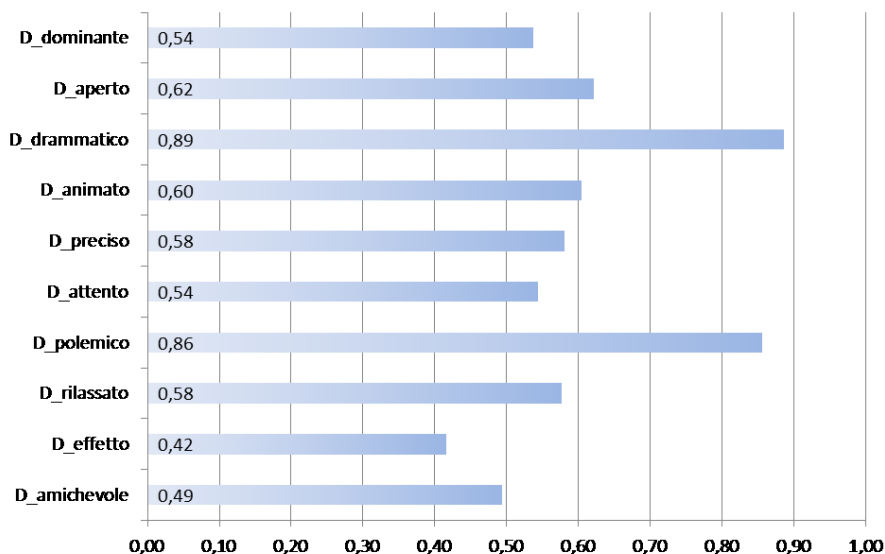
Dall'analisi statistica, si è potuto ricavare il valore medio di ciascuna delle variabili di stile comunicativo, con la relativa deviazione standard dalla media. Ne è risultato un profilo medio del docente del Galilei – Di Palo che è riassunto nel seguente grafico.

Stile comunicativo del docente - IIS Galilei



Le variabili che maggiormente caratterizzano il "docente del Galilei – Di Palo" sono "attento" (3,51), "rilassato" (3,44) e "d'effetto" (3,31), mentre quelle che trovano minore riscontro sono "drammatico" (2,55) e "polemico" (2,52). Mediamente, i docenti si considerano dei buoni comunicatori; difatti, il valore medio dell'immagine del comunicatore è 3,31. Tuttavia, se si analizza la differenza media tra il valore ottenuto da ciascuna variabile per ogni singolo docente e il valore dell'immagine del comunicatore che ciascun docente si è attribuito, si nota che vi sono variabili che sono molto correlate all'immagine del comunicatore ed altre che lo sono meno. Si consideri il seguente grafico che indica, per ciascuna variabile, la media delle differenze in valore assoluto tra il valore che essa assume per un intervistato e il valore dell'immagine del comunicatore di quello stesso intervistato.

Differenza tra Immagine del comunicatore e variabile dello stile comunicativo





Ad esempio, la differenza media (in valore assoluto) tra la variabile "d'effetto" e l'immagine del comunicatore è 0,42. Questo vuol dire che i docenti che si sono attribuiti un basso valore per questa variabile, hanno ottenuto un basso valore dell'immagine del comunicatore. Parimenti, un alto valore della variabile "d'effetto" è di solito associato ad un alto valore dell'immagine del comunicatore. Lo stesso dicasi per la variabile "amichevole" che ha una differenza media con l'immagine del comunicatore pari a 0,49. Viceversa, la variabile "drammatico" ha una differenza media con l'immagine del comunicatore pari a 0,89; un valore simile si registra per la variabile "polemico" (pari a 0,86). Questo vuol dire che mediamente c'è differenza tra il valore ottenuto per queste variabili e quello dell'immagine del comunicatore. Ad esempio, un alto valore della variabile "polemico" si lega di solito ad un basso valore dell'immagine del comunicatore e viceversa. Parimenti dicasi per la variabile "drammatico". In pratica, i docenti che sanno di essere drammatici e/o polemici non si reputano mediamente dei buoni comunicatori tanto quanto sostengono di esserlo i docenti che sono comunicatori d'effetto e amichevoli.

L'Indagine – fase 2

Il medesimo questionario è stato somministrato a 242 alunni dell'IIS Galilei – Di Palo, provenienti da tutte le classi (dalla prima alla quinta). Mentre ai docenti è stato chiesto di rispondere al questionario pensando a se stessi, agli alunni è stato chiesto di rispondere al questionario pensando al loro "docente ideale". Si tratta di un docente immaginario con il quale gli studenti riuscirebbero ad interagire in modo positivo. I risultati sono mostrati nella figura seguente.



Per la somministrazione gli studenti sono stati condotti in laboratorio ed hanno potuto svolgere il questionario online, attraverso pagina Web interattiva. I dati degli studenti, raccolti in forma anonima, sono stati salvati in un database specifico, per la successiva analisi.



ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE
"GALILEI – DI PALO"

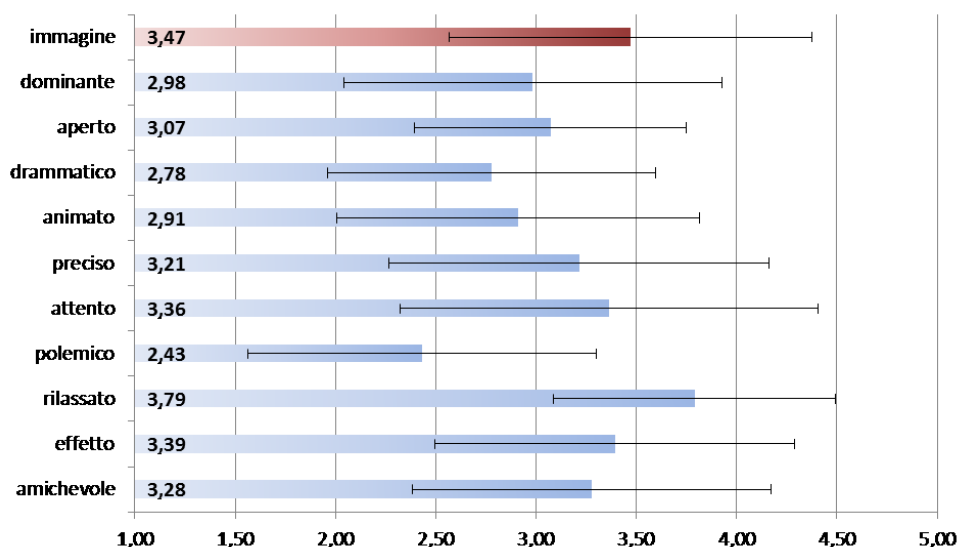
SEZIONE ASSOCIATA:
ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE "G. GALILEI"
C1: Meccanica, Meccatronica ed Energia; C3: Elettronica ed Elettrotecnica; C4:
Informatica e Telecomunicazioni; C5: Grafica e Comunicazione

SEZIONE ASSOCIATA:
ISTITUTO TECNICO PER GEOMETRI "R. DI PALO"
C9: Costruzioni, Ambiente e Territorio

G

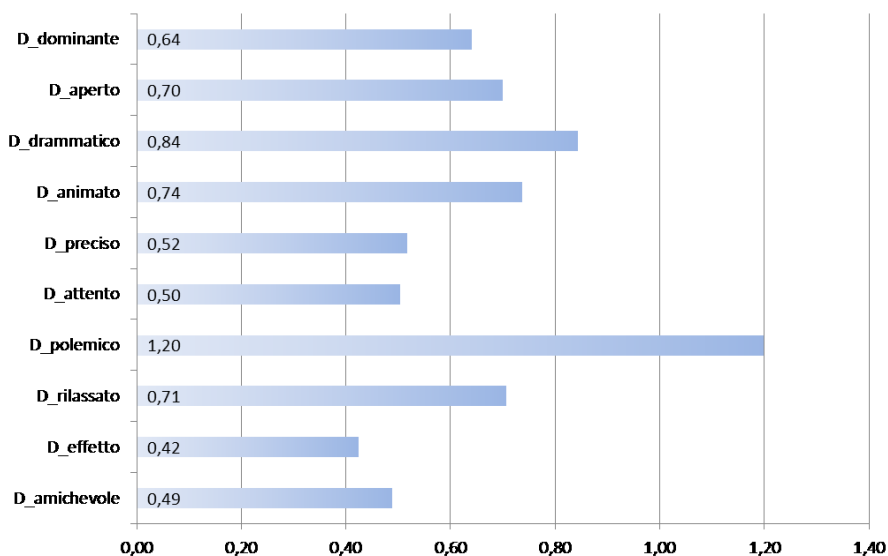
G

Stile comunicativo del "docente ideale" degli alunni dell'IIS Galilei



Dai risultati statistici emerge che il docente ideale per gli studenti è soprattutto "rilassato" (3,79), "d'effetto" (3,39) e "attento" (3,36). Viceversa, si allontana dal modello di docente ideale, quello che è caratterizzato da tratti polemici (2,43) e drammatici (2,78).

Differenza tra Immagine del comunicatore e variabile dello stile comunicativo



Anche per gli studenti, si può calcolare la differenza media (in valore assoluto) tra le singole variabili e l'immagine del comunicatore. Nel caso del docente ideale per gli studenti, le variabili che seguono maggiormente l'andamento dell'immagine del comunicatore sono "d'effetto" (0,42), "amichevole" (0,49) e "attento" (0,50). Pertanto, gli studenti associano una buona immagine di comunicatore a quei docenti che sono innanzitutto amichevoli, attenti e d'effetto. Le variabili il cui valore si discosta molto da quello dell'immagine del comunicatore



sono, nuovamente, "polemico" (1,20) e "drammatico" (0,84). Per gli alunni, queste variabili non sono associate ad un docente che è un buon comunicatore.

I risultati delle due prime fasi sono mostrati nelle seguenti tabelle.

Variabili che maggiormente caratterizzano i docenti del Galilei – Di Palo (secondo i docenti stessi)	Variabili che maggiormente caratterizzano il docente ideale secondo gli alunni del Galilei – Di Palo
<i>Attento(3,51), d'effetto(3,31), rilassato(3,44)</i>	<i>Attento(3,36), d'effetto(3,39), rilassato(3,79)</i>
Variabili che meno caratterizzano i docenti del Galilei – Di Palo (secondo i docenti stessi)	Variabili che meno caratterizzano il docente ideale secondo gli alunni del Galilei – Di Palo
<i>Drammatico(2,55), polemico(2,52)</i>	<i>Drammatico(2,78), polemico(2,43)</i>
Risultato: il profilo del docente del Galilei – Di Palo (per come egli stesso si vede) è vicino al profilo del docente ideale come percepito dagli studenti	

Variabili che maggiormente sono associate ad un buon comunicatore dai docenti del Galilei – Di Palo	Variabili che maggiormente sono associate ad un buon comunicatore dagli studenti del Galilei – Di Palo
<i>Amichevole(0,49), d'effetto(0,42)</i>	<i>Amichevole(0,49), attento(0,50), d'effetto(0,42)</i>
Variabili che meno sono associate ad un buon comunicatore dai docenti del Galilei – Di Palo	Variabili che meno sono associate ad un buon comunicatore dagli studenti del Galilei – Di Palo
<i>Drammatico(0,89), polemico(0,86)</i>	<i>Drammatico(0,84), polemico(1,20)</i>
Risultato: docenti ed alunni concordano nell'individuare le caratteristiche di quello che sostengono essere un buon comunicatore	

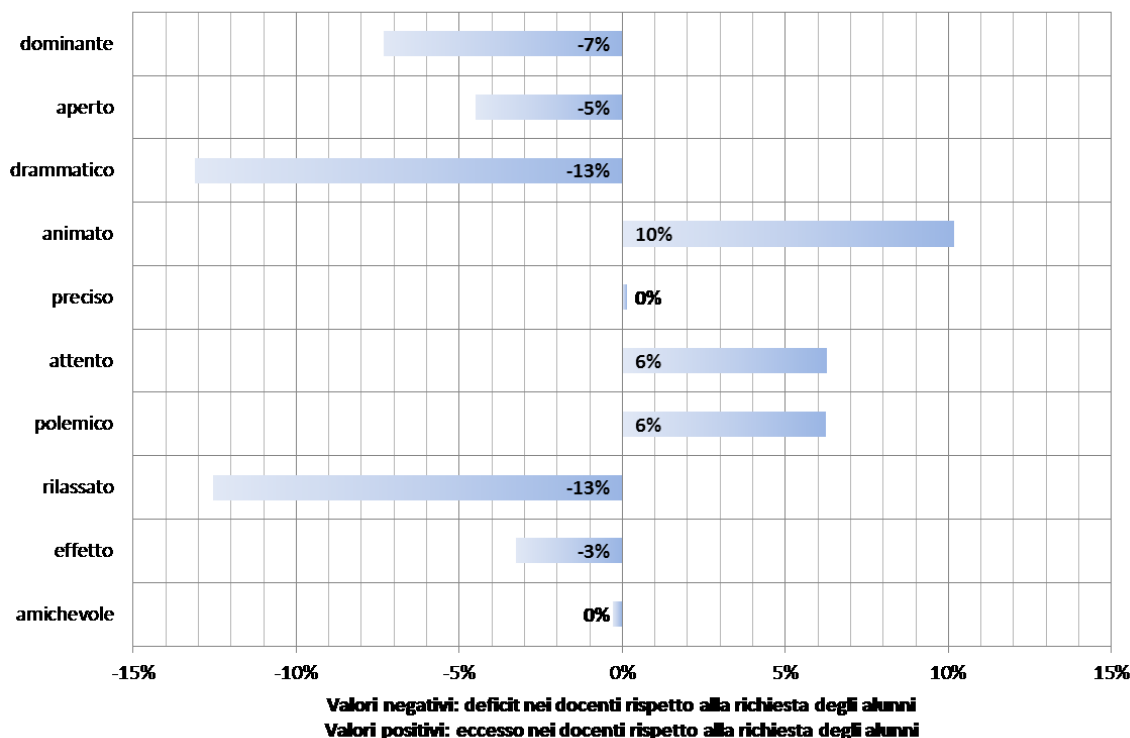
Allineamento tra lo stile comunicativo del docente "reale" e quello del docente "ideale"

Infine, si può confrontare il profilo medio del docente dell'IIS "Galilei – Di Palo" ed il profilo medio del docente ideale, secondo gli alunni dell'IIS "Galilei – Di Palo". Emerge il quadro mostrato nell'ultima figura, dove sono calcolate le differenze tra i valori medi ottenuti per ciascuna variabile dai docenti dell'IIS "Galilei – Di Palo" e i valori medi ottenuti dagli studenti pensando al loro docente ideale.

Quando la differenza ha un valore **negativo**, allora il valore di quella variabile per i docenti dell'Istituto è mediamente inferiore al valore che ha quella variabile nel docente ideale individuato dagli alunni. In altre parole, i docenti dovrebbero, in media, calcare maggiormente quella variabile dello stile comunicativo, per meglio allinearsi sulle "frequenze di ascolto" dei ragazzi. Viceversa, una differenza **positiva** indica che i docenti dell'istituzione scolastica hanno ottenuto un valore medio per quella variabile che generalmente supera il valore che gli studenti hanno fornito pensando al loro docente ideale. In questo caso, si tratta di caratteristiche dello stile comunicativo che il docente potrebbe mitigare, per avvicinarsi maggiormente al modo di comunicare che gli studenti reputano ottimale. Si noti come le tre variabili "amichevole", "d'effetto" e "attento", che sono considerate positive sia dai docenti, sia da gli studenti, hanno differenze minime. Ciò conferma che i giudizi di docenti ed alunni sulle caratteristiche del buon comunicatore sono piuttosto allineati.



Discrepanza tra giudizio dei docenti e degli alunni



L'Indagine – fase 3

Nella fase 3, i docenti hanno condotto gli alunni in laboratorio ed hanno chiesto loro di svolgere il questionario online, in modo anonimo, pensando al loro docente reale (ossia proprio al docente che ha chiesto loro di svolgere il questionario). Anche in questo caso, i dati sono stati raccolti in un database per la successiva analisi. In particolare, sono stati svolti 1234 questionari (ciascun alunno ha svolto il questionario più volte, per più docenti). Questi 1234 questionari sono riferiti a 33 docenti, che in precedenza avevano già svolto il questionario della fase 1 e si erano auto-descritti mediante le 11 variabili del test. Si sottolinea che non si è ritenuto utile procedere nel caso in cui un docente fosse stato descritto da meno di 12 test, per due motivi. In primis, per garantire una forma effettiva di anonimato agli alunni e poi per effettuare l'analisi solo con una statistica sufficiente.



← Come vedo me stesso.



→ Come mi vedono gli studenti.

È stato quindi operato un confronto tra:

- Come questi 33 docenti hanno descritto se stessi nella fase 1;
- Come gli alunni hanno descritto questi 33 docenti nella fase 3.

Per comprendere questo confronto, occorre introdurre alcune quantità:

Con d_i si indica il valore che il docente (d) ha attribuito a se stesso per la i -esima variabile del test Norton. Ad esempio d_1 è il valore che il docente ha dato a se stesso per la variabile amichevole, d_2 è il valore che il docente ha dato a se stesso per la variabile d'effetto e così via.

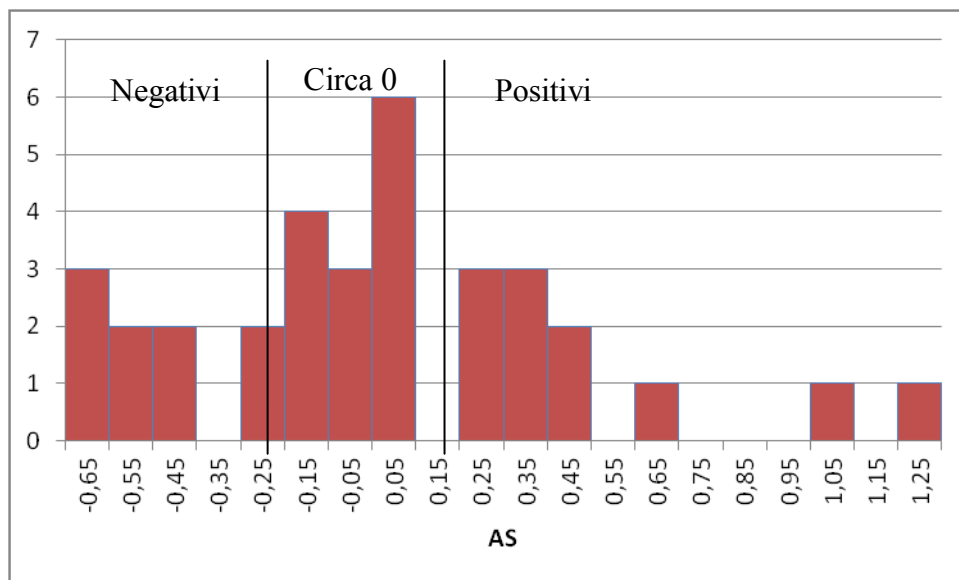
Con a_i si indica la media dei valori che gli alunni (a) hanno attribuito al docente per la i -esima variabile del test Norton. Ad esempio a_1 è la media dei valori che gli alunni hanno dato al docente per la variabile amichevole, a_2 è la media dei valori che gli alunni hanno dato al docente per la variabile d'effetto e così via.

A questo punto, per ciascun docente, si può calcolare la seguente quantità che possiamo chiamare "Stima":

$$AS = \frac{\sum_{i=1}^{11} (d_i - a_i)}{11} = \frac{(d_1 - a_1) + (d_2 - a_2) + \dots + (d_{11} - a_{11})}{11}$$

La stima non è altro che la media tra i valori che il docente si è attribuito e quelli che gli alunni gli hanno attribuito. Se i valori che il docente si è attribuito sono mediamente più grandi di quegli degli alunni, allora le differenze $d_i - a_i$ sono positive, viceversa sono negative.

Nella distribuzione dei 33 valori della stima (relativi ai 33 docenti) si possono individuare tre gruppi di docenti (vedi istogramma). Un primo gruppo con valori superiori a 0,25 per i quali si può ritenere il valore di AS come "positivo". Un gruppo di valori inferiore a -0,36 per i quali si può ritenere il valore di AS come "negativo". Un gruppo di valori compreso tra -0,18 e +0,13 per i quali AS si può considerare prossimo allo 0.



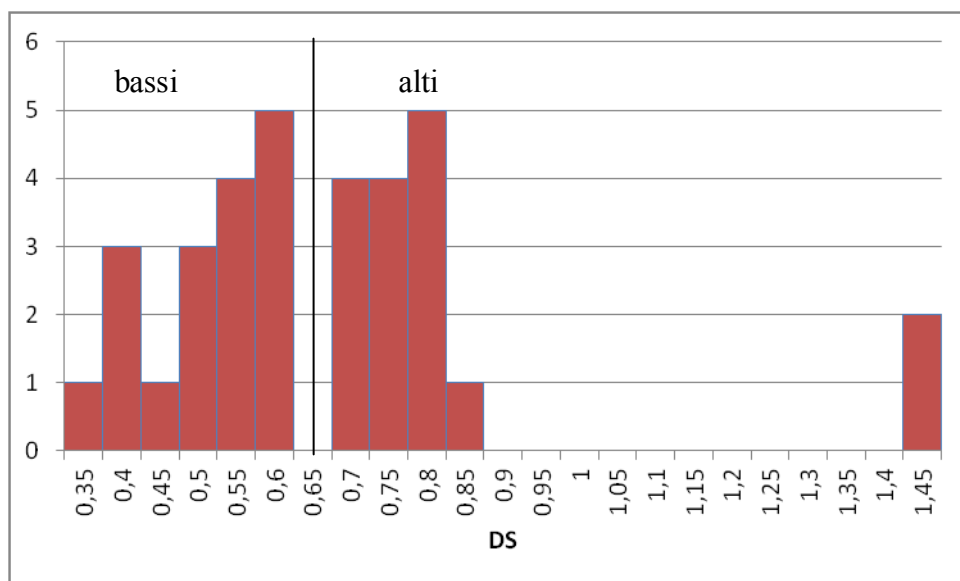
Si può introdurre anche un'altra quantità, detta "Deviazione Standard":

$$DS = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^{11} (d_i - a_i)^2}{11}} = \sqrt{\frac{(d_1 - a_1)^2 + (d_2 - a_2)^2 + \dots + (d_{11} - a_{11})^2}{11}}$$

Questa quantità indica quanto in media il giudizio dei docenti su se stessi si è discostato da quello degli alunni sui docenti. Tale quantità non mostra se la differenza è positiva o negativa.

La distribuzione di questa quantità presenta chiaramente due gruppi di docenti. Vi è un gruppo di docenti per i quali il valore è maggiore di 0,70 ed arriva fino a 0,85. Vi sono inoltre 2 docenti con valori molto alti (prossimi a 1,5).

Vi è poi un secondo gruppo di docenti per i quali i valori sono bassi (da 0,40 a 0,65). Il valore medio di DS è pari a 0,70. Pertanto viene naturale considerare i valori da 0,70 in poi come "alti" e quelli da 0,65 in giù come "bassi".



Ciascun docente, in base ai valori di *AS* e *DS*, può essere collocato in una delle seguenti cinque categorie:

Categoria	Valore AS	Valore DS	Descrizione	Casi rilevati
1.	Positivo ($AS > 0,25$)	Alto ($DS > 0,70$)	Si tratta di docenti che si giudicano in modo molto diverso da come li giudicano gli alunni. In particolare tendono ad attribuirsi aspetti positivi più di quanto non facciano gli alunni.	7 (21,2%)
2.	Prossimo a 0 ($-0,18 < AS < 0,13$)	Alto ($DS > 0,70$)	Si tratta di docenti che si giudicano in modo opposto a come li giudicano gli alunni. In particolare tendono ad attribuirsi valori alti in variabili per le quali hanno valori bassi per gli studenti e viceversa.	4 (12,1%)
3.	Prossimo a 0 ($-0,18 < AS < 0,13$)	Basso ($DS < 0,65$)	Si tratta di docenti che si giudicano in modo analogo a come vengono giudicati dagli alunni. In questo caso i due giudizi coincidono in linea generale.	10 (30,3%)
4.	Negativo ($AS < -0,36$)	Alto ($DS > 0,70$)	Si tratta di docenti che si giudicano in modo molto diverso da come li giudicano gli alunni. In particolare tendono ad attribuirsi aspetti negativi più di quanto non facciano gli alunni.	5 (15,2%)



5	Positivo o Negativo	Basso	È una categoria residuale. Si tratta di docenti che non si sono dichiaratamente sovrastimati o sottostimati rispetto alla descrizione degli alunni, tuttavia non si può affermare che ci sia una buona corrispondenza tra come si sono descritti e come sono stati descritti. In generale si nota un accordo per molte variabili ed una discrepanza forte per una o due variabili.	7 (21,2%)
---	---------------------	-------	--	--------------

Proseguendo con l'indagine, per ciascuna variabile che descrive lo stile comunicativo del docente (amichevole, d'effetto, ...) si possono considerare tutte le 33 differenze $d_j - a_j$, (questa volta l'indice j è riferito ai 33 docenti che hanno concluso l'indagine). Per il docente j , la quantità d_j rappresenta il valore della variabile che il docente (d) si è assegnato, mentre a_j rappresenta il valore medio della variabile in base al giudizio degli alunni (a). Si può quindi calcolare il valore medio di tutte queste 33 differenze per ciascuna delle 11 variabili.

Ad esempio, fissata la variabile "amichevole" si può calcolare:

$$D_{amichevole} = \frac{\sum_{j=1}^{33} (d_j - a_j)}{33} = \frac{(d_1 - a_1) + (d_2 - a_2) + \dots + (d_{31} - a_{31})}{33}$$

Altrettanto si può fare per le altre variabili.

Questi valori medi sono riportati nella seguente tabella.

Variabile	Valore medio (D)	Tendenza del docente
Amichevole	0,264	Sovrastima
Effetto	0,108	Lieve sovrastima
Rilassato	-0,133	Lieve sottostima
Polemico	-0,166	Sottostima
Attento	0,491	Sovrastima
Preciso	-0,095	Coincidenza
Animato	0,228	Sovrastima
Drammatico	-0,008	Coincidenza
Aperto	0,168	Lieve sovrastima
Dominante	-0,220	Sottostima
Immagine	0,121	Lieve sovrastima

Quando il valore medio della differenza è positivo (righe blu), vuol dire che per quella variabile mediamente i docenti tendono ad attribuirsi un valore maggiore di quanto non facciano gli alunni. In altre parole, il docente sovrastima quell'aspetto del suo stile comunicativo rispetto a quanto gli alunni effettivamente lo ritengono presente.



Viceversa, quando il valore medio della differenza è negativo (righe rosse), vuol dire che, per quella variabile, mediamente, i docenti tendono ad attribuirsi un valore minore di quanto non facciano gli alunni. In altre parole, il docente sottostima quell'aspetto del suo stile comunicativo rispetto a quanto gli alunni effettivamente lo ritengano presente.

Risultati della fase 3

I risultati ottenuti nella fase finale dell'indagine possono essere così riassunti:

- I docenti che si descrivono in modo simile a come li descrivono i loro alunni sono il 30,3% del totale. Negli altri casi ci sono differenze tra la percezione che il docente ha di se stesso e quella che l'alunno ha di lui.
- Per quei docenti che hanno tracciato il loro profilo comunicativo in modo sostanzialmente diverso dagli alunni, si nota che circa il 30% di essi, o, se vogliamo, il 21,2% di tutti i docenti che hanno svolto l'indagine, tende a sovrastimare decisamente il proprio stile comunicativo, connotandolo con variabili positive molto più di quanto non facciano, in realtà, gli alunni. In questi casi si tratta di differenze sostanziali, e si rileva un vero e proprio gap comunicativo. Negli altri casi, i giudizi coincidono solo in parte (i docenti si sottostimano oppure alcune variabili differiscono molto).
- In generale, vi è comunque una lieve tendenza dei docenti a sovrastimare alcuni aspetti specifici del loro comportamento rispetto a come questi aspetti sono percepiti dagli alunni. Altri aspetti complementari ai precedenti sono messi in evidenza maggiormente nelle descrizioni degli alunni, rispetto a quelle dei docenti. Ad esempio i docenti si vedono molto più amichevoli, attenti ed animati di quanto in realtà non li vedano gli alunni. Al contrario, gli alunni vedono il docente molto più "dominante" (antitetico ad "amichevole") e "rilassato" (antitetico ad "animato") di come i docenti vedono se stessi. Su alcuni aspetti comunicativi (la precisione) vi è estrema concordanza.