



## **Il ruolo del Tutor Universitario: funzioni e competenze**

# Contenuti

---

**Perché è utile definire il ruolo del tutor?  
Quali sono le sue competenze?**

Spesso i tutor si trovano a sostenere gli studenti universitari a rendere piacevole, funzionale e proficua la carriera accademica, aiutandoli a godere al meglio dell'esperienza universitaria



# Normative

---

Nel contesto dell'Università italiana il TUTOR compare:

Con il D.M. 509/99 che istituisce l'«Autonomia universitaria»:

- a) si rivedono i percorsi formativi
- b) servizi atti a promuovere inserimento degli studenti nel nuovo sistema

Sorgono servizi di tutorato nei vari Atenei ed il tutor universitario diviene una figura importante ed una risorsa.

# Diverse tipologie di “tutor” e “tutoring”

Presso l'Università degli Studi di Padova i TUTOR:

- sono studenti, dottorandi e specializzandi che **aiutano gli altri iscritti nella loro carriera universitaria**, supportandoli e fornendo loro informazioni,
- forniscono agli altri studenti servizi di accoglienza, supporto organizzativo-didattico, promozione dei contatti con i docenti ed aiuto nel reperire le informazioni, **assumendo il ruolo di facilitatori, mediatori e supervisori**,
- **coordinano attività didattico-integrative e di sostegno** per esami e laboratori didattici,
- **offrono servizi specifici e mirati** a favore di studenti stranieri, di studenti che hanno interrotto gli studi, che sono molto rallentati nel loro percorso o che hanno difficoltà nella gestione dello studio autonomo.

# Ruolo e Funzioni del tutor

---

- Il tutor offre agli studenti un supporto sia cognitivo, emozionale ed in particolare in termini *motivazionali e strategici*.
- Può essere un *facilitatore dell'apprendimento* come descritto da Rogers.
- Caratteristiche di base di un buon tutor sono quelle riferite a una buona comunicazione ed essere un buon ascoltatore.



# Conoscenze e Competenze dei TUTOR

Psicologiche  
Comunicative  
Relazionali  
Metodologiche



# Conoscenze e Competenze dei TUTOR

---

## STILI DI COMUNICAZIONE E ASCOLTO

Il tutor è un intermediario tra gli studenti e l'Università, per questo è importante essere in possesso di buone **capacità comunicative** per favorire una comunicazione chiara ed efficace con tutti i soggetti coinvolti

Inoltre altre soft skill indispensabili per svolgere al meglio il ruolo del tutor: sono **ascolto ed empatia**

Infatti per comprendere le problematiche e le esigenze degli studenti è fondamentale un approccio di ascolto attivo ed empatico, al fine di instaurare un rapporto di fiducia con gli utenti, agevolando la comunicazione e il raggiungimento dei risultati.



# La Comunicazione

---

È la capacità di trasmettere un messaggio in modo tale che chi lo riceve si comporti nel modo che desideriamo

PERTANTO

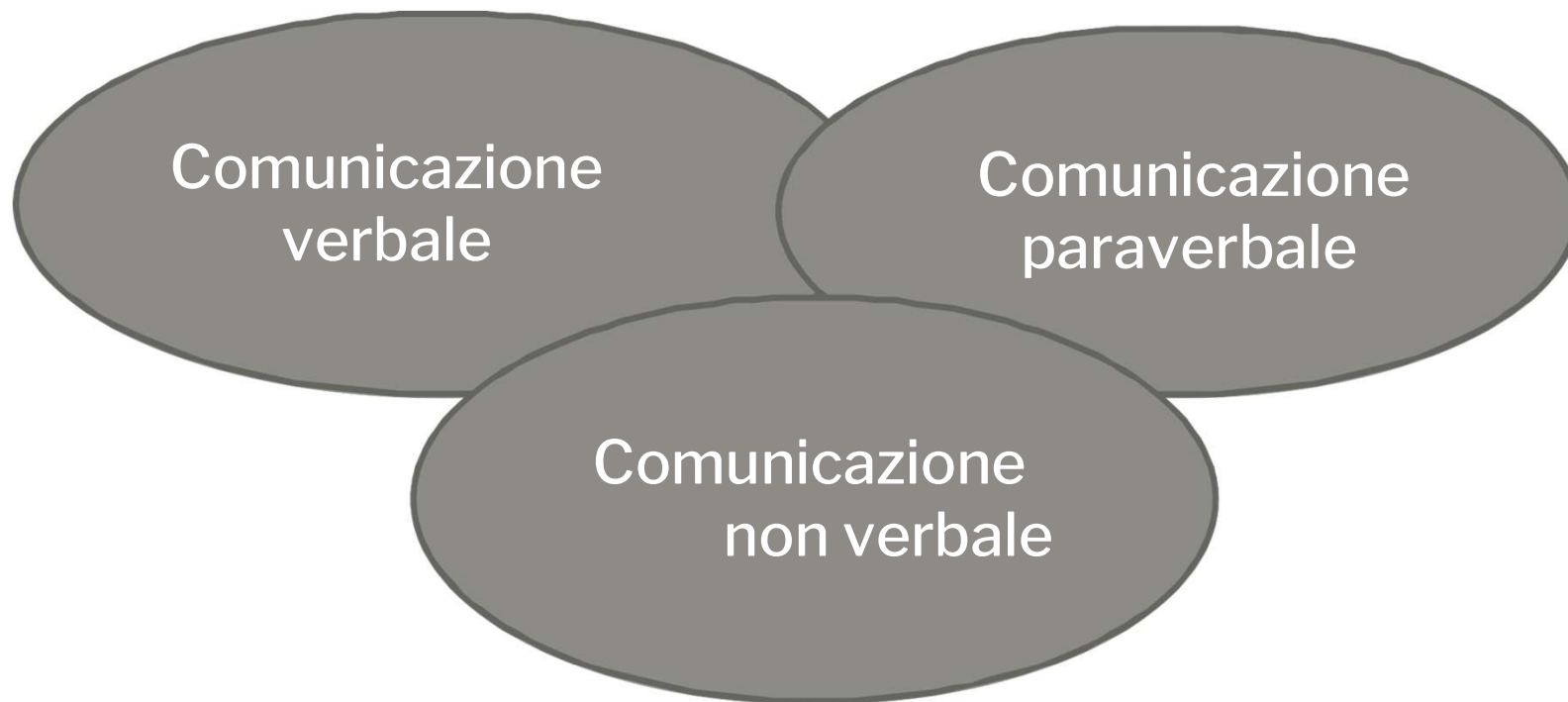
Il fine della comunicazione è quello di produrre un comportamento. La messa in atto di questo comportamento è quello che ci dirà se la nostra comunicazione è andata a buon fine o meno.

- Ciò significa che, quando si intraprende una comunicazione di qualsiasi tipo, è necessario avere ben chiaro un obiettivo



# Il sistema di comunicazione umana

---



# Comportamenti comunicativi: *passività e remissività*

---

Possiamo definire il **comportamento passivo** nel modo seguente:

È quello di una persona che mette da parte le proprie *esigenze*, i propri *diritti* e anche i propri *doveri* perché trova difficile affrontare una situazione in modo diverso..

E' un metodo che permette di evitare o mascherare i conflitti e di cercare l'approvazione degli altri, ma può portare ad accumulo di rabbia per i bisogni inespressi e a scariche di aggressività diretta verso se stessi, verso gli altri cui segue senso di colpa e ritorno al comportamento sottomesso



# Comportamenti comunicativi: *aggressività*

---

Possiamo definire il **comportamento aggressivo** nel modo seguente:

È quello di una persona che cerca di fare in modo che le proprie esigenze e i propri diritti vengano soddisfatti *ad ogni costo*.

Il comportamento aggressivo tende ad allontanare gli altri, a creare nemici e quindi a renderci più vulnerabili e paurosi; crea opposizione, sensi di colpa e produce una perdita del controllo



# Comportamenti comunicativi: *assertività*

---

Possiamo definire il **comportamento assertivo** nel modo seguente:

È quello di una persona capace di avere un atteggiamento positivo verso se stesso e verso gli altri fino a raggiungere la capacità di relazionarsi in modo spontaneo, naturale e soddisfacente.

Assume comportamenti verbali e non verbali che gli permettono di conservare rispetto per se stessi, di manifestare i propri diritti, senza tentare di dominare, strumentalizzare o controllare gli altri.



# Comunicazione assertiva

---

- L'assertività è la componente relazionale che permette di riconoscere le proprie emozioni e i propri bisogni e di comunicarli agli altri.
- La comunicazione assertiva è importante per la gestione di una efficace relazione di aiuto, in cui il riconoscimento delle emozioni dell'altro passa attraverso il riconoscimento delle proprie e il rispetto dei bisogni degli altri è possibile solo se è presente il rispetto di sé.
- Favorisce un buon livello di autostima; funge da stimolo a reazioni significative. Riduce la paura e l'ansietà.

# Comportamenti comunicativi

	Stile passivo	Stile aggressivo	Stile assertivo
<b>Messaggio</b>	Avete ragione, non importa come la penso	Io ho ragione se non la pensate allo stesso modo avete torto	Così è come vedo la situazione e questo è quello che penso
<b>Obiettivo</b>	Evitare il conflitto	Ottenere ciò che si vuole, vincere	Comunicazione e rispetto reciproco
<b>Voce</b>	Talvolta tremolante, piatta e monocorde, volume basso	Molto ferma, tono spesso sarcastico e freddo, prevalenza di toni acuti	Ferma espressiva, chiara e calma, tono intermedio
<b>Eloquio</b>	Esitante e pieno di pause, cambiamenti repentini di velocità, frequenti schiarimenti di gola	Fluente, senza esitazioni, ricco di parole colpevolizzanti, spesso irruente	Fluente, senza esitazioni, l'accento è posto sui punti importanti del dialogo, privo di cambiamenti repentini
<b>Mimica Facciale</b>	Sorrisi di circostanza di fronte alle critiche, spesso non pertinente al contenuto della conversazione	Le mascelle sono tenute chiuse e rigide, il sorriso è spesso un ghigno, il viso è spostato in avanti verso l'interlocutore	Sorrisi in presenza di eventi positivi, la collera è espressa in modo visibile, le mascelle sono rilassate
<b>Contatto visivo</b>	Evasivi ed erratico, è orientato verso il basso	Dominante, dall'alto verso il basso	Fermo ma non dominante
<b>Movimenti del corpo</b>	Spesso si siede sull'orlo della sedia, si copre la bocca con la mano, mantiene una distanza eccessiva dall'interlocutore	Utilizzo dell'indice per additare l'interlocutore, corpo proiettato verso l'altro, movimenti continui, si avvicina troppo all'interlocutore	Movimenti della mani aperti e invitanti, postura rilassata, distanza adeguata rispetto all'interlocutore

# Aspetti della comunicazione interpersonale rilevanti nelle relazioni

---

Componenti che influenzano profondamente la relazione e strettamente legate al campo delle emozioni:

- capacità assertiva
- capacità di ascolto
- uso del feedback

# L'ascolto attivo

---

Ascoltare non è la stessa cosa che sentire.

Ascoltare significa:

- raccogliere informazioni da chi parla, astenendosi dal giudicare ed assumendo un atteggiamento empatico
- dimostrare attenzione a chi parla in modo da incoraggiare la continuazione della comunicazione
- intervenire con osservazioni limitate ma incoraggianti, portando un po' più avanti l'idea del nostro interlocutore





# Tecnica di ascolto attivo

---

Obiettivo: creare un clima di fiducia per instaurare una relazione di aiuto efficace che consenta di aiutare la persona a superare le difficoltà.

I passaggi per arrivare all'obiettivo sono:

- ascolto passivo: ascoltare in silenzio l'altro con attenzione
- messaggi di accoglimento: messaggi verbali/non verbali che sottolineano l'atteggiamento di ascolto
- messaggi di incoraggiamento: messaggi verbali che incoraggiano a spiegare meglio senza valutare o giudicare
- ascolto attivo: chi ascolta riflette il contenuto del messaggio dell'altro restituendolo con parole diverse. Riflette i sentimenti espressi e percepiti

# Vantaggi dell'ascolto attivo

---

- La persona che parla percepisce il nostro interesse
- Dà a chi parla la possibilità di spiegarsi e mitigare la propria emotività
- Aiuta a descrivere e definire il proprio problema
- Promuove nuove analisi del problema
- Riduce la possibilità di fraintendimenti
- Migliora i rapporti personali
- Favorisce la fiducia in se stessi e la relazione empatica

# Accogliere e rispettare i diversi punti di vista

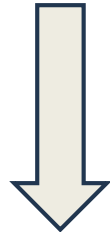
---

- Ognuno di noi ha i propri punti di vista, ossia delle rappresentazioni soggettive, parziali e selettive della realtà. Ogni termine ha un'alea di ambiguità detta alone semantico, per cui c'è una variabile soggettiva nell'attribuzione di significati.
- Il mondo dell'interlocutore non è lo stesso mondo in cui vive l'emittente.
- L'ascolto attivo permette di acquisire il punto di vista dell'altro, attraverso un'osservazione accurata e riflessiva, impedendo che si formino rigide opinioni, giudizi parziali o conclusioni affrettate

# Modalità di risposta che impediscono l'ascolto

---

**Risposta interpretativa** (analizza in modo arbitrario il comportamento di chi parla, esprimendo giudizi soggettivi: ad es.: “Non preoccuparti, sei solo stanco”)



Provoca in chi ascolta:

- una rettifica del messaggio
- Irritazione
- blocco della comunicazione



# Modalità di risposta che impediscono l'ascolto

---

**Risposta inquisitoria** (caratterizzato da un uso manipolativo delle domande mirato a far prevalere la propria opinione, attraverso domande introdotte da “perché ...”, chiuse o a scelta obbligata, doppie – “o... o...”- domande suggestive)



Possono provocare un doppio atteggiamento:

- ci si adatta all'interrogatorio
- si mostra un atteggiamento decisamente oppositivo



# Modalità di risposta che impediscono l'ascolto

---

**Risposta di valutazione o giudizio morale** (legata ad un giudizio di approvazione o disapprovazione: ad es.: “Non ti comporti da persona matura!”)



Provoca in chi ascolta:

- Inibizione
- Colpa
- ribellione



# Modalità di risposta che impediscono l'ascolto

---

**Risposta di sostegno – supporto – consolazione** (in cui chi ascolta tende ad assumere un atteggiamento paternalistico e a minimizzare la situazione: ad es., “Non sei il solo”, “Se tutti avessero i tuoi stessi problemi ...”)



Provoca in chi ascolta:

- sensazione di non sentirsi compreso
- senso di svalutazione dei propri problemi



# Modalità di risposta che impediscono l'ascolto

---

- **Risposta “soluzione del problema”** (ti offro la mia soluzione al tuo problema, che è l'unica giusta e praticabile, nella forma di dare ordini – irreversibili- o fornire consigli – non sempre condivisi dall'ascoltatore)



Provoca in chi parla

- Un atteggiamento passivo, per il quale ci si adatta alla soluzione pur non condividendola
- Un atteggiamento oppositivo





# Credits

---

Il presente materiale è stato creato dalla prof.ssa Lucia Ariemma per il progetto “Prometheus” e riadattato dalla dott.ssa Palamà per il progetto “Prometheus 2.0”