

BRICKS | TEMA

Emozioni in chat: strumenti digitali per far emergere il non-detto in classe

a cura di:

Alessandra Muratori



IA, Inclusione, Chatbot, Ansia scolastica

L'ansia scolare è uno stato di tensione emotiva molto diffuso e spesso poco riconosciuto tra gli studenti. Questa spiacevole sensazione di inquietudine può compromettere concentrazione, rendimento e benessere di bambini e ragazzi. In un'epoca in cui la tecnologia permea la vita quotidiana, la scuola può trasformare strumenti digitali semplici come *chatbot* e moduli *online* in alleati per dare voce a ciò che di solito resta nascosto: paure, preoccupazioni e vissuti emotivi legati al percorso scolastico.

Questo contributo propone un percorso didattico strutturato e facilmente replicabile, ideato per aiutare i ragazzi a esprimere l'ansia e altre emozioni complesse, utilizzando il digitale come facilitatore di ascolto, confronto e crescita. Abbinando anonimato, *word cloud* (nuvole di parole) e momenti di dialogo collettivo, le attività mettono al centro la parola degli studenti spesso non detta nei contesti tradizionali, offrendo strumenti concreti per promuovere il benessere emotivo e la coesione del gruppo classe.

Questa metodologia, combinando strumenti digitali e momenti di dialogo autentico, offre un percorso replicabile e personalizzabile in vari contesti, con l'obiettivo di promuovere benessere emotivo e coesione della classe.

Cornice di riferimento e potenzialità

Questa proposta è pensata soprattutto per la Scuola Secondaria di Primo Grado e si rivolge a studenti che, oltre alle normali sfide scolastiche, affrontano una fase di transizione complessa, segnata da profondi cambiamenti fisici, emotivi e cognitivi. Tali trasformazioni incidono sia sulla percezione di sé che sulle relazioni tra pari.

La proposta risponde a un bisogno attuale: offrire ad adolescenti e preadolescenti uno spazio protetto e innovativo per esprimere ansia, dubbi e vissuti emotivi legati all'esperienza scolastica.

Attraverso *chatbot*, moduli anonimi e *circle time* (favorito da app come *Mentimeter*, *Padlet* o *Lavagna online* di *Canva*, il percorso valorizza il digitale non solo come canale comunicativo, ma come facilitatore relazionale e strumento di ascolto. Inoltre, l'anonimato dei questionari consente agli studenti di riflettere ed esternare emozioni spesso taciute e la fase di restituzione in gruppo trasforma questi vissuti in risorse collettive, stimolando dialogo e autoconsapevolezza.

Pur coinvolgendo in modo prioritario le discipline di Italiano ed Educazione Civica, il percorso assume un taglio trasversale, con ricadute su educazione emotiva, cittadinanza digitale e competenze di vita. Questa cornice favorisce partecipazione attiva e fiducia reciproca, contribuendo a un clima di classe più sereno e inclusivo. In questo modo, le difficoltà emotive vengono accolte non solo come ostacoli, ma come autentiche opportunità di apprendimento comune.

Grazie alla sua semplicità e flessibilità, il percorso è adattabile a classi e contesti differenti, modulando tempi e approfondimenti secondo le esigenze.

Metodologia

La proposta si articola in cinque fasi principali, pensate per accompagnare docenti e studenti nella costruzione di uno spazio riservato e innovativo di espressione emotiva, con particolare attenzione all'ansia scolastica. Ogni fase è chiara, semplice da attuare e può essere adattata alle diverse realtà scolastiche. Le attività possono svolgersi in una o due lezioni da circa un'ora, adattando tempi e modalità al gruppo classe. Per la natura riflessiva e il carico emotivo che comportano, si consiglia di proporle nelle ultime ore della mattinata, quando non sono previste altre lezioni particolarmente impegnative, così da evitare un eccessivo affaticamento.

Il tempo a casa o al doposcuola, anche se dedicato ai compiti, offre agli studenti un'atmosfera più distesa rispetto a quella dell'aula: qui non ci sono scadenze imposte dall'insegnante e ognuno può prendersi il proprio spazio per riflettere su quanto vissuto durante la mattinata. In questa fase di *sedimentazione emotiva*, pensieri e riflessioni possono emergere con calma, in modo spontaneo e più profondo, favorendo una rielaborazione personale che completa il lavoro svolto in classe.

Fase 1 - Attivazione del gruppo classe e interazione con la chatbot

In questa fase, si lavora alla costruzione di uno spazio di fiducia, sicurezza e apertura reciproca. Questo momento di co-progettazione punta a coinvolgere attivamente i ragazzi, stimolando empatia e riflessione rispetto ai propri vissuti scolastici più delicati. Senza questo passo, la riflessione sui vari vissuti dei ragazzi sarebbe meno autentica e il percorso meno efficace. Non si parte da domande preconfezionate: il docente invita la classe in un *brainstorming* collettivo su cosa vorrebbero chiedere a una *chatbot compagna di classe*, immaginandola come un altro studente che vive la scuola con tensione e preoccupazione (es. *Cosa ti mette più in agitazione a scuola? Come ti piacerebbe essere aiutato quando ti senti ansioso prima di una verifica?*).

Questo approccio consente di costruire domande autentiche, realmente vicine ai bisogni, alle sensibilità e alle paure degli studenti presenti nel gruppo. In questo modo ciascuno si sente ascoltato e si rafforza in lui la fiducia e l'attivazione emotiva. Il docente assume pienamente il ruolo di facilitatore: accompagna la classe con discrezione, stimolando riflessioni in modo indiretto, senza mai suggerire risposte o interpretazioni, ma creando le condizioni perché siano gli studenti stessi a far emergere pensieri, domande ed emozioni. Solo al termine del *brainstorming*, e dopo aver raccolto i nuclei tematici e i bisogni principali, si avvierà l'interazione tra la classe e la *chatbot* ragionando sulla costruzione dei *prompt*.

Fase 2 - Compilazione del modulo Google Form

Dopo il confronto in classe, il docente prepara un modulo *Google Form* anonimo, basato su parole-chiave, preoccupazioni e situazioni critiche emerse nel *brainstorming* e nel dialogo con la *chatbot*. Il questionario, costruito su misura per la classe, ha come obiettivo la raccolta di emozioni e pensieri autentici, diventando un vero canale espressivo e inclusivo. Prima della compilazione, l'insegnante illustra scopo e

valore dell'attività, sottolineando l'assoluto anonimato e l'assenza di giudizio. Questa premessa crea sicurezza e rende la partecipazione libera.

La compilazione avviene in un momento concordato, senza fretta, invitando a riflettere e rispondere con sincerità. Le risposte raccolte costituiranno la base per la successiva riflessione collettiva e la definizione di strategie condivise.

Fase 3 - Analisi dei dati emersi

In questa fase, il docente procede all'analisi delle risposte fornite dagli studenti nel questionario. È un momento di assoluta delicatezza e attenzione, perché il materiale raccolto rappresenta un patrimonio prezioso di informazioni sulle emozioni, le paure e le aspettative del gruppo classe.

Per facilitare la comprensione e l'interpretazione dei dati, il docente può organizzare le risposte in categorie tematiche o raggrupparle in base a parole chiave ricorrenti, realizzando rappresentazioni visive come dei *word cloud*. Queste aiutano a mettere in luce i temi più sentiti e condivisi, offrendo alla classe una fotografia chiara e immediata dello stato emotivo collettivo.

L'analisi non deve però ridursi a un semplice esercizio tecnico: è importante che il docente mantenga una lettura empatica e riflessiva, riconoscendo la complessità e la varietà delle esperienze espresse, senza banalizzare o sovra-interpretare i dati. Questo momento di riflessione sui risultati assume un valore fondamentale: aiuta a trasformare il materiale raccolto in spunti concreti e significativi per la discussione e l'intervento successivo, promuovendo consapevolezza individuale e collettiva sul tema del benessere emotivo.

Infine, l'analisi funge da passaggio preparatorio e indispensabile per la fase di restituzione alla classe, fornendo contenuti chiari, mirati e utili per guidare il dialogo e la condivisione.

Fase 4 - Restituzione e *circle time*

Questa fase rappresenta un momento fondamentale di dialogo e riflessione collettiva. Il docente organizza una discussione con tutta la classe, utilizzando dei computer o dei tablet su cui far interagire i ragazzi mediante piattaforme come *Padlet*, *Lavagna online* di *Canva* o *Mentimeter*. Vengono presentati i risultati del questionario con delle *word cloud* che evidenziano le parole, emozioni e temi più ricorrenti emersi dalle risposte degli studenti.

L'obiettivo è favorire la condivisione e la presa di consapevolezza comune degli stati emotivi presenti in classe, trasformando vissuti apparentemente individuali e isolati in risorse di dialogo e supporto. In questo spazio sicuro, con il docente come facilitatore, gli studenti sono invitati a esprimere ulteriori riflessioni, sensazioni o idee nate dall'ascolto reciproco.

Il *circle time*, digitale o tradizionale, diventa così un'occasione preziosa per promuovere l'empatia autentica tra pari e la normalizzazione delle difficoltà emotive, riducendo stigma e isolamento, la costruzione collaborativa di un clima di classe più sereno, accogliente e inclusivo.

Nell'incontro si possono anche raccogliere spontaneamente proposte e suggerimenti da parte degli studenti per affrontare insieme le difficoltà emerse, ponendo le basi per la fase successiva di elaborazione di strategie di supporto.

Infine, l'insegnante può proporre un breve momento di riflessione conclusiva, riconoscendo il valore del percorso emotivo appena condiviso e sottolineando l'importanza di continuare ad alimentare la cultura dell'ascolto e del rispetto reciproco anche nelle attività quotidiane della classe.

Fase 5 - Sviluppo di strategie di supporto

Nella fase conclusiva del percorso, la classe si dedica all'individuazione di strategie pratiche e condivise per gestire in modo più sereno le situazioni emotive difficili, con particolare attenzione all'ansia scolastica. Questo momento assume una valenza fortemente trasformativa, perché accompagna gli studenti a tradurre la consapevolezza maturata nel corso delle attività in azioni quotidiane concrete, capaci di sostenere il benessere personale e la collaborazione tra pari.

La classe viene incoraggiata a trovare modalità di supporto reciproco, come per esempio la creazione di piccoli gruppi di compagni pronti ad aiutarsi nei momenti più stressanti, quali verifiche, interrogazioni o presentazioni orali. Queste alleanze favoriscono la condivisione di consigli e incoraggiamenti e aiutano a smorzare il senso di isolamento che spesso accompagna l'ansia. Contestualmente, può prendere forma l'idea di realizzare uno spazio dedicato ai messaggi motivazionali: che si tratti di un *Padlet* condiviso o anche solo di un cartellone appeso in aula, questo spazio raccoglie citazioni, frasi positive e parole di sostegno accessibili, alle quali ciascun ragazzo può attingere nei momenti di maggiore difficoltà emotiva.

All'interno del gruppo, vengono inoltre individuati piccoli gesti o segnali non verbali che possano permettere agli studenti di chiedere aiuto o di segnalare il bisogno di una pausa, senza la pressione di doverlo dichiarare a voce davanti a tutti. Anche questa pratica contribuisce a rafforzare il senso di sicurezza e protezione all'interno della classe.

Durante questo confronto, il docente può proporre semplici *role-play* che aiutino i ragazzi a mettersi nei panni di chi vive con disagio una certa situazione e a sperimentare insieme modalità nuove per sostenersi o per affrontare in modo costruttivo l'ansia. Questi momenti diventano preziosi per sviluppare empatia e allenare, in modo pratico, strategie di gestione delle emozioni.

Se dal confronto emerge la necessità di un sostegno ulteriore, si può valutare il coinvolgimento di altre figure di supporto, come lo psicologo scolastico o esperti esterni, al fine di organizzare laboratori di *mindfulness* o sportelli di ascolto.

Un'idea efficace, da costruire con la partecipazione di tutti, è quella di stilare una sorta di *patto di benessere*: si tratta di un documento condiviso che raccoglie le strategie individuate dal gruppo e che può

fungere da guida per l'intero anno scolastico. Questo strumento, periodicamente rivisto dalla classe, contribuisce a rafforzare il senso di responsabilità individuale e collettiva nei confronti del benessere di tutti e permette di mantenere viva quella cultura del supporto reciproco che non si esaurisce con la fine del progetto, ma si radica nella quotidianità scolastica.

La difficoltà emotiva non viene quindi vissuta solo come un ostacolo, ma acquisisce nuova dignità: si trasforma in una preziosa occasione di crescita personale e di solidarietà, rendendo il gruppo classe un ambiente sempre più accogliente e inclusivo, dove ciascuno può sentirsi accolto e sostenuto.

Conclusione

Tale proposta, basata sull'integrazione di strumenti digitali semplici e momenti di dialogo autentico, offre un percorso facilmente replicabile e personalizzabile in molte realtà scolastiche. Al centro dell'esperienza c'è la possibilità, per ciascuno studente, di dare voce a stati d'animo spesso inesplorati, in un contesto di ascolto, riservatezza e rispetto.

Non si tratta solo di adottare nuove tecnologie, ma di costruire pratiche che promuovano concretamente il benessere, la coesione e la crescita della classe. Attraverso le diverse fasi del percorso, i ragazzi imparano a riconoscere e nominare le proprie emozioni, esercitando introspezione e autoconsapevolezza, ma anche a comunicare in modo autentico e rispettoso, confrontandosi su temi delicati senza timore del giudizio. Così facendo, apprendono a individuare e costruire strategie condivise per affrontare le loro apprensioni, rafforzando alleanze e senso di solidarietà tra pari, oltre che partecipare con responsabilità alla vita di classe, promuovendo un clima di fiducia e apertura reciproca.

In un tempo scolastico spesso dominato da urgenze e obiettivi di *performance*, ritagliarsi uno spazio per ascoltare e far circolare gli stati d'animo diventa un atto educativo essenziale, che può realmente fare la differenza nella quotidianità dei ragazzi.

Raccontare le fragilità e le emozioni attraverso strumenti digitali semplici non è solo un esercizio di ascolto: è un gesto educativo potente, che restituisce centralità alla voce degli studenti, anche (e soprattutto) quando rimane inascoltata nei contesti più tradizionali.

L'esperienza qui suggerita può rappresentare per molti docenti una porta d'ingresso concreta verso attività di educazione emotiva realistica, misurata, quotidiana. Perché anche un semplice modulo anonimo, se accolto con sguardo educativo, può aprire narrazioni profonde e inaspettate. E la scuola, ancora una volta, può confermarsi come luogo di parola e di presenza, trasformando le difficoltà in potenziale di crescita.

Bibliografia essenziale

Hidayat, A. N., & Usanto, U. (2024). *Investigating the impact of digital counseling platforms on high school students' well-being for enhancing emotional resilience and academic performance*. *Edelweiss Applied Science and Technology*, 8(6), 720–727. <https://doi.org/10.55214/25768484.v8i6.2143>

Kendall, P., & Di Pietro, M. (1995). *Terapia scolastica dell'ansia. Guida per psicologi e insegnanti*. Trento: Erickson.

Klaipėda University, Girdzijauskienė, R., Rupšienė, L., & Pranckūnienė, E. (2022). *Usage of Digital Learning Tools to Engage Primary School Students in Learning*. *Human, Technologies and Quality of Education*, 2022, 281–290. <https://doi.org/10.22364/htqe.2022.20>

Ricci, A., & Maggi, M. (2022). *L'educazione emozionale: Strategie e strumenti operativi per promuovere lo sviluppo delle competenze emotive a scuola e in famiglia*. Milano: FrancoAngeli.

Song, C., Xia, Y., Zhang, Z., & Liu, R. (2024). *Harnessing digital strategies to manage emotional health among students of Gen Z*. *Metaverse*, 5(1), 2707. <https://doi.org/10.54517/m.v5i1.2707>

Wright, M., Reitegger, F., Cela, H., Papst, A., & Gasteiger-Klicpera, B. (2023). *Interventions with Digital Tools for Mental Health Promotion among 11–18 Year Olds: A Systematic Review and Meta-Analysis*. *Journal of Youth and Adolescence*, 52(4), 754–779. <https://doi.org/10.1007/s10964-023-01735-4>



Alessandra Muratori

alessandra.muratori@gmail.com

Istituto Comprensivo M. Hack di San Vito al Tagliamento (PN),
Università di Udine e Università di Modena e Reggio Emilia

Psicologa-psicoterapeuta, laureata anche in Scienze della Formazione Primaria, ha lavorato per quasi vent'anni come insegnante di sostegno e coordinato tirocini universitari per futuri docenti. Specializzata in età evolutiva, psicopatologia dell'apprendimento e psicoterapia sistemica familiare e relazionale, possiede formazione avanzata in EMDR, Schema Therapy per minori e MindUP.

Sta frequentando il Dottorato Nazionale in Learning Sciences and Digital Technologies presso l'Università di Udine e di Modena e Reggio Emilia, con una ricerca focalizzata sull'uso dell'IA generativa per potenziare le competenze metacognitive degli studenti con BES. Svolge attività di formazione universitaria e scolastica su metodologie didattiche innovative ponendo particolare attenzione all'integrazione delle tecnologie digitali, come piattaforme di gamification, strumenti di game-based learning e altre risorse digitali interattive, funzionali a creare ambienti di apprendimento coinvolgenti, personalizzati e inclusivi. Fornisce inoltre consulenza psicopedagogica su temi come mutismo selettivo, hikikomori, ansia scolastica e regolazione emotiva, integrando l'utilizzo delle tecnologie come supporto alle strategie educative e di gestione emotiva.