

TECNICHE DI RELAZIONE E ASCOLTO EMPATICO

a cura di
Angela Orabona

La scala dei bisogni di Maslow

LO PSICOLOGO AMERICANO A. H. MASLOW
SI È OCCUPATO DEI BISOGNI E DELLA
MOTIVAZIONE,
EVIDENZIANDO CINQUE GRUPPI DI BISOGNI
FONDAMENTALI DELL'UOMO, CHE ,SE
SODDISFATTI,PORTANO L'ESSERE UMANO
A SVILUPParsi COMPLETAMENTE.

SECONDO LA CONCEZIONE DI MASLOW, TALI BISOGNI SI POSSONO RAPPRESENTARE COME UNA SCALA GERARCHICA DI TIPO EVOLUTIVO:

LA SODDISFAZIONE DEL PRIMO GRUPPO DI BISOGNI È CONDIZIONE NECESSARIA PER IL FORMARSI DI QUELLI DEL SECONDO GRUPPO, E COSÌ FINO AL LIVELLO PIÙ ELEVATO.

Alla base di questa gerarchia ci sono i BISOGNI PRIMARI: i bisogni del primo gruppo sono i bisogni fisiologici (come soddisfare la fame e la sete, dormire a sufficienza, mantenere l'organismo in equilibrio, ...); poi vengono i BISOGNI DI SICUREZZA (bisogno di protezione, di tranquillità, di non aver paura, di poter considerare il mondo come una realtà prevedibile e organizzata, sentirsi sicuri nel proprio ambiente sociale e fisico, ...). Vengono poi i BISOGNI PSICOLOGICI: i bisogni di appartenenza e di amore (voler amare ad essere amati, sentirsi accettati ed appartenere ad un gruppo, evitare l'isolamento e l'abbandono, bisogno di amici, di un figlio, di un compagno per la vita,...); i BISOGNI DI STIMA E COMPETENZA (bisogno di sentirsi rispettati, apprezzati, considerati, aspirare all'autostima e alla propria indipendenza).

Al gradino più alto, il più difficile da realizzare, viene il BISOGNO DI AUTOREALIZZAZIONE (vivere attualizzando le proprie potenzialità e aspettative, perseguire i propri ideali estetici e di giustizia, ...).

Secondo Maslow l'auto-realizzazione è lo scopo finale di una persona. Essa però può richiamarvi l'attenzione solo dopo che i bisogni fisiologici, di salvezza, di appartenenza, di amore e di stima siano stati soddisfatti.

CARL ROGERS, PSICOLOGO CLINICO, NELLA SUA TEORIA DELLA PERSONALITÀ CENTRATA SULLA PERSONA, VEDEVA (COSÌ COME MASLOW), L'INDIVIDUO COME UN TUTTO COMPOSTO DA COMPLESSI PROCESSI COGNITIVI, EMOTIVI, BIOLOGICI E DI ALTRO TIPO E IN GRADO DI AUTOREALIZZARSI.

Il movimento umanistico valorizza la dignità della persona, lo sviluppo del potenziale in essa latente, la creatività e l'autorealizzazione quali aspetti caratteristici del genere umano.

Carl Rogers definisce come figura del “facilitatore”; colui che attraverso l’atteggiamento di comprensione empatica, che di accettazione incondizionata e congruenza, sostiene il processo di sviluppo e di crescita della persona.

L’ipotesi fondamentale e rivoluzionaria dell’approccio centrato sulla persona di Carl Rogers è che la presenza nel rapporto interpersonale di tre specifiche condizioni (EMPATIA, CONGRUENZA E CONSIDERAZIONE POSITIVA INCONDIZIONATA) faciliti negli individui e nei gruppi un processo costruttivo di cambiamento autodiretto. Rogers nutreva grande fiducia nella fondamentale positività della natura umana e nelle sue capacità autodirezionali; la fiducia è un fattore di particolare rilievo se calato nel contesto educativo-formativo dove studenti di età, sesso e nazionalità diversi vengono spesso considerati incapaci di autonomia e autodirezionalità.

Rogers, attraverso “l’approccio centrato sullo studente“, propone la realizzazione di un apprendimento che, non essendo unicamente focalizzato sugli aspetti cognitivi, stimoli il coinvolgimento degli studenti nella loro globalità e interezza di persone che apprendono; un apprendimento sul piano cognitivo, affettivo ed esperienziale, privo di scissioni, in cui gli atteggiamenti di empatia, congruenza, accettazione incondizionata dell’insegnante se percepiti dallo studente possono favorire la realizzazione di un clima produttivo e facilitante, elevando al tempo stesso il livello di qualità della relazione e ottimizzando e massimizzando i tempi d’ apprendimento-insegnamento.

Se “la persona-insegnante” ha fiducia che ciascun individuo abbia la capacità di sviluppare le sue potenzialità, potrà lasciare che esso scelga la modalità di apprendimento a lui più confacente. La visione che Rogers ha dell’individuo e del rapporto interpersonale e sociale, viene applicata dall’Autore con estrema creatività alla psicopedagogia e costituisce il fondamento della pedagogia rogersiana caratterizzata da alcuni punti essenziali (“Libertà nell’apprendimento”, Giunti 1973):

Gli esseri umani sono dotati di una naturale tendenza a conoscere, a capire e ad apprendere (motivazione cognitiva).

L'apprendimento è veramente significativo quando il "contenuto" è vissuto dallo studente come rilevante per la soddisfazione dei suoi bisogni e la realizzazione delle sue finalità personali.

L'apprendimento auto-promosso ed auto-gestito, quello che coinvolge il sentimento oltre che l'intelletto, è il più duraturo e pervasivo. L'apprendimento che implica un cambiamento nella percezione di sé e nei propri atteggiamenti è avvertito come una minaccia e tende a suscitare resistenze.

L'autovalutazione e l'autocritica facilitano molto di più lo sviluppo dell'autonomia dell'autofiducia e della creatività che non la valutazione esterna (tradizionale).

Quando le minacce dall'esterno sono ridotte al minimo, l'apprendimento avviene più facilmente ed efficacemente.

L'educazione e lo sviluppo secondo Rogers sono una questione strettamente personale e complessa che presenta notevoli diversità da un individuo all'altro; anche in ragione di questa complessità e diversità l'autore preferisce parlare di facilitazione dell'apprendimento anziché di insegnamento. Egli richiamandosi ad una metodologia d'insegnamento centrata sullo studente ritiene che per promuovere lo sviluppo psicosociale degli individui in formazione l'insegnante debba chiedersi quali siano i loro obiettivi e quale il modo migliore per facilitare in loro l'apprendimento. Un fattore essenziale nella facilitazione dell'apprendimento è il clima che l'insegnante crea in classe e che dovrebbe essere improntato all'accettazione, alla comprensione, al rispetto dell'altro.

Nell'educazione centrata sul discente l'insegnante non cade in un uso coercitivo del proprio ruolo e predilige un metodo di lavoro e di valutazione esenti da "minacciosità", senza sfociare nel permissivismo. La persona apprende con maggiore facilità tutto ciò che sente in stretta relazione con il proprio sé e utile a garantirne una migliore strutturazione; le esperienze percepite come minacciose, al contrario, (che tendono al cambiamento a livello dell'organizzazione del sé) possono condurre stili di apprendimento caratterizzati dalla distorsione e dal rifiuto dei contenuti simbolici.

Ma il facilitatore dell'apprendimento sarà in grado di instaurare un clima di fiducia reciproca, libero da conflittualità e resistenze solo se sarà disponibile a mutare il proprio comportamento nel rapporto con la classe, adeguandolo all'evolversi della situazione, rispettando il sistema di valori dello studente, favorendo l'espressione e l'esplorazione delle emozioni e la creatività. L'esclusione dal clima educativo di atteggiamenti giudicanti e coercitivi favorisce realmente l'autonomia e un maggiore grado di responsabilizzazione negli studenti, grazie ad una libertà fondata su comprensione e accettazione.

Si può definire empatia la capacità di comprendere i pensieri, i sentimenti e le reazioni degli altri immedesimandosi in essi e comparandoli con la nostra esperienza vissuta.

Pertanto nel rapporto interpersonale l'empatia non va intesa come una semplice comprensione dell'oggettività dell'altro, ma piuttosto come una capacità di penetrazione affettiva che conduce a cogliere l'intimità delle sue reazioni. Si tratta cioè di un atteggiamento "patico" per contrasto a quello solamente "gnosico".

NON È POSSIBILE APPRENDERE L'EMPATIA, MENTRE È POSSIBILE SVILUPPARE LA CAPACITÀ EMPATICA.

“PER ROGERS L'EMPATIA È DI PER SÉ UN AGENTE EDUCATIVO: RILASSA, DÀ CONFERMA, E RIPORTA IN UNA DIMENSIONE UMANA ANCHE LA PERSONA PIÙ SPAVENTATA, BLOCCATA E CONFUSA.

LA COMPrensione EMPATICA, INOLTRE, INCREMENTA IL SENSO DI APPARTENENZA E L'APERTURA AL SOCIALE, SVILUPPANDO UNA FORMA MOLTO EFFICACE DI CONNESSIONE INTERPERSONALE.”

La filosofia rogersiana trova conferma nell'esperienza: in un clima di libertà e autentica fiducia, la persona, pur libera di scegliere direzioni diverse, di fatto sceglie strade sane, positive e costruttive.

POSSIAMO COSÌ SINTETIZZARE I CARATTERI FONDAMENTALI DELLA PEDAGOGIA ROGERSIANA:

- “Gli esseri umani sono dotati di una naturale tendenza a conoscere, a capire e ad apprendere (motivazione cognitiva);
- L'apprendimento è veramente significativo quando il “contenuto” è vissuto dallo studente come rilevante per la soddisfazione dei suoi bisogni e la realizzazione delle sue finalità personali;
- L'apprendimento che implica un cambiamento nella percezione di sé e nei propri atteggiamenti è avvertito come una minaccia e tende a suscitare resistenze;
- Quando le minacce dall'esterno sono ridotte al minimo, l'apprendimento avviene più facilmente ed efficacemente;
- L'apprendimento significativo nasce dall'esperienza e dal fare: quando lo studente è parte attiva del processo di apprendimento-insegnamento;
- L'apprendimento auto-promosso e auto-gestito, quello che coinvolge il sentimento oltre che l'intelletto, è più duraturo e pervasivo;
- L'autovalutazione e l'autocritica facilitano molto di più lo sviluppo dell'autonomia, dell'autofiducia e della creatività che non la valutazione esterna;
- L'apprendimento più utile nel contesto socio-culturale attuale è quello che riguarda il processo stesso dell'apprendere: l'essere costantemente aperti all'esperienza e integrare il processo del cambiamento.”

**La pedagogia rogersiana
afferma perciò il primato
dell'apprendimento sull'insegnamento,
dell'autonomia sull'eteronomia.**

“L'insegnante discute con ogni alunno il programma e definisce il contratto di lavoro, fornisce il materiale e le informazioni di cui dispone, resta a disposizione per ogni richiesta di supporto e collaborazione; infine verifica e valuta con gli allievi l'esito dei vari contratti, ripropone nuovi cicli d'apprendimento.

Lo studente è al corrente delle motivazioni che sono alla base del programma e dei metodi di lavoro, sceglie il taglio personale che vuole dare al suo apprendimento, valuta l'iter di studio e si impegna nel contratto di lavoro e nella verifica dei risultati completamente raggiunti.”

L'educazione centrata sulla persona
esige che qualsivoglia attività o
proposta sia accettabile per lo
studente, qualsiasi valutazione sia
libera da intimidazione e che si
abbandoni l'uso costrittivo del potere,
senza svincolarsi nel permissivismo.

Approccio centrato sullo studente

L'approccio centrato sullo studente implica necessariamente un insegnamento che si focalizzi sugli scopi, sull'autorealizzazione e sulla responsabilizzazione di colui che apprende. Anche la questione della valutazione viene rivisitata da Rogers che considera lo studente colui che dispone della migliore percezione del proprio livello di apprendimento e della consapevolezza maggiore in relazione ad ostacoli o problematiche personali che possono compromettere l'apprendimento. Nella concezione tradizionale la valutazione è l'unico elemento di motivazione allo studio e alla preparazione; nella visione rogersiana l'autovalutazione costituisce un'occasione di crescita, in grado di favorire lo sviluppo del "locus di valutazione interno".

In conclusione, nell'approccio centrato sullo studente obiettivi primari sono lo sviluppo e l'organizzazione della personalità di chi apprende; l'insegnante è un membro della comunità di apprendimento e il suo rapporto con la classe e con i singoli studenti è fondato sulla fiducia. La creazione nel gruppo di un clima facilitante, la comprensione e l'accettazione degli schemi di riferimento interni degli studenti da parte dell'insegnante sollecitano lo studente sul piano delle aspettative, delle motivazioni, di opinioni, scopi e atteggiamenti, mobilitando le risorse necessarie a realizzare un apprendimento produttivo e soddisfacente e promuovendo la crescita personale di ciascuno.

Il metodo integrato: Gordon

Thomas Gordon propone la filosofia rogersiana in un linguaggio concreto e operativo con l'intento di rendere accessibili ed utilizzabili dal vasto pubblico alcune delle abilità psicologiche che caratterizzano il setting psicoterapeutico

Gordon mette a punto
dei “training brevi” sulla abilità di
comunicazione e di risoluzione dei
conflitti interpersonali che, attraverso
un approccio strutturato, rendono le
persone e i gruppi più efficaci.

Dapprima scrive un programma per i genitori (*Parents Effectiveness Training*, di cui il volume “*Genitori efficaci*” è la traduzione italiana) in cui indica le condizioni necessarie per favorire lo sviluppo integrale della persona, cioè

- a. congruenza;
- b. empatia;
- c. attenzione positiva e incondizionata;

diventano

- a. chiarezza dei messaggi espressi in prima persona;
- b. attitudine all’ascolto;
- c. rispetto dei valori e delle aree di libertà delle persone.

In seguito, nel 1966, promuove un programma per gli insegnanti (*Teacher Effectiveness Training*, di cui il volume “*Insegnanti efficaci*” è la fedele traduzione).

Thomas Gordon, psicologo ed educatore sostiene che per l'insegnante saper comunicare in maniera efficace, disporre di competenze specifiche sul piano relazionale, sia fondamentale per ridurre i problemi e le conflittualità che immancabilmente caratterizzano il rapporto con gli studenti. Thomas Gordon, candidato al Nobel per la pace nel 1997, 1998 e 1999, ha realizzato un modello per facilitare lo sviluppo di relazioni durature e significative tra le persone, basato sulla reciproca soddisfazione e sulla risoluzione pacifica dei conflitti, che a partire dal 1970 applicherà al mondo dell'istruzione. Egli è stato un pioniere nel campo delle relazioni umane ed ha proposto una serie di principi e abilità necessari a strutturare forme di leadership democratica e relazioni interpersonali pacifiche e collaborative.

Il modello operativo che egli propone agli insegnanti, di estrema semplicità e facile apprendimento, è fondato su una serie di procedure in grado di promuovere un'educazione alla pace ed applicabile nelle diverse culture di appartenenza. Se, come Gordon e Rogers sostengono, l'educazione è un processo autogestito atto a sviluppare nel discente una maggiore comprensione di sé stesso, l'educatore potrà facilitare concretamente tale processo nell'individuo in formazione apprendendo a non fare, più che a fare, e piuttosto ad essere in modo autentico ciò che è.

Gordon si domanda cosa potrebbe essere più utile all'insegnante, all'educatore, per sviluppare la propria efficacia e aiutare l'altro a sviluppare le sue potenzialità.

Gordon desidera aiutare concretamente gli insegnanti a fronteggiare ostacoli e difficoltà legati alla convivenza scolastica, attraverso lo sviluppo di competenze interpersonali e di comunicazione efficace, volte a facilitare l'apprendimento e promuovere la creazione di climi collaborativi, sereni e produttivi.

Il sistema formativo e di ricerca ideato da T. Gordon, l'Effectiveness Training (apprendimento dell'efficacia), nasce dalla filosofia rogersiana e si concretizza in una serie di attività e comportamenti, fondati sulla pragmaticità e altamente verificabili, che promuovono lo sviluppo di una maggiore autonomia e responsabilità, coinvolgendo gli studenti nella definizione delle regole che governano la vita in classe.

Gordon propone tecniche che non sono mai fine a sé stesse, ma restano saldamente ancorate a principi e valori rogersiani: egli traduce in termini operativi e concreti la filosofia rogersiana e concorda con Rogers sull'importanza delle tre condizioni (**empatia, accettazione, congruenza**) per facilitare lo sviluppo della tendenza attualizzante e promuovere un apprendimento significativo negli studenti.

Le tre condizioni di cui parla Rogers sono tradotte in una serie di contenuti-obiettivi all'interno di training brevi, prevalentemente esperienziali, rivolti al personale della scuola, agli educatori in generale, ai genitori, a tutti coloro i quali desiderino acquisire competenze per gestire più efficacemente le conflittualità e le difficoltà sul piano relazionale, elevando complessivamente la qualità delle interazioni.

Prendiamo ad esempio la congruenza: questa condizione nel metodo Gordon viene tradotta e definita in “messaggio in prima persona” o “autorivelazione”.
L'empatia è riconducibile alla dimensione dell'ascolto attivo, e l'accettazione si esprime attraverso una diversa considerazione e nel rispetto dei valori dell'altro e delle sue aree di libertà.

Gordon sostiene la necessità di passare dalla competizione alla collaborazione per affrontare e risolvere i problemi e i conflitti: si tratta di una logica del vincere insieme che, pur di estrema semplicità è in grado di rivoluzionare l'impostazione classica dell'istruzione e dell'educazione.

L'acquisizione di strumenti comunicativi alternativi a quelli classici consente all'insegnante di intervenire per gestire e risolvere in maniera costruttiva il conflitto, senza ricorrere a metodi coercitivi, adottando uno stile democratico.

Le modalità tradizionali di risoluzione dei conflitti sono definite da Gordon metodo I e metodo II. Il più diffuso è il Metodo I che implica l'uso di coercizione, manipolazione e competizione; è un vincere con la forza o con l'astuzia. Nel metodo I l'insegnante usa il potere e l'autorità e vince, mentre lo studente perde. Quando l'insegnante fa ricorso al potere sotto forma di autorità per risolvere a suo vantaggio il conflitto con gli studenti il rischio di danneggiare anche gravemente la relazione è elevato.

Il metodo II è il complementare del metodo I; l'adulto, incapace di fronteggiare gli studenti con sistemi coercitivi, manipolativi o competitivi cede, si rassegna, rinuncia al potere che il suo ruolo professionale gli conferisce e lascia il controllo allo studente.

Il Metodo III alternativa proposta da Gordon per risolvere i conflitti in maniera costruttiva per la relazione, fondato sulla collaborazione e sulla integrazione di risorse, implica per l'adulto rinunciare all'esercizio del "potere su" gli altri e comporta che le parti in conflitto si uniscano nella ricerca di soluzioni accettabili per entrambi.

Thomas Gordon privilegia nella soluzione di conflitti, le forme di relazione educativa e collaborativa, sostenendo l'importanza di prerequisiti essenziali nell'insegnante come:

- congruenza e trasparenza per esprimere in prima persona i propri bisogni,
- disponibilità a collaborare alla ricerca di una soluzione,
- attitudine all'ascolto.

Thomas Gordon articola il metodo III in sei stadi:

DEFINIRE IL PROBLEMA in termini di bisogni, motivazioni e obiettivi precisi. Un problema definito in termini chiari e precisi rende la ricerca della soluzione più facile.

PROPORRE LE POSSIBILI SOLUZIONI. Può essere utile la tecnica del "Brain Storming".

VALUTARE LE SOLUZIONI PROPOSTE, fino a decidere per la soluzione migliore.

SCEGLIERE LE SOLUZIONI verificando le proprie ed altrui esperienze e attitudini.

FORMULARE UN PIANO D'AZIONE in termini operativi.

CONCORDARE I CRITERI DI VERIFICA DEI RISULTATI per decidere se il problema è stato veramente risolto.

Ogni qual volta l'insegnante fa ricorso all'uso del potere riduce la propria influenza in quanto compromette fortemente la possibilità di fondare il rapporto con lo studente sulla fiducia e sul rispetto reciproco: e tutti noi sappiamo quanto è difficile rivolgersi o sperimentare sentimenti positivi nei confronti di chi tende ad esercitare potere e autorità su di noi. Adottare una leadership partecipativa (Metodo III), evitando di usare il potere coercitivo/manipolativo/competitivo promuove lo sviluppo di bambini e ragazzi sul piano dell'autostima e dell'autonomia e fornisce l'opportunità di interiorizzare metodi non violenti centrati sul rispetto della persona.

Adottare un metodo democratico per la soluzione dei conflitti, coinvolgere gli studenti nella definizione delle norme che regolano la vita scolastica, significa non solo motivarli a rispettare quelle stesse regole che essi hanno contribuito a stabilire, riducendo i problemi connessi alla disciplina, ma rende più accettabili per gli studenti le leggi e le regole del vivere civile, stimola autodisciplina, consapevolezza, responsabilità. Il metodo III, proposto da Gordon per la soluzione pacifica dei conflitti, oltre a promuovere la creazione di un clima più sereno, collaborativo e produttivo in classe, che consente di massimizzare e ottimizzare i tempi di apprendimento-insegnamento, grazie allo stabilirsi di una maggiore tolleranza e fiducia nelle relazioni, facilita il recupero di minori problematici, che hanno sperimentato condizioni di vita deprivanti e relazioni disfunzionali.

Thomas Gordon crede in una pedagogia del benessere basata sulla qualità della relazione interpersonale, sull'ascolto empatico, l'assertività, in cui i conflitti si possono risolvere in una competizione leale, senza far ricorso alla violenza, né strumentalizzare l'altro, in cui il "potere su" le persone diventa "potere con" le persone.

Essere insegnanti efficaci secondo Gordon significa farsi risorsa per l'altro, essere con lui, ma non fare per lui sostituendosi a lui. Se desideriamo promuovere un apprendimento realmente significativo, lo sviluppo del potere personale negli studenti, di una maggiore consapevolezza delle loro potenzialità, oltre ad avere fiducia nelle loro attuali risorse personali dobbiamo favorire in loro la ricerca di soluzioni autonome e creative

Tre sono le tecniche fondamentali che il metodo Gordon propone per modificare i comportamenti inadeguati:

1. l'ascolto attivo;
2. il messaggio in prima persona;
3. la risoluzione dei conflitti con il metodo del *problem solving*.

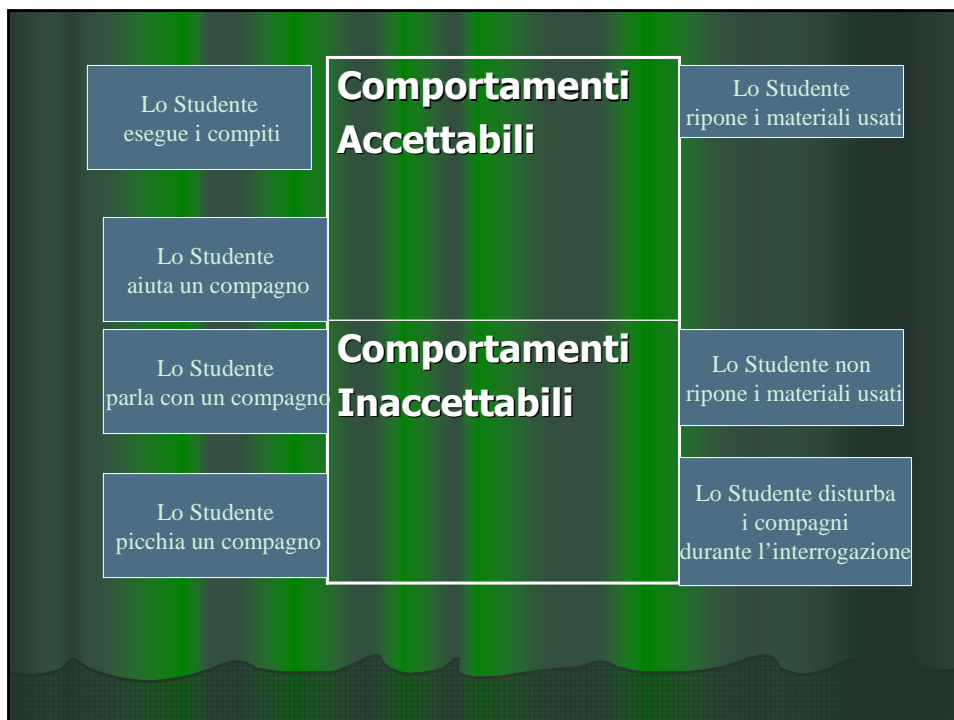
Un modello per il rapporto insegnante-studente

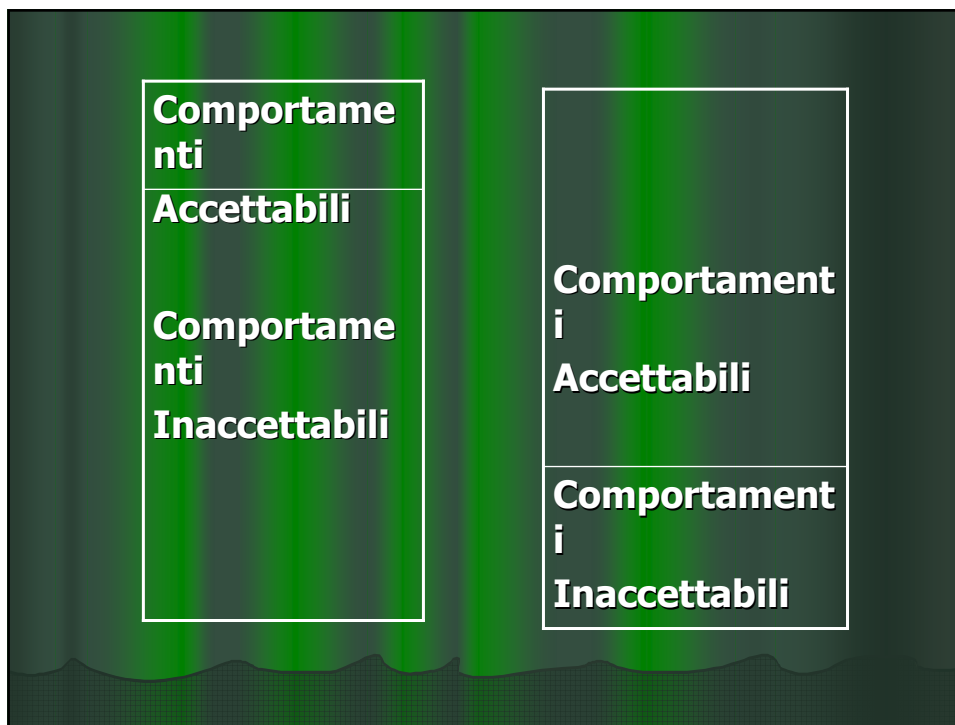
Gordon propone un modello che gli insegnanti possono facilmente capire ed utilizzare quotidianamente, in modo da trovare il giusto comportamento per affrontare i problemi che sorgono in classe.

Questo modello è reso graficamente mediante un rettangolo, chiamato finestra, ponendo i comportamenti accettabili in alto e quelli inaccettabili in basso.

C'è chi considera molti comportamenti degli studenti intollerabili. Altri invece ne considerano accettabili una grossa percentuale. La differenza tra questi due tipi di insegnanti è importante.

Gli insegnanti molto critici, che pretendono molto dai loro studenti, raramente accettano comportamenti non convenzionali o situazioni insolite in classe, e posseggono un inflessibile senso del giusto e sbagliato. Gli studenti li definiscono "tutti d'un pezzo", tirannici, severissimi, e tendono ad evitarli il più possibile.





La nostra capacità di accettare gli altri può subire delle modificazioni

Lo stesso insegnante in due momenti diversi della giornata:
al mattino, quando è riposato e allegro,
e nel pomeriggio, quando invece è stanco e di cattivo umore.

Tre fattori fanno salire o scendere la linea che separa i comportamenti accettabili da quelli inaccettabili:

- cambiamenti in sé stessi (insegnanti);
- cambiamenti nell'altra persona (studenti)
- cambiamenti del contesto o nell'ambiente

E' perciò di fondamentale importanza che l'insegnante sappia porsi le domande:

Questo comportamento chi danneggia?

A chi impedisce di lavorare?

Se la risposta riguarda l'alunno si interviene usando l'ascolto attivo;

Se la risposta riguarda l'insegnante si ricorre al messaggio-Io.

Comportamenti Accettabili	Esprimono un problema per l'alunno (ma non recano danno, per es.: Tecnica dell'ascolto attivo isolarsi, distrarsi, ...)
Nessun problema	Non esprimono né causano problemi: è la situazione ideale per l'apprendimento-insegnamento
Comportamenti Inaccettabili	Esprimono un problema per l'insegnante (impediscono un lavoro sereno) Tecnica del messaggio-Io

Il linguaggio del rifiuto: le dodici barriere della comunicazione

- Dare ordini, comandare, dirigere.
- Minacciare, avvisare, mettere in guardia.
- Fare la predica, rimproverare.
- Offrire soluzioni, consigli, avvertimenti.
- Argomentare, persuadere con la logica.
- Giudicare, criticare, biasimare
- Ridicolizzare, etichettare, usare frasi fatte.
- Interpretare, analizzare, diagnosticare.
- Fare apprezzamenti, manifestare compiacimenti
- Rassicurare, consolare.
- Contestare, indagare, mettere in dubbio
- Cambiare argomento, minimizzare, ironizzare.

I ragazzi stanno formando dei gruppi per elaborare una monografia storica. Ciascun alunno ha preparato un breve elaborato sull'argomento scelto e insieme, sintetizzando i vari "pezzi", ne riceveranno uno unico. I lavori di tutti i gruppi verranno riuniti in un cartellone e arricchiti con disegni. Ivano mi si avvicina piangendo dicendo che Simona non lo vuole nel suo gruppo, perché non ha preparato alcun lavoro.

Prendiamo questa situazione come spunto su come l'insegnante non deve reagire se vuole aiutare il bambino in difficoltà. I seguenti sono gli errori in cui egli può incorrere.

1. Ordinare: "Basta con le lacrime. Piuttosto la volta prossima studia."
2. Avvertire, minacciare: "Se seguirai a non studiare, dirò ai tuoi compagni di non volerti in alcun gruppo."
3. Esortare, moraleggiare: "Cerca di studiare. Tu sai qual è il tuo dovere. Se seguirai così darai un dolore ai tuoi genitori."
4. Consigliare, offrire soluzioni: "Prendi l'enciclopedia. Prepara un breve lavoro. Metterai il tuo elaborato sul cartellone da solo."

5. Persuadere con argomentazioni logiche: “Tu hai avuto torto a non preparare alcun elaborato. Dal momento che non dai un contributo non ti vogliono.”
6. Giudicare, criticare, biasimare: “Sei un fannullone, sei pigro e svogliato, e non riesci a combinare nulla.”
7. Ridicolizzare, umiliare: “Sei buffissimo, piangere alla tua età! A furia di lacrime allagherai la classe.”
8. Interpretare, analizzare: “Tu piangi per commuovere Simona e costringerla ad accettarti.”
9. Fare apprezzamenti, approvare: “Sei tanto simpatico e sei bravo. Troverai altri gruppi che ti vorranno.”
10. Rassicurare, consolare. “Forza, non è poi così grave che Simona non ti voglia nel suo gruppo...”
11. Informarsi, indagare, interrogare: “Come mai non hai preparato il tuo lavoro? Ti sei sentito male? Hai guardato la tv tutto il pomeriggio?”
12. Cambiare argomento, minimizzare, beffarsi: “Non è questo il momento per piangere. Io devo seguire il lavoro dei tuoi compagni. Cercati un altro gruppo.”

I messaggi precedentemente elencati sono semplici esempi di situazioni comunicative abbastanza diffuse nell'ambiente scolastico. Questi messaggi perciò vanno sempre letti nel contesto della dinamica relazionale educativa. I precedenti errori di comunicazione sono tali quando la relazione insegnante-allievo si colloca nella zona superiore della finestra, cioè quando il problema appartiene all'alunno. E' così che proprio quando l'allievo avrebbe maggiormente bisogno di particolare attenzione e di ricevere un aiuto per interpretare i suoi problemi, riceve solo critiche o pareri, consigli o soluzioni preconfezionate. Gordon definisce tali messaggi con il nome di “messaggi-Tu”, per indicare come l'insegnante insista sull'uso di tale pronome: “Tu sei così ...” “Tu non l'hai fatto ...” “Tu dovresti comportarti diversamente ...” con il risultato che l'allievo non si sente accolto ma disconfermato. In caso contrario, cioè se la relazione si colloca nella “zona senza problemi”, consigliare, ricorrere ad argomentazioni logiche, scherzare, ecc. non reca alcun danno alla relazione.

Il potere del linguaggio delle comunicazioni

Come si comunicano l'approvazione e il desiderio di aiutare un'altra persona?

Che cosa si dice ad una persona quando le si vuole essere d'aiuto?

Quali modi usare per non incorrere in una delle dodici barriere della comunicazione?

Gordon afferma che "Se una persona è in grado di sentire e comunicare sincera approvazione ad un'altra persona, possiede la capacità di essere veramente d'aiuto.

L'approvazione è un importante fattore per instaurare un rapporto attraverso il quale l'altra persona può crescere, svilupparsi, operare dei mutamenti costruttivi,

imparare a risolvere i problemi, conquistare benessere psicologico, diventare più produttiva e creativa, realizzare pienamente le proprie potenzialità.

L'accettazione è come un terreno fertile che ha la capacità di liberare le migliori potenzialità dell'individuo.

L'ascolto attivo

**Prima di "saper parlare"
è necessario "saper ascoltare".**

L'ascolto è uno degli strumenti più efficaci poiché, anche solo ascoltando una persona la si può aiutare, se è in difficoltà.

Il docente che sa usare il metodo dell'ascolto attivo può portare lo studente a liberarsi da ciò che lo opprime parlandone, facendogli comprendere che lo accetta con tutti i suoi problemi.

L'ascolto, quello vero, può assumere due forme (ascolto passivo e ascolto attivo), esprime il linguaggio dell'accettazione e si articola in quattro momenti:

Ascolto passivo (silenzio)

E' un silenzio interessante e accettante, fondamentale perché la comunicazione tra i due partner possa essere fluida. Esso permette all'alunno di esporre i propri problemi senza essere interrotto ed evita all'insegnante di incorrere nelle dodici barriere della comunicazione.

Messaggi d'accoglimento.

Indicano al ragazzo che l'insegnante lo segue e lo ascolta. Possono essere:

Cenni di attenzione: non verbali e verbali.

- Non verbali (costante contatto visivo, annuire, fare cenni di testa, sorridere, chinarsi verso ... , usare altri movimenti del corpo indicanti ascolto, ...)
- Verbali: pronunciando ogni tanto parole e suoni, piccole interiezioni
(“Oh!”, “Mmm...”, “Capisco ...”, “Ti ascolto ...”, ...)

Espressioni facilitanti (incoraggiamenti)

Invitano il ragazzo a parlare, ad approfondire quanto sta dicendo. Non valutano né giudicano lo studente (“E' interessante ...”, “Che ne diresti di parlarne?”, “Vorresti dirmi qualcosa in più su questo problema?”)

Ascolto attivo

L'insegnante "riflette" il messaggio dell'allievo, recependolo senza emettere messaggi suoi personali. In tale modo l'allievo si sente oggetto d'attenzione, non subisce valutazioni negative, coglie l'accettazione e la comprensione dell'insegnante per poter così giungere da solo alla soluzione dei suoi problemi. Tornando all'esempio descritto precedentemente vediamo ora come l'insegnante potrebbe fare uso dell'ascolto attivo.

Ivano si avvicina piangendo. La maestra in silenzio aspetta che parli (ascolto passivo). Gli sorride per incoraggiarlo (messaggio d'accoglimento).

Ivano: "Maestra, Simona non mi vuole nel suo gruppo." (si interrompe e seguita a piangere)

Insegnante: "Ti ascolto. Vuoi dirmi altro?" (invito caloroso)

Ivano: "Simona mi ha detto che non mi vuole perché tutti hanno preparato un lavoro e io no."

Insegnante: "Ti dispiace?"

Ivano: "Sì, molto." (smette di piangere)

Insegnante: "Che cosa pensi di fare?"

Ivano (pensa un poco, poi dice): "Potrei chiedere a Simona se posso occuparmi del disegno che illustrerà il cartellone. La prossima volta preparerò il mio lavoro come tutti gli altri."

Insegnante: "Benissimo. Hai trovato un'ottima soluzione."

L'ascolto attivo risulta efficace proprio perché permette agli allievi la piena gestione dei loro stessi problemi, evitando incomprensioni e fraintendimenti.

Per essere certi che la comunicazione sia esatta è necessario che l'emittente del messaggio sia certo che il messaggio stesso è stato correttamente recepito. Nella comunicazione efficace è perciò indispensabile il feedback; nel nostro caso esso è rappresentato dall'ascolto attivo.

Facciamo un esempio.

Uno studente potrebbe mostrarsi ansioso perché è molto arretrato nello studio del programma e si rende conto che dovrà studiare molto per mettersi al pari con gli altri. Ha un problema e vuole risolverlo. Se va dall'insegnante ad esprimere

esplicitamente i suoi timori, non ci sono problemi, il codice è stato scelto esattamente. Ma non sempre avviene così. Ci sono sentimenti che non si vogliono o non si sanno esprimere.

Nel nostro caso lo studente non vuole mostrare all'insegnante l'ansia che prova. Si avvicina all'insegnante e dice:

“Faremo presto una verifica?”

Il docente può rispondere:

- “Vuoi fare subito una verifica?”

- “Hai dimenticato che la verifica è stata programmata per la settimana prossima?”

- “Che domanda è questa? Completato il modulo ci sarà certamente una verifica.”

- “.....”

In questi casi non c'è una vera comunicazione.

Se l'insegnante esercita l'ascolto attivo, ascolta esattamente, attraverso le parole recepisce i sentimenti dello studente e può rispondere: “Sei preoccupato per la verifica?”

Il ragazzo può confermare e sentirsi capito riuscendo fronteggiare il proprio disagio. Nel caso l'interpretazione sia sbagliata, lo studente può confutare e dare la giusta spiegazione. La comunicazione non si reggerà così sull'equivoco.

Questo processo di rispecchiamento (feedback) è ciò che Gordon definisce “ascolto attivo”. Si tratta dell'ultima fase che completa il processo della comunicazione efficace. Dall'utilizzo dell'ascolto attivo possono trarre grande vantaggio sia gli insegnanti che gli alunni. I docenti possono dotarsi di un potente strumento per farsi amare ed apprezzare dagli studenti; gli allievi possono acquisire sicurezza ed autonomia espressiva e di pensiero.

L'ascolto attivo va usato solo come mezzo per esprimere l'accettazione ed aiutare gli alunni in crisi. Va perciò applicato solo quando ce ne sia l'esigenza e causa dei segnali di disagio degli allievi. E' importante sottolineare che l'ascolto attivo non rispecchia le “parole”, ma i “sentimenti”, non si tratta quindi di ripetere

Il messaggio-lo

Con tale tecnica, chiamata di “confronto”, l’insegnante mette a confronto i propri sentimenti e bisogni con i comportamenti disturbanti del ragazzo. E’ attraverso la corretta espressione di ciò che l’adulto prova, quando il ragazzo agisce un comportamento inaccettabile, che l’allievo si rende conto delle conseguenze del proprio agire e delle reazioni che ciò determina negli altri.

La frustrazione di un insegnante che desidera svolgere con serietà e competenza il proprio lavoro, ma è impossibilitato dai comportamenti inaccettabili degli allievi, si manifesta spesso con nervosismo, irritabilità, stanchezza, disaffezione per la propria attività, sfiducia nei giovani. Quando è il docente stesso a vivere una situazione di disagio è importante che sappia comunicarla efficacemente, senza incorrere negli errori della comunicazione. I messaggi-Tu esprimono un giudizio su chi ascolta. I messaggi-lo palesano un sentimento di chi parla.

Insegnante Alunno

Irritazione

Codificazione Messaggio-Tu “Sei disordinato”

Decodificazione ”Io sono un buono a nulla”

Il messaggio-Tu “Sei disordinato” è una comunicazione inefficace, perché provoca ribellione e atteggiamenti difensivi.

Il messaggio-lo “Io mi irrito” è una comunicazione efficace, poiché non esprime alcuna valutazione su colui che compie l’azione, ponendolo innanzi alle conseguenze della propria azione ed ai sentimenti che ne derivano.

Insegnante Alunno

Irritazione

Codificazione Messaggio-Io "Io mi irrito."

Decodificazione "La professoressa si irrita."

La tecnica del messaggio-Io si attua in tre momenti:

1. Descrizione senza giudizio; "Quando vedo che non rimetti a posto pennelli e colori
2. Effetto tangibile e concreto; che possono cadere a terra e macchiare il pavimento,
3. Reazione agli effetti. "io mi irrito."

Il docente comunica i propri sentimenti all'allievo: tale autenticità fa percepire al ragazzo il reale vissuto del docente senza costringerlo ad assumere atteggiamenti di difesa. Nel contempo il messaggio indica al ragazzo il suo comportamento inaccettabile, il problema diventa dell'allievo e l'insegnante può passare all'ascolto attivo.

Ad esempio

"Quando tu fai lo sgambetto ad un compagno (descrizione senza giudizio), questi può cadere (effetto tangibile), ed io perdo la calma (reazione agli effetti)."

In questa comunicazione non abbiamo un messaggio-Tu (malgrado compaia il pronome tu), poiché non ci sono valutazioni negative sull'alunno. Anzi, si mette in risalto che è un comportamento specifico a provocare il problema, e non l'alunno richiamato.

Il messaggio-Io comunica sempre un sentimento primario, contrariamente al messaggio-Tu, che esprime la collera, sentimento secondario che segue quello primario.

L'uso del messaggio-Io comporta sempre l'espressione dei propri sentimenti, la disponibilità a cambiare il proprio modo di rapportarsi agli altri, prendendo coscienza responsabilmente dei propri vissuti.

*“Le persone
che non sanno ascoltare
difficilmente
vengono ascoltate”*