



## 1) 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).

Gordon propone alcune metodologie utili in classe per creare un'efficace relazione fra insegnante e allievo e fra gli allievi stessi.

Il clima è quello rogersiano: grande importanza rivestono l'accettazione, l'autenticità, l'empatia, la corretta comunicazione nel rapporto fra adulti e giovani al fine di promuovere l'autofiducia, l'autocontrollo, l'autodisciplina, la creatività, sviluppando così negli studenti il senso di autonomia e di responsabilità, nonché la capacità di contribuire nel definire le regole che governano la vita della classe.

### **La relazione insegnante – allievo**

Gordon considera che genitori ed insegnanti, pur mossi da buone intenzioni, tuttavia non sempre riescono ad aiutare i ragazzi nel risolvere le loro difficoltà, poiché si rapportano in modo sbagliato, ne bloccano la creatività, ne diminuiscono la fiducia in se stessi, ...

Gli educatori finiscono col favorire la dipendenza anziché l'autonomia e con il controllare l'azione anziché promuovere lo sviluppo e l'iniziativa personale.

Genitori, maestri e professori non sono stati preparati a comunicare efficacemente, e a trovare soluzioni ai conflitti senza che i contendenti ne escano o vincitori o vinti.

La vita scolastica può diventare allora fonte di frustrazione sia per l'insegnante che per l'alunno. Il docente, pur essendo preparato, motivato ed amante dell'insegnamento, ad un certo punto finisce per sentirsi insoddisfatto; insegnare diventa una fatica, poiché il rendimento ed il disinteresse della scolaresca non ripaga rispetto alla profusione del proprio impegno. Lo studente trova nella scuola costrizione e fonte di stress.

Fattore rilevante per definire l'insegnamento che funziona rispetto a quello che fallisce, quello che procura soddisfazione rispetto a quello che provoca stress è senz'altro la qualità del

**rapporto docente – discente**, “Quindi, ancor più importante di ciò che si sta insegnando è **il modo** in cui l’insegnamento viene impartito e a chi è rivolto. (...)”

Poiché, nei rapporti interpersonali, il dialogo può essere sia distruttivo che costruttivo, esso può distaccare l’insegnante dagli studenti, oppure creare uno stretto legame fra di essi. (...) Infatti, l’effetto prodotto dal dialogo dipende dalla qualità del discorso e dalla capacità dell’insegnante di trovare le parole più adatte nelle diverse circostanze.”

Il metodo si basa perciò sul presupposto che sia la qualità del rapporto insegnante – studente ad essere determinante per insegnare qualsiasi cosa, qualsiasi materia o contenuto, concetto o valore (lingue, letteratura, matematica, latino, greco, chimica, fisica, ...).

Pertanto qualsiasi insegnamento può diventare interessante se viene proposto da “un insegnante che abbia appreso il modo corretto di rapportarsi con gli studenti, instaurando una relazione di reciproco rispetto.”

Tale modalità di insegnamento ottiene l’effetto di dilatare il cosiddetto tempo di insegnamento-apprendimento, cioè il tempo in cui l’insegnante fa il suo lavoro o gli studenti sono motivati all’apprendimento, e si riduce il tempo dedicato ai problemi di indisciplina o di controllo.

Gordon sostiene che il vero motivo del disagio dell’insegnante è la tensione costante necessaria per mantenere la disciplina e la preoccupazione di adeguarsi ad un ruolo difficile da sostenere.

Egli rileva che il problema della disciplina può essere risolto con l’autoritarismo o il permissivismo, entrambi metodi inadeguati, che implicano forte stress ed un rapporto di forza che sfocia inevitabilmente nella dinamica vincitori e vinti; con l’aggravio, per questi ultimi, del senso di sconfitta e sentimenti di rancore e rivalsa.

Il problema del ruolo evidenzia come l’insegnante tema di apparire per quello che egli è, con pregi e difetti, ... e si mostri come persona che “sa tutto”, non sbaglia mai, non perde mai la calma.

È possibile trovare un altro sistema, un gioco diverso da quello che gli stessi insegnanti hanno dovuto giocare quando andavano a scuola?

Gordon si propone di insegnare ad impostare una relazione efficace con gli studenti, ed a gestire le dinamiche interne di una scolaresca attraverso:

- procedimenti che portano l’insegnante a “trasformare se stesso” nel modo di trattare con gli allievi;
- insegnare ai docenti ad incoraggiare e stimolare maggiori responsabilità nei giovani a loro affidati.

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.

## **Il problema della disciplina**

Gli insegnanti trascorrono molto del loro tempo ad imporre la disciplina. I metodi basati sul potere e sulla repressione, anche se riescono a causare momentaneamente un cambiamento nel comportamento dello studente, di solito provocano resistenza, ritorsioni, ribellioni. Il linguaggio tradizionale connesso al potere è costituito dall’uso di termini come punire, minacciare, porre dei limiti, mantenere l’ordine, controllare, dirigere, ordinare, sgridare, esigere, disciplina, rigidità, ...

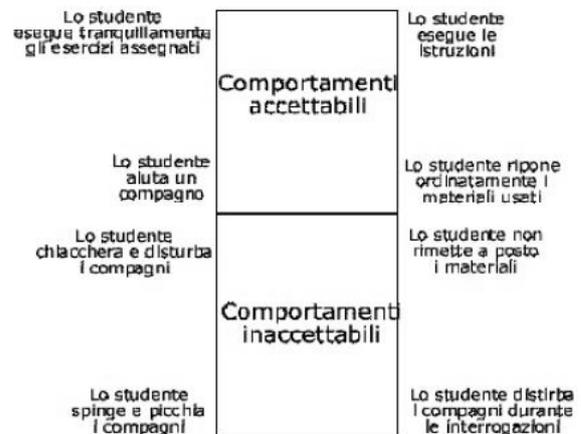
Un'alternativa valida può essere offerta dall'uso di un nuovo vocabolario, che contiene parole come **confrontarsi, collaborare, cooperare, andare d'accordo, mediare, negoziare, rispondere alle esigenze, risoluzione di problemi, ...**

L'esperienza di Gordon, nei corsi "Insegnanti efficaci", ha portato a evidenziare, per la maggioranza dei docenti, una sorprendente mancanza di comprensione del rapporto insegnante – studente e spesso dei rapporti umani in generale.

L'autore afferma che pochi insegnanti entrano in classe con un modello che serva da riferimento per guidare il loro stesso comportamento.

## 2) 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 finestra attraverso la quale questi insegnanti vedono i loro studenti è molto simile alla figura 1.

La figura 2 mostra la finestra di un insegnante più accettante. Costui tende ad essere assai meno critico, più flessibile; in genere è abbastanza tollerante verso tutti i rapporti interpersonali.



Fig. 1

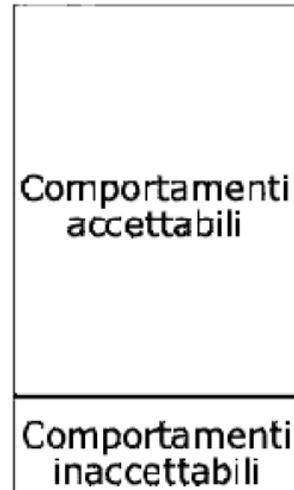


Fig. 2

### Variabilità della linea di accettazione

La nostra capacità di accettare gli altri può subire delle modificazioni. La figura 3 mostra 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.

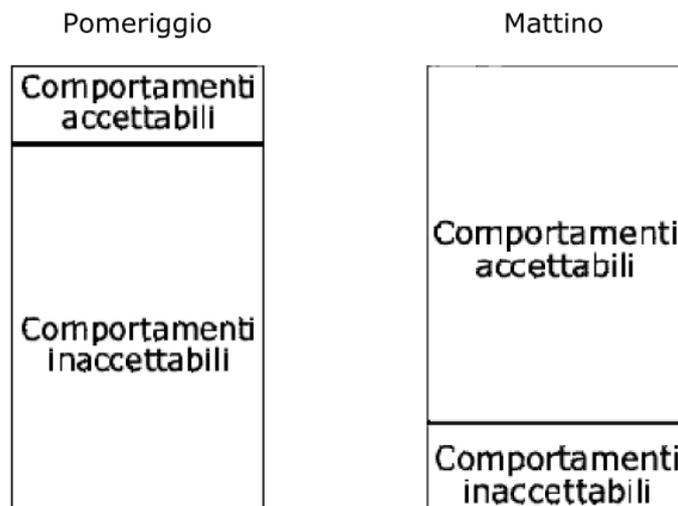


Fig. 3

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

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

È 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.

Saper identificare correttamente l'appartenenza del problema è essenziale per scegliere l'applicazione della tecnica adatta a risolvere le diverse situazioni che si vengono a determinare.

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

### 3) Le barriere nella comunicazione

Ora analizziamo che cosa possono fare gli insegnanti di fronte ad alunni che non riescono ad applicarsi negli studi perché distratti, svogliati, che si isolano e non partecipano attivamente alla vita di classe. Come evitarli?

È inevitabile che gli studenti si portino a scuola le loro situazioni problematiche e che esse interferiscano seriamente con il processo di apprendimento fino a renderlo, talvolta, addirittura impossibile. Pesanti situazioni di inadeguatezza, bassa autostima, vissuti di non accettazione o crisi emotive di varia natura possono compromettere gravemente le capacità di assolvere agli impegni scolastici. Secondo Gordon, anche quegli insegnanti che individuano il segnale di disagio dell'allievo come sintomo di un problema che egli sta attraversando, rischiano –nonostante le buone intenzioni– di finire per inibire la voglia di comunicare dello studente.

Infatti, quando una persona ha un problema e ci viene spontaneo “parlarle”, per lo più, proprio parlandole, evidenziamo ulteriori difetti, errori o mancanze da questa commesse. Sovente esprimiamo giudizi con il risultato che l'individuo che si vuole aiutare si chiude ancora di più in se stesso, si sente incompreso, peggiora l'immagine di sé e la relazione con noi. Senza volerlo vengono commessi degli errori che peggiorano la comunicazione con l'altro. Si usa il linguaggio dell'inaccettazione, definito da Gordon “linguaggio del rifiuto” e può essere classificato in dodici categorie o barriere della comunicazione.

## **Il linguaggio del rifiuto: le dodici barriere della comunicazione**

***I primi cinque tipi di risposte offrono tutte una soluzione al problema degli studenti.***

### **1. Dare ordini, comandare, dirigere.**

“ Bisogna che tu ...”

“Tu devi ...”

“Tu farai ...”

Es. : «Smetti di agitarti e porta a termine ciò che ti è stato assegnato»

Possono produrre nello studente timore o resistenza attiva. Invitano gli alunni a verificare l'autorità dell'insegnante. Sollecitano in loro comportamenti ribelli, ritorsione, rappresaglia.

### **2. Minacciare, avvisare, mettere in guardia.**

“E' meglio per te ..., altrimenti ...”

“Se non farai così ...”

Es.: «Sarà meglio che ti ci metta d'impegno se vuoi avere un buon voto in questa materia.»

Le conseguenze in caso di disubbidienza sono esplicite. Possono produrre paura e sottomissione. Invitano gli alunni a verificare le conseguenze della minaccia. Fanno capire allo studente che l'insegnante ha poco rispetto per le sue esigenze. Suscitano nell'alunno risentimento, rabbia, ribellione; evocano sentimenti di ostilità.

### **3. Fare la predica, rimproverare.**

“Tu dovresti ...”

“Non dovresti ...”

“Sarebbe opportuno ...”

“Sta al tuo senso di responsabilità di ...”

Es.: «Sai che è tuo dovere studiare quando vieni a scuola. Dovresti lasciare i tuoi problemi personali a casa. »

Costringono lo studente a sottostare al potere dell'insegnante. Creano negli allievi un obbligo imposto o dei sensi di colpa. Possono portare lo studente a radicarsi nelle sue posizioni, resistendo e difendendo i propri atteggiamenti ancor più strenuamente. Comunicano una mancanza di fiducia nel senso di responsabilità dello studente.

### **4. Offrire soluzioni , consigli, avvertimenti.**

“Perché tu non ...?”

“Quello che farei io al posto tuo è ...”

“Consentimi di darti un suggerimento ...”

Es.: «La miglior cosa da fare è calcolare meglio i tempi. Dopodiché sarai in grado di finire il tuo lavoro. »

Possono implicare che uno studente non sia in grado di risolvere i suoi problemi. Impediscono allo studente di riflettere lui stesso sul suo problema, di considerare soluzioni alternative e di sperimentarle realmente. Possono provocare dipendenza, o al contrario resistenza.

### **5. Argomentare, persuadere con la logica.**

“Ecco perché tu sbagli ...”

“In realtà le cose stanno così ...”

“Sì, però, ...”

Es.: «Guardiamo in faccia alla realtà. Dovresti renderti conto che sono rimasti soltanto trentaquattro giorni di scuola per completare l'anno scolastico e migliorare la tua situazione

personale.»

Sollecitano posizioni difensive e controargomentazioni. Spesso portano lo studente a tirarsi indietro e a smettere di ascoltare l'insegnante. Possono far sì che lo studente si senta inferiore o inadeguato.

Le tre barriere successive comunicano giudizio, valutazione, o denigrazione. Molti docenti sono convinti che sia estremamente utile, per aiutare lo studente, sottolineare i suoi errori, il suo comportamento sciocco, la sua inadeguatezza, ...

#### 6. Giudicare, criticare, biasimare.

“Tu sei un indolente ...”

“Tu non pensi come una persona matura ...”

Es.: «O sei un pigro o sei un perditempo.»

Insinuano una valutazione di incompetenza, inferiorità, stupidità, povertà di giudizio. Interrompono la comunicazione dello studente che teme un giudizio negativo o un rimprovero, e lo portano a nascondere i propri sentimenti. Gli studenti spesso accettano il giudizio come veritiero (“Io sono sbagliato”) oppure reagiscono (“Tu stesso non sei così maturo come credi”).

**Gli studenti rispondono con la difesa e la rabbia a questi messaggi, perché devono proteggere l'immagine che hanno di sé.**

#### 7. Ridicolizzare, etichettare, usare frasi fatte.

“Scansafatiche!”

“Piagnone!”

“Sei proprio un furbacchione ...”

Es.: «Ti stai comportando come un bambino delle scuole elementari, non come qualcuno che sta per andare alla scuola superiore. »

**Possono far sentire lo studente svalutato, non amato, possono avere effetti devastanti sull'immagine di sé.** Tali aspetti della valutazione negativa e della critica provocano spesso rappresaglie verbali.

#### 8. Interpretare, analizzare, diagnosticare.

“Sai bene perché ...”

“Tu sei semplicemente stanco ...”

“Tu in realtà non vuoi dire questo ...”

“Ciò che non va con te è ...”

Es.: «Stai proprio cercando di non fare quello che ti è stato assegnato.»

Tali messaggi indicano che l'insegnante ha inquadrato gli studenti. Possono essere percepiti come minacciosi e frustranti. Lo studente può sentirsi contemporaneamente scoperto e non compreso; denudato se l'analisi dell'insegnante è corretta. Si sente invece accusato ingiustamente e si arrabbia quando l'analisi è sbagliata.

I due tipi di messaggio successivi sono dei tentativi che gli insegnanti usano per cercare di far sentir meglio lo studente, per cancellare il problema o negare che lo studente abbia un problema reale.

#### 9. Fare apprezzamenti, manifestare compiacimenti.

“Bene, io penso che tu stia facendo un ottimo lavoro ...”

“Hai proprio ragione: questo insegnante sembra terribile.”

Es.: «Sei davvero un ragazzo capace. Sono sicuro che in un modo o nell'altro riuscirai a finire il compito che ti è stato assegnato.»

Indicano che l'insegnante ha una **alta aspettativa sullo studente**. Tali messaggi possono apparire come **tentativi manipolatori**, orientati a incoraggiare i comportamenti desiderati.

**Possono causare ansietà o disappunto quando la percezione che lo studente ha di se stesso**

**non coincide con gli apprezzamenti dell'insegnante**. Gli studenti abituati a ricevere frequenti apprezzamenti possono diventarne dipendenti o addirittura pretenderli.

#### 10. Rassicurare, consolare.

“Non aver paura ...”

“Vedrai, ti andrà meglio ...”

“Su, fatti coraggio ...”

Es.: «Non sei l'unico che ha provato queste cose. Mi sono sentito nello stesso modo quando ho dovuto affrontare ...»

**Portano lo studente a sentirsi incompreso**. Suscitano forti sentimenti di ostilità (“E' facile per te dire questo ...”) perché la rassicurazione implica che la persona in crisi stia esagerando. Spesso lo studente coglie il messaggio dell'insegnante come “Non mi piace che tu stia male”. Gli insegnanti rassicurano e consolano perché non riuscirebbero altrimenti ad affrontare i forti sentimenti negativi che gli studenti provano quando sono turbati.

La barriera più frequentemente usata è contestare l'operato dello studente, mettendolo così sulla difensiva.

#### 11. Contestare, indagare, mettere in dubbio.

“Perché ...?”

“Chi ...?”

“Ma cosa hai fatto?”

“Come?”

Es.: «Credi che il compito che ti è stato assegnato sia troppo difficile? Quanto tempo ci hai

dedicato? Perché hai aspettato così tanto a chiedere aiuto? »

Lo studente si sente impegnato a rispondere alle domande indagatorie dell'insegnante, e questo finisce spesso per renderlo ansioso e fargli perdere di vista il suo problema.

L'insegnante, più che focalizzarsi sul problema dello studente, si concentra sulle proprie ansie e bisogni indagativi.

La dodicesima categoria consiste in messaggi che l'insegnante utilizza per cambiare argomento, distrarre lo studente, evitare di avere a che fare con lui.

#### 12. Cambiare argomento, minimizzare, ironizzare.

“Parliamo piuttosto di cose piacevoli, ...”

“Perché non provi invece ad andartene in giro per il mondo?”

“Adesso non è il momento ...”

“Torniamo di nuovo alla nostra lezione”

Es.: «Sembra che qualcuno si sia alzato col piede sbagliato questa mattina ...»

L'insegnante suggerisce che conviene evitare le difficoltà della vita piuttosto che affrontarle. Ne può conseguire che i problemi degli studenti siano considerati di scarsa importanza, o

addirittura privi di valore. Minimizzando il problema, l'insegnante scoraggia lo studente ad aprirsi quando si trova in difficoltà.

Ecco un esempio di quanto può avvenire in classe:

Alcuni studenti di scuola superiore stanno lavorando divisi in gruppi per approfondire il tema del teatro greco. Ogni studente ha preparato a casa un saggio breve sui singoli aspetti dell'argomento e insieme, unendo i brani, costruiranno un saggio unico. I lavori di tutti i gruppi saranno fusi in un ipertesto e accompagnati da immagini.

Giovanni si avvicina all'insegnante lamentandosi che i membri del suo gruppo non lo vogliono, perché non ha preparato alcun saggio.

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

1. Ordinare: "Piantala di lamentarti. La prossima volta impegnati e studia."
2. Avvertire, minacciare: "È meglio che cominci ad impegnarti, altrimenti non raggiungerai mai la sufficienza in questa materia."
3. Esortare, moraleggiare: "Sai che preparare il saggio era tuo dovere. Non puoi continuare a non studiare. Se vai avanti così i tuoi genitori ne avranno un gran dispiacere."
4. Consigliare, offrire soluzioni: "La migliore cosa da fare è recuperare. Và nella biblioteca scolastica e comincia adesso il tuo saggio. Lo aggiungerai agli altri più tardi."
5. Persuadere con argomentazioni logiche: "Guardiamo le cose come stanno: hai torto perché non hai preparato il saggio. Per questo non ti vogliono nel gruppo."
6. Giudicare, criticare, biasimare: "Sei un inetto e un buono a nulla. Ho assegnato il saggio per casa martedì scorso, e in una settimana non hai combinato niente."
7. Ridicolizzare, umiliare: "Ti comporti come i bambini dell'asilo nido. Fai lo scansafatiche e poi hai anche il coraggio di lamentarti!"
8. Interpretare, analizzare: "Tu sei scoraggiato perché ti rendi conto che in realtà è solo colpa tua se non hai fatto il saggio a casa."
9. Fare apprezzamenti, approvare: "Sei un bravo studente, di solito studi sempre. Dirò a Michela di accettarti nel suo gruppo."
10. Rassicurare, consolare. "Non ti preoccupare, non è poi la fine del mondo se non hai svolto i compiti per casa..."
11. Informarsi, indagare, interrogare: "Perché non hai preparato il tuo saggio? Ti sei divertito tutto ieri pomeriggio al posto di studiare?"
12. Cambiare argomento, minimizzare, beffarsi: "Non mi disturbare. Ho altro da fare adesso, devo compilare il registro. Arrangiatevi."

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 non confermato**. 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 della comunicazione**

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.**

Il sentirsi accettati significa infatti **sentirsi amati** ed è enorme il potere che scaturisce da tale meravigliosa sensazione: esso influisce nella crescita della persona in modo totale, corpo e mente, ed è senz'altro la forza terapeutica più potente che si conosca, capace di riparare a danni psicologici e fisici.

I professionisti della relazione d'aiuto lo sanno bene: il linguaggio dell'accettazione permette di avere più successo nella terapia; la parola può guarire e favorire cambiamenti costruttivi, creare nuovi percorsi, nuove sinapsi.

L'insegnante, come lo psicologo o l'analista, può imparare (Gordon direbbe "deve imparare") a comunicare l'accettazione, e può acquisire ("deve acquisire") delle specifiche tecniche di comunicazione.

#### 4) 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:

##### 1. Ascolto passivo (silenzio)

È 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.

Tale forma di ascolto si realizza mediante i successivi momenti due e tre.

##### 2. 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 ...", ...)

##### 3. Espressioni facilitanti (incoraggiamenti)

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

##### 4. Ascolto attivo

L'insegnante "riflette" il messaggio dell'alunno, 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.

Giovanni si avvicina abbattuto. L'insegnante silenziosamente aspetta che inizi a parlare (ascolto passivo). Sorride per incoraggiarlo (messaggio d'accoglimento).

Giovanni: "Professore, i membri del mio gruppo non mi vogliono a lavorare con loro." (si interrompe, abbassa la testa e inizia a tormentarsi l'orlo della manica)

Insegnante: "Ti sto ascoltando. Vuoi dirmi qualcos'altro?" (invito caloroso)

Giovanni: "Hanno detto che non mi vogliono perché loro hanno preparato il saggio e si sono impegnati, e io no."

Insegnante: "Ne sei dispiaciuto?"

Giovanni: "Sì, tantissimo." (smette di tormentare la manica e alza la testa)

Insegnante: "Cos'hai intenzione di fare?"

Giovanni (ci pensa qualche istante, infine risponde): "Posso offrirti per procurare le illustrazioni e qualche stralcio da opere tragiche e comiche. Alla prossima occasione mi impegnerò e inserirò il mio materiale fra quello degli altri."

Insegnante: "Perfetto. Questa è un'ottima idea."

Lo studente non è stato mortificato né giudicato dal professore come sarebbe invece avvenuto se anziché ascoltare, ella avesse parlato incorrendo in una barriera della comunicazione. Ancora l'allievo ha trovato da solo una soluzione a sua misura senza trovarla offerta dall'insegnante.

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**, che in questo frangente consiste nell'ascolto attivo.

Tutti gli stati d'animo, i sentimenti, le impressioni, le sensazioni necessitano di un codice per essere comunicati. Prendendo in esame la comunicazione verbale, il codice adottato è la parola. Per la comprensione del messaggio inviato la parola deve essere tradotta dal ricevente in sensazione.

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, decodifica 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 a 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 pappagallescamente il messaggio, ma di rifletterne l'essenza.

## 5) Il messaggio-lo

Quando l'insegnante si trova di fronte ad un ragazzo che con il suo comportamento indisciplinato gli crea un problema, gli rende difficile o impossibile svolgere tranquillamente il proprio lavoro, può ricorrere al 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.

Visualizziamo ora un messaggio-Tu, in cui l'insegnante traduce un suo sentimento di disagio in un giudizio su un allievo.

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-Lo "Io mi irrito."	Decodificazione→"La professoressa si irrita."

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

- |   |  |
|---|--|
| 1. Descrizione senza giudizio del comportamento dell'altro; → | "Quando tu non rimetti a posto pennelli e colori         |
| 2. Descrizione dei personali sentimenti; →                    | io mi irrito   |
| 3. Reazione agli effetti tangibili e concreti. →              | perché possono cadere a terra e macchiare il pavimento." |

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

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

propri vissuti.

Coloro che vi ravvedessero un potenziale rischio possono considerare che la posta in gioco consiste in maggiori serenità ed efficacia nel proprio lavoro e nel benessere psicofisico del docente e degli alunni.

### **Il problem solving**

Gordon propone anche un metodo per risolvere i conflitti in modo che non ci siano né vincitori né vinti, cosicché nuovi processi di risoluzione dei problemi possano far evolvere la classe e favorire lo sviluppo di modi creativi per migliorare il sistema educativo.

Si tratta di una nuova filosofia scolastica che ricorre al metodo del problem solving per risolvere i conflitti così come lo si utilizza efficacemente tra due persone o tra gruppi di persone con potere equivalente.

Tale metodo consiste in un processo in sei fasi, ed è l'unica applicazione del famoso “metodo scientifico” (dell'illustre pedagogo John Dewey, relativo al modo in cui l'individuo risolve i suoi problemi nella vita) per la risoluzione dei problemi nei conflitti tra individui o gruppi.

Le sei fasi sono:

1. Esporre in modo chiaro i termini del problema.
2. Proporre le possibili soluzioni.
3. Considerare le varie soluzioni (aspetti negativi e positivi di ogni proposta).
4. Eliminare le soluzioni valutate non appropriate ed individuare (le più adatte a risolvere la situazione).
5. Definire le modalità per attuare la soluzione prescelta.
6. Verificare che la soluzione individuata abbia effettivamente risolto il problema.

Caratteristica di tale metodo è che il conflitto viene stimato come un problema da risolvere, pertanto se ne ricercano attivamente le soluzioni. I conflitti sono perciò considerati come normali avvenimenti, non pericolosi o distruttivi, bensì naturali e positivi. Il conflitto e la sua risoluzione concorrono ad un consolidamento e rafforzamento del rapporto tra docente e discenti.

Perché funziona?

Sono necessarie numerose interazioni per completare il processo di risoluzione del conflitto. Studenti ed insegnante collaborano per trovare una soluzione che possa essere accettata da entrambi nel rispetto delle esigenze reciproche e della reciproca soddisfazione.

Ne consegue che attraverso questo processo “democratico” si produce quanto segue:

- sentimenti positivi di reciproco rispetto;
- cooperazione e non competizione (il che favorisce la risoluzione del problema);
- vengono stimolati il pensiero creativo, l'intelligenza e l'esperienza dell'insegnante e degli studenti in un processo sinergico;
- sono stimolate la responsabilità e la maturità degli studenti.

È chiaro che tale metodo si pone come alternativa sia al permissivismo che all'autoritarismo.

Ed è evidente che qualora l'insegnante si ponga in posizione di autorità e di potere, questa posizione possa essere conservata esclusivamente mantenendo gli altri in una condizione di dipendenza ed immaturità.

Sicuramente la stragrande maggioranza degli educatori non intende consapevolmente favorire l'irresponsabilità e l'impotenza degli allievi a cui insegna, ma, usando le parole di Gordon, “la verità è che non sanno proprio come prevenire questo problema”.

## 6) Esercizi

Ed ora, dopo questa sintetica presentazione del metodo Gordon, esercitatevi con il materiale proposto.  
Completate le seguenti schede e poi autovalutatevi utilizzando le griglie predisposte.

MATERIALE DI LAVORO

ESERCITAZIONE INDIVIDUALE

ESERCIZIO N. 1

Riconoscete le risposte che utilizzano la riformulazione per prendere atto di come ci siano risposte che chiudono la conversazione, e che costituiscono delle vere e proprie barriere. Il brano seguente è tratto da una conversazione fra un insegnante ed un'alunna di otto anni.

Leggete la frase della bambina, poi segnate la lettera corrispondente alla risposta del docente che pensate rifletta più accuratamente i sentimenti ed i contenuti di ciò che esprime l'alunna, riformulandoli. Può essere utile immedesimarsi nella bambina e sperimentare l'effetto che hanno le varie risposte.

Alunna: "Vorrei che una volta tanto mi venisse un raffreddore, come a Barbara, lei sì che è fortunata."

Insegnante:

- a. "Ti senti un po' sfortunata."
- b. "Non devi desiderare di ammalarti."
- c. "Sei invidiosa di Barbara."

Alunna: "Sì, lei può saltare la scuola e io mai."

Insegnante:

- a. "Ti piacerebbe ogni tanto saltare la scuola."
- b. "Andare a scuola dovrebbe piacerti."
- c. "Non ottieni mai quello che vuoi."

Alunna: "Sono proprio stufa di andare a scuola tutti i giorni, odio i compiti, le lezioni, e una maestra!"

Insegnante:

- a. "Tanto sai che devi andare."
- b. "Non imparerai mai niente con questo atteggiamento negativo."
- c. "Ti sembra proprio che la scuola non ti piaccia per niente, sei stanca di andarci."

Alunna: “Non è che non mi piaccia per niente, ma c’è una maestra, la Bianchi, che è veramente odiosa... Sai cosa fa? Tutti i giorni si alza in piedi con un bel sorriso (imita) e ci dice come dovrebbe comportarsi un bambino responsabile, e poi si mette a elencare tutte le cose che devi fare se vuoi prendere un bel giudizio nella sua area.”

Insegnante:

- a. “Faresti meglio ad ascoltarla, vieni a scuola per questo.”
- b. “Non ti piace come vi propone le regole, ti sembra che vi faccia delle prediche.”
- c. “Se fossi più assennata capiresti quanto sono importanti le regole.”

Alunna: “Io non voglio sembrare una secchiona, sennò in classe mi prendono in giro. Già non ho tante amiche ... c’è un gruppetto di bambine che stanno sempre insieme, sono simpatiche, ma non mi invitano mai con loro. Non so come si fa per stare con loro.”

Insegnante:

- a. “Sii indipendente. Non fare come le pecore nel gregge.”
- b. “Trattale come vorresti che trattassero te.”
- c. “Vorresti entrare nel loro gruppo, sentirti una di loro. Ma dici che non sai come fare.”

## ESERCIZIO N. 2

Trasformate i seguenti messaggi-Tu in messaggi-lo (che esprimano in modo chiaro e comprensibile le vostre opinioni, idee, sentimenti, pensieri, reazioni, ...)

1. Messaggio-Tu: “Che bravo bambino sei quando aiuti la mamma!”

Messaggio-lo: “ ...

2. Messaggio-Tu: “Patrizia, sei maleducata ed egoista!”

Messaggio-lo: “ ...

3. Messaggio-Tu: “Avete intenzione di continuare tanto con questo chiasso?”

Messaggio-lo: “ ...

4. Messaggio-Tu: “Se non mi dite che intenzioni avete per il fine settimana, resterete tutti a casa!”

Messaggio-lo: “ ...

5. Messaggio-Tu: “Taci!”

Messaggio-lo: “ ...

6. Messaggio-Tu: “Mi fai sempre arrabbiare!”

Messaggio-lo: “ ...

7. Messaggio-Tu: “Ma non vedi che è tardi, ti sembra il caso di parlarne adesso?”

Messaggio-lo: “ ...

## GRIGLIA DI CORREZIONE DELL'ESERCIZIO N.1

Le risposte esatte sono le seguenti.

- 1 C,
- 2 A,
- 3 C,
- 4 B,
- 5 C.

## GRIGLIA DI CORREZIONE DELL'ESERCIZIO N.2

Esemplificazioni di possibili messaggi-lo.

1. Messaggio-lo: "Sono contento che tu mi abbia aiutato. Mi hai fatto proprio un piacere!"
2. Messaggio-lo: "Patrizia, non mi va che gridi in quel modo durante il telegiornale, non riesco a sentire una parola."
3. Messaggio-lo: "Vorrei che stasera mi lasciaste tranquillo, ho un lavoro che mi preme finire."
4. Messaggio-lo: "Vorrei sapere che progetti avete per il fine settimana, così posso organizzare i miei impegni..."
5. Messaggio-lo: "Ho paura di non finire il mio lavoro se continuo ad ascoltarti."
6. Messaggio-lo: "Mi sento arrabbiato quando vedo che alle otto di sera non hai ancora finito i compiti, e sei lì dalle tre. Mi piacerebbe che tu avessi qualche ora per giocare o fare altre cose."
7. Messaggio-lo: "Sono già nervoso perché sono in ritardo per l'appuntamento. Adesso non posso ascoltarti con attenzione. Se vuoi ne possiamo parlare stasera."

Esercizi liberamente tratti da Progetto Genitori, di Paola Milani, Ed. Erickson, Trento, 1993