

## **GESTIRE LA CLASSE È ANCHE**

### **AGIRE PER LA CITTADINANZA ATTIVA E LA MANUTENZIONE DELLA DEMOCRAZIA**

---

*"Un autentico empowerment, richiede che si acquisiscano non solo le abilità necessarie, per giocare con successo un gioco progettato da altri, ma anche dei poteri per influenzare gli obiettivi, le poste e le regole del gioco: non solo le abilità personali, ma anche i poteri sociali.*

*(...) L'empowerment è la ricostruzione dello spazio pubblico progressivamente abbandonato, in cui gli uomini e le donne possano impegnarsi, in una continua traduzione tra ciò che è individuale e ciò che è comune, tra interessi, diritti e doveri, privati e pubblici."*

*...se la sfera pubblica e sociale deve rinascere nel mondo occidentale, oltre alle abilità tecniche, abbiamo fortemente bisogno di "capacità di interazione con gli altri - di dialogo, di negoziato, di raggiungimento della comprensione reciproca e di gestione o risoluzione dei conflitti, inevitabili in ogni situazione della vita collettiva."*

*Tratto da Bauman Z, Vita liquida, Laterza, Roma, 2006*

---

Un clima positivo in classe ha bisogno di un "sistema di rapporti" che promuova la crescita e lo sviluppo delle potenzialità cognitive, relazionali ed emotive delle persone, basato sul rispetto reciproco e dialogo, sull'ascolto e sulla capacità di riconoscere e gestire i conflitti.

## **ATTEGGIAMENTI EDUCATIVI POSITIVI**

---

### **AUTOREVOLEZZA**

prendere atto del cambiamento dell'alunno, del suo bisogno di essere indipendente e affermarsi ma, nello stesso tempo, sapere concordare con lui le regole indispensabili alla convivenza.

### **RECIPROCIÀ**

essere disponibili ad aprirsi con l'alunno sentendo di potere essere arricchiti dallo scambio con loro.

### **INTENZIONALITÀ**

prima di parlare e di agire è importante crearsi le occasioni per ascoltare e riflettere. In questo modo è possibile agire con maggiore coerenza educativa

### **CONSIDERAZIONE**

trattare gli alunni come persone, tenendo conto dei loro sentimenti, facilitando la scoperta di soluzioni, offrendo aiuto.

### **INCORAGGIAMENTO**

imparare a vedere gli aspetti positivi del comportamento degli alunni e le loro capacità, dimostrando fiducia nello sforzo che stanno compiendo per crescere.

# Le sette regole dell'arte di ascoltare

"...Andremo decisamente controcorrente, preparatevi. Bisognerà imparare a essere volontariamente goffi, a sospendere i giudizi senza eliminarli, a considerare l'imbarazzo e le brutte figure, lo sconcerto e lo spiazzamento come occasioni fondamentali di conoscenza, a saper riconoscere le dissonanze, le differenze che fanno la differenza..."



**1.** Non avere fretta di arrivare a delle conclusioni. Le conclusioni sono la parte più effimera della ricerca.

**2.** Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista. Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista.

**3.** Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva.

**4.** Le emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio. Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi. Il loro codice è relazionale e analogico.

**5.** Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili. I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti, perché incongruenti con le proprie certezze.

**6.** Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione interpersonale. Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione creativa dei conflitti.

**7.** Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica. Ma quando hai imparato ad ascoltare, l'umorismo viene da sé.

da MARIANELLA SCLAVI, [Arte di ascoltare e mondi possibili](#), editrice LE VESPE

## **BARRIERE COMUNICATIVE** (da Gordon T, *Insegnanti efficaci*, Giunti, Firenze, 1991)

---

La relazione insegnante-studente è una relazione asimmetrica, a partire da una disparità di ruolo che se non ben gestita, specie nelle situazioni problematiche, può dar luogo a irrigidimento, blocco delle dinamiche comunicative con rischio di produrre sentimenti di svalutazione, dipendenza, controdipendenza. Ogni risposta verbale allo studente di solito comunica più di un significato o messaggio. Comunica ciò che si pensa di lui e definisce ciò che egli stesso pensa di se stesso.

Le condizioni necessarie per attuare una comunicazione efficace e favorire una relazione positiva per lo sviluppo integrale della persona sono:



Contesto: se il problema è riconosciuto come un problema dell'alunno,

- ✓ IO docente sono **l'ascoltatore**,
- ✓ **desidero** aiutare il ragazzo che ho di fronte,
- ✓ **mi sintonizzo** sui bisogni dell'altro,
- ✓ **mi attivo per facilitare** l'espressione dell'altro e la sua ricerca di una soluzione.

Per favorire l'accettazione comprendo e scelgo di non utilizzare in questo contesto queste strategie di comunicazione che chiudono e bloccano la comunicazione.

Utilizzo invece re-azioni comunicative proattive che aprono e alimentano la comunicazione

# Attenzione al linguaggio dell'inaccettazione: le 12 Barriere Comunicative

(adattato da Gordon T, *Insegnanti efficaci*, Giunti, Firenze, 1991)

## 1.OFFRIRE SOLUZIONI

**DARE ORDINI, COMANDARE, ESIGERE.** Questi messaggi comunicano all'alunno che i suoi sentimenti o bisogni non sono importanti e che deve adeguarsi ai desideri di altri. Spesso nell'obbligare non si tengono in considerazione i suoi sentimenti. Ricevere ordini può suscitare rabbia e ostilità

*Parole tipiche*

*Reazioni nell'altro*

*Bisogna che...Devi...  
Smettila di agitarti, smettila di  
parlare e finisci il compito*

**RISENTIMENTO,  
RABBIA, OSTILITÀ.**

**MINACCIARE, AMMONIRE, METTERE IN GUARDIA.** davanti a una minaccia il ricevente spesso contrattacca, o può aver paura di perdere l'aiuto di cui ha bisogno e sottomettersi. La paura riduce la fiducia nella relazione e la motivazione ad affrontare e superare i problemi. Possono suscitare risentimento e rabbia, oltre a possibile timore e possono indurre alla sfida per verificare se le conseguenze promesse si verificano veramente.

*E' meglio per te... se non finisci il  
compito non esci dall'aula!  
Mettili d'impegno se vuoi avere un  
buon voto*

**PAURA, OSTILITÀ,  
SOTTOMISSIONE.**

**MORALIZZARE, FAR PREDICHE.** l'invito a seguire determinati obblighi, imponendo una morale può portare alla diminuzione dell'autostima. Fa pesare il potere dell'autorità, del dovere, degli obblighi, suscitando resistenze e difese. Può fare nascere anche sensi di colpa e la sensazione di essere inadeguati.

*Lo sai che devi rispettarmi, non  
devi raccontarmi balle...  
È tuo dovere studiare*

**CONFORMISMO, RIBELLIONE.**

**OFFRIRE SOLUZIONI, CONSIGLI, AVVERTIMENTI.** fornire la soluzione a un problema piuttosto che stimolare la ricerca della propria soluzione, può comunicare all'altro che non si ha alcuna fiducia nelle sue capacità. Questo rischia di portare alla dipendenza e alla sfiducia in se stessi e non permette di sviluppare la propria autonomia

*Se studiassi di più...  
se io fossi in te...  
se fossi più attento...*

**SFIDUCIA,  
DIPENDENZA.**

**ARGOMENTARE, PERSUADERE CON LA LOGICA.** se nella valutazione dell'operato di una persona e nel dirgli cosa deve fare non si tengono in considerazione i suoi sentimenti la si può far sentire offesa e umiliata

*È inutile arrabbiarsi, ...se ti  
impegnassi di più ...*

**AUTOSVALUTAZIONE,  
RISENTIMENTO.**

## 2.COMUNICARE GIUDIZI, DENIGRARE

**GIUDICARE, CRITICARE, BIASIMARE** Questi messaggi fanno sentire l'alunno inferiore, stupido, cattivo, inducendolo a giudicarsi nello stesso modo in cui lo giudicano gli altri e a tenere per sé i propri sentimenti o a nasconderti.

*Sei il solito pigro/perditempo, non  
ti stai comportando bene...*

**INADEGUATEZZA, RABBIA,  
UMILIAZIONE.**

**RIDICOLIZZARE, ETICHELLARE, UMILIARE CON FRASI FATTE.** Questi messaggi sono offensivi e possono avere effetti negativi sull'immagine che l'alunno ha di sé, facendolo sentire indegno, non amato.

*Sei proprio un bambino...  
Sei il solito scansafatiche*

**AUTOSVALUTAZIONE,  
AUTOGIUSTIFICAZIONE.**

**INTERPRETARE, ANALIZZARE, DIAGNOSTICARE.** Questi messaggi comunicano all'alunno che chi gli parla lo ha capito, conosce le sue motivazioni ... Ma possono anche provocare frustrazione: chi è dall'altra parte può sentirsi in imbarazzo perchè smascherato. È bene evitare di interpretare i comportamenti e i messaggi della persona per evitare di farla mettere sulla difensiva (se si interpreta correttamente) o farla sentirsi incompresa (se si sbaglia);

*So bene perché lo fai ..vuoi  
attirare l'attenzione...  
Stai proprio facendo il contrario di  
quello che ti è stato detto*

**FRUSTRAZIONE,  
DIFESA, RABBIA.**

## 3.CANCELLARE, NEGARE IL PROBLEMA

**FARE APPREZZAMENTI, MANIFESTARE COMPIACIMENTO** i complimenti specie se agli occhi di chi li riceve sono immeritati, così come le critiche, possono ferire la persona che li riceve e che li sente non corrispondenti all'immagine di se, percependoli come falsi

*Sono sicuro che riuscirai,  
...so che sei in gamba...*

**DIPENDENZA, INFERIORITÀ,  
MANIPOLAZIONE.**

**RASSICURARE, SIMPATIZZARE, CONSOLARE, MINIMIZZARE** Contrariamente a quanto si crede, non sempre questi messaggi sono utili. Rassicurare una persona quando si sente disturbata da qualcosa può semplicemente convincerla che gli altri non la capiscono: minimizzando o compatendo si arresta la comunicazione perchè l'altro sente che chi gli parla vuole che egli smetta di provare ciò che prova.

*Vedrai andrà meglio... non è così  
difficile/grave.  
Anch'io l'ho provato....*

**NEGAZIONE DEL  
SENTIMENTO, OSTILITÀ.**

## 4.CONTESTARE L'OPERATO DELLO STUDENTE

**CONTESTARE, INDAGARE, INTERROGARE, METTERE IN DUBBIO.** Facendo troppe domande si può indurre l'alunno a credere che non si ha fiducia in lui o che si nutrono sospetti e dubbi. Quando si fanno troppe domande insistenti a qualcuno che parla del proprio problema, si limita la libertà della persona di parlare di ciò che desidera: in un certo senso ogni domanda impone quasi il tipo di risposta.

*Perché?...cos'hai fatto?...  
Quanto tempo ci hai dedicato?  
Perché hai aspettato a dirmelo?*

**MINACCIA, SENTIRSI  
GIUDICATO.**

## 5.SVIARE L'ATTENZIONE

**CAMBIARE ARGOMENTO, MINIMIZZARE, FARE SARCASMO.** Questi messaggi possono comunicare all'alunno che non si è interessati a lui, che non si rispettano i suoi sentimenti, addirittura che lo si rifiuta. Ogni persona desidera essere ascoltata e capita con rispetto, senza essere respinta o ferita.

*Su dai, non pensarci.. ti sei alzato  
con il piede sbagliato?...  
Adesso non è il momento*

**NEGAZIONE DEL  
SENTIMENTO**