



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL VENETO
DIREZIONE GENERALE
Riva de Biasio – S. Croce 1299 - 30135 VENEZIA

La scuola che ascolta- Anno Terzo Secondo Seminario residenziale di formazione

10-11 febbraio 2010 – Monteortone di Abano Terme (Pd)

Premessa

Nel pomeriggio del 10 e durante la giornata dell' 11 febbraio 2010, presso l'Hotel San Marco a Monteortone di Abano Terme (Pd), si è svolto il seminario residenziale rivolto agli operatori della regione Veneto che si occupano di ascolto nella scuola o sul territorio, tramite gli sportelli di ascolto.

In particolar modo, durante il pomeriggio del 10 febbraio, dopo l'intervento di Andrea Bergamo e Milena Cammarata volti a fare il punto sulla Prima giornata di formazione del 28 ottobre 2009 e creare un terreno di lavoro comune, il dott. Marco Vinicio Masoni, psicologo psicoterapeuta del Centro Formazione e Studio di Milano, ha dato inizio all'approfondimento sull'ascolto nella scuola.

La giornata dell'11 febbraio ha previsto durante la mattina l'intervento del dott. Giuseppe Milan, direttore del Dipartimento di Scienze dell'Educazione dell'Università di Padova, riguardo il colloquio dal punto di vista psicologico. È seguito il dott. Masoni che ha puntualizzato gli aspetti caratteristici del colloquio a scuola ed infine è intervenuto il dott. Enrico Contin, psicologo e psicoterapeuta, che ha realizzato la simulazione della conduzione di un colloquio di ascolto, grazie alla collaborazione della dott.ssa Maria Rosa Mason nel ruolo del genitore.

Durante il pomeriggio è stato organizzato un lavoro in gruppi di studio di un caso, punto di partenza per la discussione riassuntiva e conclusiva da parte del dott. Masoni.

- **IL TERMINE “COUNSELING” NON E’ ADATTO**

Quando ci si riferisce all’ascolto a scuola non è corretto parlare di “counseling”: a scuola non si deve fare psicoterapia, nemmeno nel caso in cui è uno psicologo ad occuparsi dello sportello di ascolto. L’operatore deve mettere a disposizione le proprie conoscenze e competenze senza commettere l’errore di presentarsi come il guru, il maestro, il guaritore; è la scuola che ascolta e non la psicologia che entra a scuola. L’idea è evitare la patologizzazione dei ragazzi, cioè pensare che questi ragazzi abbiano necessariamente un problema, in quanto il rischio è che i ragazzi si identifichino con il problema stesso.

- **L’ASCOLTO NELLA RELAZIONE VERSO IL CAMBIAMENTO**

Ascoltare vuole dire mettersi di fronte all’altro, stare a sentire le sue parole mettendo da parte giudizi superficiali e inferenze per funzionare come uno specchio e fornirgli semplicemente il suo ritratto: ciò che si deve volere è comunicargli che abbiamo capito com’è, che lo capiamo, che lo accettiamo così com’è e siamo a disposizione a sostenerlo e aiutarlo.

Questo può essere fatto già in classe dagli insegnanti, proprio perché non si parla di competenze psicologiche, ma di competenze relazionali. Dopotutto ciò che viene colto come nuovo bisogno sempre più forte è quello della relazione: i ragazzi hanno bisogno di sentire che chi è di fronte a loro sa cosa essi provano e che si interessano a questo.

È il tempo della motivazione necessaria, sempre meno si studia e ci si impegna perché lo dicono i genitori e gli insegnanti, perché questo non basta più. Gli studenti vogliono sentirsi coinvolti e presi in considerazione nel loro processo educativo e di apprendimento e accettano di rispettare se sentono di essere rispettati. Cosa fare pertanto per potenziare la motivazione allo studio che sembra sempre più scarso negli studenti di oggi? Perché i metodi utilizzati fino ad oggi sembrano sempre meno efficaci? Appare evidente che è necessario un cambiamento e non riguardo all’offerta formativa, agli strumenti utilizzati, ma riguardo a ciò che ha un ruolo centrale: la relazione tra insegnanti e studenti.

Questo è possibile se l’insegnante si mette nella predisposizione dell’autocambiamento in termini relazionali e della negoziazione con gli studenti. È sicuramente una sfida difficile, per alcuni insegnanti anche inconcepibile, ma diventa sempre più evidente la domanda e il bisogno dei ragazzi di oggi di poter discutere, di vedere che il proprio pensiero viene preso in considerazione e di avere anche il permesso di sbagliare. Se vogliamo che gli studenti cambino il loro atteggiamento, la prima

cosa da fare, anche se apparentemente paradossale, è comunicare loro che non vogliamo che cambino, che per noi vanno bene così come sono, e che addirittura siamo disposti ad accettare i loro suggerimenti per negoziare la relazione e la conduzione del lavoro insieme, affinché non utilizzino quegli atteggiamenti oggettivamente inadeguati come strumento per comunicare il proprio bisogno di essere ascoltati ed accettati.

Non si deve incorrere nell'errore di pensare che questo voglia dire essere permissivi e buonisti, sarebbe controproducente: l'idea di fondo è essere accettanti per agganciare il rispetto e la fiducia degli studenti, essere disponibili al dialogo e alla negoziazione, avendo chiari gli obiettivi da raggiungere che non vengono stravolti da fantasie, voglie, interessi momentanei degli studenti. È fondamentale tenere in considerazione che tramite l'ascolto passa il sapere.

È importante che questo cambiamento risulti autentico, quindi credibile per gli studenti che inizialmente cercheranno di mettere alla prova l'insegnante di fronte ad atteggiamenti nuovi, che spiazzano; dev'essere in primo luogo l'insegnante stesso a credere fortemente nella potenzialità dell'autocambiamento e della negoziazione tramite l'ascolto ai fini dell'ottenimento del cambiamento degli studenti, altrimenti tutto diventa forzato, artificiale e quindi non credibile. Gradualmente un certo modo di creare e vivere la relazione con i propri studenti deve diventare uno "stile di vita", non ci sono specifiche azioni da mettere in atto prestabilite e universali e tutto deve diventare automatico e spontaneo, proprio come l'andare in bicicletta. È fondamentale, inoltre, che questa nuova politica venga sperimentata e attuata costantemente dall'intero collegio di insegnanti, altrimenti perderebbe la propria efficacia e forza agli occhi degli studenti.

Un'osservazione sollevata dai partecipanti ha riguardato l'applicabilità delle prospettive discusse dal dott. Masoni all'intero gruppo classe e non al singolo studente. Ne è emerso una riflessione sulle caratteristiche della classe oggi: una struttura innaturale soprattutto ai giorni nostri anche perché caratterizzata dal sapere comandato e dall'omologazione, spesso non accettati e combattuti dagli studenti. Quali tecniche usare con il gruppo classe? Non esistono "tucchi" per gestirlo, non esistono regole universali perché la regola/il metodo è efficace per il gruppo specifico con il quale è stato negoziato. Ciò che comunque occorre tenere in considerazione è che il docente che istaura una buona relazione con il singolo, riesce ad ottenere un cambiamento anche con la classe.

- **AZIONI UTILI PER ATTUARE IL CAMBIAMENTO**

Trasformazione del problema in risorsa: i ragazzi mettono in atto un determinato comportamento perché si rendono conto, in modo più o meno consapevole, che questo permette loro di ottenere dei

vantaggi e cambieranno le proprie azioni solo nel momento in cui realizzeranno che queste non hanno più un ascendente utile sull'esterno. Ad esempio, il ragazzo che disturba in classe e riesce ad essere al centro dell'attenzione di tutti, compreso il docente, difficilmente cambierà atteggiamento finché riesce con il proprio comportamento a suscitare l'irritazione dell'adulto e l'ilarità della classe, nonostante numerosi provvedimenti (richiami, note, sospensioni...). Ciò che occorre è "scardinare il meccanismo", fare in modo che il comportamento del ragazzo risulti inutile ai propri scopi, quasi umiliante e pertanto non sarà più messo in atto. Per far questo l'adulto deve partire proprio dal comportamento-problema come risorsa: dev'essere lo spunto per capovolgere il gioco. Tornando all'esempio, anziché continuare a richiamare e punire lo studente con note o sospensioni, che in qualche modo fanno parte del gioco del ragazzo, può essere utile mettere in atto un comportamento che spiazzì lo studente, magari dicendogli: "Grazie di continuare ad interrompere la lezione, perché così dai a me la possibilità di ripetere e aiuti il resto della classe a capire meglio". Il ragazzo potrebbe pensare che il suo obiettivo non è di certo essere d'aiuto al resto della classe, ma soprattutto al professore che non ha mostrato irritazione e fastidio e molto probabilmente cambierà atteggiamento.

Negoziazione: per "negoziazione" si intende l'arte di ottenere qualcosa senza comandarla ed è indubbiamente una strategia che richiede tempo e pazienza. In questo contesto, si vuole ribadire la necessità che il sapere non sia comandato dall'alto ma che gli studenti si sentano direttamente coinvolti nel proprio percorso educativo. L'insegnante deve sentirsi pertanto talmente forte da poter discutere con gli studenti riguardo a quale cambiamento può essere necessario in lui e nel suo modo di rapportarsi tramite l'insegnamento affinché essi, nel rapporto con il docente, riescano ad avere/evitino un certo comportamento. L'adulto potrebbe chiedere, per esempio, "quale cambiamento vuoi che accada/ cosa hai bisogno affinché tu stia bene a scuola?" oppure "immagina che io venga in classe e faccia qualcosa fuori dagli schemi affinché tu ti senta più tranquillo e possa partecipare meglio alle attività, cosa potrebbe essere?". Come detto nel punto precedente è importante non confondere la negoziazione con il permissivismo, in quanto non devono essere persi di vista gli obiettivi educativi di fondo.

- **COSA FARE ALLO SPORTELLINO DI ASCOLTO?**

Colloquio: la tecnica utilizzata per l'ascolto a scuola è quella del colloquio, che non dev'essere considerata una semplice chiacchierata in cui si parla del più o del meno con il ragazzo. Il colloquio

infatti si basa su degli obiettivi, che non devono rappresentare delle limitazioni rigide, ma delle guide in un lavoro di co-costruzione accettante con l'interlocutore.

La conduzione del colloquio deve prevedere due strade: quella emica e quella etica:

- *strada etica*: insieme di valori etici, universalmente condivisi, "le buone maniere"
- *strada emica*: insieme delle ragioni individuali per le quali la persona si comporta in un certo modo.

E' importante tenere in considerazione entrambi gli aspetti: se si esclude l'aspetto etico si cade nel permissivismo che non porta a nulla, in quanto ci sono delle regole da rispettare; non percorrere la strada emica comporta la mancata comprensione di ciò che si cela dietro un comportamento per quella specifica persona, qual è il vantaggio che arreca e che determina la reiterazione dell'azione.

Una volta capito il motivo per cui la persona si è comportata in un determinato modo e cosa riesce ad ottenere in quel modo, allora posso aiutarla a raggiungere lo stesso risultato in maniera non problematica.

Comunicare empatia: lo studente che arriva allo sportello di ascolto deve percepire che la scuola lo sta ascoltando e che non ha come obiettivo l'individuazione di una diagnosi. Per far questo è fondamentale che il ragazzo si senta messo a proprio agio, libero di dire veramente quello che pensa perché consapevole che non ci saranno conseguenze negative. Per creare questa situazione di fiducia non è necessaria la preparazione di uno specifico *setting* (ambiente in cui il colloquio si svolge), perché ciò che realmente conta è l'empatia, intesa come accoglienza ed accettazione incondizionata della persona che si presenta. Questo si può esprimere non solo con le parole, ma anche con il linguaggio non verbale del corpo e ciò che si deve comunicare è che nulla di ciò che lo studente dice ci indigna o ci scandalizza, proprio per non cadere nella trappola dell'utilizzo del problema come mezzo di comunicazione e ottenimento di una posizione di forza e di vantaggio.

Evitare alcune parole: è importante prestare attenzione a domande, espressioni, parole che vengono scelte nella conduzione del colloquio. Ad esempio, la domanda "*perché* ti sei comportato/ ti comporti in questo modo?" sarebbe da evitare, per diverse ragioni. Innanzitutto, perché si riproduce un tono inquisitorio che sicuramente non mette a proprio agio la persona che abbiamo di fronte e può generare ostilità e diffidenza. In secondo luogo, se gli interlocutori sono ragazzi, quasi sicuramente questi forniranno risposte che sanno essere "accettate" dall'adulto, rispondono utilizzando argomenti retorici già sperimentati.

Dopotutto, la stessa psicologia non è ancora riuscita a spiegare il motivo per cui le persone si comportano in un certo modo. Si può parlare a questo proposito di "inconscio" e nei ragazzi la

questione è ulteriormente complicata dal fatto che provare a prestare attenzione al *perché* sotteso alle proprie azioni comporterebbe spesso una difficile accettazione di sé, in quanto potrebbero venire alla luce aspetti di sé che non piacciono.

Più che chiedere e chiedersi il *perché* di un certo comportamento, è più utile domandarsi “*cosa si ottiene*” con la sua messa in atto. È importante capire il vantaggio che il ragazzo ottiene continuando ad avere un certo atteggiamento problematico e cosa vuole comunicarci tramite esso. L’obiettivo finale è che il ragazzo attui un cambiamento e non continui ad utilizzare il proprio comportamento problematico come strumento di comunicazione e relazione con l’esterno. Se chi ha una relazione significativa con il ragazzo mette in atto azioni nuove ed inattese, che “spiazzano” lo studente, contribuisce al cambiamento perché è come se fornisse il punto di inizio, come se consentisse allo studente il cambiamento stesso.

Indessicalizzare: è importante ed utile che il problema venga inserito in un contesto preciso, in un *dove* e in un *quando*, affinché diventi chiaro per il ragazzo che ciò che non va o che è sbagliato è un comportamento specifico e non è la sua intera personalità. Il problema diventa così una questione tecnica, circoscritta, su cui poter lavorare nell’ottica del cambiamento.

Simulare: sono diverse le tecniche che si possono utilizzare per consentire ed aiutare il ragazzo ad attuare gradualmente un cambiamento. È importante sperimentare e sperimentarsi per riconoscere quale tecnica potrebbe essere utile alla specifica persona che si è rivolta allo sportello. Tra le strategie che si possono suggerire, si ricorda la “simulazione”, che consiste nel permettere allo studente di immaginare il percorso da compiere o la situazione da affrontare, in modo da poter prevedere quello che potrebbe succedere ed utilizzare così al meglio le proprie risorse. Senza dubbio, una persona è più predisposta a fare qualcosa quando è consapevole di essere in grado di farla ed utilizzare delle simulate può essere utile per tranquillizzare il ragazzo e incoraggiarlo a mettere in atto il tentativo concordato.

“La relazione educativa come ascolto”

- **Colloquio = dialogo educativo**

- Funzione: far corrispondere ciò che si propone alla legge del miglioramento, in un contesto di normalità e quotidianità
- Setting: il *Pantheon* = dappertutto (Platone).

La relazione educativa è influenzata anche da un *setting culturale* (Dimensione Culturale): l'ascolto richiede competenze legate alle novità dei tempi in cui si vive, ne conseguono la necessità di una contaminazione culturale e anche il rischio di incorrere a incidenti interculturali.

- **Educatori = catalizzatori di relazioni solide e solidali**

La società di oggi è caratterizzata dalla precarietà, è come pattinare su di un ghiaccio sottile e l'unico modo per non sprofondare è andare velocemente. Si scorge quella che Barman ha definito “liquefazione universale dell'identità” e in con questo contesto le relazioni si fanno sempre più fragili e narcisiste. L'obiettivo degli educatori che si occupano dei ragazzi di oggi, pertanto, dovrebbe essere aiutarli nella costruzione di relazioni più solide e solidali, anche attraverso l'ascolto.

- **Relazione educativa = viaggio**

Il viaggio implica 3 dimensioni:

1. invitare l'altro
2. andare a trovare l'altro
3. sostare (so-stare) con l'altro

1. Invitare l'altro: saper invitare l'altro in modo autentico e disinteressato si può considerare un'arte. Per l'educatore questa è caratterizzata da alcune importanti attenzioni che permettono di creare una relazione educativa con il ragazzo. In particolare:

- *l'autenticità*, che consiste nell'avere, ma anche essere, il luogo dell'ospitalità; l'esistere, l'esserci il cercare

- l'*umiltà*: l'educatore deve avere la consapevolezza che è uno dei tanti e deve mettersi in una posizione che sia accessibile all'incontro
 - il *contatto*: il primo momento in cui si entra in relazione e durante il quale passano molte informazioni, alcune volte apparentemente superficiali, ma non bisogna sottovalutare il fatto che "le cose profonde passano dalla superficie"
 - la *disponibilità all'altro* deve essere incondizionata, a prescindere da tutto, altrimenti non è autentica. Quando questo si verifica, tra le parti passa un'energia generatrice, pertanto si può pensare che l'accettazione determini il "concepimento" dell'altro.
2. Andare a trovare l'altro: comporta l'assunzione da parte dell'educatore di un'altra prospettiva, si verifica l'*es-porsi*. Fondamentali per questa posizione sono:
- l'*empatia*, senza però correre il rischio di "perdere se stesso", grazie alla capacità di "andare e tornare" (l'andirivieni). La relazione che l'educatore instaura con il ragazzo permette la realizzazione di sé stesso, perché dentro alla relazione: essa permette di cogliere alcuni aspetti di sé con non si sarebbero colti in un altro modo. C'è pertanto una metaprospettiva e una metaidentità nella relazione: la possibilità per noi di ritrovare noi stessi
 - la *responsabilità*: intesa come "abilità di rispondere", che va considerata la dimensione etica nei confronti del "capitale invisibile" che il ragazzo rappresenta per l'educatore e che va contrapposta alla negligenza, intesa come "il negarsi"
 - la *conviavità delle differenze*.
3. Il so-stare con l'altro: consiste nella progettazione condivisa di una terza dimensione che va oltre all' "io" e al "tu"; si costruisce un mondo comune nel gioco delle differenze. Questo non sempre avviene in modo sereno, in alcuni casi può prevedere anche una "lotta", non per avere alla fine un vincente e un perdente, ma come strumento di un incontro-scontro delle differenze autentico e convincente. È una lotta costruttiva *per* l'altro (l'educatore ha un fine, un orizzonte a cui tendere), *con* l'altro (perché la si fa insieme), ma in alcuni casi anche *contro* l'altro, non rivolto al "tu" dell'altro, ma a quelle parti che ostacolano e soffocano ciò che può emergere da lui.

Queste lotte lasciano un segno (*in-segnare*), come sostenuto da Platone nel "Fedro":

"In un discorso scritto c'è molto di superficiale, di aleatorio;

soltanto nella parola dell'educatore,

cioè in ciò che si scrive veramente nell'anima,

intorno al giusto, al bello e al bene,

soltanto in questo c'è chiarezza, pienezza e serietà.

L'educatore capisce che queste parole

devono essere proprio sue, come fossero figli suoi,

e sa che il discorso, se mai lo abbia trovato,

egli lo porta dentro di sé".

“Simulazione di un colloquio allo Sportello di ascolto” di Enrico Contin e Maria Rosa Mason

Il dott. Contin, nei panni di un docente che opera allo Sportello di Ascolto, e la dott.ssa Mason, in veste di madre, hanno realizzato una simulazione di un colloquio. L’obiettivo dell’intervento era quello di mostrare le dinamiche che possono caratterizzare un colloquio-tipo con un genitore e la messa in pratica di alcuni dei suggerimenti forniti dal dott. Masoni durante la formazione.

Il tema trattato era quello del disappunto di una madre iperprotettiva per il figlio che manifesta chiaramente i primi segni della conquista di un po’ di indipendenza dalla madre, come ad esempio uscire con un gruppo di ragazzi più grandi di lui e quindi vestirsi, parlare, atteggiarsi come il resto del gruppo, oltre al fatto di mostrarsi sempre più distaccato dalla famiglia (“non mi parla più di quello che fa...”). Inoltre, la madre è infastidita dal fatto che a suo avviso i docenti della classe del figlio non lo aiutano abbastanza, non tengono conto delle caratteristiche del ragazzo e in questo modo gli impediscono di avere risultati migliori.

Il docente, nella persona del dott. Contin, ascolta la madre, accoglie la manifestazione d’ansia forse esagerata della signora e cerca di rassicurarla, soprattutto per quanto riguarda l’atteggiamento del figlio preadolescente che sta iniziando a fare i primi passi fuori dal nido, come ogni ragazzo alla sua età. A questo proposito, il docente risponde alla domanda implicita della madre “cosa devo fare con lui? ” proponendo l’*autocambiamento* nei termini discussi dal dott. Mason: suggerisce alla signora di mettersi nella predisposizione di un proprio cambiamento per migliorare la relazione con il figlio. Per quanto riguarda il rapporto con i docenti, l’operatore dello Sportello propone una *mediazione*, cioè un colloquio in cui siano presenti: il/gli insegnanti con cui il ragazzo ha maggiori difficoltà, l’alunno stesso e il docente che si occupa dello Sportello e che fungerà da mediatore in modo da aiutare le parti a negoziare possibili strategie che consentano al ragazzo di avere un migliore rendimento scolastico e un rapporto più tranquillo con la scuola.

Lavoro di gruppo: “Studio di un caso”

Nel pomeriggio dell’11 febbraio è stato organizzato un’attività di lavoro di gruppo che permettesse di utilizzare le conoscenze acquisite durante la formazione per riflettere su un caso specifico.

Sono stati formati 3 gruppi che, dopo aver lavorato autonomamente, hanno condiviso le proprie discussioni.

In generale, emerge la descrizione della stessa situazione può dar vita a letture e considerazioni diverse. Il fatto di dover immaginare una situazione descritta brevemente, senza poterla vivere “in diretta” rende ancora più complesso il compito di capire cosa è giusto fare per accogliere la domanda e fornire una risposta utile e questo ha determinato una ricca discussione tra i componenti del gruppo. È stata così l’occasione, da un lato, di rendersi conto di quanto possa essere utile il confronto, ma dall’altro lato, in alcuni casi, di quanto possa essere difficile individuare un modo condiviso di agire.

I bisogni individuati sono molteplici e diversi a seconda che si prenda in considerazione la posizione del ragazzo, piuttosto che quella delle persone che si prendono cura della sua educazione a scuola e a casa; un gruppo, a questo proposito, ha parlato di “fili di lana non intrecciati”.

Molto si è discusso sulle scelte e sul comportamento dell’operatrice: la riflessione ha riguardato la scelta di accettare la presenza della zia durante il colloquio, le domande poste, la scelta di parlare da sola con il ragazzo, ecc... Naturalmente questi aspetti hanno dato origine a diverse opinioni che hanno permesso di mettersi in discussione anche in vista di quanto era emerso dagli interventi dei relatori che sono intervenuti durante il seminario.

Per quanto riguarda il passo da compiere successivamente, sono emerse diverse proposte, tra le quali spiccano con maggiore consenso la possibilità di avere un colloquio solo con il ragazzo, ma anche con i genitori in modo da chiarire loro che è importante che essi assumano responsabilmente il proprio ruolo genitoriale, forse fin troppo delegato alla zia. Inoltre, i componenti dei gruppi di lavoro hanno messo in luce l’importanza di incontrare anche l’insegnante che ha inviato la famiglia allo Sportello di ascolto della scuola, in quanto questo porta a pensare che sia l’insegnante, forse ancora più del ragazzo e della sua famiglia, ad aver bisogno di essere ascoltata se ha sentito di non riuscire a gestire la situazione.

La condivisione delle riflessioni emerse durante il lavoro a gruppi è stato il punto di partenza di un intervento riassuntivo e conclusivo del dott. Masoni che ha posto l'attenzione principalmente su due aspetti:

- *l'operatore che si occupa di ascolto non deve porsi troppi problemi: è giusto fare e farsi delle domande, ma l'obiettivo dev'essere quello di semplificare il più possibile la situazione. A scuola non si fa terapia e non bisogna fare l'errore di "intromettersi", e tanto meno giudicare, la vita delle persone a cui abbiamo offerto il nostro aiuto*
- gli eventi non sono spiegabili con nessi di causa-effetto ("si comporta così perché nella sua vita è successo che..."), ma occorre capire il punto di vista del ragazzo, cosa ottiene comportandosi nella maniera che viene considerata problematica per poi aiutarlo a trovare la strada per raggiungere i suoi obiettivi in modo diverso.

Dossier elaborato da Andrea Bergamo e Milena Cammarata

(Ufficio Interventi Educativi – USP di Padova)