

FERMI... CON IL CONFLITTO



Elaborato realizzato dai Docenti del I.I.S.S “FERMI-DA VINCI” di Empoli all’interno del corso “**GESTIONE COSTRUTTIVA DEL CONFLITTO**”. Docente: FRANCESCA CASINI; Febbraio - Maggio 2019.



AUTORI

Lorenzo Bindi, Silvia Bini, Sabra Cicconofri, Annarita Rizzo, Cristina Rosselli.

BREVE DESCRIZIONE DEL CONTESTO

Situazione conflittuale fra docenti e studenti adolescenti in contesto educativo curricolare ed extracurricolare.

OBIETTIVI

Trasformare una situazione conflittuale in una relazione equilibrata; ridurre le barriere per migliorare le relazioni; sviluppare un’autoconsapevolezza emotiva.

METODOLOGIA

Uso dell’ascolto attivo, messaggio IO, dal positivo al negativo, domande aperte, domande che creano connessioni.

INDICE

1. Descrizione dei conflitti tra docente-alunno e loro risoluzione
2. Riflessione sui casi proposti
3. Conclusioni finali
4. Bibliografia

1. CONFLITTO TRA DOCENTE-ALUNNO

Caso 1:

Conflitto con un allievo di 17 anni successivo al colloquio avuto con il padre durante il ricevimento docenti. Durante la lezione l’allievo si irridisce, assume un atteggiamento provocatorio e di sfida nei confronti dell’insegnante.

La docente risponde alle provocazioni cercando di abbattere le barriere comunicative, ma inconsapevolmente commette un errore adulando ed elogiando l’allievo con la frase “*Sei una persona intelligente, dovresti capire che...*”, che al contrario crea un ostacolo relazionale.

La conseguenza è che il ragazzo assume un atteggiamento sempre più vittimistico. A quel punto l'insegnante decide di parlare con l'alunno in privato. Durante la conversazione la docente cerca di lanciare *messaggi congruenti*, dove il verbale e non verbale vanno nella stessa direzione e di ascoltare con *le quattro orecchie*, facendo particolare attenzione all'orecchio "*rilevazione di sé*" per entrare il più possibile in empatia con l'allievo. Prova a vedere l'altro come persona, abbandonando la categorizzazione, senza inquisire, consigliare o interpretare, ma solo ascoltando. Ed è stato proprio l'*ascolto attivo* a rivelarsi risolutivo: si è seduta di fronte a lui, ha assunto una posizione rilassata, lo ha guardato negli occhi (senza fissarlo troppo per non creare imbarazzo), gli ha dedicato tutto il tempo necessario (facendosi sostituire per mezz'ora nella classe dove aveva lezione) ed è stata attenta a non dare risposte affrettate.



Attraverso *domande aperte* atte ad approfondire l'argomento e ad affrontarne aspetti che altrimenti sarebbero rimasti oscuri e attraverso la riformulazione dei messaggi dell'interlocutore, l'insegnante ha capito che l'allievo era arrabbiato con i genitori, stava attraversando un periodo estremamente conflittuale con loro e che ciò che era stato detto a colloquio aveva scatenato una discussione che non riguardava direttamente quanto riportato dall'insegnante, bensì dinamiche familiari da risolvere.

Caso 2:

In un contesto educativo extrascolastico, parte del gruppo partecipante al progetto disattende le regole di "convivenza" più volte esplicitate.



All'ennesimo richiamo, questa volta piuttosto deciso, del docente al rispetto delle regole convenute, un allievo di 17 anni volta le spalle in maniera plateale ai docenti e, alzando il braccio con gesto inequivocabile, se ne va.

Il docente responsabile del progetto ha la necessità di garantire il massimo rispetto delle regole da parte di tutti i componenti del gruppo e anche di mantenere un alto livello di collaborazione per il buon funzionamento delle attività e quindi della riuscita del progetto stesso, pertanto ritiene opportuno evitare che quell'episodio provochi un'escalation del conflitto in cui, molto probabilmente, nessuna delle parti uscirebbe vincitrice.

Un chiarimento in toni pacati e il ristabilimento di una relazione equilibrata risultano essere agli occhi del docente l'unica strada percorribile.

L'allontanarsi volontario dell'alunno viene visto dal docente come il comportamento adattivo alla situazione mediante "fuga" (meccanismo di *coping*). Durante quella "fuga" tuttavia il ragazzo, mandando un messaggio al docente, chiede: "Prof, avrei bisogno di parlarle, ci possiamo vedere fra un paio di minuti?" L'insegnante ben volentieri acconsente.

I minuti intercorsi fra il "momento conflittuale" e l'incontro, hanno permesso al docente di concentrarsi sulla necessità di generare un cambiamento "utile" nello studente, senza sminuirne l'autostima e senza ledere, ma semmai rafforzare, la relazione.

Il docente, non senza sforzo, ha ritenuto di dover inviare un "messaggio io" visto che all'origine del "conflitto" c'era un "suo" problema, ovvero quello di veder rispettate le regole e di non avere "insubordinazioni".

Quando i due si sono incontrati, l'insegnante ha detto: "Sono molto contento che tu abbia deciso di venire a parlarmi". Ciò gli ha consentito di ricordare a se stesso che, non avendo avuto la medesima percezione della situazione, doveva dare un chiaro segnale distensivo per evitare qualsiasi ulteriore irrigidimento, disponendosi così ad un ascolto attivo delle istanze dello studente.

La seppur piccola distanza temporale e la lontananza fisica dal resto del gruppo hanno fatto sì che ci fossero le condizioni per inserirsi nella cosiddetta "zona non problematica" della relazione.

Lo studente si dichiara consapevole di aver assunto un atteggiamento non adeguato e irrispettoso nei confronti del docente. Nel tentativo di rimandare "come uno specchio" l'immagine che si stava facendo in quel preciso istante e procedendo quindi a ripetere parafrasando le parole ascoltate dal ragazzo, il docente (probabilmente forzando verso una interpretazione) domanda se intendesse con quelle parole chiedere scusa. L'alunno risponde affermativamente, al che l'insegnante ribadisce l'apprezzamento di quel gesto, sottolineando che tante volte non è facile chiedere scusa neppure fra persone più grandi e che lui dimostrava una presa di coscienza e una capacità relazionale davvero apprezzabili e che avrebbe potuto essere di esempio per tutto il gruppo. L'espressione stupita del ragazzo ha dato modo al docente, che ha cercato sempre di mantenere il messaggio in prima persona, di sottolineare il motivo per cui fosse assolutamente necessario osservare le regole del progetto e, facendo ricorso ad una sorta di "rinforzo intermittente" ha ricordato gli aspetti positivi per i quali valeva la pena tollerare quelli che il ragazzo avvertiva come negativi.

A quel punto, questa volta in maniera esplicita, l'alunno ribadisce le proprie scuse dichiarandosi disposto a prestare maggiormente attenzione. Facendo leva sulla possibilità di poter accrescere l'autostima del ragazzo, il docente gli chiede allora se se la sarebbe sentita di dargli una mano nel far rispettare a tutti le regole date creando per lui una sorta di ruolo di "facilitatore". Con una certa spavalderia, il ragazzo afferma che non ci sarebbero stati più problemi di sorta.

E così è stato.

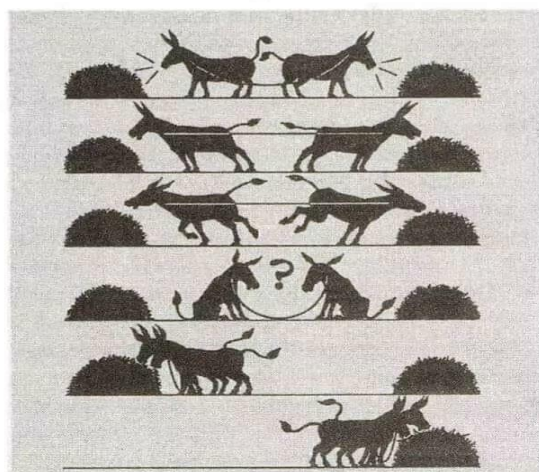
2. RIFLESSIONI

Caso 1:

La docente inizialmente riflette sull'inefficacia della comunicazione con i genitori ponendosi le seguenti domande:

- a) Sarò stata troppo diretta con il genitore?
- b) Il genitore avrà riportato quanto detto in un momento di rabbia utilizzando toni insolenti nei confronti del figlio?
- c) Il genitore avrà detto al figlio che l'insegnante non si sarebbe mai dovuta permettere di "giudicarlo", legittimando quindi il suo improvviso atteggiamento arrogante e provocatorio?

La docente ha pensato che solo parlando con il ragazzo avrebbe potuto risolvere la situazione. Utilizzando la metodologia dell'ascolto attivo, la professoressa è riuscita a ricreare un ambiente sereno e favorevole all'apprendimento nei confronti del ragazzo e del gruppo classe.



LA COOPERAZIONE È MEGLIO DEL CONFLITTO

Caso 2:

Dopo un iniziale momento di sbigottimento da parte del docente al gesto irrispettoso del ragazzo, è subentrata la presa di coscienza che solo un chiarimento in toni quanto più sereni e distensivi sarebbe stato utile al ristabilimento di un equilibrio relazionale. L'abbattimento della barriera comunicative, evitando inoltre lo squilibrio di potere dovuto al ruolo, è apparso il primo obiettivo da raggiungere per poter poi generare uno sviluppo significativo e positivo nella relazione. Anziché stigmatizzare l'episodio in sé, il docente ha scientemente deciso di non soffermarsi su quel "dettaglio" e piuttosto di "dinamizzare" con l'elemento negativo per non sovraccaricare emotivamente lo studente. Per stimolare il ragazzo a riconoscere gli aspetti positivi che avrebbero potuto derivare dall'attento rispetto delle regole, sono state poste delle domande volte a chiarire le conseguenze dirette e concrete di certi tipi di atteggiamenti e a creare quindi una prospettiva sistemica della situazione.

3. CONCLUSIONI FINALI

L'attenzione alla comunicazione efficace è un elemento chiave per l'attività docente, non solo evidentemente nella risoluzione delle situazioni conflittuali; tuttavia è proprio in queste circostanze, quando forse istintivamente adotteremmo atteggiamenti meno ponderati, che dobbiamo mettere in atto tutti quegli strumenti che fanno di un docente un insegnante efficace.

Porre quotidianamente attenzione non solo agli atteggiamenti degli studenti, ma anche ai nostri, non può che innescare un circolo virtuoso in cui gli elementi di disturbo e le situazioni conflittuali vengono percepiti e vissuti anche nella scuola come fenomeni "naturalisti" che possono anche rivelarsi "motore di cambiamento".

Riuscire a interpretarli e gestirli, lungi dall'essere facile, è tuttavia sempre più necessario in una società che muta ed evolve spesso senza riguardo allo sviluppo emotivo degli adolescenti.

L'uso della metodologia dell'ascolto attivo prende in considerazione la parte empatica della nostra persona portandoci a svuotare la nostra mente e ad ascoltare gli altri con il nostro intero essere. Dobbiamo semplicemente ascoltare le osservazioni, i sentimenti, i bisogni e le richieste degli altri. Vorremmo concludere con la seguente espressione “*per dare empatia, abbiamo bisogno di empatia*”, esprimendo l'importanza ad accogliere il “*sentire*” degli altri utilizzando tutte e quattro le orecchie che ci sono offerte da una comunicazione efficace e diretta.

BIBLIOGRAFIA

- Fragomeni T., *I professionisti e la gestione dei conflitti*, Franco Angeli, Milano, 2015
- Gordon T., *Insegnanti efficaci*, Giunti, Firenze, 1993
- Gordon T., *Relazioni efficaci*, edizioni la meridiana, Molfetta, 2005
- K. Liss J., *La comunicazione ecologica*, edizioni la meridiana, Molfetta, 1998
- Marshall B. R., *Le parole sono finestre (oppure muri). Introduzione alla comunicazione nonviolenta*, editore Esserci, Reggio Emilia, 2003
- Montemagur R., *Parents and adolescents in conflict*, in *Journal of Early Adolescence*, 3/1983, pp. 83-103
- Nigris E., *I conflitti a scuola. La mediazione pedagogico-didattica*, Bruno Mondadori, Milano, 2002
- Patfoort P., *Costruire la nonviolenza. Per una pedagogia dei conflitti*, edizioni la meridiana, Molfetta 1992
- Schulz von Thun F., *Parlare insieme*, edizioni TEA, Milano, 1997
- Sclavi M., *Arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte*, le Vespe, Milano, 2000