

IL BUON CONFLITTO A SCUOLA.

Come rendere efficace una relazione negativa in classe attraverso l'ascolto attivo

Irene Fabii, Mary Malucchi

(Liceo Economico Sociale - ISIS "IL PONTORMO", EMPOLI)



Corso "GESTIRE IL CONFLITTO IN MODO COSTRUTTIVO"
a cura di Francesca Casini

Marzo-Maggio 2019

*Se abbiamo due orecchie e una sola bocca, significa
che dobbiamo ascoltare il doppio di quanto parliamo*
(**Zenone**, filosofo greco)

*Parlare è il modo di esprimere se stessi agli altri.
Ascoltare è il modo di accogliere gli altri in se stessi.*
(**Wen Tzu**, testo taoista)

*Dobbiamo ascoltare chi parla con animo pacato e ben disposto,
come se fossimo stati invitati ad un banchetto sacro.*
(**Plutarco**, scrittore greco)

INDICE

Descrizione del contenuto	p. 4
Obiettivi	p. 5
Metodologia	p. 6
Esperienza	p. 7
Conclusione	p. 11
Bibliografia	p. 12

DESCRIZIONE DEL CONTENUTO

La sperimentazione a cui abbiamo lavorato per affinare le nostre capacità di gestire positivamente il conflitto si riferisce ad una situazione difficile con una nostra alunna in una classe prima.

La ragazza veniva respinta l'anno passato e già a fine trimestre, con il persistere di valutazioni negative in diverse materie, mostrava sempre più apertamente segni di insofferenza verso la scuola e anche verso l'insegnante: rispondeva in maniera sostenuta e con aria di sufficienza; non svolgeva i compiti assegnati o rifiutava di essere interrogata; non accettava correzioni o osservazioni da parte del docente; spesso sbuffava.

OBIETTIVI

Lo scopo che ci siamo proposte è stato quello di mitigare i conflitti con la ragazza, cercando di comprendere i motivi di tale ostilità e interagendo con lei in maniera più positiva, così da attenuare anche le sue reazioni.



METODOLOGIA

In primo luogo abbiamo avviato un confronto fra insegnanti, così da paragonare le nostre diverse esperienze e ipotizzare strategie comuni e condivise di intervento.



In secondo luogo abbiamo provato a mettere in pratica l'**ascolto attivo** per cercare di individuare le cause e le possibili soluzioni del disagio in classe da parte dell'alunna.

ESPERIENZA 1/4

La nostra sperimentazione ha interessato un periodo molto limitato (un paio di settimane).

Abbiamo iniziato cercando di prestare attenzione a quello che l'alunna diceva - soprattutto al modo in cui lo diceva - e al suo comportamento, osservando la mimica, la postura e la gestualità.



ESPERIENZA 2/4

Abbiamo tentato di analizzare anche il nostro atteggiamento nei suoi confronti, valutando in particolare le nostre reazioni (rabbia, avversione, ostilità, etc.) per capire quello che il suo comportamento provocava in noi.



Poi abbiamo provato a modificare il nostro atteggiamento verso di lei, reagendo alla sua ostilità in maniera non oppositiva, senza giudicare, criticare, svalutare, senza dare interpretazioni e direttive.

ESPERIENZA 3/4



Abbiamo sperimentato l'ascolto attivo soprattutto in un'occasione specifica: ognuna di noi, separatamente, ha avuto modo di comunicare con l'allieva in lacrime a causa di un voto particolarmente negativo.

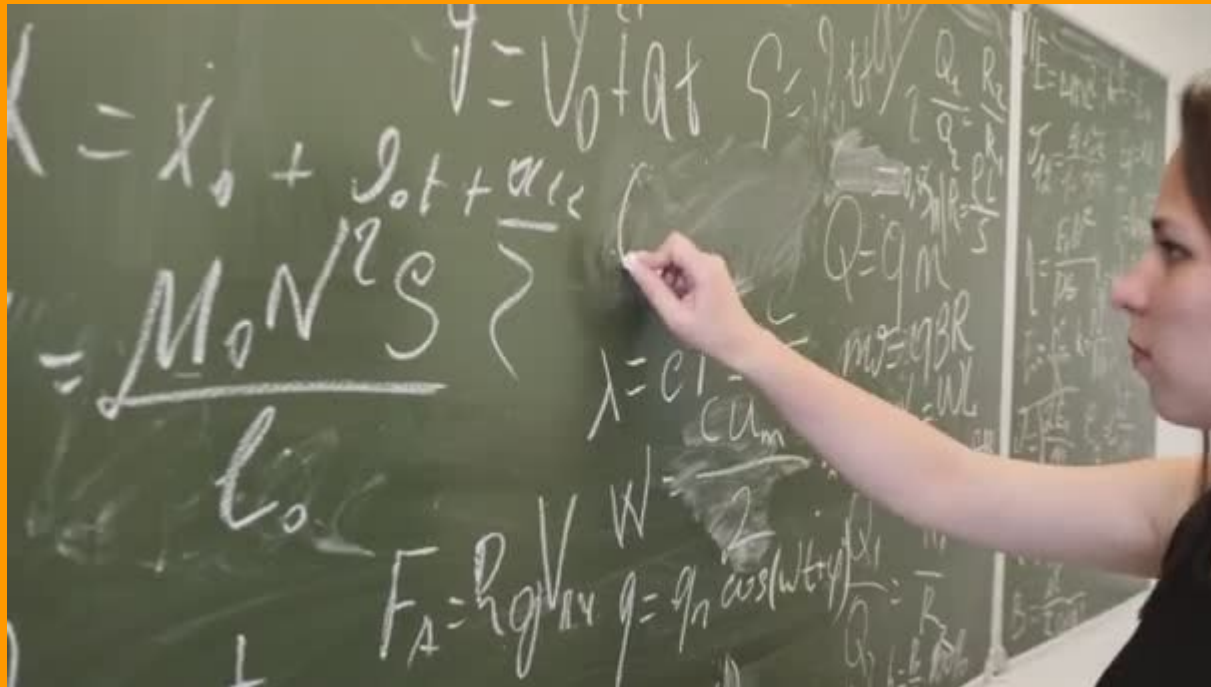
Entrambe l'abbiamo ascoltata con la più totale attenzione, senza interromperla, cercando al contempo di adottare un linguaggio non verbale incoraggiante nei suoi confronti.

Poi, ci siamo sforzate di parafrasare quello che lei diceva, per verificare se avevamo ben capito le sue emozioni, i suoi bisogni.

Allo stesso tempo abbiamo cercato di mostrare nei suoi confronti empatia e comprensione verso il suo disagio.

ESPERIENZA 4/4

Sebbene il nostro diverso atteggiamento sia stato messo in pratica per un periodo molto limitato, abbiamo potuto verificare un leggero miglioramento, perlomeno nella reazione della ragazza, che ha mostrato sorpresa e un minore livello di ostilità. Ha manifestato, inoltre, timidi tentativi di partecipazione alle attività in classe.



CONCLUSIONE

Nonostante la breve durata della nostra esperienza, l'attivazione di strategie di ascolto attivo ha segnato da subito una diversa reazione nelle dinamiche relazionali e quindi una inversione di tendenza nella ricerca di rapporti positivi e costruttivi.



BIBLIOGRAFIA

Gordon T., *Relazioni efficaci. Come costruirle, come non pregiudicarle*, La Meridiana, Molfetta, 2005.

Liss J., *La comunicazione ecologica*, La Meridiana, Molfetta, 1992.

Schulz von Thun F., *Parlare insieme*, Tea, Milano, 1997.