

Incontro di formazione per i docenti
neo-assunti a.s. 2014/2015

Gestione della classe e problematiche relazionali Seconda parte

Elena Vaj

2) “guardarsi”
mentre si agisce ed
analizzare ciò che
avviene

Un tutor deve essere

- *Riflessivo*

non tanto, o solo, “capace
di pensare in modo
ordinato su un oggetto”,
o di riflettere nel
senso corrente del
termine

quanto capace di rivolgere
su di sé questo pensiero
in rapporto al proprio
mondo interno ed
esterno


Dal punto di vista cognitivo la funzione tutoriale svolge fondamentalmente due operazioni:

1. punta a promuovere lo **sviluppo della riflessività**, cioè a guidare i soggetti nell'acquisizione di capacità di osservazione e comprensione del proprio contesto e delle proprie modalità di lavoro, nel tentativo di **porre "domande giuste"** prima ancora di cercare le "risposte giuste".

Il tutor agisce innanzitutto a livello metacognitivo, sforzandosi di non fornire soluzioni bensì di **riassumere, interrogare, stimolare e guidare.**

2. può svolgere la funzione di *scaffolding* (impalcatura di sostegno):

tale supporto si rivela utile in quanto il soggetto in formazione, nel suo processo di elaborazione, creazione, orientamento, apprendimento, necessita di essere supportato in un modo che sia effettivamente solido, ma che al contempo gli permetta di lavorare "in sicurezza" anche in spazi e dimensioni di pensiero ardite ed innovative.



3) Agire
un'autocoscienza
situata

La *consapevolezza* è
funzione della questa
dimensione
riflessiva:

- aiuta il soggetto a vedersi in situazione e in prospettiva
- su di un piano di realtà e su uno di possibilità

Orientamento al
processo piuttosto
che al prodotto

Innanzitutto una questione di *holding*...

Dal punto di vista emotivo ed affettivo la tutorship realizza in primo luogo una funzione di *holding*: funzione psichica dell'adulto che offre "contenimento" alle dimensioni affettive ed emotive dell'allievo.

Permette all'alunno di sentirsi sostenuto nello spazio di incertezza, ansia e disorientamento che procede ed accompagna il processo di apprendimento significativo.

Il soggetto apprende se la tensione tra il noto e l'ignoto, che causa frustrazione e timore -oltre che stimolo e interesse- è sostenibile, ed in questo una "mente contenitiva" che sostiene, insieme al soggetto in formazione, l'impegno richiesto, funge da fondamentale e potenziante supporto.

...e di metacognizione

- La funzione tutoriale, attraverso lo sviluppo di riflessività e consapevolezza e l'attenzione posta al processo, favorisce l'atteggiamento metacognitivo che fornisce un potente sostegno sia all'apprendimento tout court, sia nella direzione della conoscenza di sé e delle proprie modalità di funzionamento non solo cognitivo (pensare il proprio pensiero, imparare ad imparare...), ma anche emotivo, motivazionale ed in parte affettivo.
- Gli allievi trovano nel docente che esercita la tutorship colui che li sostiene nel **modulare e pensare le emozioni del conoscere.**

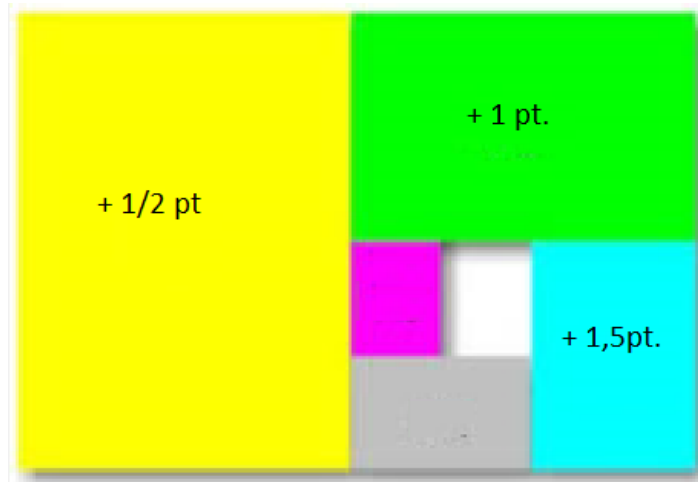
Come sintetizzo le conoscenze?

Realizza una dispensina per il ripasso degli argomenti di matematica svolti nel primo quadrimestre da utilizzare nei corsi di recupero.

Prepara su un foglio A4 una sintesi di ciò che ti potrebbe essere utile nella verifica di recupero. Puoi avere un punteggio aggiuntivo

se utilizzi:

- Metà foglio: + $\frac{1}{2}$ punto
- $\frac{1}{4}$ di foglio: + 1 punto
- $\frac{1}{8}$ di foglio: + 1 punto



Un po' di strumenti: 1) il setting

- *il setting*: l'insieme di condizioni mentali, di modalità comunicative e relazionali, di elementi concreti (il luogo, la disposizione delle persone, l'ambiente, le regole, i rituali) che permette di sviluppare una forma di riflessiva e creativa della conoscenza.
- Il setting tutoriale nel contesto scolastico può differenziarsi dalla abituale modalità legata alla dinamica insegnamento\apprendimento, e ancor di più dalla modalità frontale di lezione;
- il setting avrà un suo confine spaziale, temporale e relazionale tale che non inficerà, bensì valorizzerà, nella differenza, anche le modalità più tradizionali;
- avrà un suo specifico che richiede flessibilità, disponibilità e dinamicità di ruolo da parte dell'adulto

Un po' di strumenti: 2) a.a.a

accoglienza, accettazione, apertura.

- importanza di creare un'atmosfera accogliente, che renda più naturale e meno vincolato lo sviluppo del pensiero
- aiuto ad aprirsi alla dimensione divergente e creativa
- riportare poi il tutto ad una sintesi integrabile con i contenuti interni già elaborati.

Possono essere di supporto attività e tecniche quali

- *Problem solving*
- *Brain storming*
- **Ascolto attivo**

- Questo implica, come abbiamo visto, ad esempio:
- un "rito" di avvio della lezione, cioè un'attività che si ripete ogni volta e che dà il senso del lavoro che inizia. es: fare a turno il punto del lavoro, **esplicitare gli obiettivi** della lezione, far scrivere alla lavagna il **risultato atteso**, ripetere insieme a voce alta una serie di vocaboli in inglese, mettere i banchi in un dato modo...
 - non assumere atteggiamenti giudicanti
 - non *lasciare* che un compagno li assuma nei confronti di un altro (ad es. si interviene con domande che aiutano a riflettere)
 - non porsi di fronte allo studente in modo valutativo e giudicante (modalità che creano chiusura) ma ascoltandolo senza preconcetti e /o riserve.

Questo implica, ad esempio:

- valutare il prodotto, mai la persona; portare ad autovalutarsi
- Sottolineare sempre le cose ben fatte, anche se minime, e dare spesso *strokes* positivi:
 - se il docente non ne dà, si genera spesso volte un meccanismo per cui lo studente, inconsciamente, pur di ricevere attenzione disturba e si fa rimproverare: negativo o positivo per lui non c'è differenza; l'importante è che il docente gli 'dica' in qualche modo che esiste.
- Lasciare spazio all'allievo, lasciare che parli, facilitare la comunicazione
- Percepire e seguire il tempo dello studente
- Essere autentici: coerenza tra ciò che si dice e ciò che si fa
- Accettazione come ascolto incondizionato dell'altro
- Empatia come capacità di mettersi nei panni dello studente

Che cos'è l'ascolto attivo?

le teorie di Carl Rogers

L'ascolto attivo è un'abilità comunicativa che si basa sull'empatia e sull'accettazione, sulla creazione di un rapporto positivo e di un clima non giudicante.

Ascoltare attivamente significa, essere empatici, mettersi "nei panni dell'altro", riconoscere e accettare il suo punto di vista, accogliendo e comprendendo le emozioni, i dubbi, le preoccupazioni che manifesta.

Ma questo non basta.

Per ascoltare attivamente è necessario restituire tale comprensione e dimostrare in tal modo la presenza nella relazione, il rispetto e il riconoscimento dell'altro:

"ci sono, ascolto, colgo e capisco il contenuto, le emozioni che lo accompagnano, ne riconosco l'importanza".

Che cos'è l'ascolto attivo?

le teorie di Carl Rogers

Occorre assumere il punto di vista dell'allievo "come se" fosse il proprio, fino ad avvertire profondamente il susseguirsi dei suoi pensieri e delle sue emozioni.

Occorre essere CENTRATO sull'altro:

- Su che cosa dice
- Su come lo dice
- Su che cosa non dice (pause, silenzi....)

Il Pericolo è però quello di lasciarsi implicare emotivamente!

Possibili ostacoli possibili all'ascolto attivo:

- Interpretazione soggettiva
- Deformazione professionale
- Significato razionale

Ma che cosa ascolto quando ascolto?

- Ascolto dei **contenuti**, di ciò che l'allievo dice con le parole (verbale) e di ciò che non dice con il silenzio
- ascolto/osservo delle **tonalità**, di come lo dice (paraverbale),
- ascolto/osservo i suoi **sguardi**
- ascolto/osservo la **gestualità** (non verbale) o come lo studente **si presenta e si muove**.

Ascolto notizie del **contesto in cui la persona vive**, familiare, sociale, lavorativo, scolastico, dei vissuti, degli schemi di riferimento culturali, dei valori, della sua storia che racconta o che non racconta, dei suoi interessi...

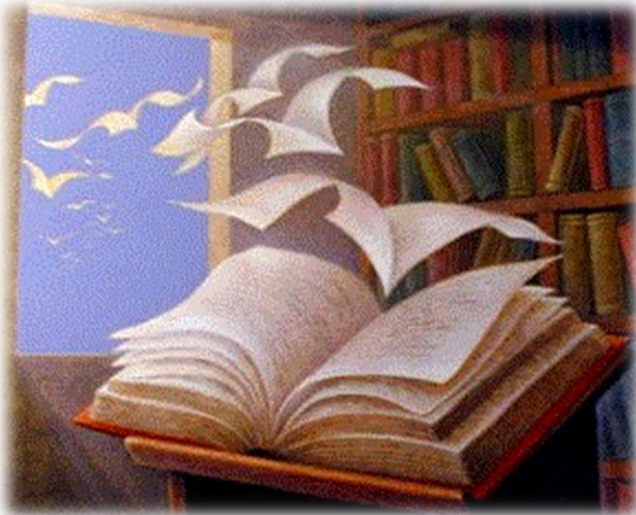
Ascolto anche me stesso, se sto attento, ascolto le mie emozioni, ascolto del mio contesto di riferimento, ascolto quanto attribuisco all'altro di ciò che appartiene a me (processo di consapevolezza)

Un po' di strumenti: 3) facilitare le connessioni

- utilizzando i connettivi logici
e allora? dunque? poi? ...
- creando condizioni stimolanti
 - andando a vedere come uno stesso tema possa essere trattato in modo diverso in contesti diversi
 - introducendo elementi scorporati dal contesto, e dunque difficilmente comprensibili, per rivalutare la quantità di informazioni e condizionamenti -positivi e negativi- che il contesto produce e del quale siamo spesso inconsapevoli...
 - facendo scoprire nuovi punti di osservazione (dici così ma se tu fossi l'acquirente anziché il venditore? Che cosa diresti in questa situazione se fossi tu l'insegnante? Come valuteresti il lavoro se fossi un tecnico? e un artista? e...)

Come sostenere l'apprendimento

Dal libro al computer: mutamenti nell'uso della mente



Correggibilità

Multisensorialità

Ritmo

Recuperabilità
delle
conoscenze

Occorre costruire gli scenari
in cui collocare le conoscenze

Aiutare a definire il contesto dell'apprendimento: il ruolo attivo del lettore

"Il significato delle cose non risiede nell'oggetto ma prende solo spunto da esso e viene completato con gli schemi che ciascuno di noi possiede nella propria mente" (J. Bruner)

Proviamo a leggere questo testo:

Il procedimento è semplicissimo. In primo luogo le cose vanno collocate in gruppi diversi. Ovviamente ogni pila dipende da quanto c'è da fare.

Se occorre andare altrove per mancanza di mezzi, si passa alla fase successiva. In ogni caso l'importante è non esagerare.

È meglio, in altri termini, far poche cose alla volta, che troppe. Nel breve, questo può sembrare complicato, ma ben presto, comunque, non sarà più che un altro aspetto della vita.

Una volta completato il procedimento, il materiale viene ancora disposto in gruppi diversi. Le cose, allora, possono essere collocate al posto giusto.

Poi si possono prendere ancora, e l'intero ciclo dovrà essere ripetuto.

La maggior parte dei lettori ha difficoltà a comprendere il testo, non tanto per le informazioni più o meno presenti, quanto per la mancata attivazione dello schema adeguato:

fare il bucato !

"Qualcosa ha significato solo se può essere rappresentata da qualcuno"

Stimolo → schema di rappresentazione coerente con i dati ricevuti.

Se i dati successivi non confermano la rappresentazione... siamo costretti a cambiarla

È necessario che il docente aiuti a costruire la rappresentazione corretta

1. Mentre andava a scuola Giovanni era molto preoccupato per la lezione di matematica
2. La settimana precedente non era riuscito a controllare la classe
3. Non trovava giusto che l'insegnante di matematica gli affidasse la classe
4. Dopotutto non era compito del bidello badare agli studenti nell'aula

Ad ogni frase siamo costretti a modificare la rappresentazione della scena

Un po' di strumenti: 4) le domande

Sollecitazione a porre domande, e a trovare soluzioni proprie e nuove. Sono utili le tecniche specifiche, proprie anche dell'ascolto attivo, quali:

- Reformulazione
- spiazzamento
- delucidazione
- rispecchiamento
- incoraggiamento
- qui ed ora
- agire come se...
- sviluppare analogie
- utilizzo dei simboli
- lasciare aperto, non chiudere

Attenzione! È bene evitare domande che utilizzino il **perché?**: presuppongono un "no" o un "sì" come risposta che chiude il colloquio.

È da preferire il **come?**
Comporta una risposta argomentativa/descrittiva che lascia aperto il discorso.

Ma è facile saper porre le domande giuste? Come scegliere la tipologia più adeguata in base alla situazione?

- Le domande aperte sono da preferire nella fase iniziale, lasciano ampia possibilità di risposta, tendono ad ampliare e approfondire la relazione, stimolano l'esposizione di opinioni e pensieri

come, che cosa vorresti, potresti, puoi approfondire, che cosa ne pensi?

- Le domande chiuse sono circoscritte, costringono ad una sola risposta specifica, spesso forzano una risposta, restringono e rendono più mirata la comunicazione, richiedono solo fatti oggettivi e a volte possono sembrare limitative e ostacolanti (quando?, dove?, chi?).
- Le domande che iniziano con il "perché" possono essere **percepite dalla persona come colpevolizzanti o accusatorie**, pertanto andrebbero evitate.

Esempi di domande corrette nella conduzione da parte del tutor di un colloquio con uno studente

- **Modalità errate**

Se il tuo compagno non riuscirà a finire il lavoro entro sabato, pensi che la prenderà male?

Vedo che stai facendo dei progressi con l'inglese. Non credi?

Pensi che a montare così questo pezzo ci siano dei vantaggi?

Fate mai qualche cosa insieme voi compagni di classe?

Perché hai scelto questa scuola?

- **Modalità corrette**

Come pensi che reagirà il tuo compagno se non riesce a terminare il lavoro entro sabato?

Che tipo di progressi pensi di stare facendo con l'inglese?

Quali vantaggi vedi nel montare così questo pezzo?

Che cosa fate insieme voi compagni di classe?

Come è avvenuta la scelta di frequentare questa scuola?

Un po' di strumenti: 5) la riformulazione

La **Riformulazione** è una tecnica comunicativa che consiste nel ridire ciò che l'altro ha appena detto utilizzando le stesse parole o in maniera più concisa con altri termini, non aggiungendo nulla di proprio al contenuto, evitando in tal modo l'interpretazione.

Rappresenta la tecnica base del colloquio e consiste nel ridire con altre parole (più chiare e concise) ciò che ha espresso l'allievo, restituendo un'immagine positiva di sé.

«ora provo a dire con parole mie quello che hai detto, così mi dici se ho capito bene»

«provo a riassumere: la tua idea è che si debba procedere....È così?»

Gli obiettivi sono:

- Indurre maggiore chiarezza dei contenuti
- facilitare la scoperta di diversi punti di vista
- suggerire nuovi modi di leggere gli eventi
- evidenziare e valorizzare elementi trascurati (importanti ma che lo studente ha solo accennato)

“Mi stai dicendo che.....”, “tu vuoi dire che.....”, “In altre parole.....”, “A tuo avviso perciò.....”, “Così, secondo te.....”

Così facendo si ottengono subito tre primi risultati molto importanti:

- L'insegnante è sicuro di non introdurre nulla di nuovo, di estraneo, di interpretativo nella comunicazione che ha appena ascoltato
- Lo studente è sicuro, se egli si riconosce nella riformulazione, di essere sulla buona strada nel farsi comprendere ed è così portato ad esprimersi ulteriormente.
- L'insegnante ha la prova che egli ha ascoltato e compreso ciò che gli è stato comunicato.

La riformulazione proposta da C. Rogers, comprende tre procedure principali, ordinate secondo livelli progressivi di “complessità”:

Le tre tipologie della riformulazione (secondo C. Rogers)

1-A) RIFORMULAZIONE RIFLESSO:

Consiste nel **parafrasare**, nel riflettere quanto ha detto l'allievo. Non basta dare un segno di approvazione dicendo "sì" di tanto in tanto, ma bisogna fare in modo che il soggetto comprenda che l'insegnante ha capito. Attraverso ciò gli dimostra concretamente che si è pensato "con lui" e non soltanto "a lui".

La maniera più semplice di riformulare consiste nella **risposta-eco**.

La riformulazione-riflesso che utilizza delle altre parole considerate come equivalenti è invece una tecnica superiore, nella misura in cui evidenzia meglio il tentativo di comprensione.

1-B) RIFORMULAZIONE RIASSUNTO:

Consiste nel **riformulare ciò che è essenziale per l'allievo**. L'insegnante deve cogliere ciò che è importante, essenziale per l'allievo e non interpretare liberamente la comunicazione.

Non è un'interpretazione

2) RIFORMULAZIONE CORRETTIVA:

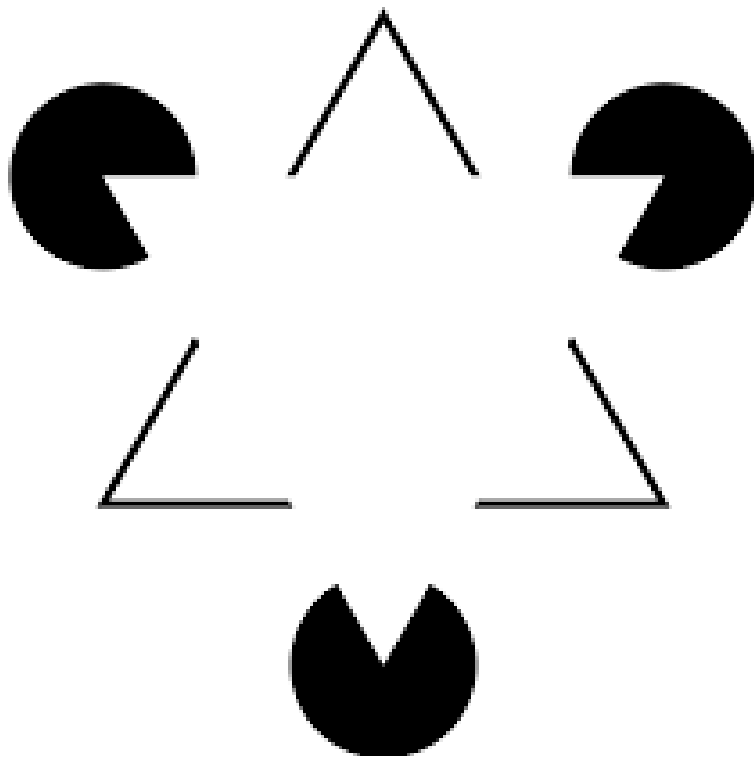
Consiste nel **rimandare all'allievo un aspetto rimasto latente** nella comunicazione oppure su cui si vuole sollecitare un approfondimento e/o una riflessione.

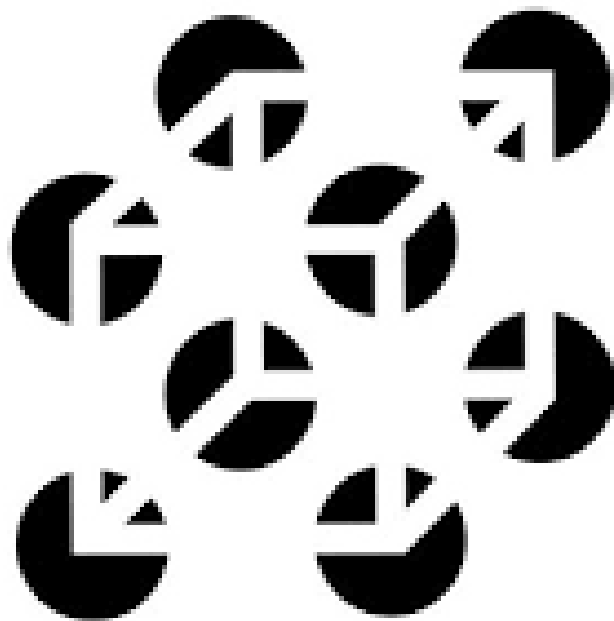
Si ottiene una ristrutturazione del campo attraverso il **cambiamento "figura-sfondo"** che innesca un cambiamento di prospettiva.

Il cambiamento figura-sfondo non aggiunge né toglie nulla a ciò che viene presentato, ma fa apparire qualcosa che fino a quel momento era rimasto latente. Si dà all'allievo la possibilità di vedere in un altro modo la propria percezione. Per il carattere particolarmente penetrante della procedura, il tono della risposta deve essere più che mai empatico.









3) RIFORMULAZIONE CONFRONTO:

Consiste nell'evidenziare allo studente gli aspetti contraddittori emersi dalla conversazione.

«dicendo che non potevi che essere tu il 'capo-gruppo' hai dichiarato, implicitamente, di essere in grado di organizzare il lavoro, gestire le relazioni, attribuire i ruoli, sostenere tutti i componenti...ma ora sei arrabbiato perché gli altri non vogliono fare come dici tu...che cosa ne pensi?»

È una tecnica delicata, può suscitare rifiuto; è da usarsi in situazione di fiducia e con (ovvia) preparazione tecnica dell'insegnante.

La chiarificazione è l'obiettivo più difficile e più efficace della riformulazione, proprio perché mette in luce e "rinvia" al soggetto il "senso" di ciò che ha detto. Esiste il rischio di sconfinare in una interpretazione.

L'incoraggiamento

Per incoraggiare lo studente a fornire informazioni, spiegazioni...su un argomento/lavoro che sta eseguendo utilizzare:

- stimoli neutri/non direttivi
- frasi di riepilogo delle opinioni espresse dall'allievo rispettando i suoi tempi e le sue modalità

Ogni elemento positivo va sottolineato evidenziando che aveva proprio centrato uno degli aspetti nodali del problema

Esempi:

"mi ridici quel punto a cui hai fatto cenno prima? Vorrei capire meglio perché mi pare un'ottima idea"

"che cosa ne pensi del lavoro che hai fatto fin qui? Me ne puoi parlare un attimo in modo più approfondito....."

"Non sono certa di aver compreso bene, puoi spiegarmi meglio?"

La delucidazione

La delucidazione agevola l'autocomprensione sottolineando anche le emozioni che accompagnano il contenuto.

Si coglie dal non verbale oltre che dal verbale.

"Mi sembra di cogliere dal tuo sguardo uno stato di preoccupazione"

"Dalle tue parole ho l'impressione di cogliere delle perplessità circa.....!"

È una sorta di metacomunicazione: sposto il livello del confronto, non rispondo alla domanda ma metto in evidenza uno stato emotivo

Molte cose da fare, e altrettante da evitare !

giudicare /valutare quanto afferma lo studente

genera

ostilità, ricerca di approvazione

interpretare soggettivamente

genera

Fraintendimento, chiusura, ricerca di approvazione

consolare

genera

dipendenza, controdipendenza

Molte cose da fare, e altrettante da evitare !

Investigare, inquisire

genera ↓

Chiusura, disagio

Risolvere, dare soluzioni

genera ↓

Incapacità, dipendenza

Sostituirsi allo studente

genera ↓

Disistima di sé, calo della motivazione

Il termine della lezione: occorre un 'rituale' di uscita

- per fissare gli argomenti trattati
- assegnare il lavoro a casa
- preannunciare la lezione successiva

Un strumento utile ...

... al termine della lezione vengono forniti 4 post-it, 2 gialli e 2 verdi. Sui post-it gialli si chiede di scrivere (senza nome) 2 aspetti positivi della giornata, su quelli verdi 2 aspetti che sembra necessario approfondire ancora, di cui non si è ancora sicuri.

Si chiede di posizionare i post-it sul tabellone delle attività.

Questo permette di evidenziare immediatamente gli aspetti di 'guadagno' formativo e quelli da migliorare.



Due strumenti per sistematizzare le conoscenze

- ciascuno studente può costruire il suo ...

Portfolio

attraverso un continuo
DIARIO DI BORDO

- **il Diario di bordo**
- **il Portfolio**

per annotare,
descrivere i
passaggi di
lavoro, registrare
le discussioni,
sottolineare i
processi,...

per documentare
e raccogliere i
propri lavori,
mostrare il
miglior che si è
riusciti a fare e
come lo si è
fatto...

E per concludere ...

Una riflessione sul lavoro di gruppo

Buon lavoro !

Nota: il carattere utilizzato per questa presentazione è 'Bianconero regular', un font progettato da un gruppo di lavoro dell'Università di Bologna per i dislessici.