

## Competenze comunicative nell'insegnamento

Chiamiamo competenze comunicative l'insieme delle strategie descritte per sottolineare che l'approccio è incentrato su una comunicazione chiara ed efficace con gli alunni per raggiungere più facilmente un cambiamento della loro condotta, del loro modo di pensare o della situazione che ha causato il problema.

Comunicazione vuol dire anche essere aperti alle informazioni, quindi gli insegnanti devono ascoltare attentamente e provare a capire le preoccupazioni e gli stati d'animo dello studente o dei suoi genitori.

Per diventare comunicatori efficaci, avrete bisogno di acquisire tre competenze collegate:

**-assertività costruttiva:** questo vuol dire comunicare le vostre preoccupazioni in modo chiaro, insistere sull'importanza di correggere la cattiva condotta e resistere ai tentativi di forzatura e manipolazione.

**-Risposta empatica:** vuol dire prestare ascolto alla prospettiva dello studente e reagire in modo da mantenere una relazione positiva e incoraggiare il proseguimento della discussione.

**-problem solving:** questo significa seguire diversi passi per trovare una soluzione al problema che sia soddisfacente per entrambe le parti. Richiede di lavorare insieme allo studente a un piano di cambiamento.

## Assertività costruttiva

L'assertività è la capacità di prendere posizione per i propri legittimi diritti in modo che sia meno probabile che gli altri li ignorino o li aggirino. L'aggettivo costruttiva implica che l'insegnante assertivo non faccia a pezzi o attacchi l'alunno. L'assertività costruttiva può essere considerata come una caratteristica generale o un attributo che può essere impiegato in un'ampia varietà di ambienti oppure come un insieme di capacità più specifiche a certe situazioni. Alcuni individui sono assertivi in una gamma di situazioni ad esempio nell'interazione con gli estranei, sul lavoro, a scuola, mentre altri mancano di assertività in molti di questi ambienti. Anche se in generale non siete assertivi, potete imparare a impiegare comportamenti assertivi nell'insegnamento. Un buon programma di educazione all'assertività di solito include esercizi per la riduzione dell'ansia, addestramento e messa in pratica di abilità di sviluppo di comportamenti più efficaci e ristrutturazione cognitiva per rimodellare schemi di pensiero negativi che interferiscono con un'interazione sociale appropriata.

L'assertività include:

-Affermazione chiara del problema o argomento

-linguaggio corporeo non ambiguo

-insistenza sul comportamento adeguato e sulla soluzione del problema

L'assertività non è:

-ostile e aggressiva

-polemica

-inflexibile

-atteggiamento debole, insicuro, da zerbino

L'assertività si trova in un continuum tra insistenza aggressiva insopportabile e reazioni timide, sottomesse e deboli che permettono agli alunni di calpestare i diritti dell'insegnante e dei compagni. Impiegando competenze di assertività, comunicate agli studenti la vostra serietà nell'insegnamento e nel mantenimento di una classe nella quale vengono rispettati i diritti di tutti.

L'assertività si incentra su **tre** elementi di base:

Affermazione chiara del problema o della preoccupazione. La cattiva condotta degli alunni di solito causa problemi all'insegnante nel senso che rende difficile condurre la lezione, rallenta l'attività e sovrverte le routine che le fanno scorrere speditamente. Quando questo comportamento è continuo, è il momento di comunicare all'alunno qual è il problema dal punto di vista dell'insegnante. Qualche volta una semplice descrizione del problema è sufficiente per produrre un cambiamento di comportamento perché lo studente ne diventa più consapevole e inizia a monitorarlo meglio. La dichiarazione del problema comprende due parti: la prima, identificazione del comportamento dello studente e la seconda, descrizione degli effetti, se non sono ovvi.

Ponendo l'attenzione sul comportamento e i suoi effetti potete ridurre la possibilità che l'alunno si metta sulla difensiva e potete tenere aperta l'opportunità di raggiungere una soluzione soddisfacente. Tenete presente che le descrizioni del problema appena presentate evitano di etichettare lo studente e il comportamento. L'etichettatura causa risentimento e spinge i ragazzi allo scontro. L'etichettatura dovrebbe essere evitata anche perché interferisce con un cambio di condotta comunicando aspettative negative che lo studente potrebbe accettare come valide. Nel descrivere il problema, tentate di usare affermazioni invece di domande. Interrogare gli alunni: "perché stai parlando?", "pensi che vada bene chiamare qualcuno in questo modo?" incita a dare risposte difensive, sarcastiche o polemiche.

### **Linguaggio corporeo**

L'assertività costruttiva con gli alunni deve essere rinforzata con un linguaggio corporeo appropriato in tre aree. La prima è il contatto visivo con gli alunni quando vi rivolgete a loro, specialmente quando descrivete il problema e sollecitate un cambio di comportamento. Notate che esiste una differenza tra contatto visivo che comunica serietà e determinazione e uno sguardo arrabbiato che esprime ostilità. In quest'ultimo caso, interrompete il contatto visivo di tanto in tanto per smorzare la tensione. Una seconda è relativa al linguaggio corporeo: riguarda il mantenere una postura eretta, stando di fronte all'alunno ma non troppo vicino per non risultare minaccioso, per comunicare attenzione e coinvolgimento nella conversazione. La terza area riguarda l'utilizzo di un'espressione facciale adeguata a quello che state dicendo e al tono che state usando, per esempio non elargite grandi sorrisi mentre dite cose serie.

### **Ottenere un comportamento appropriato**

L'assertività richiede che l'insegnante non si lasci distogliere dall' insistere sul comportamento appropriato. Gli studenti possono negare il proprio coinvolgimento, discutere, incolpare gli altri incluso l'insegnante. Nell'aver a che fare con queste tattiche diversive, ricordate che la cattiva condotta può avere molte ragioni, ma non ha neanche una scusa. Nonostante sia possibile che altri abbiano contribuito al problema, l'alunno deve prendersi la responsabilità del proprio comportamento. È importante ascoltare con attenzione e comprendere la situazione dell'alunno, ma alla fine dei conti, nel momento in cui la sua condotta interferisce con la vostra possibilità di fare lezione, diventa necessario un cambio di comportamento. Perciò se uno studente comincia a discutere o a negare le proprie responsabilità, non fatevi distrarre.

Essere un insegnante assertivo vuol dire trasmettere agli alunni le proprie preoccupazioni ed esigenze in maniera tale da catturare la loro attenzione e comunicare l'intenzione di portare avanti la questione e di occuparvi del problema finché non si risolve. Non è necessario perdere il senso dell'umorismo o trattare sgarbatamente gli alunni, un pizzico di umorismo riduce la tensione e trattare i ragazzi con cortesia suggerisce il tipo di comportamento che voi vi aspettate da loro.

### **Risposta empatica**

Una seconda competenza comunicativa importante è la capacità di rispondere con empatia agli alunni. Questa competenza vi permette di mostrare che conoscete e accettate il punto di vista dell'alunno, oltre a cercare una sua spiegazione quando necessario. La risposta empatica permette di tenere aperte le linee di comunicazione tra voi e gli studenti così che i problemi possano essere compresi e risolti in maniera accettabile per entrambi. Queste abilità sono particolarmente appropriate quando gli studenti esprimono preoccupazione, mostrano stress o altre forti emozioni. Come docente, dovresti rispondere in modo da aiutare lo studente ad affrontare questi stati d'animo in modo costruttivo o almeno cercando di non accentuare lo stress e il malessere dell'alunno. La risposta empatica può essere usata anche come parte del processo di problem solving quando si ha a che fare con studenti che devono cambiare il loro comportamento. In situazioni del genere, gli alunni possono fare resistenza ed esprimere sentimenti negativi. Il riconoscimento di questi sentimenti e preoccupazioni dello studente da parte dell'insegnante può aiutare a ridimensionare queste reazioni e aumentare l'accettazione di un piano di cambiamento. La risposta empatica fa da complemento all'assertività costruttiva. Mentre l'assertività permette agli insegnanti di esprimere le loro preoccupazioni, la risposta empatica sollecita e afferma il punto di vista dello studente. L'uso di competenze di risposte empatiche non vuol dire che gli alunni che si comportano male hanno il permesso di fare ciò che vogliono senza considerare gli altri, ma significa invece che bisogna tenere in considerazione il punto di vista dello studente per raggiungere una soluzione soddisfacente. Quando il docente mostra apertura verso la prospettiva dell'alunno, aumentano le possibilità che quest'ultimo si impegni nel cambiamento.

Rispondere empaticamente ha diversi vantaggi. Permette all'insegnante di avere a che fare con emozioni forti senza prendersi la responsabilità di risolvere i problemi dell'alunno. Al tempo stesso, questa strategia aiuta a distendere situazioni cariche emotivamente. Le emozioni violente sono spesso passeggero e persistono solo quando alimentate da reazioni forti. Non reagendo con la stessa intensità emotiva, l'insegnante evita di alimentare il fuoco. Inoltre, un insegnante calmo ed empatico fa da modello per la ricerca costruttiva di una soluzione.

La risposta empatica ha due componenti: competenze di ascolto e competenze di elaborazione. Le competenze di ascolto riconoscono e accettano l'espressione di stati d'animo e idee da parte dell'alunno e lo incoraggiano a continuare a discutere la situazione. Come minimo, l'ascoltatore mostra sempre attenzione. A volte basta uno sguardo interessato a spingere l'alunno a continuare a parlare. Altri esempi di atteggiamento non verbale di ascolto sono annuire, guardare negli occhi l'interlocutore e altri linguaggi corporei che comunicano apertura alla discussione. L'incoraggiamento verbale è indicato da espressioni come "Mmh", "capisco", "continua" e "interessante". Altre volte è necessaria una spinta in più. In questi casi l'insegnante può interloquire con frasi del tipo: "Dimmi di più", "mi interessa sapere cosa ne pensi di questo", "ti dispiacerebbe commentare", "che ne pensi", "hai sentito la mia opinione. Ora vorrei sapere la tua".

Le competenze di elaborazione vi permettono di confermare o chiarire la vostra percezione del messaggio dell'alunno. A livello più elementare, potete ripetere o sintetizzare quanto detto dal ragazzo. Quando questi emette messaggi multipli o una serie confusa di affermazioni, potete scegliere quello che vi sembra più importante e parafrasarlo. Potete poi riflettere o rimbalzare questa parafrasi sotto forma di domanda. Spesso lo studente riconoscerà la correttezza della vostra percezione e offrirà una spiegazione.

L'alunno saprà che c'è almeno un adulto capace di ascoltare, e l'insegnante guadagna una posizione migliore da cui guidare un ragazzo in futuro.

Le competenze di risposta empatica sono state finora presentate nel contesto dell'interazione con singoli studenti, ma possono essere utili anche quando si creano problemi in un contesto di gruppo. In particolare, l'impiego di queste competenze aiuta l'insegnante a non rispondere scattando sulla difensiva quando gli alunni reagiscono in modo emotivo o esprimono un problema durante la lezione; permettono anche

l'insegnante di guadagnare tempo nel considerare le alternative per occuparsi di un certo problema. Inoltre, competenze di ascolto e di elaborazione sono utili nel guidare una discussione di gruppo.

Una limitazione di tali competenze è che bisogna trovare il momento e il luogo giusto per usarle. Sarebbe strano rispondere praticamente a ogni manifestazione di uno stato d'animo o di un'emozione durante le attività didattiche. Una reazione di questo tipo potrebbe causare rallentamenti e distrarre l'attenzione dei vostri alunni dalla lezione. La frequenza e le circostanze in cui deciderete di usare queste competenze dipenderà da una varietà di fattori, inclusi opportunità, i vostri obiettivi e valori e quanto vi sentite pronti.

### **Problem solving**

Il problem solving è un processo impiegato per occuparsi dei problemi e risolverli. Tra studenti e insegnanti scoppiano conflitti perché ruoli diversi danno origine a bisogni diversi e perché gli individui hanno obiettivi e interessi differenti. Quando scoppia un conflitto, l'insegnante ha bisogno di un modo per gestirlo in maniera costruttiva, così che insegnamento e apprendimento possano continuare in un clima di classe solidale. Un modo efficace per ottenere ciò, prevede l'impiego di un processo di problem solving, nel quale il docente lavora assieme all'alunno allo sviluppo di un piano per ridurre o risolvere il problema.

Le fasi del processo includono:

- identificazione del problema
- discussione di soluzioni alternative
- ottenimento di un impegno a provare una soluzione alternativa

A seconda delle circostanze, una sessione di problem solving può comprendere tentativi per identificare le basi del problema e specificare le conseguenze collegate all'attenersi o meno al piano. Visto che normalmente richiede più di un breve intervento, una sessione di problem solving viene di solito condotta durante una chiacchierata con l'alunno. Le competenze di assertività costruttiva e risposta empatica sono spesso utili per raggiungere un accordo sul quale sia possibile iniziare a lavorare.

Gli incontri dedicati al problem solving vengono solitamente riservati a situazioni croniche che non si sono risolte con rimedi più semplici. Qualcosa deve essere fatto per fermare un certo comportamento perché permetterlo interferirebbe con la vostra possibilità di insegnare, con le opportunità degli altri studenti di imparare o con la possibilità che nel lungo periodo l'alunno riesca a lavorare costruttivamente nella classe o nella scuola.

#### **Fase uno: identificare il problema**

Potete iniziare la discussione dichiarando lo scopo dell'incontro e chiedendo all'alunno di esprimere il suo punto di vista. Ottenere il punto di vista dell'alunno vi dà informazioni preziose per i passi successivi e vi permette di valutare quanto l'alunno comprende la situazione e abbia voglia di cooperare. Un'apertura alternativa è quella di descrivere il problema voi stessi e chiedere all'alunno una reazione. Questo modo di procedere è utile in modo particolare quando avete a che fare con alunni piccoli, che hanno limitate capacità verbali, o con alunni evasivi o che dissimulano. A meno che l'atteggiamento dello studente non sia estremamente collaborativo, dovete essere assertivi nell'esprimere le vostre preoccupazioni. Come spiegato prima, potete farlo descrivendo, senza etichettare, il comportamento che vi preoccupa e il problema che provoca. Potreste anche dover sottolineare che non permetterete che il problema resti irrisolto e che qualcosa deve essere fatto per affrontarlo.

La logica è che un alunno che ammette le conseguenze negative di un certo comportamento parteciperà più volentieri alla ricerca di una soluzione e metterà in questo il suo impegno. Un alunno che nega le proprie responsabilità e non vede effetti dannosi raramente si impegna davvero al cambiamento. Potrebbe

essere utile chiedere a un alunno di questo tipo quali potrebbero essere le conseguenze se il comportamento continua.

### **Fase due: identificare e scegliere una soluzione**

Un modo per iniziare questa fase è invitare lo studente a suggerire una soluzione al problema. Se lo studente non sa cosa dire, potete proporre voi. Quando possibile, è meglio avere due o tre alternative in modo da confrontare le opzioni e scegliere la migliore. Spesso, la soluzione dell'alunno viene espressa negativamente, ponendo l'attenzione soltanto sul porre fine al comportamento indesiderato. Sebbene questo sia un passo nella giusta direzione, è meglio concentrarsi anche su un aspetto positivo includendo un piano per migliorare il comportamento auspicabile. Perciò dovrete essere pronti a lavorare su l'idea del ragazzo e suggerire modifiche.

### **Fase tre: ottenere un impegno**

In questa fase, l'insegnante chiede all'alunno di accettare la soluzione e di provarla per un certo periodo di tempo, di solito con l'accordo di rivalutarla successivamente. L'impegno da parte dello studente può essere preso a parole o per iscritto, come in un contratto. A volte questi contratti vengono stampati in maniera ufficiale, con spazio per le firme del docente e dell'alunno e per la lista dei termini del contratto e delle conseguenze se il piano viene o meno seguito.

Quando impiegate queste competenze, siate pazienti e date loro il tempo di funzionare. Spesso gli insegnanti usano un approccio di problem solving solo dopo che una situazione ha raggiunto un punto critico o per un comportamento che si è consolidato da molto tempo. In casi del genere non aspettatevi miracoli. Il cambiamento può realizzarsi gradualmente e in maniera imperfetta. Ad ogni modo, le sessioni di problem solving possono essere utili in molti casi e dovrebbero essere una componente del vostro bagaglio di competenze di gestione e disciplina.

### **Parlare con i genitori**

Assertività costruttiva, risposta empatica e problem solving possono essere strategie utili anche nelle interazioni con i genitori oltre che con gli alunni. Questi passi iniziali possono servire a gettare le basi per un'efficace comunicazione scuola-famiglia e a supportare una relazione ben funzionante. I seguenti consigli vi aiuteranno a semplificare ulteriormente gli incontri con i genitori.

- esprimete il vostro apprezzamento per gli sforzi dei genitori che hanno spostato altri impegni per potervi incontrare. Usate bene i loro tempi facendovi trovare preparati e organizzati.
- Scuole e insegnanti potrebbero intimidire i genitori che nel lontano passato hanno avuto difficoltà scolastiche. La loro ansia potrebbe essere espressa sotto forma di rabbia o di atteggiamento difensivo, quindi tenete a mente che le reazioni dei genitori potrebbero essere più un riflesso del loro stato d'animo che legate a qualcosa che avete fatto o detto voi.
- i genitori il cui figlio ha problemi comportamentali o scolastici sono particolarmente sensibili al biasimo. Ponete la vostra attenzione sulle scelte che il ragazzo sta facendo e su quello che si può fare per incoraggiare decisioni migliori.
- Parlate ai genitori come se facesse parte della stessa squadra. Avete un obiettivo comune: l'interesse del figlio. L'obiettivo dell'incontro è quello di trovare modi per lavorare insieme.
- ogni volta che è possibile, documentate le vostre preoccupazioni. Tenete sottomano esempi del lavoro dell'alunno o annotazioni sui problemi comportamentali. Se lo studente non vi consegna i compiti, mostrate ai genitori i fogli degli esercizi con le date di consegna.
- Attenetevi alle descrizioni dei comportamenti invece di dare caratterizzazione dell'alunno come ad esempio "Antonio prende in giro i compagni" invece di "Antonio fa il bullo". Le caratterizzazioni possono più facilmente mettere i genitori sulla difensiva.

- Rispettate quanto i genitori sanno del figlio. Hanno spesso idea dei comportamenti tipici del figlio e potrebbero essere in grado di suggerirvi metodi alternativi di occuparvi di un certo problema.