

"Stai nel processo ma stanne lontano"
Edgar Schein

GESTIRE CLASSI DIFFICILI

A cura di **ENRICO CAROSIO**

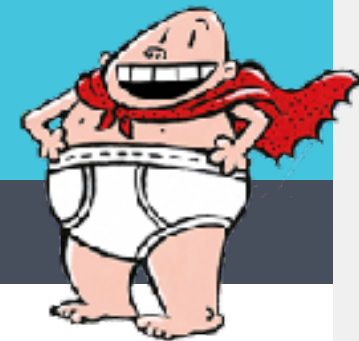
Docente di Laboratorio di Didattica Generale
Università Cattolica del Sacro Cuore

CREARE RELAZIONI
SIGNIFICATIVE PER STARE
BENE AL LAVORO



INVITI PER OGGI...

Ecco la fatica che dobbiamo fare...



Vivete questo **momento per voi** come occasione per crescere... cosa rara...

Le parole **ma, però, deve capire che, ma l'altro, non sono capace...** almeno per oggi sono bandite!!!

Noi **non "salviamo"** nessuno, proponiamo l'esperienza scolastica e sosteniamo la crescita

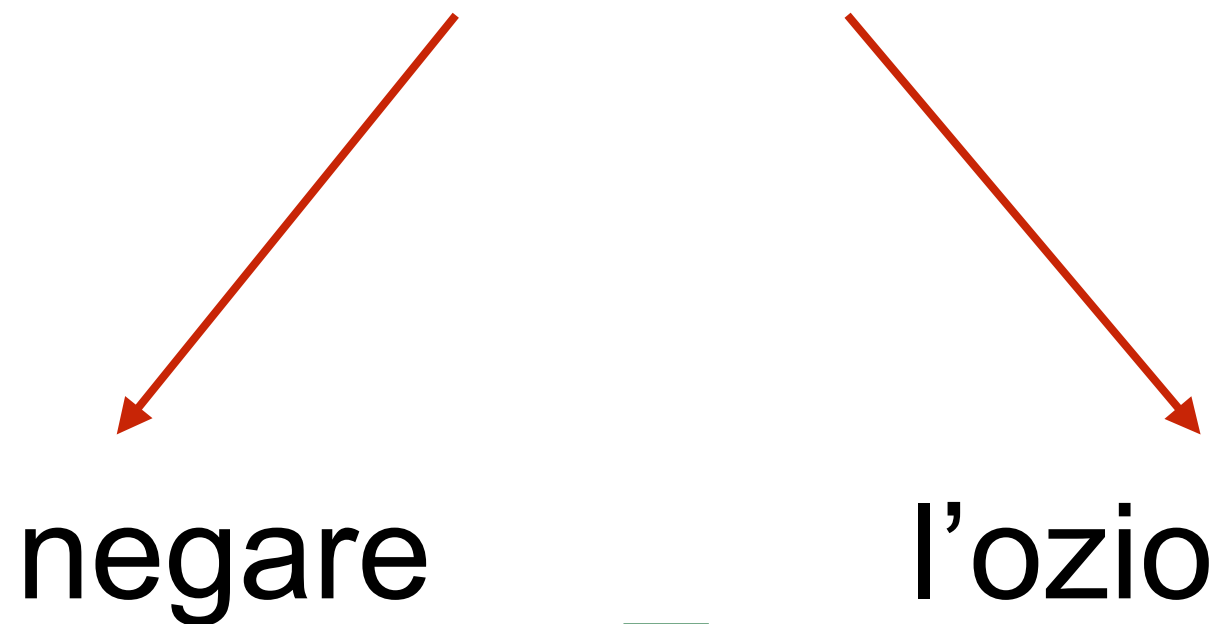
Sospensione del giudizio: libertà e autenticità dell'esprimersi

INVITI PER OGGI...

Ecco la fatica che dobbiamo fare...



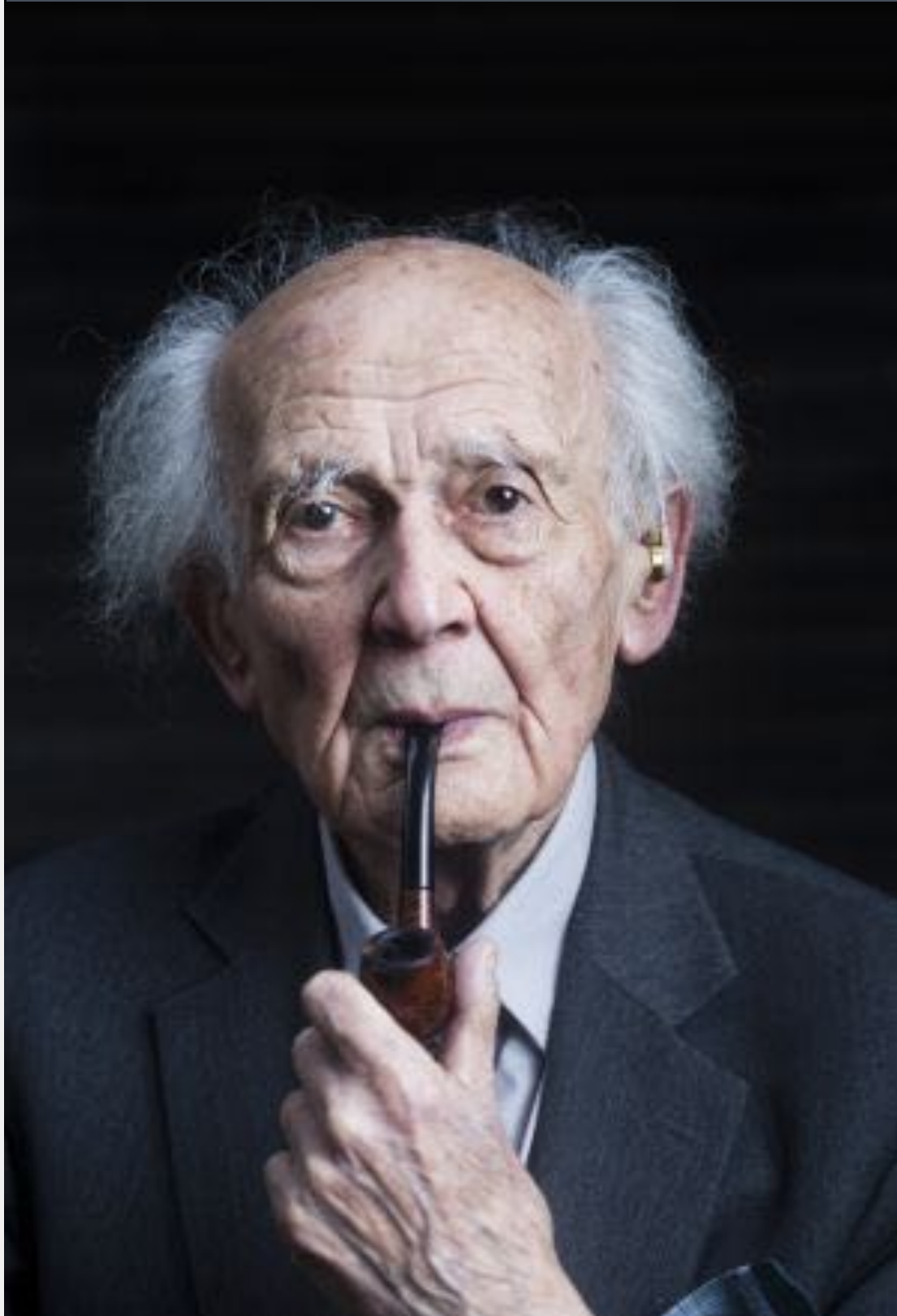
Neg-oziare



fare qualcosa

DAL SOLIDO AL LIQUIDO

Zygmunt Bauman



“**Tutti i punti di riferimento** che davano solidità al mondo e favorivano la logica nella selezione delle strategie di vita (i posti di lavoro, le capacità, i legami personali, i modelli di convenienza e decoro, i concetti di salute e malattia, i valori che si pensava andassero coltivati e i modi collaudati per farlo), tutti questi e molti altri punti di riferimento **un tempo stabili sembrano in piena trasformazione**. Si ha la sensazione che vengano giocati molti giochi contemporaneamente, e che **durante il gioco cambino le regole di ciascuno**. Questa nostra epoca eccelle nello smantellare le strutture e nel liquefare i **modelli**, ogni tipo di struttura e ogni tipo di modello, con casualità e senza preavviso.

(L'istruzione nell'età postmoderna)

Il fallimento di una relazione è quasi sempre un fallimento di comunicazione.

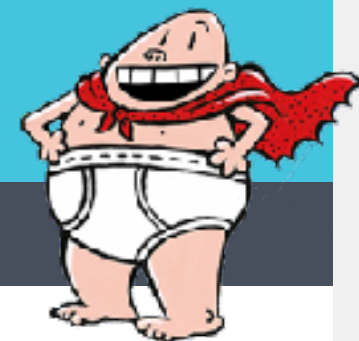
GLI ELEMENTI DELL'APPRENDIMENTO SIGNIFICATIVO



L'ineluttibilità dell'azione sinergica



DI CHI E' IL PROBLEMA?



Capire il contesto, individuare i punti deboli

Demotivato,
provocatorio,
aggressivo,
pieno di sé,
permaloso, presuntuoso,
immaturo,
non ha voglia di venire a scuola,
negativo ed attivatore di dinamiche negative,

.....



Il singolo alunno?



la Classe?



l'Insegnante?

L'ALUNNO E LA CLASSE

Capire il contesto, individuare i punti deboli



Alunno **difficile**

Incontrollabile, carismatico, disturbante, DOP (Disturbo Oppositivo Provocatorio), BES, aggressivo, bullo, violento, demotivato, prepotente, non ha voglia di venire a scuola, ha difficoltà ad integrarsi in classe, pieno di sé, orgoglioso, permaloso, maleducato, ansioso, insicuro, spesso portatore di disagio sociale/familiare,...

O al contrario: l'apatico, assente, demotivato, scansafatiche, spento, ...

Classe **difficile**

Rumorosa, incontrollabile, aggressiva, contestatrice, oppositiva,...

Apatica, non-collaborativa, demotivata,

IL DOCENTE PROBLEMATICO



Capire il contesto, individuare i punti deboli

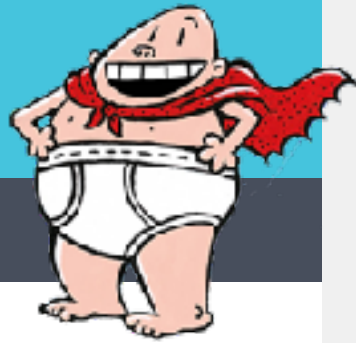
- è arrogante, autoreferenziale, non accetta consigli, crede di aver sempre ragione, non ha voglia cambiare/aggiornarsi, non ammette mai l'errore
- tende ad urlare, "perde le staffe"
- prende soluzioni istintive autoritarie/punitive/selettive
- si sente solo, demotivato, frustrato
- è stanco del suo lavoro, spento, non ha voglia di andare a scuola o non vede l'ora di andare in pensione
- prova frustrazione a volte disperazione
- si sente inadeguato
- **privo delle necessarie competenze RELAZIONALI/AFFETTIVE/EDUCATIVE**

IL SISTEMA "PROBLEMatico"

Capire il contesto, individuare i punti deboli



- Gruppi classe superiori ai 15/25
- Burocrazia talora preminente alla "sostanza"
- Politiche poco lungimiranti e poco con i "piedi per terra"
- Una generazione intera di docenti immobilisti e individualisti (residuo della scuola tradizionale)
- spesso incapaci di **LAVORO DI SQUADRA**
(conditio-sine-qua-non per una scuola Inclusiva)



Non esiste classe o lezione perfetta

In ogni classe esistono momenti belli e
momenti difficili

Il docente deve imparare a "cavalcare
l'onda in uno sforzo continuo"

IL GRUPPO CLASSE

Entrare in questa logica



1. LUOGO DI CONTINUE E MUTEVOLI INTER-RELAZIONI ED INTER-DIPENDENZE, CONSCIE ED INCONSCIE
2. EPPURE TENDE SEMPRE AD UN EQUILIBRIO DI FORZE, AD UNA STABILITÀ INTERNA (ma ciò significa che al cambiamento di una parte corrisponde il cambiamento di un'altra!)
3. LE SUE FORZE «DISPERDENTI» SONO DOVUTE A:
 - 60% CHIACCHIERE, RISATINE, ANSIE ECCESSIVE,..
 - 15% MOMENTANEA DEMOTIVAZIONE ED ISOLAMENTO
 - 15% ALLIEVI NON-SCOLARIZZATI, SEMPRE CON BATTUTA, ETC.
 - 2% ELEMENTI ALTAMENTE DEVIANTI

Gli elementi devianti sono sempre minori rispetto a quelli positivi

IL CAMBIAMENTO



Ecco la fatica che dobbiamo fare...

Nella realtà nulla cambia: noi non cambieremo nella sostanza, rimarremo ciò che siamo, ma se cambia il nostro quantitativo di conoscenza, il nostro grado di consapevolezza, allora cambiano le nostre opportunità di scelta.

IL CAMBIAMENTO



Ecco la fatica che dobbiamo fare...

NELLA BUONA GESTIONE NON SI IMPROVVISA NIENTE...

l'insegnante deve ormai conoscere le modalità alternative relazionali e didattiche...

e pianificare il proprio intervento in modo consapevole...

facendo un grosso lavoro di preparazione su di sé, e sugli allievi...

affinché le proprie attività siano efficaci.

e **MIGLIORARE LE PROPRIE CAPACITA' DI GESTIONE DELLA CLASSE** significa

Aver migliorato la propria didattica

Aver costruito relazioni più umane

Aver semplificato il proprio lavoro

Aver aumentato la propria autostima

Aver...

VINCERE INSIEME

Thomas Gordon



È questo il punto critico in ogni rapporto: **come viene risolto il conflitto**, non la quantità di conflitti che insorgono.

L'insegnante che ha instaurato una **buona relazione** con la classe ha il 31% in meno di problemi disciplinari.



IL DESTINO DELL'UOMO

Il conflitto è necessario , la fuga non risolve nulla



“L’odio è una forma di violenza senza conflitto, perché nel conflitto esiste una dialettica possibile. Il conflitto organizza, per certi versi, la violenza in modo simbolico. Nel nostro tempo, invece, siamo di fronte alla violenza senza conflitto.”

Massimo Recalcati

Gestione della classe = regole e disciplina?



Gestione della classe = stare bene

stabilire un ambiente di lavoro produttivo promuovendo il coinvolgimento e la cooperazione



Il conflitto è necessario , la fuga non risolve nulla

Cosa posso fare per favorire una buona
relazione?

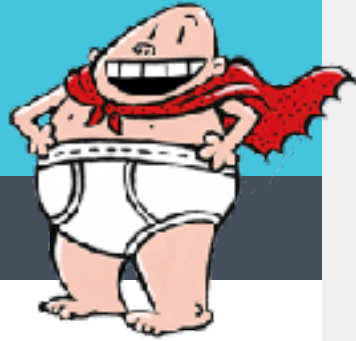
Provo a scrivere un'azione che mi impegno a
mettere in atto a scuola, in famiglia...



CONCRETO!



ELEMENTI COMUNI DEL CONFLITTO



Scontati? Forse, ma mai sufficientemente considerati

Deve esistere un'interazione tra individui,
quindi **relazione**;

Ci devono essere degli **obiettivi** da
raggiungere

Ci deve essere **diversità ed incompatibilità** in
varie azioni che porta allo "scontro"

PRINCIPALI FONTI DEL CONFLITTO

Il punto chiave per la risoluzione!!!



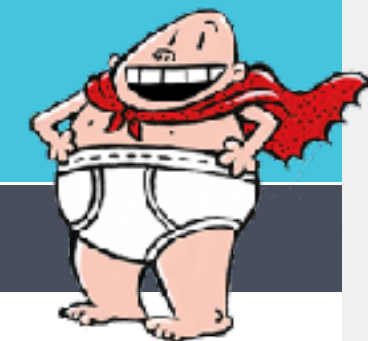
- OBIETTIVI
- RISORSE
- PERCEZIONI (sul sé, altro, situazione, relazioni ed aspettative)
- POTERE
- VALORI E SISTEMI VALORIALI
- SENTIMENTI ED EMOZIONI (primarie e secondarie)
- BISOGNI DA SODDISFARE

A.D.S.
RESTAURANT

ESCALATION DEL CONFLITTO



ESCALATION DEL CONFLITTO - I 9 STADI DI FRIEDERICH GLASL



Per capire dove siamo e dov'è il mio interlocutore

PRIMA FASE

- IRRIGIDIMENTO
- DIBATTITO E POLARIZZAZIONE
- TATTICA DEL FATTO COMPIUTO

SECONDA FASE

- PREOCCUPAZIONE DELL'IMMAGINE (Alleati da trovare)
- PERDITA DELLA FACCIA
- STRATEGIA DELLA MINACCIA

TERZA FASE

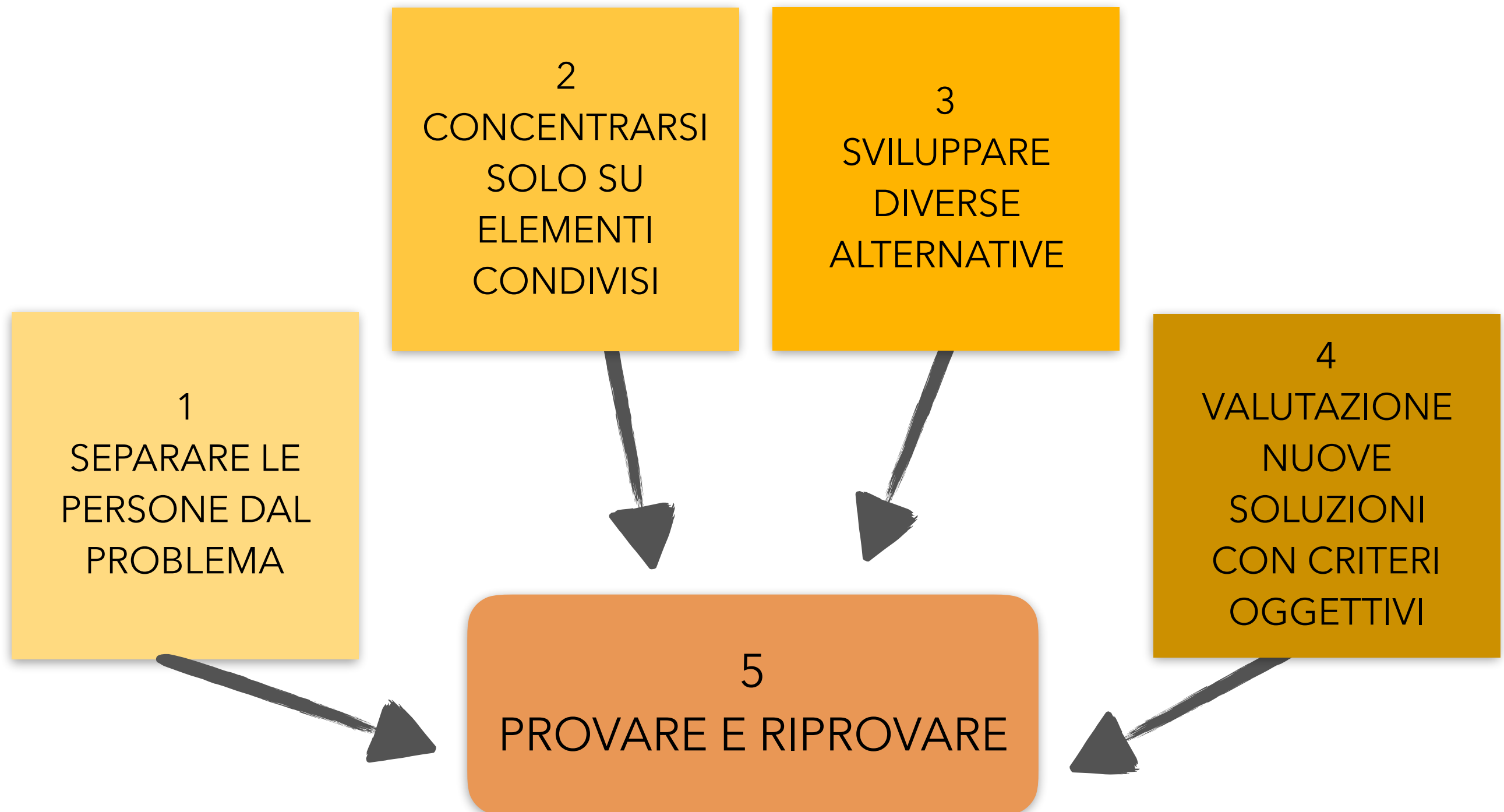
- DISTRUZIONE LIMITATA (Sabotaggio)
- DISINTEGRAZIONE
- DISTRUZIONE RECIPROCA (Autodistruzione)

FATTI ➤ **FATTI** ➤ **FATTI** ➤ **PERSONA** ➤ **PERSONA** ➤ **PERSONA**

HARVARD NEGOTIATION PROJECT (FISCHER, URY E PATTON)



Le fasi da ricordare e attuare



STILI E POSIZIONAMENTO

Scegliere lo stile opportuno



I MIEI BISOGNI

COMPETITIVO

- quando si vuole raggiungere un interesse a spese dell'altro
- se è necessaria un'azione rapida e decisa
- in situazioni di pericolo
- di fronte a persone che scambierebbero altri atteggiamenti per debolezza (ruolo)

CONFRONTO - INTEGRATIVO

- quando ognuno si impegna a cercare soluzioni, alternative, proposte con vantaggio per tutti (due vincitori: win/win)
- se gli interessi reciproci sono troppo importanti per fare un compromesso
- se l'obiettivo è fondere e sviluppare soluzioni diverse per ottenere l'impegno di tutti
- per creare consenso a partire dagli interessi individuali

COMPROMESSO

- quando ognuno cede, rinuncia a qualcosa
- gli obiettivi sono importanti ma non si vuole arrivare alla rottura
- in fase di stallo
- se si cerca una soluzione temporanea

EVITANTE - FUGA

- tendenza a scansare il conflitto, a ritirarsi
- la situazione non è importante
- non c'è possibilità di soddisfare le proprie esigenze
- per calmare le acque
- altri stanno o possono risolvere meglio il problema
- occorre altro tempo per raccogliere più informazioni

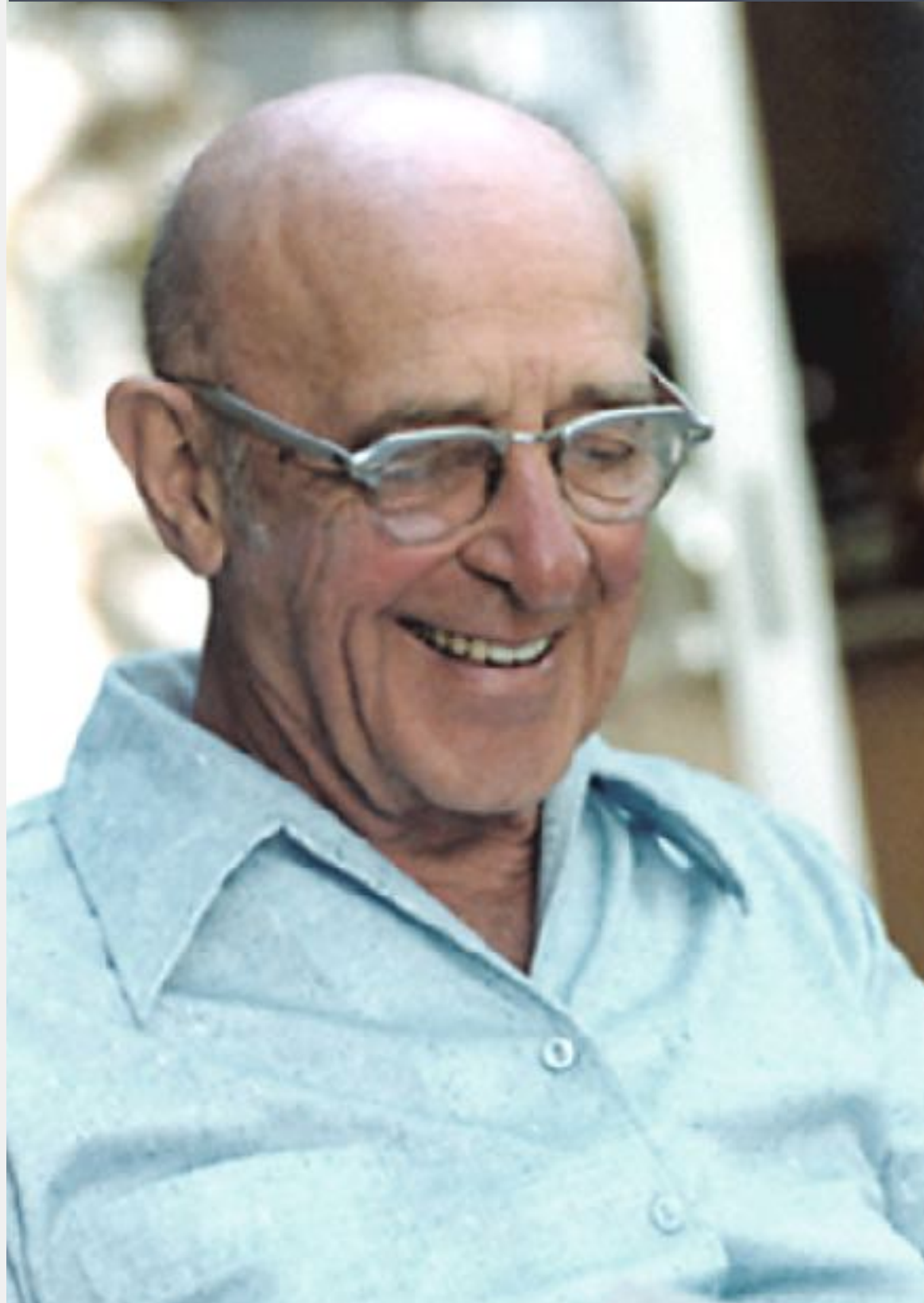
ACCOMODANTE

- si considerano prioritari gli interessi dell'altra parte
- si ha la consapevolezza di essere nell'errore
- si vuole creare un alleato per il futuro
- per minimizzare le perdite
- il problema è più importante per l'altro che per noi

I BISOGNI DELL'ALTRO

UNA PROSPETTIVA CHE APRE ALLE POSSIBILITÀ

Carl Rogers



ACCETTAZIONE INCONDIZIONATA

Mi lascia essere quello che sono, con il mio modo di pensare, sentire, parlare e agire. Non mi chiede di essere diverso o di cambiare i miei sentimenti.

EMPATIA

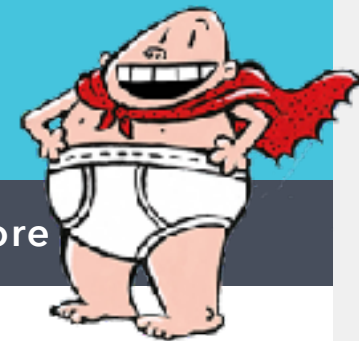
Mi comprende davvero, intuisce i miei veri sentimenti, mi fa capire che mi sta ascoltando con attenzione. Sa mettersi nei miei panni e mi comunica la sua percezione di quell'esperienza.

AUTENTICITA' / CONGRUENZA

antepone la sincerità, l'onestà e la genuinità all'assunzione di un ruolo.

ESSERE ASSERTIVI

Esprimere in modo chiaro ed efficace le proprie emozioni e opinioni senza offendere né aggredire l'interlocutore



ESSERE ASSERTIVI

Esprimere in modo chiaro ed efficace le proprie emozioni e opinioni senza offendere né aggredire



- ▶ **Descrive fatti** accaduti, si attiene a dati obiettivi
- ▶ **Argomenta** in modo esplicito **le sue richieste**, motiva sulla base di dati e vincoli obiettivi
- ▶ **Esprime i propri bisogni/richieste/sentimenti parlando di se** e non dell'altro
- ▶ **Esprime disponibilità alla ricerca di soluzioni** che soddisfino i diritti/bisogni dell'altro nel rispetto dei diritti/bisogni propri.

ESSERE ASSERTIVI



Capacità di esprimere in modo chiaro ed efficace le proprie emozioni e opinioni senza tuttavia offendere né aggredire l'interlocutore.

- ▶ **Dice di no in modo non aggressivo senza attaccare l'altro** e motivando/argomentando in base a dati e fatti
- ▶ **Dice di no fissando ed esplicitando** con calma, ma fermamente, **limiti personali invalicabili**
- ▶ Pur dicendo no **lascia aperte alternative o possibilità future**
- ▶ **Si assume la responsabilità** dei suoi atti

ASCOLTO ATTIVO

E' una tecnica tanto semplice quanto indispensabile per la buona comunicazione

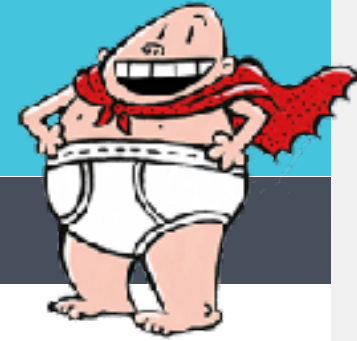


Gli step grazie ai quali si comunica all'interlocutore l'ascolto attivo sono 4:

- **ascolto passivo** durante la fase iniziale. L'ascoltatore lo fa in silenzio e non interrompe; in questo modo fa saper all'interlocutore che si è interessati all'argomento e predisposti per l'ascolto;
- **messaggi di accoglimento verbali e non verbali.** "Sto cercando di capire" o "Ti ascolto" sono frasi importanti da utilizzare, ma non devono mancare nemmeno cenni del capo, sorrisi e sguardi che comunicano palesemente la propria attenzione;
- **inviti all'approfondimento.** Si tratta chiaramente di messaggi verbali che incoraggiano chi parla ad approfondire l'argomento senza che l'ascoltatore giudichi o commenti quel che è stato detto. "Spiegami meglio" o "Dimmi" sono frasi che si dovrebbe utilizzare spesso;
- **l'ascolto attivo** è l'ultimo step durante il quale chi ascolta ripropone il contenuto del messaggio condiviso dall'altro con parole diverse. In questa fase però non entrano in gioco solo le parole, ma anche le emozioni ed i sentimenti.



MESSAGGIO IO



Gli interlocutori non si sentono né colpevolizzati, né giudicati ma realmente ascoltati

Comunicare con il MESSAGGIO IO favorisce nell'altro il ragionamento sulle conseguenze a cui portano le proprie azioni.

Gli step della tecnica del messaggio io sono 4:

- si inizia descrivendo **quel che si prova** con un semplice *“lo mi sento”*;
- si prosegue **descrivendo il comportamento dell'altro** che crea il problema con un *“quando tu”*;
- si specifica in che modo il **comportamento è legato all'emozione** con un semplice *“perché”*;
- infine si esprime **ciò che si desidera** con un universale *“o voglio”*.

“E' colpa tua – Quando tu non mi ascolti – Perché mi sento ignorato – Tu sei un egoista”.

“lo mi sento triste – Quando non mi ascolti – Perché mi sento ignorato – E vorrei che tu mi considerassi di più”

Utilizzare la tecnica del **messaggio io** è indispensabile quando si attraversa una situazione di difficoltà dettata dall'altrui atteggiamento. Grazie alla tecnica del confronto si condividono quelli che si reputano atteggiamenti inaccettabili e con semplicità si comunica all'altro come ci si sente in un determinato momento. **Il pregio della tecnica è quello di non valutare direttamente la persona, ma la sua azione: non “tu sei”, ma “io sento”.**

SEMPLICI TECNICHE

Serve solo allenamento...



- ▶ **ASCOLTARE IL CONTENUTO** cioè cosa viene detto, e se non fosse comprensibile fare domande per chiedere chiarimenti
- ▶ **CAPIRE LE FINALITA'** del perché sta dicendo qualcosa. Possiamo aiutarci con alcune domande: qual è la sua posizione? In questo caso non deve esserci interpretazione
- ▶ **OSSERVARE LA COMUNICAZIONE NON VERBALE** come qualcosa viene detto: il linguaggio del corpo, il tono di voce
- ▶ **INVIARE MESSAGGI D'ASCOLTO** con la propria comunicazione non verbale; ricordiamoci che l'interlocutore deve capire che lo stiamo ascoltando
- ▶ **ASCOLTARE CON PARTECIPAZIONE E SENZA GIUDICARE.** Cioè mettersi nei panni dell'interlocutore, capendo che cosa influenza i suoi sentimenti e il suo punto di vista
- ▶ **EVITARE DI INTERROMPERE** l'interlocutore, assicurandovi che abbia finito il ragionamento prima di riprendere a parlare
- ▶ **USARE IL SILENZIO COME STRUMENTO:** lasciate all'interlocutore il tempo di finire il suo ragionamento
- ▶ **PORRE DOMANDE APERTE,** che richiedano risposte più articolate di un "sì" e un "no"
- ▶ **UTILIZZARE LA RIFORMULAZIONE:** semplice, parafrasi, riepilogo, rispecchiamento

COME FARE PER NON PERDERE IL CONTROLLO?



Per cui serve solo allenamento...

COSTRUIRE PERCORSI DIDATTICI MOTIVANTI

PIANIFICARE BENE IL PROPRIO LAVORO, ore di preparazione

Avere RISPETTO degli allievi

Avere RISPETTO dei colleghi in squadra

Mettere bene in chiaro le POCHE regole

Essere "LIQUIDO" e FLESSIBILE, ma anche SOLIDO E TENACE

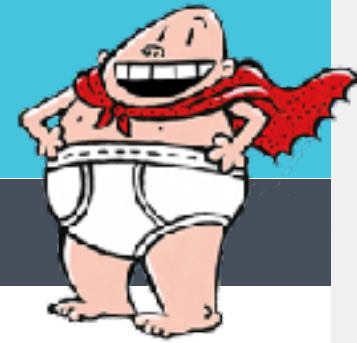
COSA FARE IN PRATICA

Per cui serve solo allenamento...



- possiedo competenze su diverse TECNICHE di CONDUZIONE (cooperative learning, peer education, flipped classroom), ed abbondanza di STRUMENTI (mappe mentali, tecnologie, laboratori etc.)
- continuo ad aggiornarmi e confrontarmi con colleghi ed esperti
- lavoro in SQUADRA con i colleghi
- fornisco indicazioni precise sul lavoro
- faccio lavorare intensamente e in modo vario
- alleno, sempre più, alla concentrazione
- lodo ed incoraggio
- conosco le passioni dei miei studenti (anche i più difficili) e vi faccio leva
- so entrare in classe con entusiasmo (è contagioso)

ALCUNE STRATEGIE



Occorre osare per andare oltre

- ottengo l'attenzione assoluta all'inizio dell'ora (il buon giorno si vede dal mattino)
- mantengo attenzione (gruppo/singoli) se non perfetta, almeno accettabile
- cammino, vado in giro per la classe ed ho il controllo sia dei primi che degli ultimi banchi (!) anche se non sempre intervengo
- posiziono gli allievi in modo strategico, durante le verifiche soprattutto (mostro conoscenza dei casi)
- faccio percepire ai ragazzi che conosco i loro ruoli interni
- tengo sotto controllo /costruisco/rinforzo spesso l'Autostima (mia e degli allievi)
- tengo sotto controllo /costruisco/rinforzo la Motivazione (mia e degli allievi)
- curo la mia comunicazione non-verbale (gesti, sguardi,etc.)

ANCORA STRATEGIE

Occorre osare per andare oltre



- non chiedo troppo, né troppo poco
- lavoro molto, soprattutto nelle classi in cui percepite menti vivaci, alternando attività lunghe con altre brevi
- è importante che la maggior parte della classe senta di fare progressi e di lavorare a qualcosa di costruttivo
- faccio percepire che sono ben guidati
- sprono tutti a "fare squadra" (li farà sentire bene)
- aumentato la quantità di agganci della vs materia alla vita di ogni giorno, al mondo personale (links motivanti che costruiscono e favoriscono i processi della Memoria a Lungo Termine)
- faccio buon uso del tono di voce
- ... dei silenzi (molto preziosi e spesso potenti)
- calcolo bene i Tempi (pianificando anche i tempi di transizione)
- presento il piano di ciò che dirò e faremo oggi e alla fine riepilogo ciò che ho detto e fatto (soddisfa)
- favorisco processi metacognitivi

CONCLUDENDO: LE 7 REGOLE D'ORO

per cui serve servi solo tu...



Passione

Preparazione


Fiducia

Autostima

Umiltà

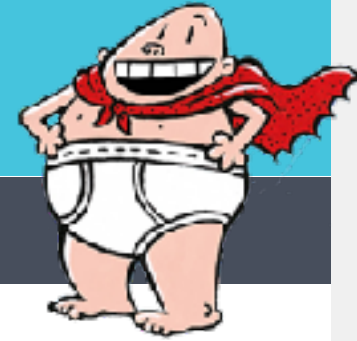
Costruire Squadra

Laugh of your failures

A close-up photograph of a stone wall. The wall is constructed from irregular, light-colored stones, possibly limestone or sandstone, with a rough, textured surface. A thin, brown vine with several small, green, heart-shaped leaves is climbing up the wall from the bottom left towards the center. The lighting is soft and natural, highlighting the textures of the stone and the foliage. The overall color palette is muted, consisting of earthy tones and greens.

MovieTeller films

BIBLIOGRAFIA



Da leggere in estate.....

- Thomas Gordon, LEADER EFFICACI, la Meridiana
- Thomas Gordon, INSEGNANTI EFFICACI, la Meridiana
- D. Goleman, E. Boyatzis, A. McKee, ESSERE LEADER, Bur 2010 (consigliato)
- D. Goleman, INTELLIGENZA EMOTIVA, BUR ed. 2009 (consigliato)
- D. Goleman, LAVORARE CON INTELLIGENZA EMOTIVA, BUR ed. 2010
- Robert E. Alberti, Michael L. Simmons, ESSERE ASSERTIVI, Il Sole 24ore ed. 2014 (consigliato)
- M. Seligman, IMPARARE L'OTTIMISMO, Giunti 2013
- A. Phillips, I NO CHE AIUTANO A CRESCERE, Feltrinelli (classico fortemente consigliato)
- S. Aime, G. Pietropolli Charmet, LA FATICA DI DIVENTARE GRANDI, Einaudi 2014 (interessa anche gli adulti!!)
- Fischer, Ury, Patton L'ARTE DEL NEGOZIATO, Corbaccio, 2012
- Fisher, Shapiro, IL NEGOZIATO EMOTIVO, Corbaccio 2014
- Arielli, Scotto, CONFLITTO E NEGOZIAZIONE, Bruno Mondadori, 2003
- Z. Baumann, LA SOCIETA' DELL'INCERTEZZA,
- Mariani, Schiralli, INTELLIGENZA EMOTIVA A SCUOLA, Erickson 2015
- Cecchinato G., FLIPPED CLASSROOM: INNOVARE LA SCUOLA CON LE TECNOLOGIE DIGITALI,, Edizioni Menabò, 2014
- Blum, Mazzeo SOPRAVVIVERE NELLE CLASSI DIFFICILI, Erickson
- D'Alonzo, , GESTIRE LA CLASSE, Giunti
- Francescato, Putton, STARE BENE INSIEME A SCUOLA, Carocci
- Branden, I SEI PILASTRI DELL'AUTOSTIMA, Tea
- Sorrentino, Linser, Paradies, 99 IDEE PER FARE ESERCIZI IN CLASSE, Erickson
- Borgato, UN'ARANCIA PER DUE, FrancoAngeli