



I.I.S.S. "GOBETTI MARCHESINI CASALE ARDUINO"
SEDE "VERA E LIBERA ARDUINO"

Via Figlie dei Militari, 25 - 10131 TORINO Tel. 011/8399326 Fax 011/8393757
sito internet e-mail utsnes@gmca.gov.it



Gestire classi complesse tra didattica ed emozioni

Scuole dell'infanzia e primaria

Dott.ssa Lilian M. Landriel

lilian.landriel@yahoo.it

Torino, 22-03-18

III Incontro

La gestione dei conflitti

- Concetto di “conflitto”
- Saper “so-stare” nel conflitto
- Gestire i conflitti: alcune tecniche “più efficaci”
- Lavoro in piccoli gruppi (analisi e riflessione sui casi)



“La pace non può essere mantenuta con la forza. Essa può essere solo mantenuta con la comprensione”

(Albert Einstein)



Conflitti



disturbano

processi di apprendimenti

Sviluppo della conoscenza

Relazione sociali

cooperazione

Il bambino è un essere sociale

Influenzato dalle prime relazioni con gli altri

Il comportamento morale nel bambino sono soggetti ad aspetti sociali

Ubbidisce ai mandati dei genitori o dei fratelli maggiori per timore o rispetto

Rispetto unilaterale

Eteronoma

Sacralità

Egocentrismo

Il piacere del gioco: imitare l'adulto
(3-6 anni)

Lo sociale in senso lato

Cooperazione

Decentramento/punto di vista altrui

Il rispetto tra i pari

Regole di cooperazione

Il piacere del gioco: cooperazione
tra i pari (7-11 anni)

La vita sociale in senso lato arriva con la cooperazione

I bambini possiedono capacità relazionale ed emotive

Non nascono violenti

La violenza è un comportamento che si apprende per imitazione

(Bandura, 1960)

Modelli relazionali/comunicativi delle figure di riferimento significative

La scuola

Può favorire a recuperare le potenzialità relazionali sopite in noi

(Maurizio Lozzi, 2001)



Mediazione
Tra pari (peer mediation)



Sviluppo socio-cognitivo



Auto regolamentazione

Cambiamento di prospettiva
mentale

- Osservazione : casi di conflitto
- Riflessione



Consapevolezza :

- Importanza del rispetto delle regole
- Creare ponti
- Riconoscimento reciproco delle ragioni delle parti
- Ricerca di soluzione altre



Facilita

Comprensione del comportamento
altrui

(A partire dai 7 anni)

(J. Piaget, 1932)

Il conflitto

Il **conflitto** non è da intendersi nel senso di contesa, che non esclude la violenza, ma in quanto **esperienza comune e costante** nella vita di ogni persona e di ogni gruppo

Solo quando esso viene rifiutato si potrà assimilare al concetto di **guerra** perché, in quel caso non potrà essere risolto in maniera positiva

La **guerra**, consiste in «un'organizzazione sistematica della violenza volta alla distruzione del nemico»



il conflitto è: «**divergenza, contrasto, area di contrattazione e di negoziazione**»

Il conflitto

È una situazione naturale della vita è la sua essenza stessa

Si converte in un problema quando si costituisce in abitudine o regola del comportamento

La capacità nel gestire il conflitto fa la differenza della qualità della vita e del benessere personale

Come nascono i conflitti?

- **Per la soggettività delle percezioni:** ogni persona percepisce le situazioni in maniera differente. La distorsione della realtà è sempre inevitabile anche se proviamo ad essere oggettivi
- **Per un'informazione incompleta:** giudizi e opinioni che si esprimono conoscendo solo una parte dei fatti
- **Per errori nella comunicazione intersoggettiva:** il mittente non trasmette correttamente il suo messaggio, il codice (parole, gesti, ...) non è adeguato o il ricevitore non sa, non può o non vuole decodificare bene il messaggio
- **Per differenze caratteriali e/o interessi**
- **Per la pretesa delle persone di assimilare gli altri a noi stessi:** l'incapacità di accettarli come sono senza giudicarli

Attitudini che provocano conflitti a scuola e a casa

- **Ordinare, dirigere, costringere:** produce timore resistenza attitudini di difesa. I soggetti sentono che i loro bisogni non vengono accolti sentendosi trascurati (*«Basta con le lacrime! Piuttosto la prossima volta studia!»*)
- **Moraleggiare, obbligare:** colpevolizza all'alunno che si sente irresponsabile (*«Se continui così darai un dolore ai tuoi genitori»*)
- **Avvertire, minacciare:** porta a difendersi e contrattaccare oppure a sottomettersi senza convinzioni (*«Se continui a portare questi voti non avrai più la paghetta e non andrai in vacanza»*)
- **Consigliare, suggerire soluzioni:** Si comunica che l'altro «non è capace di...» porta alla dipendenza e alla svalutazione delle proprie idee
- **Umiliare, ridicolizzare:** *«Sei sempre lo stesso pigro e svogliato»*
- **Complimenti immeritati:** possono ferire il ragazzo, al pari delle critiche, perché riconoscendo i suoi punti deboli può sentirsi manipolato

Tecniche e metodi di comunicazione per contenere o risolvere il conflitto

Lanciare un ponte

- Sfumando le differenze con lo scopo di ridurre i contrasti e trovare un terreno comune
- Creando **punti di incontro**, accentuando esperienze in comune (valori, ricordi, interessi comuni)
- Esprimendo solidarietà e comprensione per la situazione altrui
- Verbalizzando interessi e proposte in modo accettabile alla parte opposta

L'incanalamento

- Dirige l'energia negativa del conflitto (espressioni negative, di frustrazione, discontento, aspettative) cambiando la traiettoria dando un approdo positivo (accordo, compromesso)
- Evita deviazioni dovuti a malintesi, reattività, proiezioni negative



Come?

- Continuando a comunicare in modo diretto o indiretto la fiducia che il conflitto è risolvibile
- Riconoscendo apertamente i vincoli che ci legano alla persona in conflitto
- Senza timore di esprimere, con sincerità, il riconoscimento e l'apprezzamento per l'altro (non è segnale di debolezza)



L'insegnante

Non elimina il problema ma lo pensa, lo riconosce, e lo trasforma da ostacolo in risorsa e strumento di lavoro

I sentimenti riconosciuti e presi in considerazione

diventano utili

Acquisiscono significato

possibilità di trasformarli

potente fattore di apprendimento e
crescita

La vera **responsabilità emotiva** consiste nella
consapevolezza e capacità di trasformazione

Uno dei motivi della crisi attuale della scuola è imputabile all'incapacità di riconoscere la dimensione emozionali e di utilizzarle per gestire la relazione educativa

Basta solo un
cambiamento di
prospettiva!



Ascolto empatico

Accogliere l'educando nella sua totalità dando **cittadinanza alla sua resistenza**, permettendole di **manifestarsi**, di uscire fuori, **senza bloccarla né attaccarla**, ma **ricondurla al suo ruolo adattivo** alla realtà (Amenta, G., 2004)

Se l'allievo non può permettersi di **esprimere la sua demotivazione** la sua **noia** rischia di **permanere imprigionato** in quei **sentimenti inespressi**

L'insegnante deve **ascoltare con rispetto** quando l'alunno tenta di esprimere **le sue difficoltà** e il suo disagio. Tenendo presente che **l'insegnamento non consiste semplicemente nella trasmissione di contenuti e teorie** ma **implica le relazioni** che sono concomitanti all'apprendimento

(Blandino, G.; Granieri, B., 2002)

Possiamo evitare il conflitto?

Oppure ... è meglio affrontarlo?



Gestire i conflitti: il metodo di Thomas Gordon

Il disagio della maggior parte dei docenti dipende dalla tensione costante per:

Mantenere la disciplina

Difficoltà di adeguarsi e mantenere il ruolo

Rapporto di
forza
(vincitori/vinti)

- Autoritarismo
- Permissivismo

- Timore di mostrarsi come si è (pregi/difetti, gioie/dolori, limiti)
- Tendenza a mostrare di: «sapere tutto»
- Non perdere mai la calma

Il metodo

Insegnante

alunno

- Essere autentico
- Gestire la dinamica del gruppo (classe)

- Gioia di imparare
- Autostima
- Responsabilità
- Capacità di problem solving

Ascolto attivo

- Incoraggia l'altro a esprimere il suo disagio
- Dimostra attenzione e rispetto per i sentimenti altrui
- Non si sofferma alle parole ma considera i sentimenti che essi veicolano

Consta di quattro momenti

- *Ascolto passivo*: permette all'alunno di esporre il problema senza essere interrotto
- *Messaggi di accoglimento*: verbali («ti ascolto... sto cercando di capire»), non verbale (sorriso, cenno della testa,...)
- *Inviti calorosi*: incoraggiano l'alunno a parlare, ad approfondire ciò che sta dicendo, senza giudizi né valutazioni
- *Ascolto attivo*: l'insegnante riflette il messaggio dell'alunno senza emettere messaggi personali. L'alunno in questo modo si sentirà oggetto di attenzione e la comprensione dell'insegnante, non si sentirà giudicato e tenderà da solo a trovare soluzione al suo problema

Esempio tecnica messaggio-lo

Saverio dopo il lavoro non vuole mettere a posto il materiale lasciandolo per terra: i compagni si lamentano

La maestra usa il **messaggio-lo** non giudica, non colpevolizza, ma pone il soggetto davanti agli effetti della sua azione:

«Quando non rimetti a posto pennelli e colori lasciandoli per terra (*descrizione senza giudizio*) possono rovinarsi macchiare il pavimento e devono riordinare i tuoi compagni (*effetti*), a questo punto io mi inquieto e posso perdere la calma (*reazione agli effetti*)»

La tecnica **messaggio-lo** consta di tre momenti

- Descrizione senza giudizio
- Effetto tangibile e concreto
- Reazione agli effetti

Esprime il proprio sentimento, cambia il modo di rapportarsi agli altri, prendendo consapevolezza responsabile dei propri e altrui vissuti: essere autentici

Il metodo senza perdenti

Quando l'ascolto attivo e il messaggio-lo non sono efficaci

Consiste nella ricerca comune di una soluzione che benefici entrambe le parti in conflitto



Consenso



Favorisce il sentimento di stima e di collaborazione

La relazione educativa insegnante-allievo va **costruita sulla reciprocità e soprattutto sull'amorevolezza**

L'educatore deve **evitare di cadere in atteggiamenti provocatori**, pressanti, che diventano **antieducativi** quando **alimentano la ribellione** dell'educando

Nella **tensione** e nell'urto **non vi è spazio** per l'educazione

Quando un bambino/ragazzo rifiuta un determinato compito dobbiamo **permettergli di esprimere il motivo della sua resistenza**

Poi l'educatore, attraverso un **atteggiamento empatico**, può esprimere il suo pensiero:

«Non ti va di fare il compito eh? Sapessi quanto piacerebbe anche a me andare al parco in questo giorno di sole ...»

Evitare di costringere, contrastare, convincere

A volte basta: sentirsi accolto, capito

Nella relazione sufficientemente buona con l'allievo, gli insegnanti devono:

- Mantenere il **contatto affettivo** anche nei momenti difficili
- Saper **sentire** e **discriminare** vissuti e sentimenti
- Saper **leggere** i **bisogni** e disagi **impliciti** nel comportamento aggressivo
- Far sentire al bambino/ragazzo la **accettazione emotiva** riguardo alla sua **persona**, anche quando **si rifiuta** la **condotta aggressiva**
- Non temere di «**avvicinarsi**» emotivamente al mondo interno dell'allievo ma «**non invischiarsi**»
- **Contenere** la **rabbia** e la distruttività espressa dall'allievo offrendosi come **holding emotivo** e contenimento cognitivo

Altri metodi e tecniche efficaci

Il *circle time*

Momento di educazione psico-emotiva

Discussione di un tema scelto dal gruppo



Favorisce

Comunicazione reciproca

Coesione del gruppo

Senso di appartenenza



Clima sereno

Bisogno primario
(Maslow)




Circle time

Si imparano alcune regole di interazione



- Ascoltare senza interrompere chi parla
- Aspettare il proprio turno per parlare
- Accettare altri punti di vista
- Evitare di denigrare o deridere
- Parlare a voce regolare senza urlare



Favorisce un clima sereno di reciproco rispetto in grado di soddisfare il bisogno soggettivo di ogni membro della classe

Alcune esperienze in classi complesse

I casi difficili



Analisi Funzionale

- Determinare la funzione e lo scopo del comportamento
- Non ci sono ricette
- Valutare la costruzione del rapporto
- Contestualizzazione positiva
- Prendere decisioni consapevoli
- Proporre comportamenti comunicativi alternativi
- Accertare che i comportamenti alternativi siano funzionalmente equivalenti al CP
- L'intervento è un processo graduale che si sviluppa nel tempo

Nella gestione dei casi difficili

Evitare di

- Ignorare/sopportare in silenzio il comportamento problema
- Predicare
- Criticare/Rimproverare
- Punire (in modo anti-educativo)
- Sospendere

Il diario a casa

Fonte di conflitto tra scuola e famiglia

Caso Giorgio : 2° elementare

Caso classe 4°: Papà di Francesco.

Il ruolo adulto



Si impara

Nella relazione con l'altro

Mediatore

È importante la **qualità della presenza dell'altro** (l'adulto)

Della cura, perché avvenga il processo di simbolizzazione



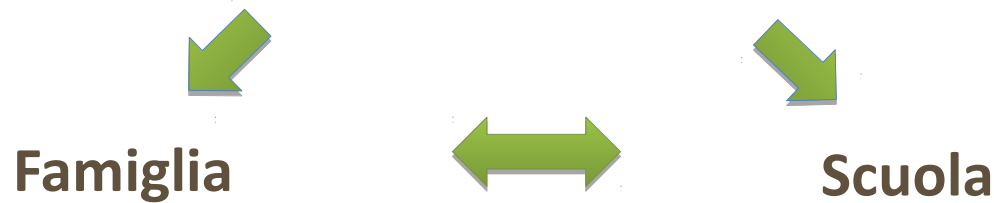
**Dall'esempio
dell'adulto responsabile**

per **imitazione**



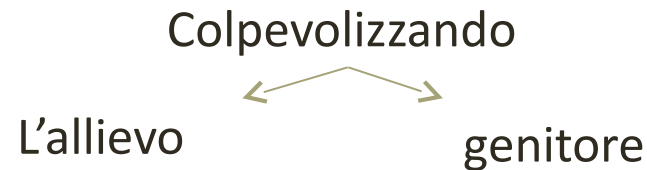
Quando la **relazione** è molto **difficile** o stressante si tende alla fuga alla **deresponsabilizzazione**

iniziano le colpevolizzazioni



- Appaiono i *genitori/insegnanti peluche* (Novara, D.,2009)
- Affettivi (solamente) Deresponsabilizzanti

Quando siamo esposti all'insuccesso è facile reagire alla frustrazione ricorrendo alle nostre parti aggressive e bugiarde



«... Non ridere, non piangere e non detestare, ma comprendere»

(Spinoza, *Etica*)

Dirigere le passioni valorizzando quelle che possono mitigare odio e invidia, no negandole ma attenuando la distruttività

Gestire il conflitto non significa eliminarlo ma riconoscerlo e conoscere gli aspetti interni che lo attivano



Competenza emotiva



Necessaria per

Gestire le relazioni

Il soggetto diventa responsabile quando è capace di prendersi cura di se stesso e degli altri

La responsabilità emotiva

... inizia e si sviluppa nella relazione

La logica della responsabilità e quella della riflessione che comporta:

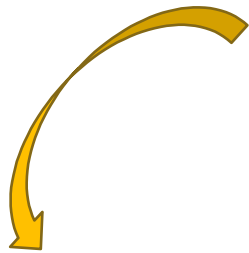
- una maggiore vicinanza all'altro
- l'abbandono delle fantasie infantili di tipo onnipotente e dell'idealizzazione
- Il ritrovamento di una maggiore creatività (cerca strategie alternative per avvicinarsi all'altro)
- Non giudica
- Non condanna
- Cerca di comprendere la causa di un determinato comportamento

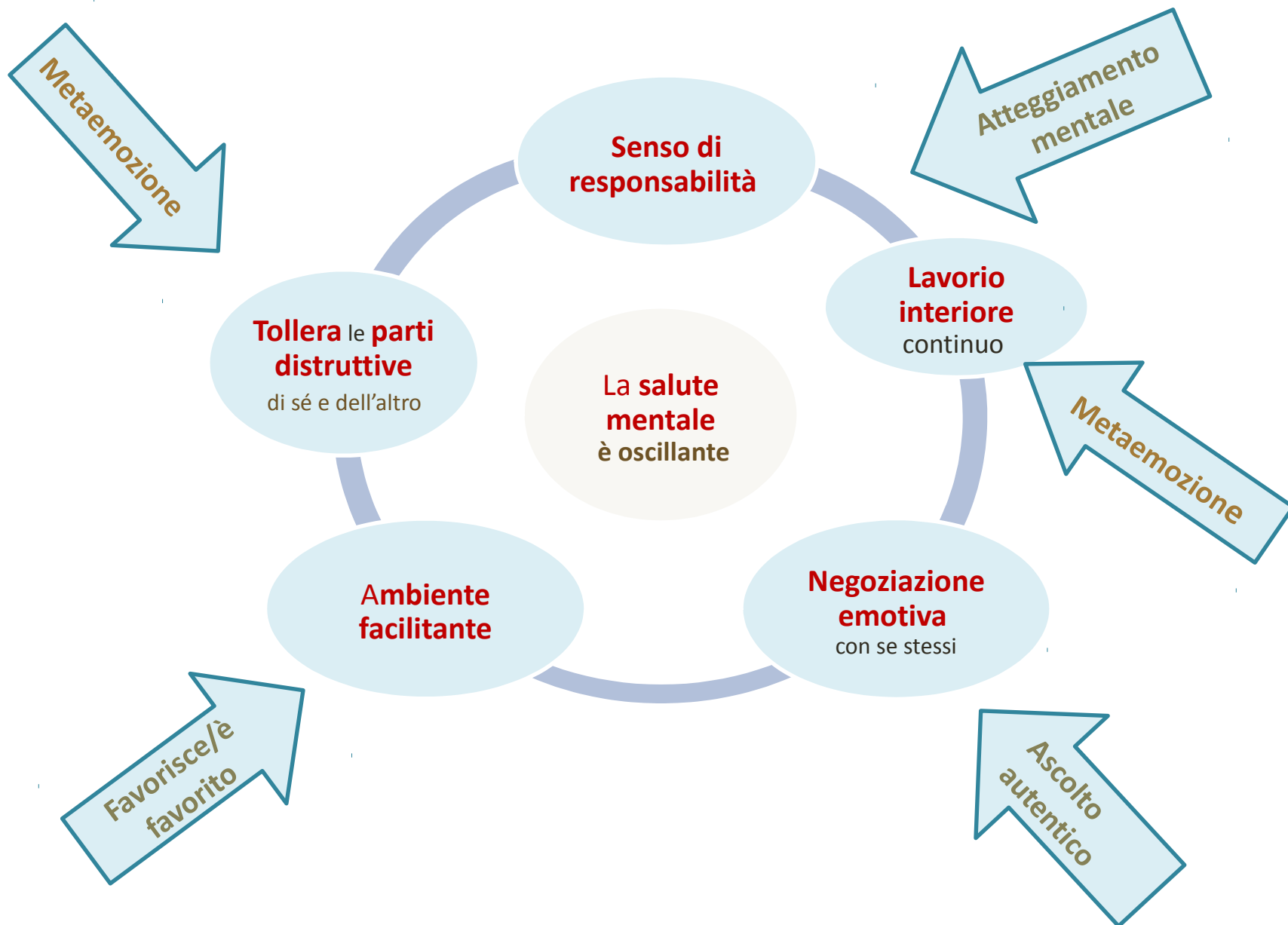


Il senso di responsabilità è equiparabile alla maturità emotiva, alla capacità di relazione e di di attenzione, all'atteggiamento etico, alla salute mentale e alla capacità educativa

Il senso di responsabilità

È l'esito di un **processo** che **coincide** con lo **sviluppo della maturità emotiva** sottoposta a **oscillazioni** e a **pericoli** (frustrazioni, cambiamenti, eventi drammatici) che **la mettono a dura prova**





La scuola

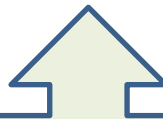


spazio opportuno

per aiutare l'alunno sofferente a raggiungere lo sviluppo emotivo e quindi la salute mentale e il senso della responsabilità



attraverso



L'Esempio
dell'Insegnante

L'adulto

Ha la capacità di tollerare situazioni di anormalità anche gravi, cambiamenti drammatici

È un soggetto sufficientemente equilibrato capace di gestire situazioni difficili in maniera più adeguata e di «venire a patti» nelle relazioni complesse o che non si possono modificare

Promuove **miglioramento del lavoro educativo e relazionale** favorendo la **capacità di tollerare ed elaborare la sofferenza** psichica

Ha un **atteggiamento mentale** che, **non potendo cambiare del tutto la realtà dolorosa, può permettere di farle fronte con consapevolezza**, cioè **maniera più sana**

Possiede una mente pensanti in grado di creare spazi di condivisione tra professionali e adulti che si prendano cura della sofferenza altrui evitando la fuga/deresponsabilizzazione (*burnout*)

«L'esempio»

«**Un insegnante** prima di tutto deve dare **l'esempio!** (V. Foa, 1996)

Il lavoro docente ha significato solo se supportato dall'esempio concreto, dal suo comportamento e dal proprio essere (Blandino, G., Granieri, B., 2002, p. 36)

Il comportamento problema colpisce il senso di autoefficacia dell'educatore

Il proprio successo è percepito come dipendente dal successo-insuccesso dell'intervento educativo (es. caso di Fatima)



Non si riconosce l'individualità e la soggettività dell'alunno/figlio come diverso da sé e che tali comportamenti non dipendono dalla propria competenza professionale

In un **legame di tipo simbiotico** il fatto di non riuscire a gestire la classe è percepito come una «prova» del proprio fallimento

È come se l'insegnante si dicesse: «Non sei capace di fermare un alunno», «Non riesci nemmeno a farti ascoltare da lui/lei», «Non sei un'insegnante competente»

I docenti si sentono «bravi» se gli alunni/figli riescono

I processi educativi fondati sul **dialogo** favoriscono la ricerca di **mediazione**, del **consenso**, avviano all'esercizio della **responsabilità**, fondamento dell'educazione alla pace

(ONU)

Il senso di **responsabilità** è ciò che fa **riflettere prima di** dire o agire di fronte al comportamento inappropriato dell'alunno provando a «mettersi nei suoi panni» provando di **comprendere** le sue motivazioni attraverso **l'ascolto:**

«Cosa mi vuol dire con il suo comportamento il mio allievo?»



Esempio per gli alunni



Grazie per l'attenzione