

COMUNICAZIONE A SPECCHIO



CARATTERISTICHE PRINCIPALI

Competenze rafforzate	LEADERSHIP - SUPPORTO
Adatto a	Docenti, studenti
Livello di difficoltà	Basso
Setting	Gruppo
Numero di partecipanti	2 o più
Durata media	60 minuti
Attrezzature/materiali speciali	No
Versione online	Si

1. DESCRIZIONE

La pratica consiste in un dialogo tra due o più persone (docenti e studenti) con ruoli diversi: almeno una in ascolto e almeno una in condivisione dei propri sentimenti negativi sugli eventi dell'ultima settimana in classe.

Attraverso l'uso di una serie di tecniche di "mirroring", l'obiettivo della pratica è stimolare una relazione empatica tra i partecipanti, per supportare l'emergere di un processo focalizzato sulla soluzione.

Com'è noto, l'empatia è la capacità di mettersi al posto dell'altro, di vedere il mondo come lo si vede (Rogers e Kinget, 1965).

In questa definizione, l'avverbio "COME" ha grande importanza. L'empatia, infatti, si distingue dalle altre forme di relazione con l'altro, come la simpatia o l'identificazione, perché la persona empatica cerca per un momento di mettere da parte il proprio giudizio basato sul proprio sistema di valori e di lettura del mondo per cogliere l'altro sistema di riferimento. Così facendo, la persona non diventa l'altro (identificazione), né prova le emozioni che l'altro prova (simpatia), ma rimane separata da questo. In questa pratica, tra le strategie principali, proponiamo di parafrasare e riassumere.

2. SCOPO/BENEFICI

La pratica mira ad allenare le capacità empatiche, sottolineando l'importanza di adottare una prospettiva empatica, preferibilmente solo quando i partecipanti credono di trovarsi in una condizione di sufficiente serenità per rimanere in contatto con le altre persone (condizione che permette ai partecipanti di passare da se stessi agli altri). Questa pratica può essere utile per potenziare la comunicazione empatica di insegnanti e studenti, lavorare su una serie di strategie linguistiche per connettersi con il punto di vista, le idee e i pensieri delle persone coinvolte e, infine, trovare una comprensione comune.

3. COMPETENZE CORRELATE

- LEADERSHIP OBIETTIVI (raggruppamento n.2)
- SUPPORTO (raggruppamento n.4)

Perchè

La pratica è principalmente focalizzata sul supporto e sulle dinamiche di leadership, considerando il quadro TASC.

1. Considerando il supporto, l'ascolto empatico può essere un elemento che facilita un'efficace comunicazione in classe e, quindi, un rafforzamento di una leadership condivisa e diffusa tra docenti e studenti.
2. D'altra parte, la dinamica dell'ascolto ci fa capire l'importanza dei vari ruoli che la leadership può assumere, non solo per chi "guida", ma anche per chi "segue". Possiamo ascoltare in diversi modi: facendo attenzione a ciò che l'altro ci dice o ascoltando passivamente e, nel frattempo, pensando ad altro. L'ascolto attivo fa parte della prima modalità (attenzione). Si riferisce a una situazione in cui l'ascoltatore è presente nella relazione. Eppure, la sua postura, i cenni del capo, lo sguardo (il cosiddetto non verbale) e i suoi interventi mostrano concretamente e visibilmente il suo interesse per il punto di vista dell'altro, cercando di sospendere il più possibile il suo giudizio.

4. COME SVOLGERE LA PRATICA

Step 1 / Preparazione:

Trova almeno un altro collega con cui svolgere la pratica, e sistemati in un luogo tranquillo della scuola (oppure, se non è possibile utilizzare gli spazi della scuola, puoi svolgere la pratica in videoconferenza, vedi sezioni finali di questo documento).

Il primo passo è assegnare i ruoli: il cercatore di aiuto e lo specchio.

Prima di iniziare, il richiedente aiuto pensa alle cose che sono andate "male" nell'ultima settimana a scuola, nei rapporti con gli studenti o nei rapporti con i colleghi. Lo specchio non dovrebbe fare lo stesso, cercando di adottare un atteggiamento più positivo. Fondamentale provare prima con un tuo collega perché il mirroring, in fase di preparazione, funziona meglio tra i "coetanei".

Il cercatore di aiuto identifica tre eventi/argomenti da condividere.

Può trascriverle su un foglio di carta, descriverle in brevi frasi e prepararsi a leggerle o a ripeterle allo specchio.

Step 2 Applicare la prima strategia/parafrasi:

La prima strategia è la parafrasi, che consiste nel ripetere in parte, ma con parole tue, ciò che l'altra persona ha detto. Segui un esempio come questo:

- Insegnante A (cerca aiuto): "Non posso lavorare con uno studente (Giorgio); ogni volta che provo a segnalare un errore durante gli esercizi di matematica che facciamo in classe, lui non mi ascolta e trova sempre una scusa per non ammettere l'errore, o per nascondere una mancanza di impegno".
- Insegnante B (specchio): "Correggimi se sbaglio: fai fatica a lavorare con Giorgio perché sembra non capire i tuoi insegnamenti, e questo ti frustra. Ha senso per te?".

Come si può vedere da questo esempio, l'insegnante B (lo specchio) assume il punto di vista dell'insegnante A (chi cerca aiuto), cercando di "indossare gli stessi vestiti" dal punto di vista della comunicazione, esplicitando la propria delusione senza aggiungere o rimuovere qualcosa. Parafrasare, quindi, significa ripetere con parole proprie ciò che si è compreso dell'affermazione dell'altro, mantenendo così l'attenzione sul punto di vista dell'interlocutore, cogliendone i sentimenti e i pensieri.

Step 3 / Applicare la seconda strategia/sintesi:

La seconda strategia da praticare è la sintesi.

Poiché è un po' più complesso, ti suggeriamo di testarlo dopo averlo parafrasato.

Se la parafrasi ha il vantaggio di accompagnare passo dopo passo l'interlocutore, il riassunto è una forma di ascolto attivo in cui all'interlocutore vengono proposti concetti diversi all'interno di un'interazione prolungata.

In questo caso, l'ascoltatore raccoglie i punti chiave della conversazione e li sottopone all'oratore, dimostrando così di aver compreso quanto detto. Segui un esempio come questo:

- Insegnante A (in cerca di aiuto): "La situazione è alquanto complicata. Un gruppo di studenti ancora non risponde alle mie richieste di attività in classe. Mi confrontano con il silenzio o con battute ironiche che solo loro capiscono. Non sono mai andati oltre le battute, ma ho la sensazione che stiano progettando qualcos'altro. Ho cercato di organizzare attività cooperative per farli interagire di più in classe, ma non è servito a molto. Mi sembra di essere sempre distante da loro, di non essere coinvolto e che loro non mi capiscano. Non so cosa fare!"

- Insegnante B (specchio): “Capisco che i tuoi tentativi di costruire una cultura collaborativa con i tuoi studenti più recalcitranti non stanno avendo effetto, anche in termini di vicinanza a loro. Ma lascia che ti chieda un paio di cose per aiutarti a riassumere ciò che hai detto: quali pensi siano/sono gli argomenti principali della tua narrazione finora? Quale pensi sia il filo conduttore che collega tutte le cose che hai detto nella tua storia? Se potessi trovare un titolo che spieghi la storia che mi hai raccontato finora, quale titolo potrebbe essere?”

Anche se è un breve scambio, si può vedere che B sta aiutando A a cercare di cogliere alcuni punti chiave che A ha espresso nel rappresentare la situazione, concentrandosi su ciò che è stato detto e imparando anche la situazione che B ha a questo punto momento.

Step 4 / Conclusione:

Metti alla prova le due strategie con cinque frasi e lascia che lo specchio si eserciti con le strategie. La parafrasi e la sintesi possono essere considerate le due importanti tecniche di comunicazione empatica. Tuttavia, è essenziale sottolineare che per rendere efficaci entrambi, l'ascoltatore dovrebbe cercare di sospendere il giudizio il più possibile, applicare curiosità e rispetto verso la narrazione dell'altro.

5. RIFLESSIONE FINALE

Il cercatore di aiuto e lo specchio devono riflettere su ciò che hanno fatto nel testare queste strategie. Una sorta di conversazione comune va fatta alla fine della pratica o subito dopo un paio di giorni. Cerca di concentrare la conversazione sui seguenti punti:

- Che cosa apprezzava il richiedente dell'aiuto dell'atteggiamento dello specchio nei suoi confronti? Cosa non gli piaceva, invece?
- Quali sono le idee/pensieri/sentimenti/emozioni che il richiedente aiuto ha mentre pensa all'atteggiamento dello specchio nei suoi confronti?
- Quali idee/pensieri/sentimenti/emozioni aveva lo specchio mentre cercava di agire in modo empatico nei confronti del richiedente aiuto?
- Che cosa pensa che lo specchio abbia funzionato bene nell'applicare l'atteggiamento empatico nei confronti del richiedente aiuto?
- Quali sono state le difficoltà principali durante l'interazione tra i richiedenti aiuto e lo specchio?
- Come potrebbe essere applicata questa strategia agli studenti?

6. ATTREZZATURE/MATERIALI SPECIALI

Non sono necessari materiali speciali. Usa solo un pezzo di carta per lasciare che il richiedente aiuti a scrivere le cinque frasi.

7. SUGGERIMENTI

Considerando che il ruolo dello Specchio può essere un po' impegnativo, soprattutto se la persona ha appena iniziato ad insegnare, se l'insegnante a cui viene chiesto di fare lo Specchio è un po' troppo coinvolto emotivamente con il lavoro, potrebbe essere un'idea non farglielo fare parte. È preferibile che l'ascoltatore (specchio) eviti di scegliere questo ruolo nei periodi più stressanti delle attività didattiche, proprio per potersi avvicinare all'altro (cercatore di aiuto) senza confondere il suo punto di vista con quello degli altri. Se la storia del richiedente aiuto sembra troppo impegnativa, chiedigli una breve pausa, bevi un po' d'acqua, respira e riprendi ad ascoltare. Se non riesci a capire cosa sta dicendo il richiedente aiuto, non preoccuparti di chiedere e dire che non capisci. Cerca di evitare il più possibile consigli e suggerimenti. Sforzati di ascoltare e applicare le due strategie.

8. VERSIONE ONLINE

È possibile impostare una versione online utilizzando gli strumenti di videoconferenza oggi disponibili, come Google Meet, Zoom, ecc. L'attività preparatoria è la stessa e i passaggi da seguire.

9. BIBLIOGRAFIA - SITOGRAFIA

1. Kraybill, K. (2003). Creating and Maintaining A Healthy Work Environment A Resource Guide for Staff Retreats. Available online at <https://nhchc.org/wp-content/uploads/2019/08/ResourceGuideforStaffRetreats.pdf>