

# Gli insegnanti come adulti di riferimento

di P. Vanini

**La normativa sull'educazione alla salute affida agli insegnanti compiti difficili di sostegno pedagogico agli alunni e alle loro famiglie. Senza sconfinare nell'intervento terapeutico, è necessario essere attrezzati sul piano teorico-pratico.**

Nell'autunno del '95 il nostro istituto organizzò due Corsi Biennali di Specializzazione per Formatori in Educazione Familiare che si proponevano di offrire agli insegnanti, che avessero alle spalle un'esperienza di studio e di lavoro congruente, una preparazione metodologica e relazionale idonea ad organizzare, condurre e verificare percorsi formativi per genitori. L'intento era quello di alimentare, all'interno della scuola, fra i docenti dotati di solide motivazioni, le competenze necessarie a dar vita a quelle iniziative che le circolari ministeriali relative ai programmi di Educazione alla salute prevedevano da tempo.

Sulla scia dell'interesse suscitato da quelle proposte formative e per richiesta di molti degli stessi iscritti, il nostro Istituto si è impegnato, per l' a.a. '97/'98, nella progettazione di altri due corsi:

- "Il Colloquio d' Aiuto in ambiente Scolastico e Familiare" e
- "La Relazione d' Aiuto"

finalizzati, come i precedenti, a sostenere gli insegnanti nei difficili compiti che la normativa sull'Educazione alla Salute affida alla scuola.

Come si evince dal titolo, il contenuto dei due percorsi è sostanzial-

mente simile, anche se essi differiscono per l'utenza a cui si rivolgono, per la durata della formazione e per le competenze richieste per poterla seguire.

Il primo, di sole 48 ore, era riservato agli ex iscritti ai corsi di specializzazione suddetti, prevedeva conoscenze di base circa le modalità dell' *Ascolto Attivo* e della *Comunicazione Educativa* ed era stato concepito proprio come occasione di approfondimento di una tematica specifica, avvertita dai corsisti come particolarmente importante, per intervenire nella gestione di situazioni di disagio sia nel lavoro con gruppi (alunni o genitori), sia nel rapporto individuale a scuola o con le famiglie.

Il secondo corso: "*La relazione d'aiuto*" era invece rivolto agli insegnanti di scuola media superiore:

- impegnati in progetti per contrastare la dispersione scolastica;
- a contatto con un'utenza problematica e/o operanti nei C.I.C. (Centri di Informazione e Consulenza) o in procinto di esserlo.

I C.I.C. attivati in molte scuole medie di 2° grado, a norma dell'articolo 106 del D.P.R. n. 309/90, ripreso poi dalla Direttiva 600 del 23/9/96, se da un lato rappresentano un'ulteriore opportunità che la scuola si dà per adempiere ai suoi compiti educativi, dall'altra rischiano di diventare uno spazio lasciato ad insegnanti che, al di là delle buone intenzioni, non sanno come trasformare la disponibilità all'aiuto, che pure avvertono, in comportamenti realmente efficaci.

Per loro, con la collaborazione

dell'AIPRE (Associazione Italiana di Psicologia Preventiva) di Roma e con il contributo di alcuni fra gli esperti più apprezzati nei corsi precedenti, abbiamo dato vita ad un percorso teorico-pratico che potesse attrezzarli delle competenze necessarie ad intrattenere una buona relazione di sostegno pedagogico, senza alcuna pretesa di sconfinare nell'intervento terapeutico; con la precisa avvertenza, anzi, di inviare ai servizi territoriali i casi di pertinenza dello psicologo, senza tuttavia delegare in toto, alla figura di uno specialista esterno, uno spazio educativo creatosi all'interno della scuola.

Dal momento che i due corsi in questione sono stati condotti, nella loro parte sostanziale, dagli stessi formatori sono sovrapponibili quanto a metodologia e obiettivi generali, ci limiteremo, in questa sede, ad illustrare il secondo che, rivolto ad un pubblico a cui non era richiesta una formazione progressiva in campo relazionale, si presentava più articolato nei contenuti e di durata maggiore (72 ore).

### Obiettivi

Le finalità anticipate precedentemente si traducono nella realizzazione dei seguenti obiettivi specifici:

- acquisire gli atteggiamenti relazionali di base per un'efficace conduzione del colloquio d'aiuto;
- apprendere una procedura sistematica volta alla definizione del problema dell'allievo;
- acquisire un modello operativo per facilitare l'autoesplorazione e l'azione dell'allievo;
- conoscere alcuni strumenti pedagogici per l'enucleazione dei problemi;
- rafforzare le capacità necessarie a gestire efficacemente eventuali

difficoltà che possono insorgere nel corso dell'interazione.

### Contenuti

“L' aiuto è un motore silenzioso e assai poco appariscente”, scrive F. Folgheraiter, nell'introduzione al testo di Carkhuff sull'argomento. L'helper è un facilitatore, ma l'iniziativa, la responsabilità, il controllo della propria situazione vanno lasciati all'educando. Aiutare, per alcune persone, è un atteggiamento naturale; ma perchè possa diventare un processo intenzionale e possa essere appreso, è necessario esplorarlo nella sua struttura e nelle mille modalità che richiede per realizzarsi.

Sulla base dei contributi, fondamentali in questo campo, di C. Rogers, di R. Carkuff, di H Franta e dei suggerimenti della psicologia cognitivo-comportamentale, i contenuti del corso si sono articolati intorno ai seguenti nodi tematici:

#### **La dimensione relazionale nel processo di aiuto:**

- disposizioni personali dell'educatore
- promozione di atteggiamenti positivi

#### **Le competenze di base per il colloquio:**

- l'ascolto attivo, la comunicazione empatica
- l'uso delle domande e della tecnica del *confronto*
- l'osservazione del comportamento non verbale nell'interazione.

#### **La conduzione dell'intervista di assessment:**

- i “passi” per lo svolgimento dell'intervista
- alcune indicazioni metodologiche

#### **La definizione degli obiettivi e la promozione del cambiamento:**

- selezione, definizione e sviluppo degli obiettivi in un programma graduato
- individuazione delle strategie per il cambiamento

#### **Ulteriori orientamenti per la con-**

#### **duzione del colloquio:**

- gestione delle pause e dei silenzi
- trattamento pedagogico delle resistenze,
- apertura e chiusura del colloquio

#### **Indicazioni per la raccolta dei dati e per la conservazione delle tracce dei colloqui.**

#### **Strumenti di focalizzazione dei problemi:**

- questionario sui problemi comportamentali ed emozionali
- questionario sulla valutazione dell'autostima,
- questionario sull'ansia e sulla depressione.

Nella fase iniziale del nostro percorso sono stati evidenziati gli atteggiamenti dell'educatore che consentono un buon contatto emozionale con l'allievo in difficoltà e promuovono in quest'ultimo sentimenti di fiducia e apertura di sé: *l'empatia* (saper entrare nel mondo dell'altro, vedere e sentire le cose dal suo punto di vista); *il rispetto* (credere al valore dell'altra persona, sostenerla nell'individuazione dei *suoi obiettivi*); *la genuinità* (essere autentici nel rapporto con l'allievo, senza ricorrere a maschere); *la concretezza* (far riferimento a situazioni particolari, percezioni specifiche, evitando la genericità). Nell'ambito del secondo nodo tematico il lavoro si è concentrato sull'*Ascolto Attivo*, per affinare la sensibilità dei partecipanti non solo a cogliere il *contenuto della comunicazione* dell'alunno (che cosa mi sta dicendo?), ma anche l'*autopresentazione* (come si sta presentando nel parlare con me?), l'*appello* (che cosa mi chiede in sostanza?), l'*aspetto relazionale* (in che modo percepisce me e la nostra relazione?).

Le attività seguenti miravano a far acquisire un comportamento verbale di supporto alla comunicazione e all'autoesplorazione dell'allievo, attraverso l'uso appropriato di *parafrasi* (riformulazioni sintetiche del contenuto della sua comunicazione), *verba-*

*lizzazioni* (interventi che riflettono le emozioni e i sentimenti ad essa sottesi), *domande di chiarificazione e di confronto* (per verificare l'accuratezza della comprensione del messaggio dell'altro e metterlo, con delicatezza, di fronte ad eventuali incongruenze nella sua comunicazione).

Si sono analizzate in seguito le fasi della relazione di aiuto: l'*Accoglienza*, in cui si gettano le basi per il coinvolgimento dell'alunno; la *Comprensione*, che, anche attraverso l'*intervista di assessment*, mira all'analisi del problema, all'individuazione dei meccanismi che lo alimentano e ha come effetto un'autoesplorazione facilitata da parte dell'educando; la *Personalizzazione* che responsabilizza il discente circa i propri limiti e le proprie risorse e lo aiuta a individuare gli obiettivi che può realisticamente raggiungere; infine, la fase dell'*Avviare all'azione*, finalizzata a mettere a fuoco modalità e comportamenti con cui l'allievo può progressivamente realizzare il cambiamento che desidera, con il sostegno dell'educatore.

Nell'interazione scolastica, è frequente che gli alunni vivano esperienze che interferiscono con i processi di apprendimento e incidono sulle relazioni con i compagni e con gli insegnanti. A volte, pur vivendole, non ne sono consapevoli; altre volte se anche le colgono non sono in grado di comunicarle. Per questo è *molto importante*, in particolare nei rapporti con gli adolescenti, la *presenza di un insegnante che sappia porsi come figura adulta di riferimento, in grado di aiutare i ragazzi a discriminare con chiarezza i problemi, a verbalizzare il loro vissuto ed esser loro di supporto nelle fasi seguenti.*

### Metodologia

La metodologia adottata prevedeva, per ogni unità di lavoro, una

breve presentazione teorica dell'argomento, in modo da fornire il quadro di riferimento e gli elementi utili a cogliere e discriminare cognitivamente gli "oggetti" in questione. Seguivano immediatamente *esercitazioni guidate di sensibilizzazione*, circa gli atteggiamenti e le modalità presentate, e di *elicitazione comportamentale* delle stesse che rappresentavano necessariamente la parte preponderante del lavoro, dal momento che gli obiettivi del corso vertevano quasi interamente sull'acquisizione di competenze. Venivano assegnati inoltre "compiti di applicazione" a scuola o in ambito familiare, con supervisione e discussione delle esperienze negli incontri successivi.

#### Modalità di accesso

Proprio in ragione del suo carattere esperienziale e degli obiettivi a cui era finalizzato, il corso era stato concepito a numero chiuso, per un massimo di 20 persone.

Nonostante richiedesse un contributo a parziale copertura delle spese da parte degli utenti, le domande di iscrizione sono arrivate in numero doppio rispetto alla sua possibilità di capienza e sono state selezionate secondo i criteri indicati nel *depliant illustrativo* che avevamo inviato, all'inizio dell'anno scolastico scorso, a tutte le scuole superiori della regione, insieme all'*invito all'iscrizione* e ad un *questionario di ingresso* predisposto dagli esperti dell'AIPRE per valutare le motivazioni e le attitudini dei candidati.

#### Valutazione dell'esperienza e progetti futuri

Per ognuno dei due corsi, già nella fase di progettazione, erano stati elaborati due tipi di questionari di valutazione: un *questiona-*

*rio da proporre in itinere*, alla fine dei segmenti formativi affidati ad ogni singolo esperto, e un *questionario di valutazione finale* dell'esperienza nel suo complesso. Volevamo ottenere in questo modo informazioni sulla rispondenza delle attività, dei contenuti, della metodologia e dello stile dei formatori rispetto agli obiettivi che avevamo previsto e alle attese dei corsisti; avere un'immagine precisa del gradimento dei corsi, dei loro aspetti più apprezzati e di quelli eventualmente da modificare. Il questionario finale concludeva con alcune domande di stimolo circa le intenzioni, i timori e i desideri che i corsisti provavano alla fine della loro esperienza e lasciava ampio spazio alle osservazioni personali.

La tabulazione dei dati ci ha offerto una lettura oggettiva di quanto già avevamo colto osservando la *qualità del clima* durante il lavoro e la *frequenza assidua degli iscritti*, alcuni dei quali, durante l'inverno scorso, hanno partecipato alle lezioni nonostante le loro precarie condizioni di salute.

Lo spazio a nostra disposizione ci consente solo qualche flash al riguardo.

Sui quaranta insegnanti di entrambi i corsi, 10 hanno usato il penultimo gradino di una scala a 5 livelli per indicare il loro *grado di soddisfazione* e 30 hanno indicato il quinto.

Per quanto concerne *l'utilità dell'esperienza* e la sua applicabilità nell'attività scolastica, solo 6 hanno optato per il 4° livello, mentre 34 hanno indicato la valutazione massima. Non sono state barrate caselle corrispondenti a livelli inferiori al quarto.

Qualche considerazione relativa alle domande finali a risposta libera. Tutti i corsisti si proponevano, sia pur con accentuazioni diverse, di riordinare i materiali, rielaborare le indicazioni metodologiche recepite e applicarle a scuola. Molti ringraziavano per l'esper-

ienza vissuta. Si evidenziavano, tuttavia, in alcuni questionari, sentimenti di inadeguatezza, paure di non saper condurre a buon fine una relazione che avesse presentato qualche difficoltà, o semplicemente il timore di ricadere nei vecchi stereotipi comportamentali. Dalla maggioranza emergeva la domanda di poter contattare nuovamente i formatori, durante l'anno scolastico seguente, per avere un feed-back qualificato sui propri percorsi e un approfondimento formativo sulla fase finale del colloquio, quella relativa alle strategie per sostenere il cambiamento del discente.

Per rispondere a queste esigenze, abbiamo già chiesto ai nostri formatori, che ringraziamo per la competenza e la professionalità dimostrate, la disponibilità a condurre nell'anno scolastico '98/'99 una serie di *incontri di approfondimento* sulle tematiche richieste e di *supervisione per piccoli gruppi*.

Le supervisioni, in particolare, ci sembrano della massima importanza per sostenere ed incoraggiare gli insegnanti ad applicare, elaborare e far proprie le modalità interattive presentate durante il corso.

Per l'apprendimento di nuove abilità, infatti, non è sufficiente conoscere la base logico-razionale o averne fatto brevi esperienze in situazioni "artificiali" come quelle di un corso di formazione.

E' indispensabile nutrire queste conoscenze con immersioni ripetute nell'agire concreto, in cui è impegnata tutta la persona, anche con la sua componente affettiva ed emotiva.

Tali esperienze acquistano uno spessore particolare quando hanno l'opportunità di essere illuminate dal confronto ricorrente con un supervisore esperto. Ed è proprio di insegnanti con un solido spessore professionale che la scuola oggi ha bisogno.