

**-SCAMBIO RIFLESSIVO VISITA IN AULA 3 - Asse dei linguaggi**

Anno: 2014 - 2015

1.	Formatore	<p>Quando comincia la lezione c'è un po' di confusione e tu inizi guardandole per un po' e si crea un silenzio. Le fissi e questo è bastato per farle ricomporre e quindi questa strategia, come ti dicevo prima, ha funzionato. Poi presenti me, ho apprezzato quest'attenzione, non è scontata. Questo comportamento, tutte queste attenzioni sono educative, perché insegnano loro come si fa ad accogliere una persona; quindi ho apprezzato anche in questo senso, perché c'è tutta una comunicazione che passa al di là; non c'è bisogno che lo espliciti, facendolo tu, fai vedere loro come si fa, al di là che fossi stato io un'altra persona; quindi molto bene. Proseguì facendo l'appello, noti che si stanno nuovamente distraendo, le fissi di nuovo, loro si contengono e poi parte la lezione. Prima che tu inizi però, c'è un attimo di polemica su una questione, intuisco, di giustizia, e di solito quando si entra in queste cose la classe è molte coinvolta. Chiedi a Sharon come mai ti fa questa domanda, poi irrompe Nadia che si sovrappone e allora tu dici: "Nadia sto parlando con Sharon per capire qual è il problema!" e spieghi un po' di cose. Queste per esempio, sono situazioni d'interazione e adesso volevo farti riflettere su come comunicativamente tu puoi contenere Nadia in un modo più costruttivo, perché il fatto che tu dica "Nadia sto parlando" è come se tu le dicessi: "Nadia stai facendo qualcosa di sbagliato" e di fatto è così, ma noi possiamo dire la stessa cosa in modo costruttivo, come? Valorizzando quello che Nadia sta facendo, cioè riconoscendole legittimità e dicendo: "Guarda Nadia capisco che questa cosa vi coinvolge molto..." ecco perché poi fa fatica a contenersi e si sovrappone. C'è qualcosa di legittimo in quello che fa, non lo fa in modo adeguato, ma è comprensibile che lo faccia, e questo è importante che le venga rimandato e non solo l'azione negativa, "sto parlando", ma anche "Capisco Nadia che questa cosa vi coinvolge molto, per favore aspetta un attimo e dopo ti do la parola"; invece le dai un feedback a contenuto negativo. Cerca di trovare un lato positivo o almeno neutro, qualcosa che tu possa riconoscere, perché c'è un qualcosa di comprensibile in questo comportamento, qui faccio proprio una zoomata della situazione. Qua ti dico qualcosa che poi tornerà in altri momenti d'interazione: quando una ragazza o un ragazzo parla in pubblico, come facciamo anche noi, lei o lui si mette in gioco con tutto se stesso, e lo fa perché ci crede molto, quindi da come il suo intervento viene accolto, dipenderà la sua partecipazione, ma anche di quelli che osservano, per esempio di quelli timidi che hanno paura, e allora vedono come tu fai e vedono se si possono buttare o no. Quindi in realtà questi momenti sono delicatissimi dal punto di vista relazionale; quando tu dicevi che sono un po' "congelate", adesso non ricordo esattamente, questi passaggi influiscono molto su questo. Per esempio anche nella formazione degli adulti è molto importante fare attenzione a questo, perché da come io accolgo un intervento di uno degli insegnanti, gli altri che guardano, si regolano. Quindi è importante che la persona si senta</p>		
----	-----------	--	--	--

		<b>accolta qualunque cosa dica, anche se dice cose aggressive.</b>		
2.	Paola	E questo quindi può condizionare gli interventi successivi, e addirittura fare in modo che quella persona non intervenga più.		
3.	<b>Formatore</b>	<b>Rispetto a questo feedback, mi rendo conto che tu eri presa dal filo del discorso di Sharon, ma tieni presente..., e questa è l'arte della gestione dell'aula, perché è tutta una complessità in gioco, e tanti bisogni messi insieme, i bisogni di Sharon e anche quelli di Nadia, e i tuoi chiaramente, che hanno una legittimità. Quindi: "Guarda Nadia capisco che questa cosa ti prenda molto, come a tutte, ti chiedo un attimo di pazienza, termino con Sharon e poi..." così lei si sente accolta anche con questa modalità d'intervento. Poi c'è un poco di confusione da parte delle ragazze e dici: "Se parlate tutte insieme non ci capiamo!" e poi continui a spiegare; qua tu dai un feedback a tutta la classe che si può fare nello stesso modo come ti ho detto prima: "Ragazze vedo che siete molto coinvolte, vi capisco, vedo che per voi questa cosa è molto importante, aspettate un secondo e poi facciamo in ordine", così tu rimandi anche qualcosa di positivo e non solo di negativo, perché c'è qualcosa di positivo; mi viene da dire che in tutti gli esseri umani c'è qualcosa di positivo.</b>		
4.	Paola	Devo cogliere quell'aspetto lì ed evidenziarlo, metterlo a fuoco.		
5.	<b>Formatore</b>	<b>Esplicitarlo, perché noi siamo portati ad explicitare solo quello che non funziona, l'altro viene dato tutto per scontato, in realtà non lo è, non lo è neanche per noi! Quindi si può fare anche in queste situazioni, ma richiede tutto un allenamento. La comunicazione è veramente un'arte, io un po' che dico che mi piacerebbe fare qua un corso, perché ce n'è un gran bisogno! Per esempio nei momenti formativi che io ho vissuto con voi, ho visto questa difficoltà... alcuni feedback da carro armato!</b>		
6.	Paola	È una cosa su cui poche volte ci danno spunti per riflettere, come stai facendo tu, forse perché lo hai acquisito nel corso del tempo, o anche nell'esperienza propria, anche involontariamente, perché non lo fai con la volontà di dire... e non lo fai neanche consapevolmente! Tu non lo sai che usando quell'espressione punti l'accento sulla cosa negativa, e questa è la cosa peggiore secondo me! Se non te ne rendi conto, non puoi neanche lavorarci su!		
7.	<b>Formatore</b>	<b>Esatto, la comunicazione è qualcosa che noi acquisiamo dal contesto, ma su cui riflettiamo molto poco, in realtà è la base delle relazioni, la chiave di tutto, infatti noi impariamo a parlare ma a comunicare non ci viene insegnato. La comunicazione è un'arte è molto impegnativa, però si può sempre imparare, la consapevolezza è il primo passo.</b>		
8.	Paola	Allora anche in questa seconda situazione è stato sempre questo l'aspetto negativo che ho messo in evidenza.		
9.	<b>Formatore</b>	<b>Mi viene da dire delicatamente, per esempio dal punto di vista comunicativo sarebbe stato ancora più inadeguato se tu avessi detto: "Non parlate sopra le persone" oppure "Siete maleducate!", alcuni insegnanti reagiscono così, quindi ancora peggio, perché fai anche un giudizio sulle persone. Se proprio si deve dire, dire: "In questo momento vi state</b>		

		comportando da maleducate!” evidenziando “In questo momento”. Su questo spero che prima o poi avremo l’occasione di riflettere, per questo si può fare anche pratica, dal punto di vista comunicativo, è utile per imparare la comunicazione.		
10.	Paola	E i trentini ne hanno bisogno particolarmente!		
11.	Formatore	Poi irrompe Sharon e tu le dici: “Non ho finito di parlare, quando finisco, parli tu” che è un po’ quello di cui stiamo parlando, quindi: “Sharon vedo che anche tu sei molto coinvolta, aspetta un attimo e poi ti do la parola”, così gli fai un rimando positivo e non negativo. Poi un’altra prende la parola e tu: “Un attimo c’è Sharon”, questa è un’ottima attenzione nella gestione dell’aula, tu avevi detto a Sharon così, poi hai continuato a dare le tue spiegazioni, poi un’altra ragazza ha preso la parola ma l’hai fermata perché ti sei ricordata che lo avevi “promesso” a Sharon, perché è proprio un impegno, infatti loro se lo ricordano. Avere quest’attenzione è molto utile nella gestione dell’aula, perché il messaggio che passa è che tu come prof ti ricordi di lei come persona, non è per te lo stesso. Questo l’ho apprezzato moltissimo, e hai detto alla ragazza che c’era prima Sharon e poi avrebbe parlato lei; questa è autorevolezza nella gestione dell’aula, non ti sfugge niente. Ogni persona infatti è unica e vuole sentirsi unica, guai se uno si dimentica e la lascia là. “...è sintomo di un ambiente di classe che non va...” tu dici questa cosa, questa polemica. Qui non so com’è la questione e non ci entro nemmeno, però volevo riflettere su questo: quando c’è una situazione così, che probabilmente voi notate da un po’ di tempo, il rischio è che vi fermate alla diagnosi, questo avviene spesso nelle scuole. La riflessione è che cosa possiamo fare perché questa situazione si modifichi, se c’è una polemica in atto, questa cosa va sviscerata in maniera adeguata, in modo tale che si possa superare, altrimenti la polemica degenera. Il rischio poi qua è che nel dare un feedback così..., è come se io ti dicessi “guarda che con questa classe non ti stai comportando bene come insegnante” e a te viene da dirmi “va bene allora dimmi cosa devo fare per risolvere il problema!”; tu sai già che c’è un problema, ti serve un’indicazione per risolverlo. Quando diamo un feedback è utile dare un’indicazione, altrimenti rischiamo di fare una diagnosi non costruttiva. Invece può essere più costruttivo dire: “Guardate ragazze, qui c’è in corso una polemica, ma qual è il problema, vogliamo parlarne?” oppure “Ragazze io non sono la coordinatrice di classe, vi suggerisco di parlarne con lei” dai un’indicazione operativa, è come dal medico che se ti fa la diagnosi, ti dà anche la cura.		
12.	Paola	Sì, però siccome stamattina mancava la ragazza con cui è nata la polemica, io non ho voluto approfondire di proposito, perché mancava la controparte, infatti loro tendono a parlare di questa cosa quando lei manca, come hanno fatto la settimana passata. Forse avrei dovuto dire chiaramente, spiegare che non ne volevo parlare perché mancava la ragazza in questione. Infatti sono del parere che bisogna sentire anche la controparte che ha il diritto di dire la sua, o di scegliere di non dire, però deve essere presente.		

13.	Formatore	<p>Allora qua per esempio il feedback poteva essere questo: "...sì, è importante che ne parliamo, io vi suggerirei questo, parlatene con la coordinatrice e quando c'è la persona, perché a nessuno di noi piacerebbe che si discutesse di una cosa che ci riguarda in nostra assenza. A voi piacerebbe questo?", quindi evitare... perché involontariamente nella comunicazione noi accusiamo, poi magari ci chiediamo come mai la persona se l'è presa, non ci rendiamo conto che l'altro percepisce il nostro intervento come un'accusa. Magari non è la nostra intenzione, però poi l'effetto rischia di essere questo. A questo punto mi sono scritto "grande autorevolezza", nel senso che quando dici basta è basta, e loro tranquille. "Allora possiamo iniziare la nostra lezione, Elisa!" richiami Elisa, allora faccio una zoomata rispetto a questo intervento: tu cosa stavi facendo, correggi lei per un suo comportamento non adeguato. Proviamo ad analizzare questo dal punto di vista di Elisa, Elisa è un'adolescente e nel gruppo dei pari, cioè nella fase in cui il gruppo delle amiche è tutto per lei rispetto a quello che dice l'adulto, quindi questo intervento per lei è molto forte, percepito dal suo punto di vista, perché è una correzione davanti agli altri. A me piace riflettere su questo perché facciamo fatica a metterci nei panni dell'insegnante; per esempio se un docente viene a farvi un corso, e ti riprendesse, tu ti sentiresti un po' mortificata che te lo dica davanti a tutti. È chiaro che in aula non si può sempre chiamarle in disparte, allora io suggerisco che prima di fare un richiamo diretto, usare delle strategie indirette. Voi avete due armi che sono legate al linguaggio non verbale, che tu hai usato oggi e che puoi usare anche in questi casi, lo sguardo, perché lo sguardo parla, è un'intesa tra te e me, non ti metto sotto i riflettori davanti agli altri, ma ci capiamo io e te, quindi la fissi, mentre parli, oppure l'altra arma è la prossemica, l'uso dello spazio: vedi che si distrae, mentre spieghi ti avvicini a lei, e solo la tua presenza rimette le cose a posto, se vedi che non funziona, tocchi il banco, oppure tocchi lei, così vi capite senza una parola. Io suggerisco una gradualità, prima uso lo sguardo, poi mi avvicino, se non funziona, tocco il banco, o lei, non funziona, allora intervieni verbalmente con il feedback chiedendole di trattenersi perché ti distrae. È un flash, penso che Elisa riuscirà a sopravvivere, non importa la situazione, ci serve per riflettere. "...a partire dalle schede, faremo una infarinatura sulla prova iniziale ecc..." qui tu presenti un po' quale sarà la lezione e un po' qual è l'obiettivo. Quando si fa questo, siccome questa è la parte cruciale, allora verifichi che la comprensione sia avvenuta; a volte molte insegnanti lo fanno con domande retoriche, ma non danno spazio alla risposta, in questi casi molto probabilmente i ragazzi rispondono di sì, perché sono nel gruppo dei pari e il loro pensiero è quello di non passare per la "sfigata" dicendo di non avere capito rispetto alle compagne, magari pur non avendo capito. Allora quando loro dicono di sì, verificalo, chiedi a qualcuno con le proprie parole di ridirtelo, per capire se lo hanno percepito, altrimenti abbiamo perso la stella polare. Allora quando dai l'obiettivo, lo verifichi, oppure se spieghi un concetto molto importante e tu dici: "Chiaro ragazzi?" e se loro ti rispondono di sì, tu sottolinei "Sì cosa?</p>		
-----	-----------	--	--	--

		<b>Ditemelo”, verificaci cioè se l’apprendimento è avvenuto, perché non è perché tu hai spiegato, l’apprendimento deve essere avvenuto.</b>		
14.	Paola	Quale deve essere la domanda? Come potrebbe esser formulato questo ritorno da parte loro della comprensione del messaggio?		
15.	<b>Formatore</b>	<b>Tu potresti dire: “Cristina potresti dire con le tue parole cosa facciamo oggi, che così lo capiamo meglio tutti?”, qui tu applichi una strategia che si chiama learning by teaching, appunto, nel momento in cui insegno, imparo di più; quindi lei che parla, lo memorizza meglio, e le altre che ascoltano, poi lo ascoltano ancora, però lei soprattutto l’acquisisce. È come l’apprendimento della lingua, non basta che tu dica una parola difficile come <i>through</i>, devi farla ripetere, è lì che loro imparano, perché finché lo dici tu non imparano; non si può fare sempre, altrimenti si perderebbe troppo tempo. Per alcuni momenti salienti è utile farlo, così verificaci.</b>		
16.	Paola	Nel momento che espliciti l’obiettivo è utile farlo, per verificare se hanno capito.		
17.	<b>Formatore</b>	<b>Esattamente. Continui, prendi una scheda e continui. A questo proposito volevo darti uno spunto, non so se sia praticabile: potrebbe essere utile creare la situazione della commissione e qui potresti coinvolgere... questa è per la situazione generale che oggi ho percepito. Rispetto all’insieme della lezione, ci sono stati alcuni momenti in cui io ho percepito un po’ di calo, dove le ragazze erano molte passive, per questo a volte loro si distraggono, perché questi ragazzi soprattutto, se non fanno qualcosa si perdono; non so la fattibilità, però io ti proporrei qualcosa di questo tipo: crei nell’aula la disposizione della prova d’esame, dove c’è la commissione di esami...</b>		
18.	Paola	Ci avevo pensato e avevo pensato anche di disporre per esempio una serie di..., ci avevo pensato a questa cosa, riflettendo se era utile disporre le sedie intorno alla cattedra e far sedere delle compagne, in modo da stimolare...Però poi ho pensato e se vedono le compagne proprio quelle e si domandano perché proprio quelle, magari si sentono giudicate o osservate più attentamente dalle compagne?		
19.	<b>Formatore</b>	<b>E più reale di così... loro saranno giudicate da una commissione, quindi proprio per questo.</b>		
20.	Paola	Io l’avevo pensata questa cosa, ma poi l’avevo scartata.		
21.	<b>Formatore</b>	<b>Ma possono fare a turno la commissione, non devono essere sempre le stesse, però prima di dare tu la risposta, chiedi alla commissione se è corretto, così in modo che la commissione si esprime, e se c’è qualcosa che neanche loro hanno risposto, subentri tu, e questo le rende più attive. Addirittura a qualche risposta a cui sia l’esaminata sia la commissione non risponde in maniera esaudente, puoi rivolgerla al resto della classe nominandola giuria popolare. Così le tiri tutte dentro, altrimenti rimane una cosa tra te e la ragazza e le altre rimangono troppo passive durante questo periodo.</b>		
22.	Paola	Però io volutamente ho voluto creare questo rapporto a due, perché è poi quello che in realtà si		

		crea quando c'è la commissione d'esame. Non è carino dirlo, però anche quando sei lì con gli altri commissari, chi compila i verbali, chi fa qualcos'altro. Di solito, quando fai una domanda alla ragazza, ci sei tu e forse e l'insegnante più prossimo che ti ascolta, ma la situazione è veramente tu per tu. Però realmente era questa la cosa che avevo notato e non riuscivo a spiegare, come l'hai spiegata tu; io dicevo non fluido, infatti era questo, questa mancanza di fluidità; cioè le ragazze sono troppo ai margini di quello che noi stiamo facendo.		
23.	<b>Formatore</b>	<b>Perché non sono protagoniste, e invece si devono sentire protagoniste il più possibile.</b>		
24.	Paola	Va bene, benissimo, ma secondo te, dopo continuando questa nostra cosa, posso reimpostarlo diversamente, posso?		
25.	<b>Formatore</b>	<b>Al mio ritorno... a me viene da dire così: se uno giustifica le proprie azioni, può fare quello che vuole, basta che tu riesca a motivarle e allora puoi dire: "Ragazze quel giorno sarete prese dal panico, perché non ricreiamo la situazione reale, così vi allenate già alla situazione reale", quindi queste qua fanno da commissione e lei deve rispondere alle proprie compagne e si sentirà agitata anche di fronte alle proprie compagne, quindi si crea la situazione reale.</b>		
26.	Paola	Va bene, allora io adesso posso reimpostarla e dire: "Guardate ragazze, valutando il lavoro fatto questa mattina, mi sembra più opportuno coinvolgervi un poco di più, provare a disporre in questo modo e simulare anche più realmente la situazione", si può fare già? Non è che adesso devo tenere una linea...		
27.	<b>Formatore</b>	<b>L'importante è che tu la motivi; già oggi un po' tu lo avevi accennato, che la emotività gioca brutti scherzi, allora ricreiamo il più possibile quella situazione in modo tale da lavorare sull'emotività, e lì puoi dare qualche indicazione del tipo: "Guarda, se ti senti un po' agitata, prova a respirare un po' e ti prendi quella pausa per organizzare le idee e respirando ti rilassi e mi rispondi". Questo serve, la respirazione è utilissima, la usano gli oratori, quando sono agitati, prendono un bel respiro, si allontanano dal microfono e questo li aiuta a calmarsi, altrimenti perdono il filo; queste sono piccole strategie spendibili a ogni prova d'esame. Allora prendi la scheda di una delle ragazze e commenti, anche qua, un'alternativa potrebbe essere, preparare una fotocopia, in modo che le altre abbiano una traccia e possano seguire, altrimenti sono escluse del tutto. Invece poter vedere quello che c'è scritto e commentare eccetera, può essere anche..., non so se è fattibile però.</b>		
28.	Paola	Allora, avere tutte le schede dermografiche, non..., siccome sono quelle che sono proprio compilate da loro, e la mia collega di pratica mi ha detto che non si fida di loro e non gliele dà perché se le perdono non sa come valutarle, dunque le ha affidate a me. Loro potrebbero avere una scheda vuota, però la conoscono quella scheda. Un'altra cosa che mi viene da dire è che se io avessi preparato uno schema da seguire, partendo dalla loro scheda, penso che lo avrebbero preso come le possibili domande d'esame, non so se mi comprendi.		

29.	Formatore	Si potrebbe fare in tanti modi: prendi due delle schede, quelle che ti possono dare più spunti, le fotocopie per tutte, la stessa scheda, e puoi fare una prima fase di generazione di domande, pre esempio: “Provate a guardare la scheda, se voi foste la commissione di esame che genere di domande potreste generare?”, le fai generare insieme, e poi ci lavorate, così hai delle domande prodotte da loro. Però adesso che l’attività è già avviata continuerei su questa linea. Tieni conto che più loro vedono, più loro mettono le mani in pasta, e più sono coinvolte, per questo questi ragazzi amano i laboratori, perché lì possono fare tutto, e loro possono mettere le mani, invece quando loro non possono avere qualcosa su cui lavorare, si distraggono.		
30.	Paola	Certo, giusto.		
31.	Formatore	“...Colorito arrossato, chiedo a Cristina che tipo di pelle ti fa pensare...” cioè praticamente poi tu interagivi con la stessa ragazza della scheda, così sarà in prova di esame. Rispetto alla tua domanda che li vedeva un po’ bloccate, in che modo puoi incoraggiarle a partecipare e soprattutto a metterle a proprio agio? Per esempio Cristina dice “pelle sensibile” e tu replichi che la risposta non è sufficiente, come la presenti a chi non sa, questo è un feedback “la risposta è corretta ma non è sufficiente” oppure “molto bene Cristina, però se...” perché detta così come la dici tu, a lei arriva l’impatto che non andava bene, e invece qualcosa che andava bene c’era e questo va verbalizzato. Vedi che è tutta una comunicazione.		
32.	Paola	Sì, però con l’impostazione iniziale di un feedback non appropriato è costante!		
33.	Formatore	Infatti le ragazze pian piano si sentono un po’ in soggezione, perché i rimandi che vengono dati sono “non va bene, è insufficiente...”, è chiaro che l’errore si deve fare vedere, però la stessa cosa si può dire in modo diverso, è il modo che deve cambiare, infatti tu dicendole: “Effettivamente è una pelle sensibile, però manca una parte alla risposta, proviamo a dire...”, così tu dai sia il positivo sia quello che deve migliorare, altrimenti arriva solo la parte nera, diciamo.		
34.	Paola	Una parte del loro controllo in classe, che tu hai chiamato autorevolezza, volevo capire se anche questo aspetto negativo concorre al clima particolarmente silenzioso che c’è in classe, non so se riesco a comunicartelo. Non vorrei che quello che tu chiami autorevolezza, non sia solo autorevolezza, ma come se fosse soggezione, paura, o meglio non partecipazione, non credo che sia paura, ma non partecipazione.		
35.	Formatore	<b>Non paura di te, ma di esporsi, di sbagliare la risposta, non era rivolta a te la paura.</b>		
36.	Paola	Questo messaggio che io non colgo e che tu mi fai notare, però a loro arriva come messaggio negativo, perché loro sono sensibilissime a questo, e lo colgono, potrebbe poi concorrere a questo clima che noi vediamo tranquillo lavoro in classe, e invece è un po’ smorzato, come se fosse un po’...		
37.	Formatore	<b>Penso che un po’ influisca, però io preferisco delle due questo, meglio questo, poco ma</b>		

		<p>sicuro, perché loro così qualcosa imparano, ma se ci fosse caos, non imparerebbero neanche un poco; si può affinare, si può affinare con questa tensione qua. Per esempio anche la ragazza che sta parlando, se tu le dai un feedback così, immediatamente s'impaurisce e quindi si blocca di più, invece se tu la incoraggi... C'è stato un momento che l'hai fatto, e hai detto "Avete visto che le cose le sapete!", lì l'hai incoraggiata e dopo le sue risposte sono diventate più fluide. Se nella comunicazione c'è un miglioramento da fare, rispetto ai tuoi feedback, c'è invece un aspetto che fai molto bene che è l'ascolto; per esempio quando loro parlano le guardi con moltissima attenzione, spesso annuisci e il tuo volto diventa meno serio. Questi tre segnali sono importanti, perché è come se tu comunicassi approvazione alla persona ed è un incoraggiamento. Per dire: se ti confidi con una persona e vedi che questa persona è troppo seria, ovviamente tu ti chiedi se andar avanti e dire tutto, se invece facesse come fai tu, ti guardasse, annuisse, e ti sorridesse, ti sentiresti accolta, questo tu lo fai molto bene. È importante quando loro partecipano, tu massima attenzione, ogni tanto butti l'occhio di là, alla classe però stai; questo l'ho trovato molto costruttivo. "Stai andando bene" lo dici ad un certo punto a Cristina, poi le chiedi che cosa sono le cellule di langeshans, e qua c'è la risposta di Cristina che deve essere incoraggiata e poi le chiedi; come si fa un po' ai delfini, gli dai il pesciolino e poi loro faranno la capriola. Questi sono i rinforzi positivi, sono gli studi della psicologia cognitiva comportamentale, che aiutano, e poi anche gli esseri umani funzionano così, se c'è la gratificazione siamo incoraggiati a rifarlo. Poi Cristina spiega un sacco di cose e tu dici "e la loro funzione?" in questo modo farà la commissione, per cui per certi versi va bene, però approfittiamo per riflettere sull'aspetto comunicativo.</p>		
38.	Paola	Io ho detto va bene...		
39.	Formatore	<p>Però non è scontato per Cristina, lei ce la sta mettendo tutta, quindi: "Bene Cristina, vedi quante spiegazioni fai, pensa a quando eri in prima se saresti stata capace, quindi molto bene, adesso vediamo la funzione di queste cose qual è?" quindi dai il positivo e poi la richiedi, poi alla sua risposta non precisa fai un verso e dici: "Non sono proprio le cellule sensoriali..." qui prima di dire questo puoi dire "Cristina che cosa ti ha fatto collegare questo con le cellule sensoriali?" e qui ti faccio riflettere sulla domanda di prima, come si fa sulla gestione dell'aula: quando una ragazza fa una domanda, da come viene accolta quella domanda, o quando dice qualcosa, dipenderà poi la reazione di quelle timide, dipenderanno tante cose. Allora quando una ragazza dice una cosa che non c'entra niente, prima di scartarla, di eliminarla, vediamo per quale ragione la dice, perché qualche ragionamento avrà fatto, esploriamo questo ragionamento, così io come insegnante incomincio a conoscere i modi di ragionare dei miei allievi e così li conosco meglio. Quindi è utilissimo come informazione, ma spesso, e questo l'ho verificato, loro ti spiegano quale collegamento hanno fatto, ti renderai conto che la risposta è più pertinente di quello che</p>		

		<b>sembri a primo acchito. Quindi prima di dire “non è proprio questo” esploralo.</b>		
40.	Paola	Ed esplorando riescono anche loro stessi a vedere dove hanno sbagliato, esplorandola e ripetendola, capiscono che non è propriamente giusto.		
41.	<b>Formatore</b>	<b>Benissimo, questa è l’idea, quindi questo vuol dire accompagnare i processi di apprendimento, e alla fine sono loro che ci arrivano, non tu. Intanto ti giochi gli sguardi degli altri, che dicono che tu sei un insegnante che accoglie e che non rifiuta, infatti quando dici “non c’entra niente” tu non stai parlando solo del contenuto, ma stai parlando anche alla persona, è come se tu dicessi “tu fai degli interventi non opportuni” e quindi l’altro lo sente, quindi accogliere l’intervento e seguire il ragionamento, e poi delicatamente incanalarlo nel verso giusto, o scoprire che era coerente con la domanda. Per cui ti dico questa è un’arte, la gestione di gruppo, perché è una dinamica di gruppo in cui ti giochi la relazione con il singolo e anche l’effetto di gruppo, ogni intervento ha un effetto sul gruppo.</b>		
42.	Paola	Quindi va analizzato passo per passo anche se non è corretto.		
43.	<b>Formatore</b>	<b>Io lo spiego con questa metafora, far sentire agli allievi che l’acqua è tiepida e quindi si possono buttare, come fanno i bambini. Questo dipende dai nostri interventi che spesso sono inconsapevoli, spesso non ci rendiamo conto degli effetti che questo ha sulle persone, anche con gli adulti. Io te lo dico per esperienza, a volte vedi i gruppi sciogliersi gradualmente, grazie a queste attenzioni. “...A cosa ti fanno pensare, a quale sistema?” ecco questo è il modo; qui volevo riflettere su un aspetto: ci sono tanti tipi di domande, ma di solito in aula si usano le domande aperte o le domande chiuse, le domande aperte sono queste “a che cosa ti fanno pensare?”, le domande chiuse “cellule di?” dove la risposta è quello che hai in mente e quello che l’insegnante si aspetta, una risposta precisa. In aula è meglio fare delle domande aperte, perché queste stimolano l’allievo al ragionamento, e queste ragazze sono portate all’esecuzione, meno al ragionamento, quindi con loro è più utile usare le domande aperte perché le mettete nella condizione di allenarsi nel ragionamento.</b>		
44.	Paola	Infatti, sono quelle che loro preferiscono meno, dove hanno meno esperienza, meno familiarità. Infatti, come dici tu...		
45.	<b>Formatore</b>	<b>Però è fondamentale, perché quando loro faranno le estetiste e si troveranno di fronte a un problema devono ragionarci e risolverlo, non hanno la prof a cui chiedere, e non possono chiederlo alla titolare, ci devono ragionare e con le armi che hanno, risolvere il problema. Questo si può anche esplicitare alla classe: “Ragazze vi faccio queste domande, perché un giorno vi potete trovare di fronte a questi problemi e non ci sarà nessuno ad aiutarvi; avete la vostra testolina, avete le vostre conoscenze, quindi usatele!”. “Quindi a che sistema lo possiamo ricondurre?” Cristina “Sistema immunitario” e tu la lodi e poi subito fai l’altra domanda; la valorizzazione! Guarda Paola, per noi è un secondo, per loro</b>		

		<p>rappresenta moltissimo, perché è l'insegnante che lo dice. Un insegnante di Salerno mi diceva una volta che tutto questo rafforzamento positivo è esagerato, perché loro sono tenuti a sapere queste cose, e poi se fanno una cosa veramente straordinaria che cosa gli dici? Adesso è una situazione diversa, però in una lezione normale, tu puoi ringraziare l'intervento con il nome di chi è intervenuto. È come dire che il tuo contributo alla lezione c'è stato, non ti dico bravo perché lo avresti dovuto sapere, però ti riconosco lo stesso, e a loro basta. È molto utile usare il loro nome, perché non è lo stesso dire: "Quello che ha detto lei" e "quello che ha detto Paola", perché tu ti senti riconosciuta come persona, infatti tu sei in gioco come persona. È come se voi insegnanti diceste all'allievo "ti ringrazio" e quindi t'interessava il contenuto, "Alessia", "quindi m'interessi anche tu come persona", questo è il meta messaggio che voi comunicate, è utilissimo, un rinforzo continuo. Loro si sentono riconosciuti come persone e sentire il proprio nome è molto terapeutico, fa bene, ti fa sentire unica come persona. Continui esplicitando il modo in cui si svolgeranno gli esami, poi fai una domanda ad Alessia "Che cos'è l'ipercromia?" e lei "Macchie scure sul viso e mancanza di...", in questa fase le ragazze si distracono e tu le richiami, questi sono i momenti in cui devi cambiare attività o cambiare qualcosa, perché vuol dire che l'attenzione sta calando. Piuttosto che forzare, è un segnale che loro ti stanno dando; per esempio se tu stai spiegando un tema, prepara un'attività, quando vedi che l'attenzione cala, proponi quel gioco.</p>		
46.	Paola	<p>Però è anche vero che devi dare la possibilità alla ragazza di completare il suo percorso in quel momento lì, quindi devi comunque rinforzare l'attenzione in classe, e poi completato l'intervento, puoi cambiare.</p>		
47.	Formatore	<p>Qui puoi usare le strategie indirette dicendo: "Ti sto ascoltando" e ti sposti verso loro, senza necessariamente richiamarle. Poi questo è un aspetto che t'inviterei a potenziare Paola, la prossemica, è un'arma potentissima. Gira un po' di più, perché anche solo avvicinandoti, e come se tu dicessi "Ragazze non vi distraete".</p>		
48.	Paola	<p>Forse mi sembra di incutere più timore.</p>		
49.	Formatore	<p>Anch'io la sento così, anche per me è una fatica, però mi sono reso conto che in realtà non è così e poi, non è che ti poni con loro in un modo che sia così spaventoso e loro familiarizzano con questo tuo modo. E non solo, la tua voce così facendo, arriva da angolazioni diverse, e questo stimola pure il cervello che lo stare sempre nello stesso punto arrivando la voce sempre con lo stesso tono. Alessia spiega altre cose e tu dici che va bene, però è meglio aggiungere "grazie Alessia", oppure "molto bene Alessia". Poi tu chiedi: "... e vanno incontro, quindi?", domanda chiusa. Allora, invece: "... cosa potrebbe succedere con quello che hai appena detto, Alessia?" questo è un modo per sostenerla, per rassicurarla, come se tu le dicessi che sta andando bene e che può proseguire in questo modo. "... radicali liberi c'entrano, non ti ricordi il perché, non riesci a risalire?", qui però</p>		

		<b>spieghi tu, mentre questo è il momento di rendere le altre protagoniste, coinvolgendo con la domanda magari quelle distratte; fai rimbalzare la domanda alla classe.</b>		
50.	Paola	Mi sembra che lei mi abbia detto che non se lo ricordava e davanti a quest'ammissione, ho pensato di subentrare io con la risposta, come aiuto, però come mi stai facendo riflettere tu, la stessa cosa lo possono fare le altre. Però io faccio un ragionamento del tipo, quando subentrano le altre, si evidenzia quello che lei non sa, è questo il ragionamento che io faccio.		
51.	<b>Formatore</b>	<b>Io apprezzo moltissimo quest'attenzione alla persona.</b>		
52.	Paola	Infatti, io penso, se lo dico io, io sono sempre l'insegnante, quella che sa, e che ti viene in aiuto, ma se lo fai dire alle altre, posso fare sentire a disagio la ragazza evidenziando il suo non sapere.		
53.	<b>Formatore</b>	<b>È bellissimo quello che mi stai dicendo e qui viene in aiuto la comunicazione, infatti puoi dire: "Alessia molto bene fin qui ne hai dette di tutti colori, capita che non si ricordi qualcosa, vediamo se le altre sanno", così tu hai dato a lei tutto quello che le spettava, e non la screditi davanti alle sue compagne. Dipende come poni tu la cosa, per questo è fondamentale la valorizzazione, perché se tu dici: "Brava Alessia, fin adesso hai detto tante cose, sei andata benissimo, vediamo adesso le tue compagne". Così lei è a posto.</b>		
54.	Paola	La stessa cosa, quando si pone una domanda e le altre alzano la mano, scaturisce a chi è interrogato un fattore di ansia, perché pensa che l'altra la sappia già, mentre lei ancora sta pensando, e quindi distrae l'attenzione dalla domanda questa cosa, e invece di pensare alla risposta, l'attenzione va a chi è già pronto a rispondere al posto tuo. Questa è una cosa che... mi dispiace dire alle altre di abbassare la mano, però poi dico: "Se abbassate la mano, la vostra compagna ha più tempo per pensare la risposta".		
55.	<b>Formatore</b>	<b>Io espliciterei queste riflessioni con loro, per vedere se potrebbe mettere più ansia a qualcuno di loro.</b>		
56.	Paola	C'è sempre qualcuno che dice che non fa niente, e altre invece che dicono il contrario. Quindi sentire i suggerimenti di tutti e poi io scelgo la linea di non alzare la mano e dare la possibilità a chi è interrogato di pensare la risposta.		
57.	<b>Formatore</b>	<b>Il fatto di tematizzare questo, può aiutare a far sentire più tranquilli, indipendentemente dalla scelta che è fatta, perché magari quelle che si sentono pressate dalla mano alzata dalle altre, il fatto che tu abbia parlato di questo problema, che te ne sei accorta, le tranquillizza. L'altra cosa che si può fare è valorizzare queste dicendo: "Guardate ragazze, vedo le mani alzate, mi fa piacere, e quindi vedo che le cose le sapete".</b>		
58.	Paola	Che equilibrio!		
59.	<b>Formatore</b>	<b>Sì, è vero, però è un'arte bellissima, a me queste cose appassionano moltissimo, perché se sviluppi la giusta sensibilità, puoi fare tanto bene. Voi avete nelle mani un potere immenso, di crescita... anche solo il fatto di usare il nome; loro sono in una fase di costruzione dell'identità e dell'autostima, che spesso è molto lesionata, perché arrivano qua con un'ipoteca pesante, di no, di bocciature eccetera. Quindi dire a una di queste ragazze,</b>		

		molto bene, quando sono sempre state abituate a sentire i loro insegnanti che non rispondevano bene, che disturbavano, un messaggio positivo per loro, è come un balsamo, e goccia dopo goccia, è come ricostruire un'autostima che è stata devastata! E usare il nome è come dire, "sono io, finalmente sento il mio nome in senso positivo". Per questo io ti dicevo che preferisco interventi indiretti, perché usare il loro nome, che ha già un carico di negatività da anni, quindi piuttosto usiamo il nome in positivo e non in negativo. Io mi sono accorto nell'osservazione in aula che gli insegnanti usano il nome degli alunni quando li rimproverano, mentre per un elogio, no.		
60.	Paola	È vero, di solito quando li rimproveri, li chiami con il nome.		
61.	<b>Formatore</b>	<b>"...le macchie di latte", ecco questo è un momento paradigmatico di tutto questo discorso, tu rispondi a questa ragazza, Elisa, "Va beh, le chiamano anche voglie, se per quello!", quindi questo tuo intervento sminuisce quello che lei aveva detto; lei gliel'aveva messa tutta, e pensava di dire una cosa bellissima, quindi anche questi interventi si possono accogliere: "si possono chiamare anche macchie di latte; a Roma si chiamano voglie", senza appesantire. Lo so che in quel momento eravate su un'altra linea.</b>		
62.	Paola	No, è che questo è inesatto proprio dal punto di vista delle loro conoscenze, perché loro tendono a chiamare queste anomalie con nomi particolari. Però loro, proprio per il loro lavoro, queste cose le devono riconoscere e saperle anche associare a un nome preciso, uno, però deve essere quello.		
63.	<b>Formatore</b>	<b>Sono d'accordo, come i verbi scartare, eliminare, è bene che loro usino la terminologia esatta.</b>		
64.	Paola	Non puoi dire sostanze di scarto, lo abbiamo spiegato all'inizio, e poi ancora, e alla fine non puoi dirmi che le cellule scartano le sostanze di scarto, devi dire le sostanze di rifiuto, le sostanze che sono state usate ed adesso vengono eliminate, devi trovare una terminologia adeguata!		
65.	<b>Formatore</b>	<b>Giusto, e qui diamo un feedback del tipo: "Effettivamente nel linguaggio popolare si chiamano anche macchie di latte, ora Elisa quale sarebbe invece il termine esatto? Perché se andate a fare un colloquio di lavoro, rispondendo così, ipotecate il colloquio, quindi qual è il termine esatto?"</b>		
66.	Paola	Mi ci vuole...		
67.	<b>Formatore</b>	<b>Michelle dice: "Ho letto che vengono da una disfunzione del fegato" allora tu rispondi che quando leggono qualcosa di guardare bene... eccetera. Anche qui c'è il feedback, io avrei detto: "Caspita Michelle, bene, mi fa piacere che tu ti sia documentata, ti sia interessata, guardate ragazze questo è molto utile per imparare un metodo scientifico, cioè se voi reperite..." e poi qui dai la spiegazione, perché comunicativamente il rischio è che tu vada su quello che invece non va bene, "non credete a tutte le fonti", invece andava valorizzato il fatto che questa ragazza si sia presa la briga di cercare, vuol dire che è interessata e</b>		

		<p>quindi l'atto va valorizzato. Ti faccio un esempio bellissimo su questo, una volta scendevo nel sottopassaggio della stazione di Trento e c'era una signora che passava lo straccio a terra, tra tutti noi che passavamo, c'è stata una signora che le ha fatto notare che in un punto del pavimento non aveva passato lo straccio e lei le ha risposto: "Ha visto tutto il resto del corridoio?". È questo, noi tendiamo a notare subito la mancanza, ma per l'altro... se ti chiamasse il dirigente e ti dicesse: "Paola, quest'anno hai sbagliato in questa cosa qui..." tu penseresti e tutto il resto non vale? Nella comunicazione è così, troviamo quello che di positivo può esserci, perché è un incoraggiamento, soprattutto con questi ragazzi. Questo accade anche con i colleghi, a volte i colleghi quando c'è un errore ti saltano su come le api sul miele, e invece chi è che ti dice che il lavoro che hai fatto quest'anno è stato buono? Tutti abbiamo bisogno di questo, quindi pensa a questi allievi! La comunicazione è veramente una questione di allenamento, io ancora ci lavoro. Quindi alla fine di un'interazione, puoi darle un rimando: "Bene, di tutte le domande che sono state fatte hai risposto a tante, vedo che sei preparata, sai già che per quanto riguarda questa cosa, è il caso che tu ti prepari meglio per la prova", così le dai il quadro della situazione. Poi chiedi a Martina, lei spiega varie cose e tu annuisci, la guardi; esplicita anche Paola, tu con il non verbale espliciti una certa cosa, ma diglielo anche. È un classico, "lo so che mi vuoi bene, ma dimmelo", me lo dici ma non me lo dimostri, abbiamo bisogno di tutte e due, diglielo anche: "qui stai andando bene, Martina", usa il nome. "...quindi fa riferimento solo a..., non facciamo tutta..., ti ho solo chiesto il tessuto...", qui che feedback avremmo potuto dare a Martina?</p>		
68.	Paola	Sì, "Vedo che sai tutta la teoria, molto bene, esatto, la preparazione è completa, sai tutto, da questo devi ...".		
69.	Formatore	<b>"Focalizziamoci su questo aspetto che era quello che..." evitiamo di usare gli imperativi, perché questa forma verbale genera un po' di resistenza. Suonano come un rimprovero.</b>		
70.	Paola	Sì, è vero, allora "da questo cerchiamo di tirare fuori..." oppure "potresti fare questo lavoro di focalizzare l'attenzione su un aspetto se non conoscessi tutto il resto, quindi va bene".		
71.	Formatore	Poi irrompe Nadia, per me ad esempio questo mi ha illuminato, e questo esempio lo userò senza fare nomi naturalmente. Nadia si sovrappone e tu le rispondi; questo era mosso, proprio dall'attenzione che tu hai alla persona, che è una cosa bellissima Paola, io l'apprezzo moltissimo. Anche le elucubrazioni che hai fatto prima, trovo che siano ragionamenti bellissimi da fare, perché un'insegnante non può essere insensibile, è utile che sia sensibile a queste cose, il fatto della pressione delle mani alzate, questo vuol dire attenzione alle persone, a come si possano sentire, e questa è una dimensione fondamentale nell'insegnamento e quindi l'apprezzo tanto. A volte questo può giocare brutti scherzi, come in questo caso, tu dici: "Martina ci sta pensando, non è che lei non lo sappia, ma dovete dare il tempo alle persone...", quindi per la tua attenzione a Martina, la stai		

		<p>togliendo all'altra, infatti Nadia ti risponde: "Non è un reato prof!" è stato bellissimo, lì ci rendiamo conto come vivono loro i vostri interventi; lei lo ha proprio messo in evidenza. Allora tu le rispondi di dare l'opportunità agli altri di pensare, e usi l'imperativo. Quindi in realtà che cosa ti ha chiesto Nadia con i mezzi che ha ovviamente, ti sta dicendo "prof riconosca quello che di buono c'era", ma non solo, qui faccio un esempio di gestione: a volte quando voi ponete le domande, partecipano sempre gli stessi, classico, gli insegnanti dicono: "adesso date spazio ai vostri compagni", è un comportamento auspicabile in tutte le classi, magari tutti partecipassero così! Quindi che cosa possiamo fare lì per potenziare lei e dare spazio alle altre? "Molto bene Martina, mi hai risposto a tutte queste domande, ora diamo spazio alle altre", perché se tu dici "Basta Martina!", quasi sembra un rimprovero; noi non ci rendiamo conto, ma rischiamo di depotenziare quei comportamenti lì e questo ha un effetto sui timidi che si rintanano ancora di più. Allora con Nadia avremmo potuto dire...</p>		
72.	Paola	<p>Però in quel momento secondo me, l'intervento di Nadia era particolarmente inopportuno, perché a tolto alla compagna la possibilità di poter pensare, quindi di compiere quel percorso che le spettava e per cui poteva arrivare alla ricostruzione della cosa. Allora in quel momento vedere qualcosa di positivo nell'intervento di Nadia, faccio fatica, te lo dico sinceramente! Non è che voglia giudicare, ma in quel momento dire che cosa c'era di positivo in quell'intervento, ci devo pensare, perché mi sembra non negativo come ha detto lei "il reato", non esiste il reato, per cui se io faccio qualcosa poi io ho la punizione, ma ci sono anche dei comportamenti che in alcuni momenti non hanno delle conseguenze tragiche, però si deve sapere che non sono opportuni da scegliere!</p>		
73.	<b>Formatore</b>	<b>Lo so, e io concordo.</b>		
74.	Paola	Allora per tornare al punto, se tu mi dici, cosa valorizzo dell'intervento di Nadia, faccio fatica!		
75.	<b>Formatore</b>	<p>Sorrìdo, perché capisco, trovare il positivo non è semplice e ci sono delle situazioni in cui trovarlo è veramente faticoso! Allora ti dico, è interessante la risposta di Nadia, perché ci fa riflettere, e poi ti dico che cosa ci trovo di positivo. La reazione di Nadia è stata eccessiva, però ti faccio riflettere che la sua risposta è stata una reazione al tuo intervento, che ci sia stato qualcosa di eccessivo nel tuo intervento che ha generato una risposta eccessiva sì ed era, la tua eccessiva tensione a Martina che è qualcosa di molto apprezzabile ha fatto sì che tu calcassi troppo la mano su Nadia! Infatti le hai fatto la predica su questa cosa qua. Ti sei soffermata un po' troppo su questa cosa, bastava solamente contenerla. Che cosa c'è di positivo in questa cosa qua, che lei è attenta alla lezione, ti sta seguendo e vuole partecipare, lei ti sta chiedendo di essere anche lei protagonista. "Siamo troppo passive, prof, possiamo parlare anche noi?", allora si può sfruttare questo, dicendo: "Nadia mi fa piacere questo, vedo che tu lo sai, è importante però dare il tempo a Martina, perché lei si sta allenando..." e le spieghi. Lo stesso nelle</p>		

		<b>interazioni, a volte tu fai una domanda e l'altro risponde, e allora dire: "Ascolta Marco, se un altro rispondesse al tuo posto a te darebbe fastidio, vero? Quindi grazie della risposta, ma tieni conto di questo". Cosa ne pensi?</b>		
76.	Paola	Sì, bellissimo, pieno di spunti e di motivi di revisione di alcuni aspetti dell'insegnamento, che sono importanti, perché non per giustificare, ma queste cose le fai come automatismi, rientrano in un tuo modus operandi e non ci rifletti più di tanto e non c'è nessuno che te lo fa vedere; tu la prendi come una modalità che metti in pratica sempre e che porti avanti così.		
77.	<b>Formatore</b>	<b>Spesso è anche una azione inconsapevole di stili immagazzinati dai tuoi insegnanti, che noi abbiamo dentro.</b>		
78.	Paola	Sì, anche l'educazione e anche il confronto con le persone della tua quotidianità.		
79.	<b>Formatore</b>	<b>Nessuno problematizza questi modi di fare, per esempio io quotidianamente negli autobus o in giro sento le persone parlare e vedo tutte le cose, e vedo anche le reazioni alle comunicazioni che fanno e penso quanta mancanza di consapevolezza c'è, e quanto potrebbero migliorare le relazioni se le persone fossero un po' più consapevoli! Però purtroppo queste cose davvero nessuno ce le insegna. Comunicare è veramente un'arte, noi impariamo a parlare, ma la comunicazione è davvero un'altra cosa.</b>		
80.	Paola	Ecco perché penso che l'opportunità che ci viene data di avere questo confronto con te, diretto, è come avere un'insegnante personalizzato, un mentore. Anziché essere in una classe che si occupa di una classe, hai un mentore tutto per te.		
81.	<b>Formatore</b>	<b>Soprattutto non si riflette su cose estratte o teorie generali, ma si riflette su di te, sulla tua azione. Io penso infatti che questo sia più formativo di tanti corsi, perché nei corsi non puoi andare nei particolari, qui sì, e nel particolare della tua azione e con i tuoi ragazzi, quindi è una formazione contestualizzata. Io credo che questo sia molto... e la ricchezza è anche questo scambio, questo confronto.</b>		
82.	Paola	E bello sarebbe se negli anni successivi lo ripeteste per vedere quanto si è riuscito a lavorare anche su questo. Magari ho lavorato su questo e ho trascurato altre cose che avevo dato per acquisite, per acquisire un maggiore equilibrio. Secondo me sarebbe bello fare un percorso, che si potrebbe fare anche negli anni successivi. Ci sono degli spunti che vale la pena mettere in atto; adesso non è che quando torno in classe sarò la migliore delle insegnanti, alcune cose le metterò in pratica, altre non ci riuscirò, però continuando ad avere queste cose presenti.		
83.	<b>Formatore</b>	<b>Esatto, poi nel tempo la consapevolezza ti porterà a crescere. Non è possibile cambiare dalla mattina alla sera, però è possibile maturare consapevolezza, è questo è già tanto.</b>		
84.	Paola	Quando si riesce a cambiare, però si può tentare.		
85.	<b>Formatore</b>	<b>Il primo passo e io sono molto fiducioso in questo. Poi sento che tu sei molto recettiva, non è facile mettersi in discussione, non è scontato, quindi lo apprezzo tantissimo questo.</b>		
86.	Paola	Ma perché una persona deve distinguere; una volta l'ho detto mi sembra ad un alunno, o forse l'anno scorso l'ho detto in questa classe; perché loro all'inizio di solito quando imposti il tuo		

		metodo di lavoro, e soprattutto quando non è una prima, loro fanno i confronti, con il metodo di lavoro precedente. In una lezione in cui loro mi dicevano che il mio modo di fare secondo loro era molto teorico e avevano timore a dirmelo, perché temevano che io mi offendessi e me la sarei presa con loro. Allora io ho risposto che ero Paola ed ho la mia..., non so se al corso di formazione questo lo hai detto tu, forse, perché non è una mia riflessione, lo appreso da altri, comunque ho risposto: “Io sono Paola, e sono una persona, poi sono anche un’insegnante, voi mettete in discussione il mio modo d’insegnare, o comunque avete da darmi dei suggerimenti nel mio modo d’insegnare, ma non a me come persona, voi non dite che Paola è una persona cattiva, poco attenta eccetera. Voi mi state dicendo che come insegnante in questo aspetto, potrebbe fare diversamente e allora io lo accolgo”. Ecco, nel tempo ho lavorato su questo, e ho visto il passaggio dalla fase giovane dei primi anni, a quella più matura, dove dividi i giudizi che gli altri hanno su di te come persona e come insegnante, di te nei vari ruoli.		
87.	<b>Formatore</b>	<b>Questo fa parte proprio della comunicazione, distinguere il comportamento dalla persona, importantissimo questo, concordo. Capisci che queste riflessioni sono mirate alla pratica, al ruolo.</b>		
88.	Paola	Certo sono legate al ruolo, e sono un’opportunità, perché chi è che ti viene a dire dove sei carente, tendono tutti a non dire come veramente stanno le cose, è molto più difficile dire no non va bene, ma guarda che queste cose forse le puoi rivedere.		
89.	<b>Formatore</b>	<b>Esatto, nella maniera giusta, ma spesso è proprio questo, che le nostre esperienze comunicative sono deludenti e quindi evitiamo di comunicare, per evitare una lite, ma s’innesca una lite perché non si hanno strumenti comunicativi: una cosa detta in un modo o in un altro, ha una reazione diversa. Se tu una persona la prendi di petto e le dici che ha sbagliato che... è chiaro. Va bene.</b>		
90.	Paola	Adesso che ho visto le alunne qua ho pensato che invece dire loro che fanno qua, avrei potuto dire: “è bello rivedervi un’altra volta! Ma perché siete fuori e non siete a scuola?”, ecco vedi?		
91.	<b>Formatore</b>	<b>Esatto, vedo che proprio hai captato. Anche in famiglia è molto utile questo.</b>		
92.	Paola	Infatti lo pensavo, anche se in famiglia distingui forse le persone, perché le conosci di più e quindi sei più portato a prendere in considerazione il carattere, l’indole, e quindi con chi è più sensibile hai un approccio più morbido, invece con chi sai che è più duro, hai un approccio più rigido.		
93.	<b>Formatore</b>	<b>Questo facilita; questo è il lato positivo, però poi c’è un lato critico in questo che è che la conoscenza può falsare, il rapporto. A me piace dire che crediamo di conoscere, ma in realtà la conoscenza dell’altro non è mai completa. Ad esempio a volte nelle coppie, ma anche nelle relazioni genitori/figli, vengono date per scontate delle cose, per questo nascono forti tensioni, perché magari quella persona che non è per niente sensibile, quel giorno è particolarmente suscettibile e quindi...</b>		
94.	Paola	Sono d’accordo, però ormai noi lo abbiamo inserita in quello stereotipo che ci portiamo dietro e		

		che applichiamo in tutte le situazioni.		
95.	<b>Formatore</b>	<b>Le relazioni hanno bisogno di attenzione permanente; più crediamo di conoscere le persone e più è importante fare attenzione.</b>		
96.	Paola	E invece secondo la mia esperienza, più crediamo di conoscere e meno attenzione mettiamo.		
97.	<b>Formatore</b>	<b>Esatto, quindi mantenere quel margine di mistero dell'altro, che ti porta sempre in una tensione di miglioramento, perché non lo dai per scontato. Io faccio corsi per genitori e scherzando dico in quei casi quando mi dicono "io mio marito lo conosco" andateci piano, perché sì senz'altro, però ricordati che c'è tanto da scoprire.</b>		
98.	Paola	Sì, sono d'accordo, puoi dire lo conosco, però non puoi prefigurarti il suo comportamento o la sua reazione, perché le variabili che entrano in gioco sono tante, e tu potresti dire che la maggior parte delle volte che l'ho osservato si comporterebbe in un certo modo, ma in quel momento magari si comporterà in maniera completamente diversa.		
99.	<b>Formatore</b>	<b>Come succede anche a noi e poi non ci sentiamo compresi o ci sentiamo giudicati. Le relazioni richiedono sempre un'attenzione particolare. Comunque in famiglia c'è anche questo vantaggio che la conoscenza ti dà la possibilità di muoverti in modo più sicuro.</b>		
100.	Paola	Però è vero che se i messaggi vengono mandati in maniera negativa, vengono recepiti negativamente, è sempre questione di equilibrio che è difficile da raggiungere; ci riesci in alcuni momenti ma in altri ti sfugge, comunque ci proviamo.		
101.	<b>Formatore</b>	<b>Martina arriva finalmente alla creatina con il tuo sostegno; quindi questo è il tuo punto di forza, dai loro il tempo, le sostieni finché arrivano loro. Non c'è più niente di efficace nell'insegnamento che far sì che loro ci arrivino; a tutti gli insegnanti dico di fare rimbalzare le domande prima di dare la risposta. Anche la persona stessa vi pone una domanda, rimbalzatela a loro stessi, "secondo te a occhio, che risposta potremmo dare, e voi che cosa dite?" coinvolgi la classe, prima di dare la risposta, così stimolate la riflessione, e soprattutto dando la possibilità a tutti di partecipare. Facendo rimbalzare la domanda potremmo dare l'opportunità a uno di quelli che non parlano mai di parlare, perché magari è una risposta che lui conosce e si decide, ma se non gli diamo mai l'occasione, magari ne dai una, due, tre, e prima o poi si decide. Fare rimbalzare prima d'intervenire, però questo tu lo fai e lo sostieni. "Quindi come dobbiamo rispondere allo spessore cutaneo? Lo vedete con la lente, lo sentite con il tatto e lo spessore dipende dalla maggiore o minore quantità di creatina" qui dai una piccola spiegazione, la melanina dice Elisa e tu ribadisci creatina, e poi "La melanina a che cosa serve?", tu raccogli l'intervento senza dire niente, approfitti del suo intervento per farla riflettere, e quindi è stato gestito in maniera ottima.</b>		
102.	Paola	Qui avrei potuto intervenire in maniera più morbida.		
103.	<b>Formatore</b>	<b>A mio parere l'intervento che hai fatto è stato adeguato, poi è chiaro tu puoi anche dire "abbiamo trattato anche la melanina, approfittiamo che tu l'hai detto, e vediamo a che</b>		

		cosa serve”. “L’assottigliamento del derma a che cosa lo possiamo collegare?” Elisa risponde all’età, e tu “Sì ma a cosa?”. Ti faccio notare questo: il “ma” e il “però” nella comunicazione hanno un effetto che io chiamo devastante, perché all’altro rimane più quello che c’è dopo il “ma”, è come se dicessi già “no”, all’altro rimane la seconda parte, quindi alla risposta di Elisa dire “Molto bene, e poi a cosa serve questo?”, valorizzi e aggiungi, perché il “ma, e il però” è come se mettesti in contrapposizione, e l’effetto che ne viene è la sensazione dello sbaglio. Poi prosegui chiedendo che cosa si modifica? Ed Elisa risponde “Il tono” e tu “eh, il tono”, io avrei detto “Esatto Elisa!”.		
104.	Paola	Certo.		
105.	<b>Formatore</b>	<b>Con Martina poi continui, altre ragazze si distraggono in fondo e tu le guardi, fai un gesto con la mano e poi continui con Martina. Questi sono gli interventi indiretti, è bastato solo questo, senza una parola.</b>		
106.	Paola	Sì, poi se non dovesse bastare questo, come dici tu, ci si muove, se non dovesse bastare neanche questo, un tocco al banco o alla persona, come ultimissima spiaggia il richiamo alla persona.		
107.	<b>Formatore</b>	<b>“...Questo solo per dirvi che le cose le sapete e che dovete tirarle fuori con calma”, qui c’è l’incoraggiamento sul fatto che forse ci mettono un po’. “Sharon, leggo sulla tua scheda...”, Sharon spiega un sacco di cose, disidratazione, astratto germinativo; qui io avrei fatto una valorizzazione a Sharon, “Molto bene Sharon, guarda quante cose hai imparato, molto bene!” e fine dell’ora...</b>		
108.	Paola	Manca sempre la stessa cosa, è una costante.		
109.	<b>Formatore</b>	<b>Io te l’ho rimandato tante volte perché tu lo possa vederlo chiaramente.</b>		
110.	Paola	Ma va bene, sono io che ci rifletto, noto che è una cosa più radicata di quanto pensassi.		
111.	<b>Formatore</b>	<b>Ma spesso tutti, proprio perché nessuno ti fa notare questo. Poi la ricapitolazione; qui potresti dare un compito a qualche allieva, di avvisarti che manca cinque minuti alla fine dell’ora e utilizzi quel tempo come consolidamento. “Quindi ragazze, tutte le cose che abbiamo detto oggi, che cosa ci dobbiamo ricordare assolutamente” qualcosina e lo fai dire a loro, e qui applichi le regoline d’interazione.</b>		
112.	Paola	Anche se noi dopo abbiamo sempre nella stessa mattina un altro incontro, quindi l’appuntamento continua.		
113.	<b>Formatore</b>	<b>Questo lo puoi fare nella stessa lezione, perché quando i contenuti sono tanti, come oggi che avete parlato di varie cose, è utile fare una piccola ricapitolazione, però farla fare a loro, a turno, magari chiedendo prima chi la vuole fare, se non c’è nessuno scegli tu, in modo che loro possano ripetere e ripetendo imparano, imparando insegnando, come noi. Noi per insegnare abbiamo dovuto rielaborare tutto quello che sapevamo per riuscire a proporlo, però poi possediamo questi saperi, perché insegnando impari di più, secondo me, e voi facendo così, date la possibilità di imparare di più insegnando alle altre.</b>		
114.	Paola	Riproponendo quello che sanno, in modo che...		

115.	Formatore	<b>Qui puoi dare compiti, tu hai solo due ore con loro, e quando finisci chiedi a una di loro di venire alla lavagna e in breve ti scrive i punti che si devono ricordare, così dai un compito operativo, cose che le tengono attive, ma soprattutto attive sui saperi, e che aiutano a far sintesi, perché i ragazzi hanno bisogno di questi continui ritorni per consolidare quello che imparano.</b>		
116.	Paola	Non è utile adesso ritornando, fare il punto della lezione precedente?		
117.	Formatore	<b>Sì, questo è un passaggio che mi sono dimenticato, prima di iniziare la nuova lezione, ricollegarsi.</b>		
118.	Paola	Quindi prima di iniziare dire: “Chi è che viene alla lavagna e mi scrive i punti principali della lezione precedente?”, non è detto che deve essere una ricapitolazione di quello che è avvenuto nell’immediato, ma anche di quello che è stato fatto prima.		
119.	Formatore	<b>Certo, anzi è ottimo, perché può servire come ripasso a chi è stato assente, o poco attento, o si è dimenticato nel frattempo. Io qui mi sono dimenticato di dirtelo, ma come dicono gli insegnati, collegamento con i saperi precedenti; serve anche qui perché anche loro imparino insegnando, perché son loro che dirigono, che fanno la sintesi della lezione precedente.</b>		
120.	Paola	Magari posso chiamare proprio Nadia, a cui prima ho indirizzato il messaggio più negativo della giornata, posso chiamare lei, dicendole: “Prima ti ho fermato, ma ora penso che tu possa rifare la ricapitolazione”.		
121.	Formatore	<b>Puoi dire: “Guarda Nadia prima ti ho visto spesso con la mano alzata, perché non mi dai una mano adesso e provi a farci una sintesi?”.</b>		
122.	Paola	Oppure: “Il tuo intervento di prima era giusto, vieni tu a fare la ricapitolazione”.		
123.	Formatore	<b>Perché già si agitano, invece la poni come un aiuto che lei ti dà: “Visto che ho visto che le cose le sapevi, mi dai una mano adesso”. Ecco, io avrei finito, volevo chiederti Paola come ti sei sentita in questa esperienza e che cosa ti porti a casa.</b>		
124.	Paola	Di sentirmi, mi sono sentita bene, mi sono sentita forte della possibilità di avere un insegnante anche per noi. Se dovessi dare un titolo a questa giornata direi un insegnante personalizzato, qualcuno capace che si pone soprattutto ad ascoltare quello che noi facciamo per poi rimandarci delle cose che noi non vediamo, che per noi sono utili e su cui possiamo lavorare. Mi sono sentita tranquilla, serena, dal punto di vista del momento, magari lo sono meno in questo periodo per una serie di cose, però sono situazioni personali, ci sono momenti in cui sono più distesa proprio come persona. Mi porto a casa degli spunti belli su cui lavorare. La domanda che mi faccio è: ce la farò a lavorare? Nel senso materiali non ce ne sono, devo solo rielaborare le cose dette, però sperimentare mettendole in pratica, però quando lo farò, non avrò come adesso chi mi dice cosa è andato bene e cosa no; quindi l’autovalutazione, devo lavorare sulla autovalutazione.		
125.	Formatore	<b>Oppure speriamo che ci sia continuità e che ci sia un altro giro per verificare un po’</b>		

		<p>questo. E poi anche perché ogni situazione pone spunti diversi. Qui abbiamo detto alcune cose, ma in gioco ci sono una marea di cose, che magari oggi non sono emerse, ma che in un'altra tipo di lezione emergerebbero. Comunque io direi così che questo è un poco contraddittorio rispetto alle regole del feedback, perché una delle sue regole d'oro è il dosaggio, cioè non dire troppe cose, perché dopo si fa fatica a seguirle tutte, come le mamme con i figli, alla fine loro fanno fatica a seguire, dirne una o due, le più importanti e lavora su quelle. Capisco che si deve sfruttare l'occasione, poi se ne dicono di tutti i colori. Però ti dico quello che si diceva nella vita monastica, "Se noi riuscissimo a correggere un difetto all'anno presto diventeremmo santi", quindi focalizza l'attenzione su uno o due punti di quelli più salienti, e poi ci confrontiamo.</p>		
126.	Paola	<p>È un buon suggerimento anche per la vita pratica, a volte vorresti vedere le cose completamente stravolte, non dico nel giro di poco, però vorresti vedere dei punti di svolta, e magari non arrivano e allora diventano momenti di tensione. Se pensi invece che cristianamente se uno correggesse un difetto all'anno sarebbe già santo, allora può essere di consolazione!</p>		
127.	<b>Formatore</b>	<p><b>Allora grazie Paola.</b></p>		
128.	Paola	<p>Grazie a te.</p>		