



L'ascolto attivo in classe

Chiara Quadrelli, docente di scuola dell'infanzia

L'articolo è tratto dal lavoro di diploma *L'insegnante ascolta – l'ascolto attivo in classe* presentato dall'autrice nell'ambito del Bachelor of Arts in pre-primary education (2010-2011).

L'ascolto attivo favorisce lo star bene in classe?

Negli anni 2010-2011 mi sono chiesta se l'ascolto attivo favorisca lo star bene in classe e ho cercato delle risposte attraverso un lavoro di ricerca. In seguito, nella pratica professionale come docente, ho provato a rifletterci nuovamente.

“Tutti ci suggeriscono di tener conto di questo aspetto, dichiarando, che l'ascolto è fondamentale. A tutti appare normale questo suggerimento. Quasi tutti siamo pronti a giurare che ascoltiamo, ma in realtà, credo che siamo poco attenti ad ascoltare, e questo per una semplice ragione: non ci prendiamo il tempo di ascoltare. Non c'è tempo. Questa è una sensazione che si avverte quando si entra in una scuola, perché percepiamo immediatamente che non c'è tempo per fare tutto quello che si dovrebbe fare secondo i programmi. E, a maggior ragione, non c'è tempo per l'ascolto” (Polito, 2000, p. 138).

Ai docenti vengono richieste sempre di più, oltre alle competenze culturali e didattiche, delle competenze emotivo-relazionali. Quotidianamente docenti e allievi si relazionano per diverse ore attraverso un processo di comunicazione. Essa non può esistere senza l'ascolto. Secondo Gordon (1991) l'ascolto attivo riveste un ruolo fondamentale nel rendere la scuola un luogo sicuro, di crescita e di comprensione.

La persona riesce a collegarsi all'interlocutore, cogliendo ogni aspetto del messaggio che riceve, tra cui la postura, il tono di voce, l'uso della lingua, le esitazioni e ogni emozione che trapela da quanto viene detto. È generalmente difficile mantenere un ascolto attivo, poiché bisogna costantemente osservare gli aspetti verbali e non verbali.

Il nostro interlocutore ci dà un *feedback* su ciò che ascolta. Colui che ascolta risponde all'altro sulla base di ciò che ha capito della comunicazione. Questo processo si può tradurre con il termine di riformulazione. Secondo Polito (2003) per riuscire ad ascoltare al meglio una persona dobbiamo avere la mente tranquilla, senza preoccupazioni e agitazioni, poiché quest'ultime non ci permettono di essere disponibili all'ascolto. Gli ostacoli maggiori sono legati “alla fretta, all'egoismo, all'egocentrismo, al narcisismo, alla presunzione, alla mancanza di tempo, ai pregiudizi, al disinteresse verso l'altro, all'ossessione dei programmi da svolgere, all'assenza di una visione educativa e alla carenza di empatia” (p. 113). Alberico (2007) sottolinea inoltre che l'ascolto attivo è basato sull'accettazione e l'empa-

tia, poiché crea un collegamento tra noi e gli altri attraverso la meta-comunicazione. Non si mette in atto un semplice spostamento di informazioni, ma si tiene conto anche degli aspetti personali delle persone, verbali e paraverbali.

Facendo riferimento alle teorie rogersiane, ascoltare in modo attivo significa porsi verso un'altra persona mediante un atteggiamento aperto e comprensivo capace di cogliere ciò che l'altro vuole comunicarci. È importante ascoltare con le orecchie e con gli occhi, osservando tutta la comunicazione verbale e non necessariamente manifestando interesse verso il nostro interlocutore mediante dei segnali di approvazione. Bisogna riuscire a percepire il significato del discorso, evitando di porre unicamente l'attenzione sulle singole parole, e senza giungere a conclusioni affrettate interrompendo l'altra persona.

Il termine *ascolto* può inoltre essere suddiviso in diverse tipologie: passivo, riflessivo, selettivo ed attivo. Vi sono diverse tecniche possibili da utilizzare quando vogliamo ascoltare attivamente. Una possibilità è di riassumere ciò che si è capito tenendo conto dei sentimenti della persona o mostrando comprensione annuendo. Se ascoltiamo in modo attivo, l'altra persona si sentirà ‘rispecchiata’, valorizzata, e ciò permetterà di entrare nel profondo della comunicazione.

L'ascolto attivo può essere suddiviso in quattro momenti (Converti, n.d.). Inizialmente l'alunno o la persona può esprimersi senza interruzioni e l'interlocutore ascolta ciò che viene detto. In un secondo momento vi sono dei messaggi d'accoglimento, sia attraverso la comunicazione verbale (“sto cercando di ascoltarti”, “ho capito”, “continua pure”, ecc.) sia quella non verbale (come ad esempio un sorriso, un movimento del corpo o del viso). In un terzo momento se la persona che parla s'interrompe, vengono dati degli ‘inviti’ d'incoraggiamento e di approfondimento del tema o dell'argomento trattato. L'ultimo momento accade quando colui che ascolta ridà all'altro il contenuto del suo discorso, senza l'aggiunta di commenti personali. Nella mia pratica professionale mi accorgo che l'ascolto attivo viene usato sia con i colleghi sia con i genitori. Al mattino ad esempio, quando una mamma o un papà accompagnano il bambino in sezione, vi è un momento in cui si può parlare. Mi capita, magari davanti a una preoccupazione o un timore, di ascoltare attivamente il genitore, tenendo comunque presente che vi sono degli elementi di ‘disturbo’ (bambini che chiacchierano tra di loro o altri genitori da accogliere).



Lorenzo Ferrara
2° anno di grafica – CSIA

Anche con i colleghi metto in atto questo ascolto, soprattutto all'inizio o alla fine della giornata, quando non sono presenti gli allievi. Credo che ascoltare attentamente i colleghi permetta di sostenersi a vicenda e possa sfociare in una buona collaborazione, soprattutto davanti a delle situazioni difficili, dove non si riesce a vedere una soluzione immediata.

A scuola l'ascolto attivo favorisce la comunicazione tra pari e con gli insegnanti, sostiene e aiuta l'apprendimento. Fa in modo che i bambini si sentano autonomi e sicuri di esprimere i propri pensieri, sapendo che 'dall'altra parte' vi è qualcuno disposto ad accoglierli. Gordon (1991) sostiene che questo tipo di ascolto favorisce le discussioni all'interno della classe e che gli allievi sono spinti verso l'apprendimento di nuove conoscenze. Permette inoltre agli insegnanti di osservare con molta cura gli interessi, i bisogni formativi o i punti di forza dei loro allievi.

La ricerca in breve

Nella mia ricerca ho cercato di esplorare sul territorio le concezioni di alcuni insegnanti nei confronti del termine *ascolto attivo*; capire se utilizzano questo tipo di ascolto durante le lezioni abituali, con quali strategie e quali atteggiamenti; capire inoltre se esiste una relazione tra ascolto attivo e benessere in classe e confrontare il tema dell'ascolto nella scuola dell'infanzia rispetto alla scuola elementare.

Le ipotesi della ricerca erano le seguenti:

- i bambini/ragazzi percepiscono e si sentono bene in classe quando il docente mette in atto un atteggiamento d'ascolto attivo, sia con il gruppo sia con il singolo.
- Il docente pensa che ci siano dei momenti privilegiati in cui si può 'ascoltare' l'allievo o il gruppo, come ad esempio nel rapporto 'uno a uno' e nelle discussioni di gruppo.

- Il docente non è consapevole degli atteggiamenti spontanei che esprime attraverso la comunicazione non verbale, che denotano ascolto o non ascolto.

Il campione di riferimento per la mia ricerca era composto da sette docenti con le rispettive classi, appartenenti ad un comune ticinese periferico con un livello socio-culturale medio.

Nelle conclusioni della mia ricerca ho sottolineato che lo star bene in classe dell'allievo è favorito dall'ascolto che l'insegnante dimostra al singolo e al gruppo. Nel primo anno di scuola elementare ho osservato alcuni bambini in difficoltà a causa principalmente del cambiamento di ordine scolastico. È proprio in questo momento di transizione che il docente dovrebbe garantire una continuità educativa armoniosa per l'allievo al fine di garantire il suo benessere e per favorire un buon rapporto con la scuola fin dalla tenera età. Mi sono infatti accorta di quanto sia importante ascoltare il singolo per poterlo conoscere a fondo ed aiutarlo nell'inserimento, e successivamente nell'apprendimento. Per quanto concerne la mia esperienza alla scuola dell'infanzia, ritengo altrettanto importante non sottovalutare i bambini che frequentano l'anno facoltativo. Credo che questi ultimi, per essere accolti nel migliore dei modi, debbano ricevere un buon ascolto da parte dei docenti, poiché si trovano davanti a una nuova esperienza – la prima al di fuori della propria famiglia – e vengono letteralmente 'sommersi' da tante persone, tanti suoni, tanti rumori.

I dati emersi in classe

Il 65% dei bambini evidenzia di sentirsi ascoltato dal proprio docente. Nonostante ciò, alla scuola dell'infanzia, 1 bambino su 10 non si sente ascoltato ed evidenzia anche un leggero malessere nel frequentare la scuola. Si può quindi ipotizzare un forte legame tra il sentirsi ascoltato e il piacere di stare a scuola. Alla scuola elementare risulta che 1 allievo su 20 non si sente ascoltato dai propri maestri.

Vista la presenza di allievi in difficoltà in classe, la maggioranza degli insegnanti è cosciente di dare maggior ascolto a loro, poiché si è rilevato che il 'non ascolto' sfocia in possibili difficoltà di apprendimento.

Nel primo ciclo si è notato che i bambini preferiscono relazionarsi con il docente, visto come 'mediatore relazionale'. I bambini sono ancora dipendenti dall'adulto, e vedono nell'insegnante una figura di riferimento la quale chiede loro di impegnarsi con lo scopo

di apprendere e di vivere nel gruppo sociale. Mentre nel secondo ciclo, la relazione preferita è quella instaurata con i compagni: vi è quindi una maggior integrazione degli allievi e un'elevata maturità cognitiva ed intellettuale.

Dai colloqui avuti con i maestri emerge una presa di coscienza rispetto alla mancanza di tempo per ascoltare in modo attivo la classe. Nel rapporto 'uno a uno' l'ascolto attivo viene invece messo in atto dalla maggior parte degli insegnanti in quanto permette di creare una relazione qualitativamente significativa con il singolo.

Per ricollegarmi alla mia esperienza e alla mancanza di tempo per ascoltare in modo attivo i bambini, posso affermare di essermi trovata in questa situazione, quando mi sono confrontata ad esempio con problematiche legate alla gestione del gruppo. Ripensandoci ora, però, mi accorgo che in situazioni simili l'adozione di forme di ascolto reciproco tra adulto e bambino rappresentano una risorsa. Quando entro in classe tranquilla e serena, la mia predisposizione all'ascoltare è più elevata rispetto a quando sono tesa o preoccupata per questioni mie private o professionali. Per ascoltare attivamente ci vuole tanto impegno e dedizione.

I docenti e l'ascolto attivo

L'ipotesi che i bambini/ragazzi percepiscano e si sentano bene in classe quando il docente mette in atto un atteggiamento d'ascolto attivo, sia con il gruppo sia con il singolo, è stata confermata. Dai colloqui con i bambini della scuola dell'infanzia e dai questionari somministrati nelle scuole elementari, il clima di classe e, di conseguenza, il benessere dell'allievo è risultato elevato. Questo dato è stato confermato anche dagli stessi docenti, i quali evidenziano di utilizzare l'ascolto attivo nel rapporto con il singolo con esiti positivi.

Secondo i docenti l'ascolto attivo è un elemento fondamentale dell'apprendimento anche se non riveste il ruolo di una materia, poiché si tratta di un'attività trasversale. Per di più, quando si ascolta attivamente, non sono unicamente le parole dell'allievo a dover essere ascoltate, ma occorre approfondire tutto il contesto della discussione stando particolarmente attenti alla relazione che viene instaurata.

Dai colloqui con i docenti risulta che l'ascolto attivo viene svolto quando c'è un rapporto privilegiato con l'allievo e non quando si fa lezione con l'intero gruppo

classe. A mio parere, quest'affermazione è solo in parte vera. Mi accorgo infatti di riuscire ad ascoltare attivamente tutto il gruppo nei momenti di discussione o ad esempio anche quando vengono svolte delle raccolte di concezioni legate ad un tema specifico. Le strategie messe in atto sono le seguenti: porre domande, rilanciare e ripetere le frasi degli allievi, svolgere delle discussioni di gruppo, presentare delle narrazioni alla classe, proporre dei lavori a coppie. Si utilizzano inoltre anche il consiglio di cooperazione e dei giochi di ruolo.

I docenti che hanno riflettuto sulla propria pratica d'aula non sono riusciti a trovare alcune azioni e atteggiamenti che denotano un ascolto attivo, confutando di conseguenza la mia terza ipotesi: il docente non ha consapevolezza degli atteggiamenti spontanei che esprime attraverso la comunicazione non verbale e che denotano ascolto o non ascolto. A livello di consapevolezza credo sia possibile farsi aiutare da esterni a capire quali atteggiamenti ognuno di noi mette in atto. Ad esempio si potrebbe chiedere a un collega di osservarci mentre svolgiamo un'attività con gli allievi, focalizzando la sua osservazione sul nostro ascolto. Inoltre si potrebbe chiedere aiuto al direttore oppure, per chi ha l'opportunità di accogliere un allievo maestro, fare questo esercizio da ambo le parti.

I risultati della mia indagine mostrano che gli atteggiamenti adottati dai docenti nei confronti dei propri alunni sono i seguenti: disponibilità, accoglienza, osservazione, curiosità, empatia, accettazione, rispetto delle diversità e non da ultimo tutto ciò che riguarda la comunicazione verbale, ma soprattutto quella non verbale, la quale riveste un'importanza fondamentale per l'ascolto attivo, come sostiene Gordon. A mio avviso tutti questi comportamenti sono molto importanti e necessari, ma senza dimenticare che è indispensabile ascoltare il bambino, come tutte le altre persone con cui ci relazioniamo, senza pregiudizi e senza creare delle false rappresentazioni che potrebbero 'oscurare' il vero messaggio che l'altro vuole trasmettere.

Spunti della mia esperienza professionale

In riferimento alla mia esperienza d'insegnamento posso affermare che può essere semplice ascoltare, a dipendenza di come ognuno di noi interpreta questo termine. Io docente posso ascoltare in modo *passivo*, quindi sento delle parole o frasi, le quali non vengono assimilate in modo attivo, e di conseguenza non mi concentro ad ascoltare ciò che l'altra persona ha espo-

sto in quel momento. Posso ascoltare in modo *riflessivo*, quindi mi concentro sull'intero messaggio. Un terzo modo di ascolto che posso mettere in atto è quello *selettivo*, cerco di selezionare e ascoltare solo ciò che reputo importante in quel momento. Non da ultimo per importanza, ma forse quello più complicato da mettere in atto, è ascoltare attivamente gli altri.

Se penso ad un'intera giornata alla scuola dell'infanzia, mi accorgo che tutti questi tipi di ascolto vengono messi in atto costantemente, a dipendenza della situazione in cui mi trovo.

È utopico affermare che ascolto la mia classe in modo attivo sempre, anche perché la mia esperienza, professionale e non, mi ha portata a capire che è una metodologia che implica tanto impegno e dedizione.

Per entrare nel concreto della mia realtà di docente, mi capita di ascoltare passivamente i bambini quando stanno giocando liberamente in classe, e io nel frattempo mi sto dedicando ad un'altra attività (ad esempio riempire la tabella delle presenze, dialogare con un genitore, ascoltare una collega che mi sta comunicando un'informazione, ecc.). In questi momenti quello che sento è fine a sé stesso, poiché sono concentrata su altro. L'ascolto riflessivo mi sono accorta di utilizzarlo quando ad esempio due bambini hanno avuto una lite. Questo ascolto mi permette di capire le loro idee e le problematiche che sono sorte, senza però manifestare pareri e pensieri positivi o negativi cerco di essere con loro in quel momento e fungere da facilitatore della loro comunicazione.

Davanti a un'emergenza (ad esempio un bambino che è caduto dall'altalena, un bambino che ha battuto il labbro e perde sangue, ecc.), sono consapevole di attuare un ascolto selettivo. In quel preciso momento, ho bisogno di capire e comprendere ciò che l'altro o gli altri mi devono spiegare, per far fronte al problema sorto. Credo quindi che ogni tipo di ascolto all'interno di un gruppo sia importante.

Per quanto riguarda l'*ascolto attivo*, sono consapevole di utilizzarlo in varie situazioni. Ad esempio al mattino quando un bambino fatica a salutare il proprio genitore, oppure quando si trova in difficoltà a comunicare un messaggio ad un compagno. Il mio intervento in quel momento può essere d'aiuto come mediatore della comunicazione. L'ascolto attivo lo metto in atto quando per costruire qualcosa insieme vengono ascoltate le ipotesi di tutti e si cerca di creare un progetto comune. I momenti in cui non riesco ad ascoltare attivamente il

gruppo sono ad esempio durante il pranzo o durante le attività di movimento quotidiane e le varie attività di vita pratica (lavarsi i denti, prepararsi per uscire in giardino, ecc).

La mia esperienza mi porta a capire quando sia importante 'mettermi' all'altezza del bambino che ho davanti ed immergermi nel suo mondo ascoltandolo. Solo ciò mi permette di conoscerlo, capire quali sono i suoi bisogni e sostenerlo nella scoperta delle sue competenze. Nelle mie giornate ho dato sempre importanza ai momenti di ascolto, ritualizzandoli. Al mattino, dopo il momento di gioco libero c'è sempre un momento dove si può parlare e dove si può ascoltare noi stessi e gli altri. Svolgo quotidianamente attività che educano all'ascolto dell'adulto, tra pari, di un racconto narrato e di altre persone che entrano nella sezione.

In conclusione, l'aspetto importante che voglio e vorrò sempre trasmettere agli allievi è quello di ascoltarsi l'un l'altro, di avere uno spazio, un tempo, dove ognuno di noi è libero di esprimersi, sapendo di non essere giudicato.

Bibliografia

- Alberico, L. (2007). Ascolto nella relazione educativa. *Rivista digitale della didattica* [http://www.rivistadidattica.com/pedagogia/pedagogia_44.htm].
- Converti, A.C. (n.d.). *La tecnica dell'ascolto attivo (riflessivo)* [http://www.psicomotricista.it/stili_educativi/tecnica_ascolto_attivo.html].
- Foti, C. & Bosetto, C. (a cura di). (2000). *Giochiamo ad ascoltare. Metodologie per elaborare il disagio e i problemi dei bambini e degli adolescenti*. Milano: Franco Angeli.
- Gordon, T. (1991). *Insegnanti efficaci. Il metodo Gordon: pratiche educative per insegnanti, genitori e studenti*. Firenze: Giunti Lisciani editore.
- Rebuffo, M. (2005). *5 percorsi di crescita psicologica. Attività su: l'ascolto di se, la consapevolezza, le emozioni, l'autostima e i propri limiti*. Trento: Edizioni Erickson.
- Polito, M. (2003). *Comunicazione positiva e apprendimento cooperativo, strategie per intrecciare benessere in classe e successo formativo*. Trento: Erickson.
- Polito, M. (2000). *Attivare le risorse del gruppo classe. Nuove strategie per l'apprendimento reciproco e la crescita personale*. Trento: Erickson.
- Pozzi, R. (2007). Motivazione, clima di classe e successo scolastico nella scuola di massa. *Rivista digitale della didattica* [http://www.rivistadidattica.com/pedagogia/pedagogia_50.htm].
- Sclavi, M. (2003). *Arte di ascoltare e mondi possibili*. Torino: Bruno Mondadori.
- Vianello, R. (2003). *Psicologia dello sviluppo*. Bergamo: Ed. Junior.