



Tirocinio Formativo e di Orientamento

Corso di Laurea Magistrale in Scienze Pedagogiche

Dipartimento di Scienze Umane per la Formazione "Riccardo Massa"

Università degli Studi di Milano – Bicocca

Workshop anno accademico 2022/23

***Dire quel che va detto:
il coordinatore pedagogico come funambolo della comunicazione.***

23 novembre 2022, Università degli Studi di Milano - Bicocca

Conduttrice

Dott.ssa Gabriella Fallarini, Coordinatrice pedagogica Asilo Nido Primi Passi, Gerico Impresa e Cooperativa Sociale

Partecipanti

Gaia Aluffi

Martina Bani

Alessia Calamita

Eleonora Guffanti

Giulia Naperotti

Federica Negri

Benedetta Petrilli

Sara Procopio

Alessandro Riva

Sara Tesio

Loredana Trovè

Contenuti principali

Il presente elaborato è il risultato di un lavoro condiviso di riflessione e scrittura da parte di tutti i partecipanti al workshop «*Dire quel va detto: il coordinatore pedagogico come funambolo della comunicazione*», svoltosi presso l'Università degli Studi di Milano Bicocca il 23 novembre 2022.

La dott.ssa Gabriella Fallarini, conduttrice del workshop e coordinatrice pedagogica dell'asilo nido "Primi Passi", ci ha accompagnati nell'approfondimento del tema della comunicazione, focalizzando l'attenzione sulla figura del coordinatore pedagogico.

Riflettendo insieme sui contenuti emersi durante la mattinata di approfondimento, abbiamo cercato di individuare alcune "pillole essenziali per la comunicazione".

L'idea di trattare i contenuti principali del workshop attraverso alcune parole emerse è nata dalla proposta, della dott.ssa Fallarini, di riprendere nel nostro elaborato il filo rosso delle parole connesse alla comunicazione. Dal confronto, sono poi emersi i seguenti termini: complessità, strumento, postura, relazione, giudizio, sensorialità, comprensione, empatia, flessibilità. Abbiamo infine pensato a nuove parole connesse alla comunicazione che ci sono venute in mente durante l'incontro: silenzio, sintonizzazione, attesa, tempo, alternativa e contesto. La conduttrice ha evidenziato come le parole si fossero trasformate, arricchite, intrecciate nel corso del lavoro condiviso, portandoci a riflettere sull'incontro con l'altro: «*L'incontro con l'altro, se passa qualcosa, ti cambia sempre*».

Proviamo dunque a focalizzarci ora sulle pillole, emerse durante la mattinata di lavoro, che riteniamo essenziali per la comunicazione.

• Complessità

La comunicazione può risultare complessa in quanto, chi comunica, si trova a percorrere «una corda tesa in equilibrio tra opposte correnti».

Durante il workshop questo aspetto è emerso dal confronto in piccolo gruppo. Alcuni partecipanti hanno infatti evidenziato come, dal loro punto di vista, la comunicazione risulti spesso faticosa, difficile e di differente interpretazione.

Ulteriori spunti di riflessione in merito a questo aspetto della comunicazione, sono giunti attraverso le attività proposte (chat, role play, ecc..) che ci hanno dato la possibilità di constatare, ancora una volta, quanto la comunicazione sia spesso complessa e richieda equilibrio, bilanciamento, tecniche, parole utili per bilanciare la camminata tra sé e l'Altro, riuscendo a percorrere quella corda tesa di cui si è parlato pocanzi.

Abbiamo riflettuto sull'importanza di affrontare questa complessità, in particolare come professionisti di secondo livello, senza sottrarci o giustificarci. L'attenzione va posta quindi non solo

sul contenuto del messaggio, ma anche sull'aspetto paraverbale e non verbale. Questo aspetto è valido sia quando siamo emittenti di una comunicazione, sia quando la riceviamo.

Infine, abbiamo riflettuto sul fatto che, per una comunicazione difficoltosa, il messaggio scritto risulti un'ulteriore complicazione a livello comunicativo. Sarebbe dunque preferibile un confronto diretto con il o i riceventi del messaggio, nonché l'attenzione volta ad una scelta accurata di un ambiente adeguato al tipo di comunicazione.

• **Corporeità**

La comunicazione può avvenire utilizzando due canali: il verbale e il non-verbale. Quest'ultimo permette di esprimere dei messaggi attraverso la corporeità, la prossemica, l'utilizzo di gesti, di azioni, di atteggiamenti, di espressioni del viso. Grazie al non-verbale è possibile affermare, o al contrario, smentire quanto abbiamo comunicato con le parole. Grazie alla comunicazione non verbale possiamo ottenere delle ulteriori informazioni aggiuntive rispetto a quanto espresso a voce, ad esempio in merito allo stato d'animo o all'intenzione di chi parla. Con il non verbale possiamo sottolineare e aggiungere enfasi alla comunicazione verbale, arricchendo di significati il messaggio che vogliamo trasmettere. Grazie alle simulazioni avvenute in classe e ai video proposti dalla dott.ssa abbiamo avuto modo di osservare quanto sia importante curarsi del non-verbale quando comunichiamo.

• **Relazione**

La comunicazione, come sostenuto da Watzlawick nel secondo assioma, ha un aspetto relazionale. Questo aspetto si collega anche al punto da noi denominato "posture", riferibile al terzo assioma della comunicazione. L'aspetto relazionale della comunicazione è tornato in maniera ricorsiva nel corso della mattinata. Questo perché tutte le comunicazioni avvengono in relazione tra due o più persone. All'interno dello scambio comunicativo possiamo assumere una posizione simmetrica, basata sull'uguaglianza, o complementare, basata sulla differenza di posizioni all'interno della relazione. Questi aspetti sono emersi in particolar modo dalla simulazione dei casi proposti. Avendo la possibilità di provare e riprovare le scene, abbiamo potuto cogliere differenti aspetti relazionali di quelle comunicazioni (pur avendo contenuti simili o uguali).

Ci siamo quindi confrontati sul fatto che, dal punto di vista relazionale-comunicativo, il coordinatore si trova spesso a ricoprire un ruolo scomodo. Per questo ha bisogno di lavorare sull'equilibrio, sulle parole, sulla corporeità, sulla creazione di spazi di riflessività e di predisposizione dell'ambiente. Questo può essere utile sia nella comunicazione con l'equipe, ma anche nella relazione con gli utenti e con le famiglie che abitano il servizio. Il pedagogo, infatti, riportando una delle frasi suggestive donateci dalla conduttrice, «è colui che presidia i confini». Il pedagogo sta sul confine, dove ci si incontra, ma dove c'è anche la possibilità di esplorare e di attraversare quel confine.

• **Posture**

Quando comunichiamo assumiamo determinate posture, infatti, attraverso le nostre posizioni possiamo lanciare un messaggio all'altro. La comunicazione è una continua danza tra le posture di chi dialoga. A seconda delle nostre posizioni potremo avere una comunicazione in armonia o in contrasto con la posizione dell'altro. Essere in grado di cambiare la propria postura, di essere flessibile e di sapersi sintonizzare con la postura dell'altro, fa sì che la comunicazione avvenga in modo più efficace. È fondamentale per un professionista di secondo livello essere consapevole delle proprie posture che entrano in gioco quando si rapporta agli altri. Quando comunichiamo portiamo sempre qualcosa di nostro, frutto delle nostre esperienze, ma sperimentare altre situazioni permette al corpo di imparare a cambiare a seconda dei contesti. Saper riadattare le proprie posizioni, comprendendo quelle degli altri, consente di uscire dalla nostra cornice di riferimento, di vedere la danza della comunicazione e come i soggetti stanno danzando, così facendo potremo allargare il campo delle possibilità e delle soluzioni. Non esiste una postura migliore delle altre, essa dipende sempre dai soggetti e dalle situazioni in cui siamo inseriti. Un indizio per comprendere se la mia postura non è allineata con quella dell'altra persona è il disorientamento. Esso non va inteso in senso negativo, anzi, lo spiazzamento che genera va valorizzato per aprire le prospettive e introdurre un cambiamento nella comunicazione.

Dall'analisi dei video di Grey's Anatomy e nel film di Ficarra e Picone, abbiamo osservato quanto sia importante sintonizzare la propria posizione con quella della persona con cui stiamo dialogando, in caso contrario la comunicazione ne potrebbe risentire. Le posture non sono statiche, ma evolvono continuamente, ricercano un ritmo, un'armonia. Si deve cercare tra le nostre capacità per trovare la postura migliore al contesto e alle richieste.

• **Giudizio**

Tutti giudichiamo, è un aspetto che caratterizza ognuno di noi. Nella comunicazione a volte giudichiamo volontariamente una persona o la persona con cui stiamo comunicando, altre volte lo facciamo in modo involontario.

Come futuri professionisti di secondo livello possiamo allenarci a controllare il giudizio, non permettendo che questo guidi le nostre risposte (a livello verbale, non verbale e paraverbale) anche quando la comunicazione è difficile. Nel corso della mattinata abbiamo potuto anche individuare delle possibili modalità di azione di fronte a situazioni difficili, spesso connesse al giudizio. Tra queste riportiamo: la riflessività, l'attenzione all'ambiente, la strategia di prepararsi (individuando possibili aree critiche, abbozzando traiettorie di intervento, esercitandosi), la capacità di porre dei limiti e di

riaffermare la propria professionalità, l'ascolto attivo dell'altro connesso al suo riconoscimento, la capacità di comprendere cosa l'altro è in grado di sentire in quel momento, la fermezza, la capacità di mantenere la calma, la scomposizione del problema, la gradualità nella strategia di azione progettata e la possibilità di cercare sempre alternative (sapendo però che non tutto è negoziabile).

• **Tempo**

Quando qualcuno pone una domanda ci si aspetta che l'altro risponda immediatamente.

Prendere tempo e generare un tempo di attesa permette di aprire alla riflessività, a chiederci cosa l'altro è in grado di sentire, a riflettere su come poter dire quel messaggio, ma dobbiamo essere consapevoli del fatto che non siamo preparati a tutto. La comunicazione, comportando un incontro/scontro relazionale, tocca infatti alcuni punti scoperti, tasti dolenti personali e professionali che sono vivi in noi e rischiano di condurci a dare una risposta d'impulso, senza riflettere e rischiando di generare profonde rotture a livello comunicativo e relazionale. Di fronte a una comunicazione imprevista si può scegliere anche di rimanere fermi, ribadendo con cortesia e poche parole un punto che non può essere declinato. L'importante è evitare di giustificarsi: facendolo, infatti, il rischio è di far passare il messaggio che non siamo sicuri di quello che stiamo facendo e, di conseguenza, è necessaria una giustificazione a sostegno delle nostre azioni. Un'altra cosa da evitare è entrare in discussione quando non siamo pronti e non conosciamo come potrebbe reagire l'Altro: anche in questo caso, il prendere tempo permette di riflettere e comprendere se è meglio tacere o intavolare una discussione.

• **Contesto**

Il contesto è un altro aspetto per noi centrale della comunicazione. Questo può essere letto riferendosi al contesto fisico, quindi all'ambiente all'interno del quale avviene la comunicazione, ma anche al contesto relazionale all'interno del quale diamo significato ai contenuti della comunicazione.

Si può quindi dire che il contesto è la situazione, il luogo in cui si colloca la comunicazione e la figura di secondo livello ha la possibilità di progettare, creare e ricercare il contesto più adatto per dare comunicazioni, anche quelle più semplici. Nella simulata di uno dei casi proposti, abbiamo potuto osservare come, a seconda della situazione, la figura di secondo livello può creare un contesto (il coordinatore vede con i suoi occhi e diventa testimone di gesti e parole aggressivi, al limite della violenza, e decide subito di chiedere all'educatore di spostarsi dal luogo in cui si trovava per poter parlare in assenza di utenti) oppure lo ricerca (la figura di secondo livello è a conoscenza dei comportamenti "aggressivi" dell'educatore nei confronti degli utenti e presenza durante i suoi interventi o appare in luoghi in cui l'educatore non si aspetta la sua presenza).

Metodologia

La metodologia scelta dalla dott.ssa Fallarini ci ha visti fin da subito protagonisti attivi dell'esperienza di workshop.

Una settimana prima del nostro incontro ha condiviso via mail con tutti noi una presentazione power point e un elenco di clip tratte dal mondo cinematografico e televisivo. Tutte le clip presentavano episodi di scambi comunicativi avvenuti in vari contesti e con registri espressivi differenti. Ci è stato quindi chiesto di prenderne visione e di appuntarci cinque nomi essenziali per ciascuno di noi che rappresentassero la comunicazione e di scegliere tra le clip proposte una che risultasse per noi maggiormente significativa.

Questo lavoro individuale preliminare è stato il punto di partenza per il lavoro condiviso in aula. Fin da subito la dott.ssa ha precisato la necessità di una postura partecipativa e alla pari, come a voler simulare un'esperienza di equipe.

Tramite il *turno di parola*, metodologia comunicativa che garantisce a tutti i membri dell'equipe di esprimersi, travalicando le caratteristiche di ognuno, ci siamo presentati brevemente e abbiamo condiviso il motivo che ci ha portati a scegliere questo workshop.

Le motivazioni espresse sono state principalmente due:

1. la curiosità suscitata dal titolo del workshop, che descrive il coordinatore pedagogico come *funambolo* della comunicazione.
2. il desiderio di mettersi in gioco e in discussione, arricchendo il proprio bagaglio culturale e professionale.

In seguito al momento di condivisione tramite turno di parola, il confronto è proseguito in maniera più libera e fluida: la dott.ssa ha assunto un ruolo di facilitatrice dello scambio di idee nate dalla visione individuale delle clip, sottolineando risonanze e differenze.

Guidati dalle domande di Fallarini abbiamo indagato le diverse sfumature della comunicazione, confrontandoci in due piccoli gruppi per condensare in 5 parole gli aspetti per noi maggiormente significativi.

Successivamente attraverso l'analisi del racconto scritto di due casi con situazioni-problema e lo strumento del role play, alcuni di noi hanno impersonato i protagonisti dei racconti, simulando il colloquio tra coordinatore - educatore in comunità per dipendenze e coordinatore - genitori in asilo nido.

In queste occasioni la dott.ssa è stata coinvolta in prima persona nella simulazione, proponendoci soluzioni e strategie comunicative alternative.

Ci ha proposto la lettura e l'analisi anche di una chat, al fine di indagare un differente mezzo comunicativo e ciò che ne deriva, evidenziandone punti di forza e criticità.

Durante tutte le attività proposte la dott.ssa ha tenuto le fila del discorso, utilizzando le diverse metodologie citate e guidando la riflessione sulle diverse strategie di comunicazione, evidenziandone criticità e risorse. Come ultima immagine rappresentativa della figura del coordinatore pedagogico, ci ha regalato la metafora del funambolo, che ci ha permesso di trovare connessioni con un testo incontrato nel corso di Coordinamento dei Servizi Educativi: “Un acrobata, sospeso a vari metri da terra, intento a gestire una incredibile mole di situazioni con il solo aiuto di una barra di equilibrio: metafora calzante di una serie di competenze e conoscenze consolidate dalla pratica, unico strumento per gestire la complessità.”¹

Aspetti teorici che sostengono quanto affrontato

1. Assiomi della comunicazione umana

Durante il workshop sono stati affrontati diversi aspetti teorici che hanno sostenuto il percorso di riflessione svolto. A seguito della tavola rotonda tenuta rispetto agli elementi peculiari della comunicazione, la dott.ssa ha citato i cinque assiomi della comunicazione di Paul Watzlawick:

1. È impossibile non comunicare: Watzlawick utilizza i termini *comunicazione* e *comportamento* come interscambiabili. Dato che è impossibile non assumere un comportamento, il quale è comunicazione, è impossibile non comunicare. Dunque, colui che tace non è da considerare come non comunicante. Il suo comportamento dice molto anche senza parole.

2. Esistono due livelli di comunicazione: di contenuto e di relazione: ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto (o informazione) e di relazione. Nel primo aspetto si parla di modalità di trasmissione di dati, mentre il secondo pone in luce il come viene interpretata la comunicazione. All'interno di ogni comunicazione si possono individuare quindi due livelli. Il modo in cui viene detto cambia il significato del contenuto. In alcuni casi il solo livello di contenuto è ambiguo senza altri elementi.

3. La punteggiatura delle sequenze degli eventi definisce la relazione: le persone comunicano con una serie ininterrotta di scambi. Ognuno però porta il proprio punto di vista e interpreta i messaggi alla luce di questo. Così ognuno usa la punteggiatura per organizzare gli scambi in un certo modo. La comunicazione è continua e ognuno pone una *punteggiatura*.² Ovvero inizia a considerare alcuni messaggi e non quelli prima.

Abbiamo trovato diversi collegamenti inerenti a questo punto nella visione della clip tratta dal film “La stranezza”.

¹ Lauria, F. (2014). *L'acrobata. Il coordinatore pedagogico attraverso la lente del cinema*. Roma, Aracne Editore.

² Watzlawick, P., Beavin, J. H., & Jackson, D. D. (1971). *Pragmatica della comunicazione umana*. Roma, Astrolabio.

4. La comunicazione avviene attraverso i canali verbali e non verbali: La comunicazione verbale è di tipo discreto - ovvero caratterizzata da parole distinte con un significato ben differente. Quella non-verbale invece esprime significati che vengono interpretati per somiglianze e analogie. La comunicazione non verbale include, ad esempio, la postura, i gesti, l'espressione del volto, il tono di voce e il ritmo. Non bisogna dimenticare di gesti e comportamenti. Queste due comunicazioni sono complementari e infatti quando il messaggio verbale viene accompagnato da un comportamento non verbale incongruo, siamo portati a dubitare di ciò che viene detto.

Nel workshop abbiamo parlato di tale assioma facendo riferimento alle nostre esperienze professionali nelle quali abbiamo notato come la strada del verbale non sia la sola soluzione possibile, ma potrebbero esserci contesti o soggetti i quali possono portarci a trovare soluzioni comunicative differenti focalizzate sul non verbale.

5. Le interazioni possono essere complementari o simmetriche: Ci sono due possibili tipi di interazioni nella comunicazione: complementari o simmetriche. Chi comunica getta il contesto metacomunicativo o relazione e l'altro può rispondere in due modi: rispondendo con lo stesso tipo di relazione, ovvero in maniera simmetrica; rispondendo con un altro tipo di relazione, ovvero in maniera complementare. Un'interazione complementare può essere quella padre-figlio, soldato-ufficiale. Un'interazione simmetrica è tra pari. L'interazione simmetrica tende a ridurre le differenze mentre l'interazione complementare tende ad amplificarle. Nell'interazione complementare è sempre uno dei due che mantiene una posizione di maggior potere.

Per analizzare tale assioma, durante il workshop, ci sono stati forniti due casi. In particolare, nel primo caso, abbiamo evidenziato come seguire sempre una via simmetrica o complementare possa portare a delle criticità.

2. 4 orecchie e 4 lingue (il quadrato di Amburgo)

La comunicazione comprende tutte quelle attività volte a trasmettere uno o più messaggi alle persone. Quando parliamo di comunicazione identifichiamo sia la sfera della vita di tutti i giorni, sia la sfera pubblicitaria. A seconda dell'ambito a cui ci si riferisce, la comunicazione presenta scopi differenti. È opportuno considerare che è l'individuo a cui arriva il messaggio a dargli un significato.

Quando c'è comunicazione, c'è uno scambio tra individui: di conseguenza la comunicazione è un'operazione che genera collaborazione. Lo scambio d'informazioni non può essere solo in una direzione, ma è un flusso bidirezionale. Quando si parla di comunicazione si possono avere situazioni in cui ci sono più individui che comunicano creando insieme un ambiente e una verità che condividono, o, in alternativa, una trasmissione di informazioni in un'unica direzione, dove un individuo parla e gli altri ascoltano senza poter interagire.

Per creare una comunicazione devono essere presenti diversi elementi:

- emittente: chi per mezzo di un messaggio farà partire la comunicazione;
- ricevente: chi riceve il messaggio, lo analizza, lo valuta e lo capisce;
- codice: utilizzato per creare il messaggio e può essere costituito da immagini, parole scritte o verbali;
- canale: mezzo attraverso cui viene trasmessa la comunicazione;
- contesto: dove avviene la comunicazione;
- referente: è l'oggetto a cui il messaggio si riferisce. Non coincide con il messaggio poiché non è tradotto in un codice.

L'ambiente, o meglio, il contesto in cui avviene la comunicazione può causare incongruenze tra messaggio e interpretazione dello stesso.

Nel 1967 Paul Watzlawick e altri suoi colleghi hanno inserito nell'analisi della comunicazione umana una novità di rilievo: la comunicazione tra persone è composta da una parte dall'argomento (cosa si dice per mezzo delle parole), dall'altra dalla relazione (ciò che viene lasciato da intuire, sia verbalmente che non verbalmente, in base al tipo di relazione che sussiste tra i due individui).

Nel 1981 è stato proposto dallo psicologo Friedemann Schulz von Thun un modello a quattro dimensioni, chiamato "quadrato della comunicazione", che distingue quattro dimensioni diverse:

- contenuto: l'argomento di cui si parla nella comunicazione;
- relazione: ciò che l'individuo che parla trasmette all'ascoltatore, riguardo all'opinione che ha di quest'ultimo;
- rivelazione: ciò che chi parla rivela di se stesso in modo volontario o involontario;
- appello: ciò che il parlante chiede, esplicitamente o implicitamente, alla controparte di fare, dire, pensare, sentire. L'appello può essere implicito o esplicito.

Quando si parla di ascolto, al posto del quadrato della comunicazione si utilizza l'espressione "quattro orecchie". Da questo modello viene evidenziato come, in una comunicazione, chi ascolta possa dare ad essa un significato piuttosto che un altro, variando così le caratteristiche dello scambio.

3. Stadi dell'accettazione

Un ulteriore argomento che abbiamo affrontato è stato in merito all'importanza di prestare attenzione alla modalità attraverso la quale si comunicano i dati all'Altro.

Nel 1969, la psichiatra svizzera Elizabeth Kübler Ross ha formulato una teoria sulle fasi di elaborazione del lutto, che vengono attualmente seguite dalla psicologia.

Nonostante vi siano diverse versioni, le cinque fasi del lutto rappresentano un cammino ben preciso che ogni persona si trova ad affrontare dopo la perdita. Gli stadi del lutto, le modalità, le reazioni e i tempi di elaborazione sono diverse a seconda della circostanza e dallo stato d'animo dell'individuo che la vive. La durata dell'intero processo non è definibile a priori perché dipende dalla capacità, dalla volontà e dalla resilienza di ogni persona. Inoltre, le fasi di elaborazione di un grande dolore

non sono sempre così lineari e correlate. Abbiamo ragionato su come la presa di coscienza sia fondamentale per poter superare al meglio una fase dopo l'altra. Non sempre è facile individuare in quale fase si trovi il nostro interlocutore; per questo motivo, infatti, abbiamo compreso l'importanza della sintonizzazione: solo sintonizzandoci con l'altro, riusciamo a capire attraverso quale modalità e con quali tempi comunicare lui ciò che va comunicato. L'unica strategia per uscire da una situazione complessa è accompagnare l'altro ad accettarla e a reagire. Il tempo dovrebbe essere il nostro alleato fondamentale per riuscire ad elaborare tutte le fasi.

La prima fase è la fase del rifiuto e della negazione; in questa fase il nostro organismo cerca di difendersi dalla sofferenza e la nega, perché non è pronto a sopportarla. Emotivamente si osserva un blocco emotivo, una assenza di reazione. La seconda fase è la fase della rabbia; in questa fase iniziamo a realizzare ciò che è accaduto e proviamo rabbia poiché non comprendiamo di dover essere proprio noi a ricevere una notizia così sconvolgente e dolorosa. Generalmente, durante questo momento, si tende a dare la colpa a qualcuno perché riteniamo che sia tutto ingiusto. La fase della rabbia può essere positiva quando porta l'individuo a voler accettare l'accaduto o la notizia ricevuta. Qualora questa fase dovesse prolungarsi a lungo, potrebbe invece provocare una situazione di stagnazione affatto produttiva. La terza fase è quella del patteggiamento o della contrattazione; durante questo momento la nostra mente per riuscire a sopravvivere inizia a patteggiare. Iniziamo a capire cosa possiamo fare e in quali situazioni potremmo agire diversamente; cerchiamo di riprendere il controllo della nostra vita attraverso nuovi progetti e nuove amicizie. Questa fase dà inizio al cosiddetto periodo degli "alti e bassi". La quarta fase è quella della depressione, una fase in cui vige l'alternarsi di momenti di dolore e, allo stesso tempo, tentativi di reagire, che altro non porta che allo stato di tristezza. Finalmente comprendiamo ciò che ci è stato comunicato o che abbiamo perso, qualora si parli di lutto. La quinta e ultima fase è quella dell'accettazione; attraverso il tempo l'individuo è finalmente in grado di completare il suo processo di elaborazione e di accettazione. Non è semplice riprendere in mano la propria vita ma lo è quando si accetta di soffrire e di volere vivere il dolore.

Nel nostro gruppo è emerso quanto sia complesso ma allo stesso tempo fondamentale comprendere gli stati d'animo altrui per capire quando intervenire e quando stare in silenzio. La flessibilità e l'empatia ci possono aiutare in questo, nonostante sia uno sforzo immedesimarsi nell'altro e capire cosa è in grado di sentirsi dire.

Abbiamo inoltre a lungo riflettuto sull'importanza di "mettersi nel luogo dell'altro e con l'altro". Molte volte è più importante prestare attenzione al bisogno emotivo dell'altra persona più che al contenuto che dovremmo dirgli o che ci riporta; infatti, quando ci lasciamo fuorviare dai contenuti non prestiamo attenzione all'umanità e non riusciamo ad esserci in modo autentico per l'altro.

Connessioni con le conoscenze esplorate durante il percorso formativo

I contenuti teorici proposti dalla dott.ssa Fallarini ci hanno permesso di cogliere forti connessioni con le conoscenze apprese nel corso di Consulenza Familiare tenuto dalla dott.ssa Laura Formenti. In particolare, sono stati numerosi i rimandi al modello sistemico-relazionale elaborato negli anni Cinquanta da un gruppo di studiosi (conosciuto come “il gruppo di Palo Alto”), guidato da Gregory Bateson.³ Questo gruppo di ricercatori effettuò uno studio approfondito sulla comunicazione e sugli effetti pragmatici che questa ha sul comportamento umano. Secondo i risultati di questa ricerca diventa necessario spostare l’interesse dal singolo ad un contesto (o sistema) più vasto, per studiare le manifestazioni osservabili nella relazione, che spesso sono veicolate dalla comunicazione. I concetti così emersi di relazione, sistema e comunicazione sono i nodi centrali su cui si articola la teoria sistemico-relazionale. Lo studio di questa teoria non è più, quindi, l’individuo singolo ma l’interdipendenza tra questo e il suo ambiente e di conseguenza lo scambio di informazioni che si attua, cioè la comunicazione (che a sua volta influenza il comportamento). Un altro concetto connesso all’insegnamento della dott.ssa Laura Formenti è quello di punteggiatura: “Watzlawick (1976) definisce la punteggiatura come l’azione di un soggetto che impone un ordine in un mondo altrimenti casuale, imprevedibile e caotico.”⁴

La dott.ssa Fallarini, inoltre, nel corso delle simulazioni ha posto il focus sulla necessità di porre attenzione a quello che si dice e a quando lo si dice. Non tutto può essere detto, seguendo l’urgenza del dire, perché l’interlocutore potrebbe non trovarsi nelle condizioni di poter ascoltare quella informazione. Risuonano qui i saperi appresi attraverso lo studio dei testi dell’insegnamento di Fondamenti della Consulenza Pedagogica. In particolare, nel testo di Edgar H. Schein “La consulenza di processo”, vengono enunciati i 7 principi del feedback attivo, utili al consulente per favorire l’apprendimento. Noi possiamo mutuare l’enunciato del settimo principio, adattandolo al nostro contesto, che ci vedeva nel ruolo di coordinatore di un nido a colloquio con una coppia di genitori, ai quali avrebbe dovuto comunicare un’informazione scomoda. “La scelta del tempo è fondamentale. [...] In base a quali criteri è possibile determinare la miglior scelta di tempo? Il criterio di gran lunga più importante riguarda la disponibilità o motivazione del destinatario ad apprendere. [...] Se non esiste motivazione, il fornitore viene a trovarsi nella posizione scomoda (ma qualche volta necessaria) di dover creare le condizioni che rendano possibile il feedback attivo”.⁵

³ Formenti, L. (2017) *Formazione e trasformazione. Un modello complesso*. Milano, Cortina Editore

⁴ Formenti, L. a cura di (2016). *Re-inventare la famiglia. Guida teorico-pratica per i professionisti dell’educazione*. Santarcangelo di Romagna (RN), Maggioli Editore.

⁵ Schein H. E. (1999). *La consulenza di processo. Come costruire le relazioni di aiuto e promuovere lo sviluppo organizzativo*. Milano, Cortina Editore (pp.150)

Bibliografia

- Formenti, L. (2017) *Formazione e trasformazione. Un modello complesso*. Milano, Cortina Editore
- Formenti, L. a cura di (2016). *Re-inventare la famiglia. Guida teorico-pratica per i professionisti dell'educazione*. Santarcangelo di Romagna (RN), Maggioli Editore.
- Lauria, F. (2014). *L'acrobata. Il coordinatore pedagogico attraverso la lente del cinema*. Roma, Aracne Editore.
- Schein H. E. (1999). *La consulenza di processo. Come costruire le relazioni di aiuto e promuovere lo sviluppo organizzativo*. Milano, Cortina Editore
- Watzlawick, P., Beavin, J. H., & Jackson, D. D. (1971). *Pragmatica della comunicazione umana*. Roma, Astrolabio.

Materiale per il lavoro di gruppo

DIRE TUTTO? COME DIRLO?

Scena sulla comunicazione: medico-paziente, saper dare cattive notizie (ilcinemainsegna.it)

<https://youtu.be/jez4BTKfIZU>

<https://youtu.be/eT6BPMaNNfw>

<https://youtu.be/3zi7NtSafIo>

IL REGISTA, IL COPIONE E LE INTERPRETAZIONI: PUNTEGGIATURA E CAUSALITÀ

<https://www.raiplay.it/video/2022/10/Toni-Servillo-e-Ficarra-e-Picone---Che-Tempo-Che-Fa-23102022-0c338e63-ef06-4687-9094-e796856fff82.html> (clip “La stranezza”, dal minuto 10.58 al minuto 12.00 circa)

LA MOTIVAZIONE E L'ARTE DELLA SQUALIFICA

<https://youtu.be/rnA3iMG8wIs> (dal minuto 1.10 a fine)