



Ministero dell'Istruzione,
dell'Università e della Ricerca

Ufficio Scolastico Regionale per l'Emilia-Romagna
- Direzione Generale -

marzo / 2014

n 9

Studi e Documenti

Ascolto a scuola

di Stefano Versari

Vice Direttore Generale Ufficio Scolastico Regionale per l'Emilia-Romagna

Abstract

Ogni intervento educativo fa in parte bene e in parte no. La scuola non sfugge a questa regola. Purtroppo non esistono ricette predeterminate. Tutti desidereremmo avere certezze, ma in questo campo non è possibile. L'educazione non è una scienza esatta, perché l'essere umano non è un automa che agisce secondo regole predeterminate. Si tratta dunque di avere costantemente presente quanto, in che misura e con quali pro e contro ogni intervento nella scuola possa realizzare nella realtà il bene dei ragazzi.

L'articolo si propone di delineare brevemente il possibile apporto dell'ascolto, riconducendolo a un più ampio orizzonte di "stare bene" nella scuola e della scuola. In questa ottica, l'autore introduce un pensiero relativo ai *capitali* di cui ogni persona dispone, un tema non nuovo, ma non adeguatamente considerato negli ultimi anni.

Abstract – English version

Listening at School

Any educational planning has both a bright and a dark side. School doesn't get away with that rule. Unluckily, there is no pre-established formula. We all have a need for certainty, but that's not possible, in this specific field. Education is not an exact science, as human beings are not robots working on the basis of set rules. It is therefore a matter of constantly keeping in mind how, to what extent and with what pros and cons any educational planning at school can effectively be good for young people.

The aim of this article is to briefly outline the possible contribution of listening, connected to a wider meaning of "feeling good" at school and of the school itself. In this perspective, the author introduces the concept of "human capital" which, despite not being new, hasn't been adequately considered over the last years.

Parole chiave

Capitale umano - Ascolto - Sportelli di ascolto

Ascolto a scuola

I "capitali" di ogni persona¹

Ogni persona dispone di talenti, opportunità, risorse, forme diverse di "capitali" cioè di risorse. Sintetizzando potremmo dire che ogni persona dispone, in forma differenziata, di:

- un capitale fisico (beni mobili e immobili);
- un capitale umano (capacità e abilità personali di cui la persona dispone naturalmente e che possono essere sviluppate e incrementate nel corso dell'esistenza);
- un capitale sociale (rete di relazioni sociali in cui la persona è inserita. È un capitale "fragile" perché non è comune la propensione a investire intenzionalmente in una risorsa la cui potenziale utilità non è divisibile e appropriabile. Perciò è possibile contribuire al capitale sociale soltanto in un orizzonte di solidarietà).

II "capitale umano", la risorsa più importante di un Paese

Per molto tempo si è ritenuto (e ancora oggi si sostiene) che la "ricchezza" di un Paese dipendesse dalla disponibilità di capitale fisico e che fosse misurabile attraverso il PIL (prodotto interno lordo). Contemporaneamente alla visione materialistica del benessere di una nazione, se ne è andata sviluppando un'altra, che richiama altri valori rappresentati dal discorso che Robert Kennedy tenne all'Università del Kansas il 18 marzo 1968, pochi mesi prima di essere ucciso:

"Non troveremo mai un fine per la nazione né una nostra personale soddisfazione nel mero perseguimento del benessere economico, nell'ammassare senza fine beni terreni. Non possiamo misurare lo spirito nazionale sulla base dell'indice Dow-Jones, né i successi del paese sulla base del prodotto interno lordo (PIL).

¹ Ci si riferisce in particolare a: G. Scidà, *Il potenziale ruolo del capitale sociale nell'educazione*, in S. Versari, *La scuola della società civile tra Stato e mercato*, Rubbettino, Soveria Mannelli, 2002, pp. 31-49; L. Ribolzi, *Famiglia, scuola e capitale sociale*, in <http://ospitiweb.indire.it/familylearning/documentiMaggio04/Ribolzi.doc>; S. Versari, *L'apporto degli psicologi a sostegno del capitale sociale della scuola*, in "Psicologia e scuola: esperienze e prospettive future", Seminario di studio, Ordine regionale degli Psicologi dell'Emilia-Romagna, 20 maggio 2005, in www.ordpsicologier.it.² L.J. Hanifan, *The Difficulties of Consolidation. The Consolidated Rural School*, L.W. Rapeer. New York, Charles Scribner's Sons, 1920, pp. 475-496 (le scuole consolidate sono piccole scuole riunite tra loro e frequentate da ragazzi di diversi distretti rurali).

Il PIL comprende anche l'inquinamento dell'aria e la pubblicità delle sigarette, e le ambulanze per sgombrare le nostre autostrade dalle carneficine dei fine-settimana. Il PIL mette nel conto le serrature speciali per le nostre porte di casa, e le prigioni per coloro che cercano di forzarle. Comprende programmi televisivi che valorizzano la violenza per vendere prodotti violenti ai nostri bambini. Cresce con la produzione di napalm, missili e testate nucleari, comprende anche la ricerca per migliorare la disseminazione della peste bubbonica, si accresce con gli equipaggiamenti che la polizia usa per sedare le rivolte, e non fa che aumentare quando sulle loro ceneri si ricostruiscono i bassifondi popolari.

Il PIL non tiene conto della salute delle nostre famiglie, della qualità della loro educazione o della gioia dei loro momenti di svago. Non comprende la bellezza della nostra poesia o la solidità dei valori familiari, l'intelligenza del nostro dibattere o l'onestà dei nostri pubblici dipendenti. Non tiene conto né della giustizia nei nostri tribunali, né dell'equità nei rapporti fra di noi.

Il PIL non misura né la nostra arguzia né il nostro coraggio, né la nostra saggezza né la nostra conoscenza, né la nostra compassione né la devozione al nostro paese.

Misura tutto, in breve, eccetto ciò che rende la vita veramente degna di essere vissuta. Può dirci tutto sull'America, ma non se possiamo essere orgogliosi di essere americani".

Il capitale umano (cioè l'insieme delle competenze, conoscenze, capacità e prerogative degli individui che sostengono la creazione del benessere sociale ed economico) rappresenta la risorsa più importante di un Paese. Cosa contribuisce ad accrescerlo? Il livello di coesione sociale, il senso di appartenenza, l'inclusione, la partecipazione, la legittimazione, il riconoscimento reciproco; tutto ciò viene rappresentato con la dizione *capitale sociale*: questa forma di capitale contribuisce in maniera determinante ad accrescere il capitale umano. È interessante ricordare che il concetto di "capitale sociale" compare per la prima volta nel 1920 nel lavoro di un sociologo e dirigente scolastico della Virginia, Lyda Judson Hanifan:

"Il capitale sociale si riferisce a quei beni intangibili che hanno valore più di ogni altro nella vita quotidiana delle persone: precisamente la buona volontà, l'appartenenza a organizzazioni, la solidarietà e i rapporti sociali tra individui e famiglie che compongono un'unità sociale"².

² L.J. Hanifan, *The Difficulties of Consolidation. The Consolidated Rural School*, L.W. Raper. New York, Charles Scribner's Sons, 1920, pp. 475-496 (le scuole consolidate sono piccole scuole riunite tra loro e frequentate da ragazzi di diversi distretti rurali).

Un esempio dell'importanza del capitale sociale per la formazione del capitale umano viene dalla "classica" indagine di Coleman & Hoffer del 1987³ che dimostra che il capitale sociale formatosi all'interno della famiglia, quello costruito all'interno della propria comunità territoriale, nei gruppi, nelle associazioni, ecc. gioca un ruolo fondamentale nella creazione del capitale umano della generazione in formazione.

L'indagine evidenziò che un'alta disponibilità di capitale sociale si traduceva in una bassa percentuale di abbandoni della scuola e viceversa. Fu inoltre rilevato che le differenze nei tassi di abbandono scolastico erano dovute al fatto che le scuole con i migliori risultati erano costruite in un circondario dove la comunità territoriale tutta (enti locali, istituzioni, famiglie, ecc.) dava grande rilievo all'educazione ed era operativa in tal senso; al contrario, i risultati negativi corrispondevano a scuole non sostenute da una comunità, le cui famiglie spesso non avevano contatti assidui e duraturi.

Riassumendo possiamo dire che il capitale umano è fondamentale per lo sviluppo della persona. Il capitale sociale contribuisce in misura determinante alla crescita del capitale umano. Il capitale sociale cresce nella relazionalità. Considerato che l'ascolto è determinante nella relazionalità umana, è logico concludere che l'ascolto è determinante per la crescita del capitale sociale cioè per il bene dei nostri ragazzi.

Non a caso, il Presidente Napolitano in numerose occasioni pubbliche ha a più riprese ricordato l'importanza dell'ascolto dei giovani come leva strategica per impostare le strategie d'azione.

L'ascolto come elemento capitalizzabile

Nell'attuale momento critico la scuola pare a volte stanca e demotivata; altre volte viene censurata perché tenta di svolgere il suo difficile mestiere affrontando il "rischio educativo" da cui oggi molti adulti (e purtroppo anche molti genitori) rifuggono. Perciò è importante recuperare e riflettere su aspetti fondamentali in ambito comunicativo, per instaurare un clima di dialogo e fiducia verso la scuola.

Ascoltare attivamente studenti, docenti e personale scolastico costituisce una leva strategica per migliorare la qualità dei contesti educativi. Essere in grado di ascoltare è presupposto fondamentale per una comunicazione efficace e richiede l'attivazione di molteplici canali verbali ed extraverbali.

³ J.S. Coleman, T.B. Hoffer, *Public and Private High Schools: the Impact of Communities*, Basic, New York 1987.

Migliorare le capacità di ascolto implica mettere in gioco sia strategie attive dal punto di vista verbale sia strategie attive di ascolto correlate alle capacità di comprendere ed entrare in contatto con l'altro attraverso, ad esempio, il contatto visivo, la corporeità, la prossemica, il tono conversazionale.

Le difficoltà di ascolto sono riferite, in genere, *"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"*⁴.

Ascoltare significa dimostrare interesse rispetto a quanto viene comunicato, richiedere informazioni aggiuntive per migliorare la comunicazione e fornire segnali di comprensione rispetto a quanto viene comunicato. A ciò si aggiunge la capacità di comprendere da un punto di vista emotivo quanto viene comunicato, ossia di provare empatia verso l'altro, che presuppone una consapevolezza di se stessi e delle proprie emozioni.

Sgombrato il campo dal pregiudizio che occuparsi di aspetti emotivi sia un corollario secondario rispetto agli apprendimenti, la dialettica costruttiva fra conoscenza ed emozione è la base fondante dell'apprendimento, non soltanto a scuola. Il personale della scuola, se è in grado di rapportarsi con il proprio stato emotivo, può sviluppare sensibilità rispetto al disagio e ai comportamenti devianti degli studenti e può imparare a mettere in atto strategie per riconoscere e affrontare i segnali precoci di disagio e le manifestazioni antisociali. Per creare un "clima di classe" positivo occorre agire su un sistema complesso di relazioni fra docente e studente; fra studenti e fra studenti e docenti: costruire una scuola ricca di relazioni educative. Due citazioni chiariscono l'orizzonte in cui operare: *"ciascuno cresce solo se sognato"* (Danilo Dolci⁵), *"Io ti prendo sul serio quando sei Boccadoro ... non mi auguro altro se non che tu divenga Boccadoro in tutto e per tutto"* (Hermann Hesse⁶).

La costruzione di relazioni educative implica la necessità di promuovere e sostenere l'apporto relazionale offerto dai docenti e dai genitori.

Considerazioni sugli sportelli di ascolto a scuola

Di seguito alcune considerazioni di sfondo sulla ricerca relativa alle attività degli "sportelli di ascolto" sviluppata nelle due province di Forlì-Cesena e Parma⁷.

⁴ M. Polito, *Comunicazione positiva e apprendimento cooperativo: strategie per intrecciare benessere in classe e successo formativo*, Erickson, Trento, 2003.

⁵ D. Dolci, *Poema umano*, Einaudi, Torino, 1974.

⁶ H. Hesse, *Narciso e Boccadoro*, Mondadori, Milano, 2010.

⁷ <http://www.assemblea.emr.it/garanti/notizie/ascolto-diritto-e-dovere>.

Senza entrare nel merito dei risultati, ritengo necessario evidenziare alcuni elementi fondamentali:

- lavorare con gli studenti nelle scuole è molto diverso dal lavorare in *setting* definiti di studio "protetti": la scuola è un contesto dinamico, interdipendente e complesso;
- occorre chiarire agli utenti, sin dall'inizio, le finalità dello sportello, se destinato a miglioramenti in ambito didattico e di prestazioni scolastiche o ad aspetti più generali di benessere nella scuola o ancora ad affrontare stati emotivi di disagio anche non derivanti dalla scuola ma aventi riflessi nella scuola;
- lo sportello scolastico non può assumere un ruolo diagnostico né psicoterapico, in questo senso il termine *counseling* può creare aspettative errate e confusione rispetto alle finalità dello sportello;
- lo sportello scolastico può invece configurarsi come spazio circoscritto di ascolto. Nell'attuale marasma comunicativo può costituire un luogo anche fisico di de-compressione in cui lo studente o il docente possono mettere a fuoco e ritrovare le fila del percorso scolastico. Può proporsi per la promozione del benessere e come strumento per la prevenzione del disagio e della dispersione. Può infine coadiuvare percorsi di orientamento e costituire un punto di informazione.

Infine, alcune priorità nell'azione, probabilmente scontate, da tenere costantemente presenti per il bene dei ragazzi:

- avere sempre presente il bene del ragazzo e la sua unicità e unitarietà: interventi non mirati e frammentati non possono che portare male al ragazzo in difficoltà;
- ripensare continuamente la dimensione scolastica in un'ottica preventiva, con interventi personalizzati, rafforzando il "bagaglio" dei ragazzi prima del manifestarsi del disagio;
- sostenere l'azione dei docenti e dei genitori nel rapporto con il bisogno sempre in divenire: occorre essere previamente disposti ad accettare la continua modificabilità del rapporto insegnamento-apprendimento;
- imparare ad "ascoltare tra le righe", a superare la superficie della comunicazione (soprattutto quando essa assume toni di sfida e di contrapposizione) comprendendo cosa si cela sotto di essa (capire, ad esempio, che l'aggressività è sempre una manifestazione di debolezza, di paura e di fragilità).

In conclusione è possibile affermare motivatamente che gli sportelli scolastici – nelle forme differenziate con cui vengono attivati dalle istituzioni scolastiche –

possono costituire una pratica educativa efficace per coadiuvare azioni interne alle scuole di miglioramento delle relazioni e dell'apprendimento.