

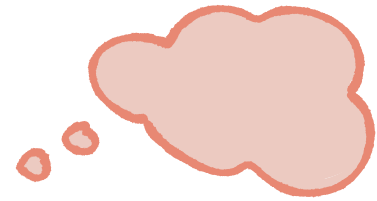
CHIAVE 8

Adottare un approccio di dialogo e di ascolto



**“Il dibattito è acceso e spesso fortemente semplificato e drammatizzato; per questo è essenziale prepararsi, anticipare le domande difficili, mantenere la calma e rimanere aderenti al proprio messaggio”
(narrativechange.org)**

Per riflettere



Puntiamo a valorizzare il dialogo più che a vincere un dibattito

In ambito scolastico, è fondamentale adottare un approccio di dialogo e di ascolto per superare in maniera collettiva potenziali conflitti derivanti da atteggiamenti discriminatori, come il razzismo, la xenofobia o altre forme di discriminazione, inclusi quelli contro le diversità in generale, come disabilità, orientamento sessuale, differenze di classe sociale o altro. Questo **inclusivo metodo di comunicazione** permette di affrontare e risolvere le tensioni, promuovendo una cultura di rispetto e accettazione delle diversità, inclusa la valorizzazione delle persone di origine straniera

Spesso siamo portati/e a pensare che il nostro ruolo nella comunicazione sia dimostrare la nostra ragione, che gli altri e le altre hanno torto e che bisogna spingerli/e ad ammetterlo, in un gioco a somma zero. Nel dialogo invece l'obiettivo non è vincere facendo perdere l'altro, ma **vincere insieme**.



Ma il dibattito sulla migrazione è contraddistinto da forte carica emotiva e le persone coinvolte sono talmente legate al proprio schema che difficilmente l'approccio razionale si dimostra efficace. Spesso, infatti, le conversazioni difficili quasi mai riguardano la giusta interpretazione dei fatti. Sono conflitti tra percezioni, interpretazioni e valori.

Vale la pena occuparsi di questi valori conflittuali con le persone che costituiscono il target della comunicazione che si vuole instaurare, in particolare con il centro fluido. Per farlo, è necessario saper toccare i giusti tasti emotivi per avviare una conversazione in cui l'interlocutore si senta incluso e rispettato e in cui abbia lo spazio per fare domande e lasciarsi convincere. Questo non significa che dobbiamo cambiare la nostra opinione, ma che il nostro tono e approccio devono essere guidati dal principio del rispetto, senza risultare giudicanti. "Per capire e conoscere una cosa, devi saperla spiegare anzitutto a chi non è d'accordo. La sfida della comunicazione non è più nelle asimmetrie: sapere/non sapere, complessità/semplificata. La comunicazione si gioca sul fatto che tutti sono sullo stesso piano. Occorre lavorare su un livello simmetrico, quello della relazione con la diversità dell'altro" (Mastroianni, 2017).

Puntiamo a valorizzare il dialogo più che a vincere un dibattito

Basare la comunicazione sul rispetto è il principio che permea la nostra proposta, perché riteniamo sia necessario dialogare sul tema delle migrazioni, per collaborare a una questione sociale più ampia.

Se riteniamo che la soluzione passi attraverso il coinvolgimento di tanti gruppi di persone, che non necessariamente sono d'accordo con noi e desideriamo muoverci in uno spazio di "coesistenza pacifica", allora è imprescindibile avvicinarci in modo rispettoso a chi non la pensa come noi.

Lo psicologo morale Haidt (2012) p.132, ha espresso così questo concetto: "Perché non possiamo essere in disaccordo in modo più costruttivo?".

Non si tratta di adottare buone maniere o di mostrare gentilezza in modo fine a sé stesso, ma di mostrarsi **attenti/e ai punti di vista degli altri e delle altre** e di saper rispondere usando toni concilianti con l'obiettivo di avviare un dialogo, anche se non si è d'accordo. Comportandosi in questo modo, ci si propone inoltre come partner affidabili per affrontare le sfide comuni per costruire società più forti e coese.

Impariamo l'ascolto attivo

Saper ascoltare significa mettere al centro l'altro, e questo crea relazione, incoraggia apertura e fiducia. L'ascolto può creare la comunità.



Attività iniziali

Per fare

Attività 1

Innescare una ricerca sul dialogo

1 ora

Se fosse così chiaro per tutti e tutte che la migliore strada per avvicinare posizioni lontane e ideologie contrapposte sia il dialogo, perché nella storia millenaria, fino ai nostri giorni, è possibile trovare così numerosi e terribili esempi di fallimento e di negazione del dialogo?

Si potrebbe iniziare il lavoro in classe su questo punto andando a ricercare:

- il significato della parola dialogo, nella sua etimologia
- le correnti di pensiero che si sono richiamate al dialogo

Ci si potrebbe anche interrogare su quali sono i maggiori ostacoli nel realizzare il dialogo con un brainstorming di libere associazioni mentali, ad esempio: la paura dell'altro, la voglia di annullare l'avversario, il timore di non sapersi esprimere, etc.



Attività da fare in aula

Alcune attenzioni ci possono aiutare a gestire le discussioni difficili che avverranno quando si vuole proporre un messaggio sul tema controverso delle migrazioni.

È facile parlare di apertura, civiltà e gentilezza nella teoria, ma lo è molto meno nella pratica. Qui suggeriamo 3 attività che possono aiutare in questo lavoro.

Attività 2

L'ascolto attivo

1 ora, con riflessione finale in plenaria.

L'ascolto attivo è una tecnica di comunicazione di tipo assertivo, basato sull'accettazione e sull'empatia, utile non solo a promuovere la capacità di esprimere in modo corretto ed efficace le proprie emozioni o argomentazioni, ma anche a saper ascoltare e percepire le ragioni e i sentimenti degli altri e delle altre, stabilendo quel contatto autentico che può diventare base per relazioni arricchenti ed efficaci. Ascoltare in modo attivo vuol dire collegarsi all'altro attraverso la meta-comunicazione, cogliere ogni aspetto del messaggio, la postura, il tono di voce, le esitazioni e le emozioni che trapelano da quanto viene detto.

All'interno del contesto scolastico, sentirsi ascoltati/e e accolti/e aiuta ogni studente e studentessa a sentirsi parte integrante del gruppo e a superare possibili difficoltà, e ciò migliora il clima di classe. Ai/docenti vengono richieste sempre più, oltre alle competenze culturali e didattiche, quelle emotive-relazionali. L'uso del linguaggio verbale e non verbale, la pratica di dinamiche di gruppo in classe diventano espedienti importanti per instaurare una buona relazione con gli studenti e le studentesse, affrontare l'espressione di emozioni forti come la rabbia, supportare il gruppo classe nel caso in cui sorgano difficoltà relazionali.



Proviamo dunque a suggerire alcuni spunti che possono essere utili anche per affrontare confronti di idee con chi dissente dalle nostre, facilitando l'espressione dei sentimenti e promuovendo un clima positivo di fiducia e accoglienza:

- L'utilizzo di messaggi in prima persona per comunicare i propri sentimenti ("lo sento", "lo provo"). È una tecnica che permette ad ogni interlocutore di entrare in contatto con i vissuti personali dell'altro: sentendo che la persona sta comunicando il proprio stato d'animo con autenticità, non sarà necessario un atteggiamento di difesa.
- Non giudizio e accettazione del pensiero altrui. Non è necessario che le idee di chi parla e di chi ascolta siano convergenti e non è opportuno fare dei tentativi perché vengano modificate. Ciò che conta è dare dignità a ogni verità, anche la più soggettiva.
- L'uso di tecniche di rispecchiamento empatico. Si tratta di una modalità di intervento che non interpreta le parole dette dall'altro, ma riflette quanto detto senza modificare la costruzione del discorso o il contenuto emotivo espresso, come un vero e proprio specchio. Ad esempio "mi stai dicendo che...", "se ho ben capito ti sei sentito/a..." utilizzando poi le stesse parole dell'interlocutore.

Utilizzo di segnali di contatto. Questi segnali sono fatti per lo più di sguardi benevoli, sorrisi, cenni di assenso con il capo o con il viso. Sono importanti perché indicano una presenza incoraggiante e rassicurante, specialmente nei momenti di esitazione e incertezza, senza entrare nel merito dei contenuti della comunicazione.



Attività 3

Avviare le conversazioni con la precisa intenzione di essere aperti

1 ora, con riflessione finale in plenaria

L'idea di base è di avviare una conversazione in cui si usano le domande per conoscere le opinioni e i sentimenti delle persone, per creare empatia e trovare un terreno comune, senza però nascondere le proprie posizioni. Può sembrare un approccio debole, ma può portare a risultati sorprendenti ed è possibile che le persone a cui vi rivolgete non abbiano mai avuto modo di confrontarsi con altri punti di vista e di essere ascoltate. Il presupposto di fondo è che le persone che compongono il centro fluido, così come a volte i nostri studenti e studentesse o i nostri colleghi, colleghe e familiari, abbiano legittime preoccupazioni sul tema e meritino di essere ascoltate. Avviando la conversazione, quello che si dovrà cercare di fare è "esplorare le conversazioni dell'altro" ascoltando per capire e per farsi capire. Ecco alcuni punti essenziali:

- a. Creare uno spazio sicuro per parlare:
 - Essere rispettosi/e, calmi/e e disponibili durante le discussioni
 - Iniziare identificando uno scopo comune nella discussione, ma essere autentici/che e fedeli ai propri valori
 - Creare i presupposti per una discussione inclusiva
- b. Ascoltare la storia degli altri e delle altre:
 - Usare domande a risposta aperta come "mi spieghi meglio...", "mi aiuti a capire..."
 - Riconoscere i sentimenti delle persone a cui vi rivolgete
 - Chiedere loro di raccontare una storia personale, se possibile
 - Parafrasare le loro parole per chiarire e mostrare di aver capito
 - Cercare di iniziare le frasi in prima persona, con "io" e non con "tu", che può sembrare accusatorio e rompere l'equilibrio
- c. Ampliare il dibattito senza perdere di vista i propri valori:
 - Introdurre le proprie opinioni e posizioni con un "Sì, e...", con un approccio che amplia la conversazione ed evita di creare conflitti
 - Riconoscere i propri sentimenti
 - Raccontare delle esperienze rilevanti per umanizzare la discussione e aggiungere anche il proprio punto di vista
 - Cercare di non rimanere intrappolati/e negli schemi avversari ma esprimere pacatamente il proprio dissenso e cambiare schema

Attività 4

Costruirsi “un’armatura emotiva” prima di intraprendere una discussione difficile

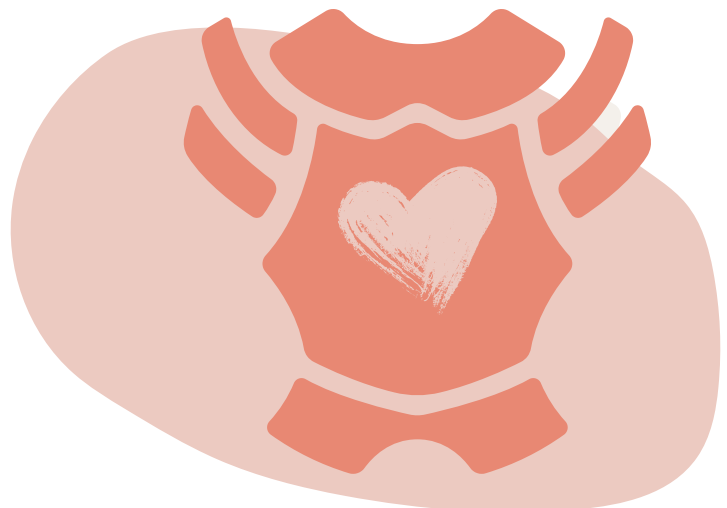
1 ora, con riflessione finale in plenaria

Chi opera nel campo della tutela dei diritti umani potrebbe digerire a fatica i punti di vista di chi non li prende come punto di riferimento, ed essere tentato di replicare in modo aggressivo. Cosa possiamo fare allora per tenere a bada le emozioni durante le discussioni? Gli autori e le autrici del kit Narrative change chiamano questa operazione “costruirsi un’armatura emotiva”, di cui possiamo sintetizzare così alcuni punti:

- conoscere le mappe mentali dell’interlocutore per capire nel dettaglio gli argomenti usati
- conoscere i sondaggi per comprendere meglio le persone e le loro opinioni
- dare un volto al pubblico di riferimento associando nomi e profili ai segmenti centrali
- fare giochi di ruolo, per esempio impersonando un rappresentante del segmento centrale, ma anche simulando una situazione in cui si interagisce con chi ha posizioni diverse dalle nostre sul tema

L’unica via per apprendere questi approcci è attraverso l’esperienza e la riflessione: **s’impara a dialogare dialogando.**

Anche se è complesso adottare un approccio dialogico e coinvolgente con persone con cui siamo tendenzialmente in disaccordo, questo tipo di scambio diventa più facile ed efficace con la pratica e con un approfondito lavoro preparatorio. Imparare queste tecniche è come imparare a parlare in pubblico o a negoziare, la sola cosa da fare è fare pratica, chiedere feedback e riflettere.



Bibliografia



Questa Chiave è collegata e ispirata alla **Chiave 11** del **Kit di strumenti per riformulare la narrazione** sulla migrazione, ideato e realizzato da **ICPA** (International Centre for Policy Advocacy).

- Bongiovanni A., Educare al dialogo interreligioso (2019), Roma: G. Onorati Editore
- Gordon Th. (1991), Insegnanti efficaci. Il metodo Gordon: pratiche educative per insegnanti genitori e studenti, Teramo: Giunti & Lisciani editori
- Haidt, J. (2012). The righteous mind: Why good people are divided by politics and religion. New York: Pantheon Books.
- Mastroianni B.(2017), La disputa felice. Dissentire senza litigare sui social network, sui media e in pubblico, Firenze: Franco Cesati editore.
- Oz A. (2017), Cori fanatici, Milano: Feltrinelli
- Rovelli C.(2018), Ci sono luoghi al mondo dove più che le regole è importante la gentilezza, Milano: Edizioni Corriere della sera
- Périer B. (2018), Parlare è un'arte marziale, Milano: Bur Rizzoli
- Rosenberg M. (2014), Preferisci avere ragione o essere felice? La forza straordinaria della comunicazione nonviolenta svelata dal suo ideatore, Reggio Emilia: Esserci
- Rosenberg M. (2017), Le parole sono finestre (oppure muri). Introduzione alla comunicazione nonviolenta: Reggio Emilia: Esserci
- Sclavi M. (2003), Arte di ascoltare e mondi possibili, Come si esce dalle cornici di cui siamo parte, Milano: Bruno Mondadori

Filmografia



Quasi nemici. L'importante è avere ragione, regia di Attal Y., 2017

Il film è la storia dell'incontro e dell'inaspettato avvicinamento di una ragazza di origine araba proveniente dai sobborghi parigini e Pierre Mazard, un noto professore dai modi burberi e di estrazione benestante. Lui le insegnerà la nobile arte della retorica, arma con cui lei imparerà a imporsi sia nella sua carriera, che nella vita privata; ma il gesto del professore si rivelerà essere tutt'altro che altruista e tutti i nodi verranno al pettine. Non conta solo ciò che si dice ma anche - e certe volte soprattutto - come lo si dice. E perciò tutto si può dire, bisogna solo vedere quali argomentazioni si portano.

Il nocciolo essenziale delle lezioni di retorica del professore è: «La verità non importa, ciò che importa è avere sempre ragione». In questo senso, Mazard intende il dialogo come una colluttazione, uno scontro, un conflitto, in cui uno dei due interlocutori deve avere sempre la meglio. Come spesso succede, proprio quando si ha appreso e interiorizzato la tecnica arriva il momento di trasgredirla. Infatti, il film da un certo punto in poi procede invalidando ciò che prima aveva costruito in un espediente molto classico del racconto al cinema: ribaltando le premesse e mostrandone i punti deboli, le discrasie. Quindi, in maniera intelligente il regista francese non riduce le lezioni di Mazard a delle regoline da seguire pedissequamente, ma le descrive come degli strumenti da saper utilizzare anche in relazione al contesto, conoscendone il funzionamento, i punti di forza e le zone d'ombra o le irriducibili contraddizioni.

Distribuito da I Wonder Pictures.



A voce alta. La forza della parola, regia di De Freitas S., 2017

Tutti gli anni all'università di Saint Denis, nella periferia parigina, si tiene una gara basata sull'eloquenza per determinare il miglior oratore. Provenienti da diversi background socioculturali, gli studenti e le studentesse si preparano alla gara seguiti/e da vicino da professionisti/e dell'arte oratoria come avvocati/e, poeti e poetesse. Grazie alla retorica, i/le giovani si raccontano e scoprono, rivelando le loro storie più personali. Un documentario unico, di grande impatto emotivo, che mostra come la capacità di sapersi esprimere ed argomentare possa influenzare anche il nostro modo di pensare la complessità del mondo.

Distribuito da Wanted Cinema.

