

Articolo tratto dal numero n 67 novembre 2016 de <http://www.lascuolapossibile.it>

## Il "problem-solving" tra l'urgenza e l'ordinario

### Le "soft-skills" nella relazione insegnamento-apprendimento: affrontare e decidere

*Long Life Learning - di Presutti Serenella*

Come già detto nell'ultimo numero, cercherò di entrare maggiormente nel merito e nel dettaglio delle "soft skills", le competenze trasversali che si riferiscono maggiormente all'età adulta e alla realtà lavorativa. Infatti possiamo trovare una sorta di "filo conduttore" che si snoda nei momenti di transizione: scuola (competenze di cittadinanza), lavoro (work skills e soft skills richieste dalle imprese)

\* Fonte: Agenzia Regionale per i Servizi e per il Lavoro della Liguria

Abbiamo parlato dei riferimenti teorici e metodologici delle competenze trasversali, ed è utile forse ricordare anche i riferimenti normativi per il nostro Paese :

-il Decreto Legge 27 dicembre 2006, n. 296, art. 1, comma 622 (relativa all'obbligo scolastico decennale) e il DM 139 del 22 agosto 2007(Regolamento in materia di adempimento dell'obbligo di istruzione) che prevedono:

-Obbligo per almeno 10 anni per la costruzione del significato delle relazioni con gli altri e di una positiva interazione con la realtà naturale e sociale;

-4 Assi Culturali in cui organizzare saperi e competenze: linguaggi (anche digitale) matematici;scientifico-tecnologico; storico-sociale;8 Competenze chiave di Cittadinanza.



Il D.LGS 13/13, in attuazione della Legge Fornero, (L. 92/2012) pone le basi per il riconoscimento delle competenze acquisite in ambito non formale e informale (fonte: Agenzia Regionale per i Servizi e per il Lavoro della Liguria).

E' interessante,per una maggiore comprensione, stabilire anche i "confini" e i limiti quando parliamo di queste competenze, in particolare:

\*(Fonte citata)

Ciò che emerge dall'evoluzione nelle definizioni di competenze di cittadinanza e da alcuni studi e che sembrano utili per il processo di sperimentazione in avvio:

-**Le competenze (chiave di cittadinanza) sono una costellazione**, non possono essere prese isolatamente. Questo implica spesso una stretta connessione tra le diverse competenze, anche attraverso abilità comuni.

-**Non si apprendono una volta per tutte** e sono suscettibili di essere possedute a diversi livelli. Possono infatti essere migliorate e completate proprio in percorsi o esperienze extrascolastiche e lavorative - lungo tutto l'arco della vita.

-**Non si apprendono solo in ambito formale**, anzi proprio le competenze di cittadinanza sembrano particolarmente adatte ad essere acquisite, sviluppate o migliorate in ambito non formale.

E' interessante come gli studi internazionali abbiano messo in evidenza che potremmo individuare nel campo delle competenze trasversali alcune MACRO- CATEGORIE, alle quali afferiscono tipologie riconducibili a comportamenti anche in

termini cognitivi.

La macro-categoria del "**Relazionarsi**", ad esempio, implica "le modalità attraverso le quali si stabilisce un rapporto con gli altri soggetti"; è una competenza che si riferisce alle abilità interpersonali utilizzate nelle situazioni "faccia a faccia" per raggiungere risultati efficaci; è intesa come un insieme di abilità quali espressione e controllo delle emozioni, gestione dell'ansia, lettura della situazione, percezione corretta dell'altro e delle sue richieste, stili di comportamento messi in atto nell'insieme. Centrale risulta essere la competenza comunicativa, che diventa un prerequisito indispensabile per qualificare qualunque comportamento interpersonale (sulla competenza comunicativa dedicherò in seguito un approfondimento articolato)

**L'"Affrontare"**, invece, è quell'insieme di abilità che permettono di intervenire su un problema con migliori possibilità di risolverlo; è la competenza che permette la scelta di strategie e di azioni, finalizzate al raggiungimento degli scopi personali e di quelli previsti dal compito. \*(Fonte citata)

Mentre scrivo questo articolo, stiamo vivendo giorni difficili, sia a livello individuale che collettivo: si susseguono terremoti nel Centro Italia, tra cui il più importante di domenica scorsa 30 ottobre, che mettono a dura prova la capacità di resistere allo stress e di conseguenza di essere capaci di affrontare problemi inediti per molti, e ciò per la nostra professione implica l'essere in grado di veicolare comportamenti corretti con i più piccoli e con le loro famiglie in preda all'ansia.

Ma non solo una situazione di urgenza può giustificare la richiesta di attivare l'acquisizione di queste abilità; infatti E' **FONDAMENTALE ESERCITARE IN MODO COSTRUTTIVO QUESTA TIPOLOGIA DI COMPETENZE**, mettendo in atto processi di sostegno, nonchè di riconoscimento delle proprie emozioni e del loro contenimento, se non vogliamo che si sviluppino emozioni distruttive e comportamenti inadeguati per il singolo e per la comunità, in moltissime occasioni quotidiane e nella gestione dell'ordinario.

Nella professione docente è continua e costante la richiesta di volgere l'attenzione alla costruzione di questi processi; il **DECIDERE** coinvolge moltissimi comportamenti ed azioni nella gestione del quotidiano dei singoli e del gruppo classe, e spesso avvengono sotto la lente attenta dello sguardo dei nostri alunni, persone in formazione e crescita, non sempre forniti di strumenti adeguati ad una comprensione corretta dei comportamenti altrui, quindi a forte rischio interpretativo con le deformazioni che ne potrebbero conseguire.

Che fare dunque per limitare l'instaurarsi di dinamiche inibenti crescita e sviluppo, se non addirittura favorevoli la distorsione della comunicazione e della relazione?

**"Allenarsi a comportamenti corretti"** significa attivare percorsi di acquisizione di competenze, per cui anche cimentarsi nel prendere decisioni significa percorrere questa linea di sviluppo, che si può intraprendere individualmente come anche in gruppo; quando un comportamento si rileva abitualmente possiamo infatti parlare di competenza. Prima di decidere ci troviamo tutti di fronte all'identificazione di quello che chiamiamo problema, che segna la differenza tra un equilibrio preesistente e il conseguente disequilibrio che viene rilevato; il carattere del problema e l'urgenza di trovare una soluzione hanno molto a che fare con il contesto e con i tempi. **LA DIMENSIONE DEL PROCESSO DECISIONALE QUINDI E' LA RISULTANTE DELL'INTRECCIO DEL TEMPO E DEL CONTESTO DOVE SI ESPRIME, DETERMINADONE IL CARATTERE DI "RILEVANZA"**.

E' importante dunque il saper affrontare nel momento giusto e nel contesto adeguato una problematica; nella realtà della società "liquida" la consapevolezza dell'incertezza delle situazioni e degli esiti è il paradosso dato come unica certezza, ed è vitale preparare le nuove generazioni ad affrontare e a decidere, nella ricerca delle soluzioni. Distinguiamo naturalmente il processo cognitivo dell'"affrontare e prendere decisioni", più affine a comportamenti dell'apprendimento organizzativo, dalle decisioni di urgenza, connessi a responsabilità personali di salvavita; è certamente differente dover decidere nel mentre di una calamità naturale o di un incidente, dal dover decidere come comportarsi di fronte ad un problema gestionale.

Allenarsi però a mettere in campo questo tipo di azioni interconnesse forse può fare la differenza nella vita di un persona, nel momento di uno stress psicofisico.

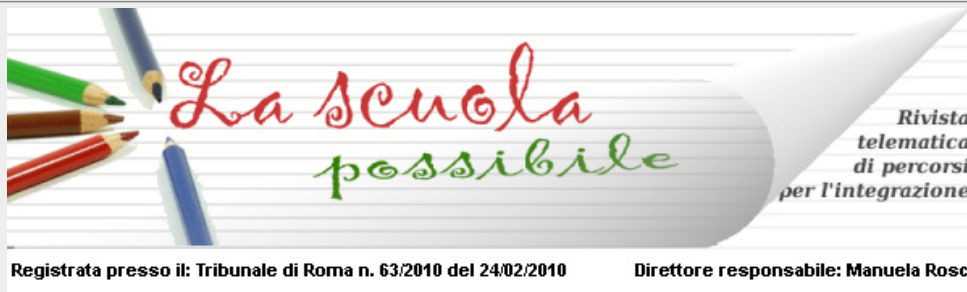
E' interessante seguire l'evoluzione teorico-metodologica dell'apprendimento cosiddetto esperienziale, dalla scuola statunitense di **J. Dewey e K. Lewin e D. Kolb**, fino alle **teorie europee di Piaget**; i processi di apprendimento descritti hanno delineato strade da percorrere e rielaborare, approdate in epoca attuale anche nella definizione di soluzioni metodologiche importanti, **come per esempio l'uso del "brainstorming"**, dell'**analisi "S.W.O.T"** o delle **tecniche del F.A.R.E.**, molto congeniali ed adeguate come modalità di allenamento

La tecnica F.A.R.E. è particolarmente adeguata per l'acquisizione di abilità di problem solving, nell'acquisizione delle competenze dell'affrontare e del decidere.

Proviamo a vedere insieme come funziona:

La tecnica conosciuta con l'acronimo F.A.R.E. racchiude tutte le fasi per il raggiungimento della soluzione:

1)**Focalizzare**: selezione e definizione del problema, il capire i limiti e i confini. È possibile aiutarsi come una descrizione scritta.



- 2) **Analizzare**: definizione delle informazioni da ricavare e della loro importanza per poi raccogliere i dati.  
3) **Risolvere**: creazione di soluzioni alternative e selezione di quella che ci sembra la migliore; sviluppo di un piano di attuazione.  
4) **Esegui**: definire l'obiettivo desiderato, esecuzione del piano e monitoraggio dei risultati.  
Il secondo metodo è quello di **Harold Lasswell**, molto utilizzato nell'ambito giornalistico e anche conosciuto come il "**metodo delle 5W**". I passaggi da effettuare in questo caso sono più che altro delle domande da porsi:

- 1) **Who?**: chi il referente?
- 2) **What?**: qual è l'obiettivo?
- 3) **Where?**: dove si deve intervenire?
- 4) **When?**: quando si deve intervenire?
- 5) **Why?**: perché lo si deve fare?

Nel tracciare questo percorso di riflessione, identificazione e analisi delle soft skills, trovo sia fondamentale non fraintendere le intenzioni di chi scrive; l'obiettivo ultimo è quello di attivare interesse ad un eventuale approfondimento, nonché di rielaborazione nel proprio iter di sviluppo e di acquisizione di competenze professionali, e non di certo quello di scoprire ed abbracciare una modalità di intervento su tutte.

Mi auguro che questo possa essere un piccolo contributo per un obiettivo comune.

Serenella Presutti, Psicopedagogista, counsellor della Gestalt psicosociale, Dirigente scolastico dell'I.C. via Padre Semeria di Roma