

CORSO IN AULA

LA GESTIONE DEI PARTECIPANTI DIFFICILI



Docente: Sonia Colombo

GIOVEDÌ 19 SETTEMBRE - 09:15 - 11:15

Sintomi di un malessere d'aula:

- Nessuno parla, nessuno fa domande
- I pochi che intervengono lo fanno per criticare i contenuti o per rivolgere domande polemiche finalizzate a mettere in difficoltà il formatore e NON ad avere VERE risposte
- I partecipanti sono aggressivi e/o competitivi fra loro



5 fra le cause possibili:

- Modalità con cui sono stati scelti e convocati i partecipanti
- Messaggio implicito trasmesso con il corso
- Persone presenti in aula percepite come minacciose
- Clima generale dell'organizzazione
- **Comportamento del docente**



Come è stato **CONSEGNATO** l'invito al corso?

- Breve lettera di convocazione?
- Comunicazione data dal capo scocciato del tipo «altra perdita di tempo»?
- Comunicazione data del tipo «ultima spiaggia/sorta di punizione» per una prestazione inadeguata?

Il partecipante si presenterà con
PREGIUDIZI,
TIMORE o
PREOCCUPAZIONE,
RABBIA e/o **VOGLIA**
DI DIMOSTRARE DI
NON AVERE
BISOGNO DI QUEL
CORSO

Es. CORSO PER CAPI SULLA GESTIONE DEI COLLABORATORI
I partecipanti hanno mediamente 45 anni e 20 anni di esperienza.
L'azienda in generale fa poca formazione. E' la prima volta che frequentano un corso di questo tipo, centrato cioè sui comportamenti interpersonali.

COME POSSONO REAGIRE SECONDO VOI?

- ❖ Fenomeni iniziali di PASSIVITA' (Cosa vorrà dirci questo??)
- ❖ A seguire: polemica e contrasto per dimostrare la propria competenza
- ❖ Differenza di reazioni: passivi, critici, interessati senza pregiudizi

Quello di cui prendere atto è che sono tutti **SINTOMI** di un gruppo in **DIFFICOLTA'** e che avremo **REAZIONI** diverse in funzione delle singole **STRUTTURE** di **PERSONALITA'**

3 Persone presenti in aula percepite come minacciose

AiFOS safety expo | 2019

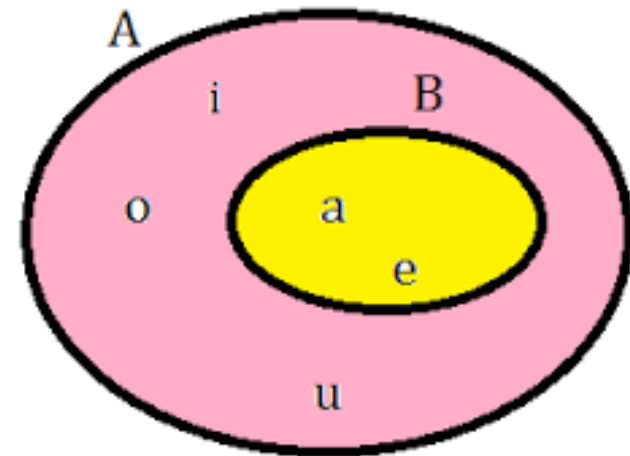
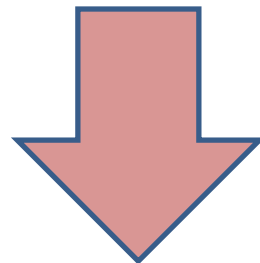
- Presenza in aula di componenti della direzione
- Il corso è tenuto da una figura interna all'azienda con forte potere gerarchico
- Fra i partecipanti vi sono persone di livello gerarchico molto differente

COME POSSONO REAGIRE SECONDO VOI?

- ❖ Atteggiamento PASSIVO, senza sollevare dubbi né cogliere i rilanci del docente. Tanto maggiore sarà la distanza gerarchica maggiore sarà la PRUDENZA e la CHIUSURA
- ❖ Atteggiamento del METTERSI IN MOSTRA, PARLARE ECCESSIVAMENTE, UTILIZZARE LINGUAGGIO RICERCATO

E' FONDAMENTALE ricordare che:

L'AULA E' UN SOTTOINSIEME SOCIALE DELL'AZIENDA



Se nell'azienda vi sono **PROBLEMI SIGNIFICATIVI** essi **VENGONO PORTATI in AULA e CAUSANO DISTURBI**

In caso di momenti quali ad esempio le ristrutturazioni organizzative, si può essere abbastanza **CERTI** che per il docente **SORGERANNO PROBLEMI ANCHE SERI NELLA GESTIONE D'AULA.**

Maggiori **RISCHI**:

1. Comportamenti **VALUTATIVI** sul gruppo: creano DIFESE, CHIUSURE E COMPETITIVITA'.
2. Comportamenti di **DISTANZA, FORMALISMO, FREDDENZA**: creano PASSIVITA' e altrettanta FREDDENZA
3. Comportamenti di **IMPOSIZIONE dei CONTENUTI/DOGMI**: creano TENDENZA AL CONTRASTO E ALLA POLEMICA (se il gruppo è psicologicamente DEBOLE creano invece SUDDITANZA)

Il gruppo TACE: che fare?

AiFOS safety expo | 2019

- Cercare di ipotizzare quali siano le ragioni del silenzio

Possibili interventi di **SBLOCCO**:

- ❑ **Anticipare la pausa caffè o il pranzo per inserire un'interruzione e consentire la ripresa del corso utilizzando i seguenti accorgimenti** (non è obbligatorio il break ma è fuori dubbio che gli accorgimenti risulteranno più efficaci se posti all'inizio di una nuova UDA). **Durante la pausa è inoltre possibile per il docente informalmente parlare con i corsisti e raccogliere indizi.**



- ❑ Porre al gruppo una **serie di DOMANDE-STIMOLO** sull'argomento che si sta trattando e **chiedere che tutti diano una risposta o utilizzando il giro di tavolo o in modo spontaneo**. Le domande intervento devono essere delle specie di **quiz**, di problemi teorici o applicativi legati all'oggetto della lezione (alternativa un quiz nozionistico già pronto, solo però se è stato già elaborato il materiale);



- ❑ **Lanciare un lavoro in SOTTOGRUPPO per rompere la dinamica passiva in cui il gruppo si trova**. Si può utilizzare un «**caso**» (se si è già trattato una serie di informazioni o se il gruppo è esperto) altrimenti, specie se si è all'inizio del corso (coursisti non esperti), si può assegnare il «**censimento delle esperienze**» (raccogliere e classificare esperienze, dubbi, difficoltà in merito al tema).

Possibili interventi di **SBLOCCO**:

- ❑ **Infine** il docente può **ESPLICITARE IL SUO DISAGIO E LA SUA PREOCCUPAZIONE** per il clima chiuso, silenzioso. E' una modalità forte, **ultima ratio**, di fronte a un gruppo chiuso.



Possibili reazioni: silenzio ancor più marcato, toni di rabbia verso l'azienda o la formazione, richiesta di scuse da parte dei 2-3 corsisti maggiormente «legati all'azienda», OPPURE rassicurazioni sull'interesse e la disponibilità del gruppo a proseguire. **L'azione è forte e certamente è insito un certo grado di rischio.** Quel che è certo è che il «dopo» sarà diverso (speriamo in positivo ma diverso di sicuro!)

Il gruppo è POLEMICO: da cosa lo capisco?

AiFOS safety expo | 2019

- **Postura e mimica chiusa, assenza completa di sorrisi e di quelle piccole battute** spesso presenti in aula
- **Domande polemiche e provocatorie** che mirano a contraddire il docente o a dimostrare l'inutilità, gli errori, l'inapplicabilità dei contenuti;
- **Domande sarcastiche utilizzate per mettere in imbarazzo** il docente;
- **Domande trabocchetto** per poi attaccare il docente o l'azienda;
- **Poca educazione:** continuo chiacchierare, risate, segnali non verbali di noia, uso cellulare ecc.

Difficile dipenda solo dal docente (vd. cause precedenti), ma è lui a dover gestire la situazione! Come???



Il gruppo è POLEMICO: come reagisce il docente?

AiFOS safety expo | 2019

- Difficoltà del docente, specie se si è ben preparato l'intervento, è **la sua REAZIONE EMOTIVA (DELUSIONE, FORTE ARRABBIATURE INTERNE)**.
- Il rischio per il docente è di divenire **AGGRESSIVO, POLEMICO O SARCASTICO**, accettando la dinamica conflittuale ed entrando in contrasto con il gruppo. **Ciò è pericoloso perché RARAMENTE le cose miglioreranno: potranno peggiorare oppure si placheranno i disturbi più evidenti ma continuerà a non esservi un sostanziale apprendimento.**



- Inizialmente **EVITARE di CADERE in POLEMICA**: rispondere alle domande in modo NEUTRO SENZA ACCETTARE LA POLEMICA E SENZA REAGIRE AI SEGNALI NON VERBALI NEGATIVI; FARE COMUNQUE MOLTI RILANCI PER FAVORIRE IL DIALOGO SUI CONTENUTI DELLA LEZIONE. Detto in poche parole: **IGNORARE LE PROVOCAZIONI E CONTINUARE IN MODO POSITIVO.**
- Se i problemi proseguono: inserire una PAUSA ed **ESPLICITARE CIO' CHE SI NOTA**, chiedendo ai corsisti di **DICHIARARE CHIARAMENTE EVENTUALI MOTIVI DI DISSENSO**. Le reazioni possono essere diverse: sia aggressive che rassicuranti. E' pero molto probabile che la **DINAMICA SOCIALE SI MODIFICH**.



Probabilmente emergerà una conflittualità aziendale. In questo caso è bene che il docente:

- **Ascolti con attenzione e pazienza** le argomentazioni (se apri non puoi scappare);
- **Dia tutto il tempo al gruppo per esplicitare il malessere;**
- **Eviti di schierarsi né nei confronti dell'azienda né dei corsisti;**
- **Segnali di non volere accettare il ruolo né di parafulmine né di portavoce;**
- Al termine ritorni al proprio ruolo di docente, ridefinisca gli obiettivi del corso e chieda ai partecipanti l'accordo a proseguire.

Facilmente il **PRINCIPIO DI REALTA'** porterà il gruppo ad un atteggiamento costruttivo.



NEL CONCRETO

- **Rispettare il partecipante aspettando con atteggiamento positivo che concluda la sua esposizione** (anche se si è già intuito il senso del discorso e anche se è un po' prolisso);
- Accreditare l'obiezione iniziando la risposta con qualche segnale di accettazione e comprensione;
- Evidenziare gli aspetti che si **condividono in ciò che ha detto** (possibile abbia detto solo cose sbagliate?);
- **Esporre il proprio punto di vista utilizzando parole differenti da quelle utilizzate nella prima formulazione a cui è seguita l'obiezione** senza ovviamente cambiarne il senso (a meno che lo si ritenga più corretto).

Differenza fra obiezioni e domande: il caso del DOMANDOLOGO

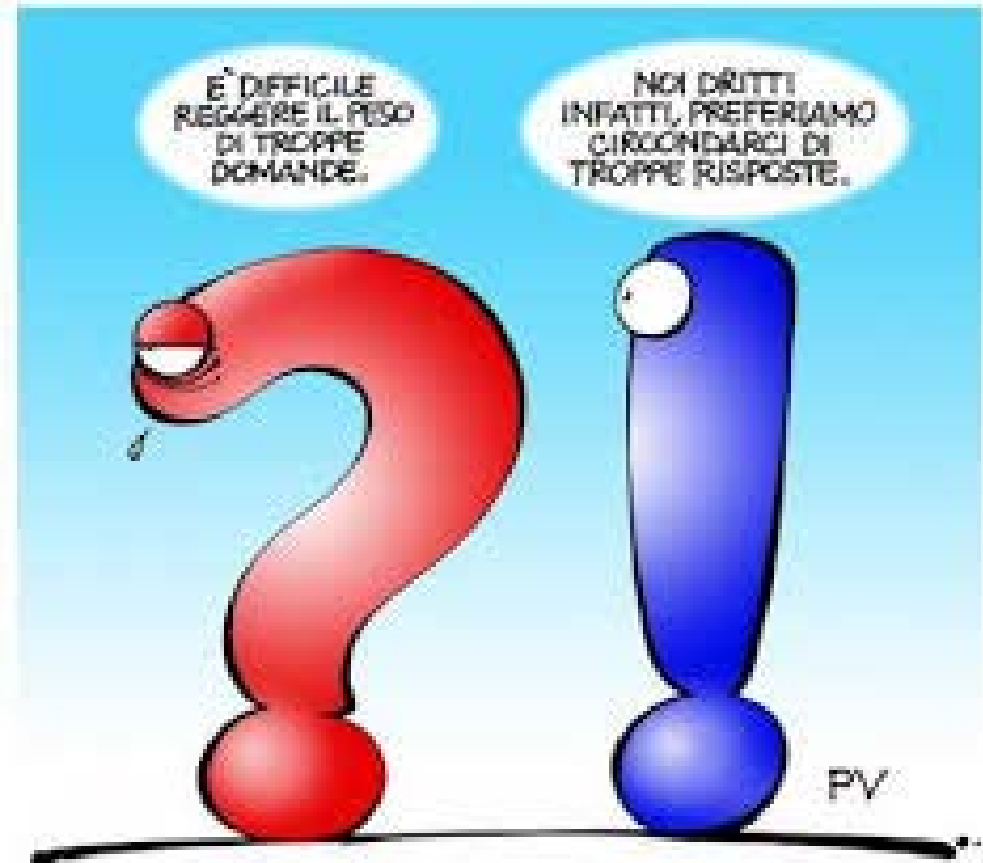
AIFOS safety expo | 2019

- Fa domande anche su argomenti semplici o secondari;
- Fra i partecipanti difficili è il meno problematico dato che l'unico disturbo che arreca è la frequente **INTERRUZIONE DEL DOCENTE**.

Dato che le domande sono un antidoto alla NOIA e **CREANO PARTECIPAZIONE** è **BENE CONSIDERARLO UN ALLEATO**.

Il docente può rispondere alle domande e poi rilanciare al gruppo: «Ci sono altre domande su questo tema?».

Spesso il **DOMANDOLOGO** è d'aiuto nel rompere il ghiaccio all'inizio e facilitare il processo di socializzazione.



- **Nel caso in cui le interruzioni divengono eccessive** (anche il gruppo inizia a provare disappunto) sarà sufficiente dare **risposte sempre più BREVI** o giungere a frasi del tipo: «**Mi scusi avrei necessità di concludere questo tema, ne caso se ci sarà tempo approfondiremo anche questa parte**».

QUANDO PENSI DI AVERE TUTTE
LE RISPOSTE, LA VITA TI
CAMBIA TUTTE LE DOMANDE..



- ❖ Brusciaglioni M., Per una formazione vitalizzante, Franco Angeli (2011)
- ❖ Castagna M., La lezione nella formazione degli adulti, Franco Angeli (2007)
- ❖ Colombo S., «Controdipendenti: istruzioni per l'uso!» in 78 Pagina N°3.

AiFOS
Associazione Italiana Formatori ed
Operatori della Sicurezza sul Lavoro

safety expo | 2019
18-19 SETTEMBRE / BERGAMO FIERA

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

www.aifos.it

