

come dirigere la discussione di un caso

OF 924

OEFFE

FAES - Centri di orientamento familiare

COME DIRIGERE LA DISCUSSIONE DI UN CASO

In questo documento non ci riferiremo ad aspetti già trattati in altri documenti. E' risaputo che cos'è un caso, come lo si elabora, come se ne prepara la discussione. Ci limiteremo alla fase della discussione: come guidarla e come valutarla.

1. A che cosa mira la discussione di un caso.

Per impostare bene l'argomento occorre precisare che la tecnica del caso è una modalità di discussione guidata, basata solitamente su un documento scritto. Il documento descrive una complessa situazione reale di relazioni umane, suscettibile di miglioramento. Nelle attività di orientamento familiare il caso si riferisce a situazioni familiari.

Come nelle altre modalità di discussione guidata, la tecnica del caso comporta un dialogo sistematico tra varie persone su una questione particolare, con fini di apprendimento.

La tecnica del caso, per sua natura, non si prefigge di dare informazioni. Per informare esistono delle tecniche più appropriate come, ad esempio, la conferenza, il simposio o la tavola rotonda.

La discussione guidata di un caso serve soprattutto per sviluppare alcune capacità e per modificare certi atteggiamenti dei partecipanti.

Vediamo alcune capacità suscettibili di sviluppo mediante questa tecnica:

- fare domande e ascoltare;
- analizzare e comprendere le varie situazioni;
- affrontare situazioni nuove con criteri operativi;
- prendere decisioni consigliate dalla prudenza;
- comprendere e avvalorare punti di vista differenti dai propri;
- scoprire e definire i problemi, facendone poi la diagnosi;
- trovare soluzioni ai problemi;
- stabilire delle priorità nella ricerca delle soluzioni.

La discussione di un caso permette anche di sviluppare atteggiamenti del seguente tipo:

- obiettività nell'esaminare e giudicare una situazione: saper distinguere tra fatti e opinioni, saper separare i fatti dalla loro carica interpretativa;
- riflettere e informarsi prima di decidere;
- essere flessibili per modificare il proprio punto di vista davanti alle opinioni degli altri;
- dimostrare ottimismo e fiducia nel raggiungimento dei risultati.

Queste capacità e questi atteggiamenti vengono sviluppati in aula allo scopo di applicarli poi nelle diverse situazioni familiari proprie e altrui.

Le due precedenti elencazioni di capacità e atteggiamenti costituiscono possibili obiettivi di carattere generale da conseguire con la tecnica del caso. Ma insieme a questi, ogni singolo caso permette di ottenere anche obiettivi particolari. Così, se un caso descrive l'esercizio dell'autorità in una famiglia, si deve stabilire qualche obiettivo in relazione a questo tema. Per esempio:

- scoprire che cos'è l'autorità per quei genitori;
- saper distinguere le forme corrette da quelle non corrette dell'esercizio dell'autorità in quella famiglia;
- riflettere sulle conseguenze che questo modo di esercitare l'autorità ha sui figli;
- considerare come si possono aiutare quei genitori a migliorare l'esercizio dell'autorità.

2. Il metodo per la discussione di un caso.

Ci sono vari metodi per la discussione di un caso. Bisognerà sceglierne uno in ogni circostanza in funzione delle diverse variabili: contenuto del caso, tipo di partecipanti, obiettivi da conseguire, stile personale del moderatore.

Non sembra conveniente adottare sistematicamente lo stesso metodo. Questo comportamento presenta diversi inconvenienti: frena il moderatore nello sviluppo delle sue capacità, rende difficile ottenere il meglio da ogni situazione, diminuisce l'interesse dei partecipanti.

Si elencano i diversi metodi di uso più frequente:

1. Fatti, problemi, soluzioni.
2. Fatti, problemi, cause dei problemi, soluzioni.
3. Fatti, domande su aspetti chiave della situazione, soluzioni.

Si può anche utilizzare uno qualunque dei metodi citati, ma su un piano sequenziale. Questo procedimento si può applicare ai casi che descrivono una realtà per tappe cronologiche. Ciascuna di queste tappe viene studiata e discussa separatamente.

Qualunque sia il metodo prescelto, è molto importante che il moderatore orienti la discussione in funzione degli obiettivi generali e particolari del caso. In nessun momento deve dimenticare che cosa vuole ottenere con quel caso e con quei partecipanti. Per far ciò si servirà di domande mirate nella stessa direzione degli obiettivi. Così, per esempio, tenendo presente gli obiettivi particolari sull'autorità in una famiglia, si potrebbero fare queste domande:

- Che cosa intendono questi genitori per "autorità"?
- Come la esercitano?
- Quale influenza sta avendo sui figli questo modo di intendere e di esercitare l'autorità?
- In che modo si potrebbero aiutare questi genitori a migliorare l'esercizio dell'autorità?

Le domande del moderatore sono lo strumento fondamentale per guidare la discussione del caso, giacché rendono possibili i progressi del gruppo in ordine agli obiettivi. Ecco alcune caratteristiche delle domande:

- Aperte: con un ampio margine per possibili e differenti risposte;
- Imperniate sull'informazione o sul contenuto specifico del caso;
- Con finalità differenti: provocare la partecipazione, stimolare l'apporto di fatti significativi, indagare su quali sono i problemi principali e sulle loro cause, invitare a proporre eventuali soluzioni, ecc.

La qualità delle domande è solo una chiave per raggiungere gli obiettivi; ma i membri del gruppo hanno anche bisogno di opportunità sufficienti per partecipare e di orientamento per farlo bene. Vediamo alcuni esempi.

Se il moderatore del caso soffre di protagonismo può incorrere in alcuni difetti che rendono difficile la partecipazione sia quantitativa che qualitativa;

- formulare le domande una di seguito all'altra, senza lasciare ai partecipanti il tempo necessario per pensare e per rispondere;
- accettare solamente le risposte che coincidono con la propria opinione, senza sottoporle a dibattito;
- rispondere direttamente alle domande formulate.

Viceversa, se il moderatore del caso è poco esigente con i partecipanti e accetta senza battere ciglio ogni tipo di opinioni, senza sottoporle alla critica del gruppo, si avranno risposte del tipo seguente:

- gratuite ("perché sì") senza che si spieghi su che cosa si fondano, senza argomentazioni;
- recise o estremistiche, prive di sfumature;
- che "ignorano" quello che altre persone del gruppo stanno dicendo sulla stessa questione;
- prive di qualsiasi riferimento con i dati del caso.

3. Il ruolo del moderatore

Il moderatore di un caso non trasmette idee e contenuti al gruppo di partecipanti; non ha una funzione istruttiva; non dà lezioni; non spiega né risolve il caso; non offre risposte e soluzioni.

Se agisse in questo modo si sostituirebbe ai partecipanti; impedirebbe loro di sviluppare le proprie capacità, di crescere come persone. In tali condizioni non si raggiungerebbero gli obiettivi propri del caso.

Il moderatore di un caso insegna guidando la partecipazione. Insegna ad analizzare le situazioni, a definire i problemi, a trovare le vie di soluzione, attraverso un dialogo guidato. Il dialogo si provoca e si mantiene vivo per mezzo delle domande. Bisogna che i partecipanti imparino attraverso scoperte personali. Si cerca anche di fare in modo che i contributi di ciascuno vengano utilizzati dagli altri.

Tra i compiti tipici del moderatore di un caso si possono mettere in evidenza i seguenti:

- scegliere un metodo di discussione e seguirlo costantemente;
- distribuire il tempo tra le differenti fasi della discussione e tenerne conto;
- mantenere l'attenzione del gruppo sulla situazione e sul tema evitando eventuali dispersioni;
- fare in modo che si trattino i punti più importanti della realtà studiata;
- ottenere che la discussione sia metodica e ordinata (procedere per settori; non discutere tutto insieme);
- esigere rigore, precisione, concretezza e realismo nelle varie affermazioni;
- collegare tra loro i contributi dei partecipanti;
- favorire tanto la comunicazione verticale (moderatore-partecipanti) quanto la comunicazione orizzontale (dei partecipanti tra loro);
- disciplinare l'uso della parola in modo che tutti possano parlare ed essere ascoltati. Si deve fare in modo che i partecipanti parlino uno alla volta. Si eviterà che alcuni monopolizzino la discussione o che interferiscano quando parlano gli altri;
- prevedere alcune pause per fare il bilancio parziale dell'andamento della discussione e per riportare i partecipanti sui binari rispetto alle mete e alle tappe ancora da percorrere;
- dare qualche informazione, in forma breve, sul tema trattato allo scopo di rialimentare la discussione. Questo si farà con discrezionalità secondo le necessità di ogni gruppo di partecipanti.

Esaminiamo ora alcuni suggerimenti relativi alle differenti fasi della discussione.

La fase dei fatti aiuta i partecipanti a conoscere meglio la situazione studiata, al fine di poter riferire ad essa la discussione successiva.

Partendo dalle domande del moderatore, i partecipanti apporteranno man mano i dati in modo informale. Il moderatore chiederà che i dati apportati si riferiscano agli aspetti più importanti della situazione. Farà in modo che i partecipanti distinguano tra fatti e opinioni o interpretazioni personali, e si atterrà ai fatti.

Nella fase dei fatti non conviene impostare o ammettere discussioni. E' raccomandabile annotare i fatti sulla lavagna. Si dovranno classificare i fatti, seguendo un criterio logico e scrivendo in modo leggibile.

Il moderatore procederà con rapidità e agilità, altrimenti questa può essere una fase noiosa, che oltretutto può togliere tempo alla discussione successiva.

Nella fase dei problemi si tratta di invitare i partecipanti a scoprire i problemi principali, a definirli e a indicarne le cause.

Per "problema" s'intenderà non solo una situazione limite o grave, ma anche qualunque situazione suscettibile di miglioramento, sebbene non sia problematica.

Nella fase delle soluzioni bisogna invitare i partecipanti a proporre soluzioni per ognuno dei problemi analizzati nella fase precedente.

Il moderatore deve sottoporre alla critica del gruppo ognuna delle soluzioni proposte. In questo modo si metteranno in evidenza eventuali difetti, come, per esempio, quando le soluzioni sono inapplicabili o poco realistiche. E' conveniente che il moderatore chieda di proporre soluzioni concrete, domandando che cosa si potrebbe fare, chi, quando e come. Si può anche distinguere tra soluzioni a breve, medio e lungo termine.

E' raccomandabile tener conto dei "punti forti" di ogni personaggio del caso, allo scopo di servirsene come fattori di soluzione. Conviene anche che i partecipanti siano consapevoli del valore piuttosto relativo di soluzioni uscite in così breve tempo da una discussione in aula senza una diretta conoscenza della realtà analizzata e con un'informazione incompleta.

4. Alcune capacità e qualità indispensabili per moderare un caso.

Il metodo del caso è uno strumento efficace nelle mani di un buon moderatore.

Il moderatore è il fattore principale della riuscita di questa tecnica.

Dirigere bene un caso è difficile. Richiede diverse capacità e molto allenamento sotto la guida e con la critica di qualcuno che ne abbia sufficiente conoscenza e esperienza.

Tra le capacità indispensabili vanno evidenziate le seguenti: fare domande, ascoltare, analizzare, sintetizzare, mettere in relazione.

Tra le qualità, si possono sottolineare queste:

- obiettività (saper vedere la realtà come essa è, senza deformarla);
- sagacia (saper scoprire subito che cosa sta succedendo e come si può rimediare);
- flessibilità e pazienza con i partecipanti;
- imparzialità (non difendere un personaggio nei confronti di altri, non polarizzare l'attenzione di alcuni partecipanti ignorando che anche gli altri vogliono partecipare, non prendere partito in una discussione tra due o più partecipanti, ecc.);
- rispetto (non imporre il proprio punto di vista, evitare possibili antipatie per alcuni partecipanti, ecc.);
- fiducia nelle capacità dei partecipanti di migliorare la situazione studiata.