

Vittoria Cesari Lusso

È intelligente ma non si applica

Come gestire i colloqui scuola-famiglia

Erickson

Indice

<i>Prefazione</i>	9
<i>Introduzione</i>	11
PARTE PRIMA Uno sguardo alle relazioni scuola-famiglia nella società moderna	
<i>Introduzione alla parte prima</i>	19
<i>Capitolo primo</i> Quando si dice società moderna...	21
<i>Capitolo secondo</i> Cosa è in gioco nelle relazioni interpersonali?	31
<i>Capitolo terzo</i> Due variabili fondamentali	49
PARTE SECONDA Quattro caselle e un largo ventaglio di casi	
<i>Introduzione alla parte seconda</i>	71
<i>Capitolo quarto</i> Casella tutto OK: non ci sono particolari difficoltà e c'è fiducia, ma...	77
<i>Capitolo quinto</i> Altrove è meglio	85
<i>Capitolo sesto</i> Attrezziamoci per cooperare	89
<i>Capitolo settimo</i> Bisogno di litigare	129

<i>Capitolo ottavo</i>	
Quinta casella fuori schema	145

PARTE TERZA Cornici e contratti

<i>Capitolo nono</i>	
Ingredienti potenzialmente utili per la riuscita del colloquio	159
<i>Bibliografia</i>	169
<i>Appendice</i>	173

Prefazione

Numerose ricerche confermano che una buona collaborazione tra genitori e scuola è un fattore importante del successo scolastico dei bambini. Tanto più la comunicazione tra genitori e insegnanti è interattiva e partecipativa, tanto migliori potranno essere l'impegno e il relativo rendimento degli allievi.

I cambiamenti sociali, economici e culturali, il rapido sviluppo dei mezzi tecnologici di comunicazione e dei saperi in ogni campo hanno messo la scuola di fronte a nuove problematiche, a nuove sfide, che spingono gli insegnanti alla costante ricerca di nuove risorse sul piano didattico, pedagogico e relazionale.

A partire dalla scuola dell'infanzia e in modo più evidente alla scuola primaria, i genitori chiedono di essere costantemente informati sull'evoluzione degli apprendimenti dei propri figli. Si avverte pertanto un bisogno crescente di incontri, colloqui e scambi tra docenti e famiglia.

Per questi motivi, nell'ambito di un progetto di revisione delle modalità di comunicazione della valutazione ai genitori nel settore primario della scuola del Cantone Ticino, è stato introdotto un colloquio individuale obbligatorio con tutte le famiglie e i rispettivi docenti per la consegna della valutazione prevista a gennaio. Questa nuova modalità è stata accompagnata anche da una formazione dei docenti per quanto riguarda la gestione dei colloqui e la comunicazione scuola-famiglia in generale.

Il libro è la testimonianza del lavoro di tutti gli operatori protagonisti della scena scolastica, nonché della passione

dell'autrice nel raccogliere e diffondere i vissuti e le riflessioni legati al tema della comunicazione.

Auspichiamo che questo libro possa diventare un complemento alla formazione ricevuta e soprattutto uno spunto per ulteriori riflessioni e approfondimenti all'interno degli Istituti scolastici.

Leonia Menegalli, Ufficio delle Scuole comunali Cantone Ticino
Giancarlo Bernasconi, ispettore scolastico

A nome del gruppo di accompagnamento del progetto
«Comunicazione ai genitori»

Introduzione

Come è nato questo libro?

Si può dire che il primo seme di questo libro sia stato gettato nell'agosto 2008 nel corso di una riunione tenuta nel bar della stazione ferroviaria della ridente e turisticamente attrattiva città di Lucerna (se qualche lettore non la conosce, lo incoraggiamo a visitarla). Lucerna era stata scelta come punto d'incontro non per le sue amenità paesaggistiche, ma unicamente perché si trovava a metà strada tra i domicili dei vari partecipanti all'appuntamento. Partecipanti che, manco a dirlo, quel giorno non misero piede fuori dalla stazione. Nessuno di loro infatti era andato in quel luogo per scopi turistici, ma unicamente per discutere un futuro progetto destinato ai docenti primari del Cantone Ticino e mirante a rafforzare la qualità della comunicazione tra scuola e famiglia. Il progetto s'inseriva in un quadro più vasto di sperimentazione di nuove modalità di valutazione degli allievi della scuola primaria (Menegalli, 2010). All'incontro erano presenti un piccolo gruppo di direttori e ispettori scolastici e io, in qualità di responsabile *in pectore* del percorso formativo che sarebbe stato offerto al corpo docente in materia di comunicazione scuola-famiglia.

Tre sfide furono subito chiare: come organizzare incontri di formazione continua per un numero decisamente elevato di persone sapendo che essi sarebbero stati forzatamente limitati a pochissimi pomeriggi? Come trasformare in risorsa

il vincolo dell'eterogeneità dei partecipanti (dal punto di vista delle conoscenze, delle competenze e delle esperienze in materia di comunicazione con le famiglie)? Come trovare punti di convergenza tra ciò che l'esperto in comunicazione può apportare e ciò che può risultare concretamente utile per i partecipanti?

Una scelta si impose allora: dare al percorso un carattere di formazione-ricerca-condivisione. La parte di ricerca sarebbe consistita nella raccolta, attraverso momenti preliminari e intermedi, di testimonianze di docenti su esperienze vissute in occasione di incontri con i genitori. L'aspetto formazione-condivisione si sarebbe basato sull'analisi di tali dati, sulla restituzione degli elementi salienti emersi nonché sulla lettura delle dinamiche relazionali e comunicative in gioco alla luce delle attuali conoscenze in materia. Sotto questo aspetto le testimonianze e le «buone pratiche» descritte sarebbero state quindi riorganizzate e ricondotte a schemi concettuali e quadri teorici al fine di valorizzarne il contenuto intrinseco di conoscenze e capacità.

È così che man mano che il percorso programmato si snodava e prendeva forma concreta, i partecipanti sono stati sollecitati a più riprese a testimoniare le loro pratiche in materia di comunicazione esprimendo (in generale per iscritto, ma non solo) esperienze di colloqui con genitori, difficoltà e soluzioni. È ancora così che in quanto responsabile del percorso formativo sono stata chiamata, di volta in volta, ad assumere diversi ruoli: di ricercatrice che raccoglie e analizza i dati forniti dai docenti, di attenta ascoltatrice delle aspettative e delle idee dei responsabili scolastici, di studiosa che cerca di mettere in luce i complessi fenomeni in gioco nella relazione insegnante-genitore, di animatrice di momenti di analisi di pratiche comunicative quotidiane a scuola, di formatrice che propone piste operative per meglio gestire le situazioni più problematiche, di redattrice che mette per iscritto i risultati del lavoro in modo da renderli più visibili e condivisibili.

Ed è così infine che hanno cominciato a prendere forma documenti di sintesi da presentare agli incontri collettivi. Documenti che via via si arricchivano grazie ai commenti, favorevoli e/o critici, che seguivano gli incontri. È nata così una prima pubblicazione sotto forma di fascicolo (Cesari Lusso, 2009). Mettere «nero su bianco» il percorso intrapreso e le proposte affiorate ci è infatti apparso fin da subito un mezzo necessario per soddisfare concretamente l'esigenza di condividere il capitale di esperienze e riflessioni emerse.

Tale fascicolo fornisce ora una certa quantità di materia prima al presente testo, che si avvale però anche di altri dati raccolti nel corso di numerose ulteriori attività di ricerca-aggiornamento che ho avuto l'occasione di condurre in altre regioni della Svizzera.

In sintesi, quindi, nel redigere questo libro ho attinto a quattro principali fonti di ispirazione:

1. gli innumerevoli casi da me osservati e raccolti nel corso delle mie attività di ricercatrice, docente all'università, consulente e formatrice di docenti e formatori operanti in campi diversi;
2. i frequenti scambi avuti con responsabili di istituzioni formative (dirigenti scolastici, ispettori, quadri superiori), in particolare in occasione dei miei interventi nel quadro del Master professionalizzante per dirigenti di istituzioni formative organizzato in seno all'Università della Svizzera italiana, nonché in occasione di altri incontri di lavoro;
3. le testimonianze scritte e orali degli insegnanti, in particolare di quelli che hanno partecipato alla fase sperimentale del progetto ticinese *Comunicazione ai genitori* (si veda l'elenco delle scuole in appendice);
4. la letteratura contemporanea sui processi e sulle dinamiche in gioco nelle relazioni e nella comunicazione, in particolare in contesti educativi. Nella bibliografia ho citato gli autori e i titoli a cui faccio direttamente ed esplicitamente riferimento, ben cosciente che tali citazioni peccano certamente

per difetto, in quanto vi è sempre il rischio di scordare una parte delle proprie fonti di ispirazione. Chiedo venia in anticipo per queste mie eventuali dimenticanze, che spesso (paradossalmente ma non troppo) stanno a indicare che le idee di taluni autori sono così profondamente integrate nei miei pensieri e nel mio essere da indurmi a credere di esserne la fonte.

A cosa vuole servire questo libro?

Insieme con i colleghi direttori, ispettori e docenti con cui ho avuto il piacere di collaborare in questi anni tengo a dire in modo chiaro e diretto che questo testo intende essere una «base-concreta-di-discussione» per le scuole e per il corpo docente sulle implicazioni, sulla qualità e sulle modalità di gestione della comunicazione tra scuola e famiglia. Queste pagine non vanno quindi considerate come un prodotto compiuto ed esaustivo, bensì come una trama di cui ogni singolo docente e ogni singola scuola e istituto può servirsi per confezionare la propria tela comunicativa e relazionale. Sottolineo con forza tale aspetto non tanto per evitare gli inevitabili commenti critici del tipo «Questo lo sapevamo già, questo manca, questo lo direi in modo differente, ecc.», ma per meglio precisare la natura e gli scopi del lavoro, che si propone dunque di:

- essere di ausilio ai *neo-docenti* nel gestire in modo costruttivo, anche nei casi più complessi, la comunicazione e le relazioni con i genitori dei loro allievi, nelle molteplici occasioni di incontro;
- promuovere la condivisione delle conoscenze e abilità che i docenti *esperti* mettono in campo nei contatti con i genitori, formalizzandole in modo da renderle visibili e fruibili;
- potenziare il lavoro di *integrazione* tra le conoscenze e gli strumenti concettuali di analisi, da un lato, e l'agire quotidiano, dall'altro. Affinché un professionista continui ad alimentare

il proprio sentimento di autoefficacia, come direbbe Bandura (2000), non deve solo limitarsi a «vivere le esperienze» ma ha bisogno di approfondirle continuamente attraverso un lavoro riflessivo supportato da domande quali: perché ha funzionato? Perché non ha funzionato? Quali conoscenze mi aiutano a capire meglio ciò che succede? Operativamente, come posso arricchire le mie modalità di intervento?

– favorire la crescita della *cultura della comunicazione* a scuola.

E i genitori?

In questo testo i genitori appaiono solo nelle vesti di coloro di cui si parla in quanto interlocutori degli insegnanti e non come testimoni diretti delle loro esperienze. Si può ragionevolmente fare l'ipotesi che anche per i genitori accada ciò che si verifica per i docenti: la maggior parte dei colloqui e contatti tra scuola e famiglia si svolgono in modo soddisfacente, benché non manchino singoli casi di insoddisfazione. D'altronde è anche possibile che una parte dei genitori disponga oggi di competenze comunicative o di doti di sano buon senso superiori a quelle di questo o quell'insegnante. In tali casi sono spesso i genitori ad accollarsi il delicato lavoro di tessitura per coltivare al meglio la relazione con chi si occupa dei loro figli a scuola e per creare le condizioni di base necessarie alla cooperazione. È la situazione ad esempio di cui mi ha recentemente parlato una direttrice che ha assistito come osservatrice a un colloquio maestra-mamma a proposito del litigio di due allieve. Mentre la maestra raccontava l'accaduto in modo emotivamente confuso, facendo unicamente uso di commenti generici, la mamma ha saputo comprendere tale emotività e intervenire in modo da aiutare l'insegnante a descrivere i fatti con più chiarezza e pacatezza, così da poter ragionare assieme sul da farsi.

Insomma, sebbene la natura di questo lavoro ci abbia portati a concentrarci sul punto di vista degli insegnanti, in

quanto professionisti della scuola, ciò non significa dimenticare che alla qualità del dialogo scuola-famiglia contribuiscono entrambe le parti.

Struttura del testo

Il testo si articola in tre parti:

- la prima è dedicata a uno sguardo generale su alcuni fenomeni salienti che caratterizzano le moderne società, alle loro ricadute sulla relazione scuola-famiglia, nonché all'analisi di alcuni fattori chiave che caratterizzano i processi relazionali e comunicativi;
- la seconda presenta un ampio ventaglio di situazioni concrete. Ogni situazione è introdotta da un *siparietto*, ovvero da una scenetta che illustra un caso con valore paradigmatico, ed è seguita da commenti che mettono in evidenza i processi affettivi e relazionali in gioco, nonché le competenze comunicative alle quali i protagonisti hanno fatto appello;
- la terza è dedicata alle condizioni generali che favoriscono la buona riuscita dei colloqui docenti-genitori.

Avvertenza: per non appesantire eccessivamente il testo ho rinunciato in generale a usare la doppia forma femminile e maschile nel riferirmi ad allievo/allieva, bambino/bambina, maestra/maestro, ecc.

Quinta casella fuori schema

Cattivi compagni?

«Parlo alla mamma di un paio di problemi di comportamento di suo figlio Kevin (è spesso distratto e intento a trafficare con aggeggi vari insieme ai compagni) e vedo che non mi ascolta. Mi accorgo che il suo pensiero è altrove» racconta la maestra Monteverdi. Poi aggiunge: «Allora faccio una pausa e la mamma, paradossalmente più catturata dal mio silenzio che dalle mie parole, mi dice con un tono tra l'accorato e il velatamente polemico che non è Kevin il "cattivo" ma al contrario è una vittima di certi compagni di classe che non lo lasciano lavorare in pace».

E poi continua: «Inoltre, mio figlio mi dice che la maestra finisce sempre per riprendere lui perché gli altri sono più furbi e lo tormentano mentre l'insegnante non li vede. Penso proprio che ciò che dice Kevin sia vero, poiché anche un papà ha notato questi stessi compagni prendere pesantemente in giro un allievo più piccolo nel tragitto casa-scuola, chiamandolo puzzone, verme, rospo».

La maestra Monteverdi comincia a preoccuparsi. Prevedeva un colloquio se non di tutto riposo almeno non troppo problematico, mentre adesso si accorge che addirittura sta emergendo una storia... — come chiamarla? — di presunto bullismo.

Quali dinamiche affettive e relazionali mette in gioco un tale siparietto?

In questo siparietto sono i timori a emergere in primo piano: il timore della mamma che il figlio possa essere vittima di soprusi da parte di alcuni compagni, timore aggravato anche dalla testimonianza del papà di cui si parla, che rende ancora più credibile la versione di Kevin. Inoltre, la genitrice ha probabilmente la preoccupazione di fornire alla maestra la sua versione dei fatti senza nuocere alla qualità delle relazioni in gioco. A sua volta la maestra non può fare a meno di inquietarsi di fronte a un racconto che parla di spiacevoli forme di subdolo bullismo da parte di alcuni suoi allievi.

A quali competenze relazionali e comunicative il docente è chiamato a fare appello?

Per un docente è inevitabilmente un ulteriore fattore di complicazione e stress scoprire che nella propria classe ci sono allievi che molestano altri allievi. Magari fino ad allora pensava che fosse una cosa che accade solo ad altri colleghi e in altre classi. E invece no. Improvvisamente c'è un problema in più da gestire e altre energie da spendere, oltre a quelle assorbite dall'insegnamento, dalla preparazione e aggiornamento, dalle relazioni con i genitori, dalle riunioni, ecc.

Oltretutto si tratta di una dimensione che sfugge al suo controllo, poiché gli autori degli sgarbi pare si guardino bene dall'attaccare la vittima in sua presenza.

Che fare?

In un primo tempo è opportuno dire ai genitori che, tenuto conto delle informazioni da loro fornite, si terranno le antenne in stato di allerta per captare meglio il problema.

Questa fase è importante, sia per rassicurare i genitori, sia per raccogliere elementi che permettano di capire meglio se siamo in presenza di:

- preoccupazioni eccessive formulate da genitori iperprotettivi che incoraggiano nei figli atteggiamenti di costante vittimismo;
- reali sbeffeggiamenti crudeli da parte di compagni che usano l'arma dei nomignoli offensivi e dell'insulto nei confronti di altri bambini per sentirsi superiori e mascherare così le loro profonde insicurezze infantili;
- inaccettabili fenomeni di vessazione nei confronti dei più deboli (il cosiddetto bullismo) che occorre prendere molto sul serio.

Nel secondo e terzo caso, è utile prevedere una incisiva azione educativa, che contempi una serie di attività mirate da svolgere in una o più classi. Questo perché da un lato le vittime si sentono sole e indifese, e spesso hanno paura di chiedere aiuto, e dall'altro coloro che rendono la vita difficile ai compagni vanno aiutati ad abbandonare incivili comportamenti da «duro» imparando a distinguersi non a spese degli altri, ma attraverso l'impegno e modelli di comunicazione basati sul rispetto. Tale azione dà risultati ancora migliori se è condotta a livello di tutto l'istituto e coinvolgendo anche i genitori. Ottimi spunti possono essere trovati a questo proposito nel manuale di autodifesa positiva per gli alunni, di Mario Di Pietro e Monica Dacomo (2005), *Fanno i bulli, ce l'hanno con me...* Il testo suggerisce ai bambini che si sentono presi di mira l'uso di strumenti semplici per imparare a difendersi in modo positivo, per affrontare i bulli con tattiche non violente, oppure per spiazzarli con risposte astute e inaspettate. Il manuale è una risorsa utile anche per gli insegnanti nel lavoro in classe sia con le «vittime» sia con gli «aguzzini».

Problemi familiari privati che entrano nella scuola

A volte il problema della fiducia si pone al contrario: c'è un eccesso e non una carenza! Ciò accade ad esempio quando i genitori colgono l'occasione del colloquio con l'insegnante anche per confidare problemi personali e familiari che esulano dalle tematiche scolastiche.