

Quando insegnanti e genitori si parlano...

di Vittoria Cesari Lusso*

Cominciamo da tre testimonianze di docenti a proposito d'incontri avuti con genitori di allievi:

"Vi è stato un dialogo interessante dove sono state poste delle domande mirate da parte dei genitori, in un'atmosfera calma e costruttiva."

"La mamma ha dimostrato di essere d'accordo con me. Non me l'aspettavo in quanto in un colloquio precedente era stata piuttosto sulla difensiva e aggressiva"

"I genitori sono sempre polemici e aggressivi"

Queste tre citazioni, selezionate tra le diverse centinaia raccolte nel quadro del progetto formativo per docenti di scuola elementare "Gestione del colloquio con i genitori", illustrano bene tre tipologie di atmosfere comunicative che i docenti possono vivere nei contatti con i genitori. Si tratta di atmosfere che si possono qualificare nell'ordine come: stabilmente serene; passibili di evoluzione; problematiche.

Dal punto di vista quantitativo, la prima categoria rappresenta fortunatamente la larga maggioranza delle situazioni. In questi casi, la comunicazione con i genitori si svolge secondo i principi di cooperazione e rispetto reciproco, in un'atmosfera calma e serena.

La seconda è anch'essa assai frequente. In questa classe di situazioni il barometro della qualità della comunicazione non indica costantemente "bello e stabile" come nel primo caso, ma segnala passeggiare turbolenze. L'aspetto interessante è costituito

dunque dai meccanismi e dalle condizioni che permettono tali dinamiche evolutive.

La terza categoria è largamente la meno numerosa. Tuttavia dato il suo carattere problematico, accaparra una grande quantità di energie mentali ed emotive. In effetti, bastano singoli casi per generare forti dosi di stress nei docenti e malessere professionale.

A tale categoria è stata quindi dedicata particolare attenzione nel corso del percorso formativo sperimentale proposto a circa 160 docenti della scuola elementare ticinese tra il 2008 e la fine del 2009.

Gli orientamenti metodologici del progetto formativo

Quando il gruppo di lavoro "Comunicazioni ai genitori"¹ mi ha proposto di intervenire come esperta in materia di comunicazione interpersonale per animare il suddetto percorso formativo, due sfide sono apparse subito evidenti:

- come tentare di trovare un punto di convergenza tra ciò che "l'esperto può apportare" e "ciò che può risultare utile per i docenti-partecipanti"?
- come tener conto del fatto che "il pubblico" è formato da persone le cui esperienze, conoscenze e pratiche professionali in materia di gestione della relazione scuola-famiglia sono altamente eterogenee?

Per tentare di rispondere a tali sfide, il percorso metodologico si è articolato secondo una metodologia che mi pia-

ce definire di "formazione interattiva". Essa intreccia le testimonianze dei partecipanti con le risorse concettuali e operative di cui l'esperto si fa portatore. In altri termini mentre le tradizionali lezioni uni-direzionali si basano sulla figura di partecipante-ascoltatore, da un lato, e di "docente-relatore", dall'altro, nel caso di "formazione interattiva" il dispositivo prevede forme di scambio tra le due parti, anche in presenza di un elevato numero di partecipanti. I ruoli cambiano dunque. Il partecipante è sollecitato a diverse riprese a far sentire la sua voce, esprimendo (in generale per iscritto) il suo vissuto, le sue domande, le sue idee e le sue soluzioni. L'esperto da parte sua non si limita all'esposizione di quadri teorici, ma diventa, di volta in volta, il ricercatore che raccoglie e analizza i dati forniti dai docenti, lo studioso che cerca di mettere in luce i complessi fenomeni in gioco nella relazione insegnante-genitore, l'animatore di momenti di analisi di pratiche comunicative quotidiane a scuola, il formatore che propone piste operative per meglio gestire le situazioni più problematiche, l'autore che mette per iscritto i risultati del lavoro in modo da renderli più visibili e condivisibili.

Concretamente le tappe del percorso sono state:

- raccolta delle testimonianze dei docenti in merito a due tipologie di esperienze: esempi di colloqui risultati particolarmente problematici; esempi di colloqui soddisfacenti e indicazione dei relativi criteri che hanno permesso di definirli come tali;
- due conferenze indirizzate a tutti i docenti;
- incontri di zona di analisi e supervisione collettiva di singole situazioni problematiche, nonché di raccolta di ulteriori testimonianze;
- redazione di un documento di sintesi: "Piccola guida sulla gestione dei colloqui con la famiglia, ispirata alle esperienze dei docenti stessi" (Cesari Lusso, 2009);
- conferenza di sintesi finale.

Repertorio di casi

Quali sono i problemi più frequentemente incontrati dai docenti?

I dati raccolti hanno permesso di co-

Foto TiPress/C.R.



struire un repertorio di casi che mette in evidenza una serie di situazioni che richiedono particolari abilità comunicative e relazionali da parte dei docenti.

Nel quadro di questo articolo mi limito a citarne qui di seguito due a titolo di esempio, nella speranza che ciò stimoli il desiderio dei lettori di immergersi nella lettura dell'intera guida sopra citata.

I diverbi che possono nascere tra adulti a causa del contrasto tra il comportamento dell'allievo a scuola e a casa

I genitori sono spesso stupiti quando la descrizione fatta dall'insegnante dà loro un'immagine diversa del proprio figlio rispetto a quella casalinga. Del pari, all'insegnante appare in genere alquanto strano che, a detta dei genitori, a casa un dato allievo si comporti in modo diametralmente opposto rispetto a scuola. Ad esempio una docente testimonia: «*La Signora mi interrompeva spesso dicendo una frase del tipo "che strano a casa dice...fa...non fa..."*».

Come spiegare il fenomeno? Si tratta di reincarnazioni del protagonista del celebre romanzo di Robert Louis Stevenson "Lo strano caso di dottor Jekyll e mister Hyde"? Personaggio che - ricordiamolo - dopo aver ingerito una pozione dagli effetti straordinari subisce trasformazioni che fanno emergere una sorta di seconda natura, e si ritrova così con una doppia identità. La prima è quella originaria di Henry Jekyll, il dotto scienziato, elegante e raffinato gentiluomo, di buoni principi morali e solidale con i suoi concittadini. La seconda identità, che era sempre rimasta nascosta, è quella di mister Hyde, dall'aspetto ripugnante e malvagio, che mette le proprie energie al servizio del male, assecondando la propria inclinazione egoistica e asociale.

Il romanzo di Stevenson, attraverso il racconto di un caso così estremo, ci apre gli occhi sulla complessità degli esseri umani e sui conflitti interiori sempre presenti tra istinti primitivi, da un lato, e aspirazioni elevate e nobili, dall'altro. L'educazione in fondo non è altro che un lungo e interminabile processo di contenimento degli istinti più asociali e di contestuale sviluppo di ideali, credenze, comportamenti "civilizzati".



Foto TiPress/D.A.

Passando ora dal romanzo alla vita quotidiana a scuola, potremmo dunque dire che nella maggior parte degli allievi si annida sia la parte "angioletto" sia la parte "diavoletto".

La domanda che possiamo allora porci è: in quali contesti e in quali situazioni emerge l'uno o l'altro aspetto? Ecco alcune ipotesi che possiamo formulare.

È possibile che si sia in presenza di un effetto di "naturale" reazione al contesto: per quanto concerne il comportamento, l'allievo sa che in classe vigono le regole necessarie al buon funzionamento di tutto un gruppo (ascoltare la maestra, parlare uno alla volta, adattarsi ai ritmi e alle esigenze di un collettivo, rispettare il materiale a disposizione, ecc.); mentre una parte dei genitori a casa investe meno energie in determinate regole, visto che non si tratta di gestire una ventina di bambini, ma uno o due soltanto. Sul piano dell'apprendimento, è plausibile poi che ci siano bambini che riescono meglio a casa, ad esempio nella lettura, poiché usufruiscono di contesti più tranquilli e di tutta l'attenzione di mamma e papà, mentre a scuola si sentono più bloccati per effetto della vita collettiva.

Un'altra ipotesi, è il manifestarsi di un "istinto di difesa" dei genitori nei confronti delle proprie creature, e nei confronti di se stessi come educatori. Ci sono genitori che d'istinto, appunto, reagiscono respingendo al mittente tutte le critiche concernenti i figli, le quali suonano inoltre indirettamente alle loro orecchie come biasimi nei

confronti del loro ruolo. Tuttavia, quando alle persone viene concesso un po' di tempo, la reazione lascia sovente il posto ad atteggiamenti più riflessivi. È come se, in questi casi, i genitori avessero bisogno di una battuta di arresto per "digerire" la delusione e portare avanti il processo di lutto dell'immagine del "figlio ideale". In effetti, succede spesso, come mostrano le testimonianze dei docenti, che in un secondo momento, i genitori non solo siano disposti ad accettare i limiti della propria prole, ma si dimostrino grati all'insegnante di "aver fatto il suo mestiere" e diventino molto collaborativi nella ricerca di un "percorso da effettuare in comune nell'interesse dei bambini".

Il grande (e unico?) rischio di tutte le situazioni citate è che ciascuna delle parti (docente, mamma, papà) pretenda di detenere la verità e inizi così una vera e propria scalata verbale per dimostrare che l'altro ha torto, che mente spudoratamente, che fa male il suo mestiere. Tutti messaggi irricevibili dagli interlocutori!

Il disagio generato da critiche formulate in modo aggressivo

I molti manuali sulla "comunicazione positiva" sono pieni di buoni consigli su come reagire quando ci vengono mosse delle critiche e come trasformare tali momenti frustranti in occasioni di crescita personale e relazionale.

Si tratta di una delle classiche cose più facili a dirsi che a farsi! Anche quando sappiamo che la critica è giustificata,

non è facile ammettere di non essere perfetti! Non è facile soprattutto accettare che l'interlocutore assuma il ruolo di "giudice" o "maestro" o di "padre e madre" che ci giudica, ci valuta, ci fa la predica e ci dice cosa è bene e cosa non è bene fare!

A seconda dei casi, ci sentiamo attaccati nella nostra identità di adulto o nella nostra dignità professionale, e punti nel nostro orgoglio.

Insomma, prendiamo la critica come un attacco diretto contro la totalità del nostro essere.

E allora ci innervosiamo, arrabbiamo, infuriamo, incavoliamo...

La collera diventa la nostra principale consigliera e ci spinge a rispondere per le rime. Anzi ci induce a non lasciare neanche terminare l'altro di parlare e a salire sulle barricate sparando frasi difensive e/o offensive.

Il che ci fa sentire un po' meglio sul momento, ma deteriora fatalmente la relazione. Se si tratta di relazioni occasionali, pazienza! Ma se si tratta di relazioni che fanno parte del nostro quotidiano professionale, vale la pena di prendere qualche saggia precauzione. Evidentemente vi sono critiche che in fondo in fondo ci paiono giustificate, e altre invece che sentiamo profondamente ingiuste, come quando ci accusano di cose a cui siamo completamente estranei, ci attribuiscono errori senza cognizione di causa, se la prendono con noi perché non osano farlo con i diretti responsabili, ecc.

Vi sono poi critiche che vengono formulate civilmente e altre che somigliano a scariche rabbiose. Vediamo cosa fare nei due casi.

Se le critiche sono civili e giustificate è utile abituarsi gradualmente ad accettarle, magari con una battuta del tipo "Accidenti, mi sto proprio convincendo di non essere perfetto"; oppure "Mi ci vorrà una seconda vita per rimediare a tutti gli errori che ho fatto in questa"; oppure ancora "A volte si deve agire sotto stress, e si usano mezzi non sempre felici (come fare rimproveri umilianti)"; o "ci penserò", eccetera.

Occorre poi assicurarsi di aver ben compreso il messaggio e cominciare a pensare come fare meglio in una prossima occasione. La migliore consolazione di fronte ad una critica è accorgersi che ci serve per continuare a evolvere e imparare.

Se invece ci troviamo in presenza di comportamenti aggressivi, è importante:

- pensare che non siete voi i responsabili dell'aggressività dell'interlocutore, la sua reazione gli appartiene. In altri termini "non sta parlando di voi" ma di "se stesso"; oppure pensare che probabilmente la collera è frutto di timori per la riuscita di suo figlio o figlia;
- chiedere di riformulare la critica in modo più costruttivo;
- se sentite dell'aggressività in voi stessi nei confronti di un determinato genitore, ricorrete alla presenza di un collega durante i colloqui e preparate con cura l'incontro;
- se inaspettatamente il genitore diventa aggressivo, prendete un po' di distanza (fisicamente e intellettualmente); prepararsi a dire che può succedere di alterarsi, e che in tali casi non vi sono le condizioni per uno scambio costruttivo; chiedere se sussistono dei timori che alimentano la sua collera ("Vedo che c'è aria di temporale, quali sono le preoccupazioni che gonfiano i nuvoloni?"); ascoltare a fondo la risposta e riformulare a specchio cosa avete inteso; proporre nell'interesse di tutti di "ripartire su altre basi", magari in un altro momento, per evitare il rischio di comportarsi come dei nemici invece che alleati per il bene dell'allievo ("Non sono suo nemico ma alleato. Abbiamo la stessa meta");
- in quest'ultimo caso, usare un tono di voce piuttosto deciso, specialmente all'inizio. In effetti un tono troppo tranquillo e pacato viene facilmente interpretato come atteggiamento di non riconoscimento della collera o di superiorità e innervosisce ulteriormente la controparte;
- se l'aggressività si traduce in critiche e atteggiamenti inaccettabili è più che legittimo reagire con fermezza: "Le cose che lei dice e il modo con cui le dice mi paiono inaccettabili, mi è difficile restare calma, propongo un rinvio..."

In sintesi per terminare...

Mi sembra importante sottolineare che in materia di sviluppo di competenze comunicative è necessario focalizzarsi su esempi concreti. È solo

l'esempio concreto (chi dice? che cosa? e come?) che ci permette di capire meglio i processi e i meccanismi in gioco, ed è solo passando attraverso modi concreti alternativi di argomentare e di esprimersi che la qualità della comunicazione può effettivamente migliorare. In altri termini, *ciò che conta veramente per coltivare la qualità delle relazioni e della comunicazione non è tanto quello che sappiamo, ma come applichiamo al quotidiano quello che sappiamo!*

Testi di approfondimento

Cesari Lusso V. (2005), *Dinamiche o ostacoli della comunicazione interpersonale*, Trento, Edizioni Erickson.

Cesari Lusso V. (2005), *La comunicazione docenti-discenti: le otto sfide del «tentare comunque di capirsi»*, Psicologia dell'educazione e della formazione, 3/2005, pp. 373-392, Edizioni Erickson.

Cesari Lusso V. (2007), *Se Giulietta e Romeo fossero invecchiati assieme*, Trento, Edizioni Erickson.

Cesari Lusso, V. (2009), *Quando insegnanti e genitori si parlano. Piccola guida sulla gestione dei colloqui con la famiglia, ispirata alle esperienze dei docenti stessi*, Bellinzona: Ufficio delle scuole comunali.

Di Pietro M. e Rampazzo L. (1997), *Lo stress dell'insegnante*, Trento, Edizioni Erickson.

Di Pietro M. e Dacomo M. (2005), *Fanno i bulli, ce l'hanno con me... Manuale di autodifesa per gli alunni*, Trento, Edizioni Erickson.

Fiorenza A. e Nardone G. (1995), *L'intervento strategico nei contesti educativi*, Milano, Giuffrè.

Fiorenza A. (2000), *Bambini e ragazzi difficili*, Milano, Ponte alle Grazie.

Watzlawick P. (1989, trad. it.), *Istruzioni per rendersi infelici*, Milano, Feltrinelli Editore.

Watzlawick P. (1991, trad. it.), *Il codino del barone di Munchhausen. Ovvero: psicoterapia e realtà*, Milano, Feltrinelli Editore.

Watzlawick P., Helmick Beavin J. e Jackson D. D. (1971, tr. it.), *Pragmatica della comunicazione umana*, Roma, Astrolabio.

Wittezaele J.-J. (2003), *L'uomo in relazione*, Milano, Ponte alle Grazie.

Nota

1 Cfr. nota 1 a pagina 2.

Per maggiori informazioni sull'autrice di questo articolo e per indirizzare alla stessa eventuali graditi commenti, è possibile consultare il sito www.vittoria-cesari-lusso.ch e utilizzare l'indirizzo elettronico ucesari@worldcom.ch

* Docente presso l'Università della Svizzera italiana