



A scuola e in famiglia

Comunicare, comunicare, comunicare

di Elena Mosa, INDIRE, Firenze

Clima, comunicazione, empatia sono le parole chiave che emergono con chiarezza dal contributo di Provenzani e Vallisa, maestre di vita, oltre che di alfabeto, al fianco delle famiglie.

Il caso da loro raccontato mette in luce i contorni di una proficua alleanza educativa che nasce proprio nel momento critico quale, ad esempio, quello della gestione del disagio. Per comprendere come valorizzare le capacità di F., bambino affetto da difficoltà relazionali e di comportamento, le insegnanti vestono i panni di due ricercatrici e stilano un protocollo di osservazione per analizzare i comportamenti problematici con un metodo rigoroso. Dall'osservazione sistematica sono state in grado di prefigurare una strategia di intervento negoziata e condivisa con il team docente in prima battuta e, successivamente, con la famiglia. In particolare, il ruolo di questa è stato strategico nel mantenere unitarietà di intenti tra scuola e casa, nel far percepire coesione e allineamento tra quelli che sono i principali microcosmi del bambino in crescita. Dietro la parola "alleanza" fa capolino il tema

della fiducia, come base a partire dalla quale costruire, insieme e nel rispetto dei reciproci ruoli e compiti, i presupposti per una collaborazione fattiva alla crescita del fanciullo. Quando viene meno questa componente da una delle due parti l'equilibrio s'incrina e si innescano dinamiche di sfida e di ingerenza di ruoli tra scuola e casa a unico detrimento dello sviluppo educativo del bambino.

Il caso descritto evidenzia come il primo, delicato e fondamentale tassello da apporre sia quello di una comunicazione empatica e accogliente nei rapporti con le famiglie.

È inoltre di primaria importanza, per un'armoniosa triangolazione di intenti, che anche il bambino si senta parte di questa alleanza che lo vede non solo oggetto ma anche soggetto attivo nel proprio percorso di crescita.

Queste le precondizioni necessarie per la costruzione di un ponte tra scuola e famiglia nell'ottica del perseguimento di un obiettivo comune: quello di accrescere il successo scolastico del bambino.

Analisi di un caso di buona pratica

Rapporti scuola famiglia

L'istituzione scolastica mira a valorizzare la partecipazione dei genitori alla vita della scuola

di Giusy Vallisa ed Emanuela Provenzeni, insegnanti scuola primaria

Oggi le competenze comunicative e relazionali degli insegnanti sono giudicate importanti almeno alla stessa stregua di quelle disciplinari. La comunicazione è un elemento fondamentale del lavoro di ogni insegnante, imprescindibile per promuovere conoscenze e competenze, ma anche per creare un clima cooperativo e disteso con alunni, colleghi e famiglie. Il clima che si respira a scuola deve essere la riprova di una comunicazione facile, agevole e di una collaborazione attiva. I genitori devono poter "stare bene" nella relazione con la scuola per poter affrontare con la serenità necessaria il percorso scolastico dei propri figli. Attraverso l'esperienza dell'Istituto Comprensivo di Cadeo e Pontenure (PC) proveremo a prendere in esame il rapporto scuola famiglia all'interno di uno studio di caso.

Chi di voi non ricorda il primo giorno di scuola alle elementari? Una volta era un'esperienza importante soprattutto per i bambini, per i genitori era un passaggio normale della vita... oggi è il primo giorno di scuola anche per i genitori, sempre più coinvolti nelle emozioni e nei passaggi che segnano le tappe della crescita dei figli. La prima esperienza con la scuola primaria è vissuta con grande attesa, a volte con qualche ansia e porta con sé dinamiche diverse. Il rapporto tra insegnanti e genitori cambia quando i bambini passano dalla scuola dell'infanzia alla primaria. Dai contatti, per la maggior parte dei casi, quotidiani si passa a incontri scanditi in linea di massima dai momenti istituzionali previsti dal calendario scolastico d'istituto. Inoltre, subentra anche la componente valutazione! Alla scuola

dell'obbligo gli insegnanti sono chiamati a esprimere una valutazione in merito ai traguardi raggiunti nel percorso d'apprendimento e darne periodica comunicazione alle famiglie. Le componenti che si aggiungono nella relazione scuola-famiglia rendono il rapporto decisamente più complesso e articolato. Ci sono i contatti istituzionali (colloqui, schede, assemblee, consigli di classe...) ma, oltre a questi, i tempi e le modalità di accesso alla scuola sono regolati da norme d'istituto; a fondamento di tutto rimane comunque sempre l'obiettivo di agevolare i contatti e snellire gli aspetti burocratici. L'istituzione scolastica prioritariamente mira a valorizzare la partecipazione e il contributo attivo dei genitori alla vita scolastica nel rispetto dei ruoli e dei compiti di ciascuno. L'aria che si respira in una

scuola che promuove il dialogo e lo scambio con le famiglie è educativa, rilassata e tutti gli attori coinvolti (insegnanti, genitori, alunni, Ata) lo avvertono come valore aggiunto che qualifica tutto il contesto scolastico.

All'inizio della classe prima è importante che i genitori vivano questo cambiamento con gradualità e siano rassicurati dal rapporto che si va a instaurare con le nuove insegnanti. Solitamente, almeno per la prima settimana i genitori possono accompagnare in aula gli alunni, vedere gli spazi, conoscere gli insegnanti, mettere a fuoco gli altri genitori per intrecciare nuove conoscenze; agli insegnanti questo periodo di contatti più intensi è utile per associare i genitori ai figli, avere una prima conoscenza e gettare le basi per un "buon rapporto"! Se la grande avven-

tura che ci accingiamo a intraprendere all'inizio della scuola primaria avrà il successo sperato, molto dipende dalla reciproca capacità (scuola-famiglia) di comunicare, di condividere i medesimi intenti educativi, di capirsi nel rispetto dei ruoli specifici, in poche parole essere fianco a fianco nella crescita dei ragazzi. A volte capita però di trovarsi di fronte a una serie di ostacoli nel rapporto scuola-genitori, in particolare quando emergono difficoltà da parte del bambino a controllare il comportamento, a relazionarsi con gli altri, a gestire le emozioni con ricadute anche sul piano dell'apprendimento e delle dinamiche della classe! A seguito di questa situazione le insegnanti convocano i genitori segnalando le difficoltà che il figlio incontra a scuola. Questo è un momento molto critico dal punto di vista della comunicazione tra scuola e famiglia. I genitori si sentono incompresi, incompreso è il figlio e tutto ciò che gli sta intorno, in particolare quelle insegnanti non sono in grado di capirlo e valorizzarlo per quello che in realtà è! Fondamentale in questi frangenti è la modalità di comunicazione della problematica al fine di vincere la mancanza di fiducia nei confronti della scuola, oggi ancora più diffusa rispetto al passato, per collaborare insieme alla gestione del problema.

Ricerche svolte negli anni Sessanta riguardanti l'insuccesso scolastico e le "pedagogie di compensazione" per il recupero degli alunni svantaggiati hanno dimostrato che, se i ge-

nitrici non partecipano attivamente ai programmi di recupero dei loro figli, l'azione formativa della scuola diventa un percorso difficile. Le cose sono diverse, invece, quando la famiglia s'impegna a collaborare con le insegnanti costruendo una "rete educativa" e seguendo una linea di azioni comuni. I risultati di queste ricerche hanno evidenziato che per il bene degli studenti la famiglia dovrebbe essere un partner attivo e soprattutto collaborativo.

La narrazione che segue si riferisce a uno studio di caso della scuola primaria dell'Istituto Comprensivo di Cadeo-Pontenure (PC).

Il caso di F.

F. è un bambino inserito in una classe terza della scuola primaria composta da ventitré alunni, undici femmine e dodici maschi; il suo iter scolastico, fin dalla scuola dell'infanzia, evidenzia problemi relazionali e di comportamento; relativamente agli apprendimenti il suo percorso procede a rilento, in particolare la padronanza della letto-scrittura ha avuto un'articolazione lunga e faticosa. I compagni di classe si mostrano in genere molto tolleranti nei confronti di F., in particolare le bambine lo coinvolgono nei giochi, nei lavori di gruppo, attribuendogli ruoli e affidandogli incarichi che raramente vengono portati a termine; anche nei momenti più critici si percepisce in classe un clima di tolleranza, comprensione e affetto, insomma un clima inclusivo dove ognuno partecipa al-

la vita scolastica portando contributi personali. Tutti dentro... nessuno escluso!

Il bambino è seguito principalmente dalla mamma, il papà lo vede a cadenza quindicinale; i nonni sono una presenza importante e si occupano di F. quando la mamma è al lavoro. I rapporti con la scuola sono tenuti sostanzialmente dalla madre che appare disponibile e collaborativa, ma debole nella gestione del figlio.

F. ha manifestato da subito una certa "vivacità" nel relazionarsi con i compagni e difficoltà a seguire le indicazioni e i suggerimenti delle insegnanti, in particolare a mantenere il ritmo di lavoro, questo ha influito sul regolare processo di apprendimento del bambino in primis, creando spesso situazioni difficili anche nella gestione della classe. Quotidianamente si verificano episodi in cui l'alunno disturba la lezione con urla, capricci, interventi provocatori, non ascolta le sollecitazioni della maestra e non si lascia coinvolgere nelle attività della classe. Anche con i compagni si verificano spesso, durante l'intervallo, momenti di richiamo al rispetto delle regole, gli episodi si ripetono con una eccessiva frequenza, pertanto le insegnanti convocano i genitori per cercare di trovare insieme una chiave di lettura, per capire quali sono i contesti/comportamenti che provocano queste manifestazioni, per analizzare parallelamente i comportamenti a scuola, a casa, con i compagni e gli amici al di fuori del contesto scolastico. Tra i vari colloqui intercor-

si con la famiglia emerge che anche a casa spesso si verificano situazioni di difficile gestione da parte della mamma o dei nonni. Le insegnanti si danno l'obiettivo di osservare per capire le dinamiche comportamentali, per comprendere quali strategie funzionano e quali no, per individuare nella scansione della giornata scolastica i tempi sui quali è possibile insistere per ottenere un minimo impegno e le attività utili per rilassare e alleggerire.

Dalle osservazioni sistematiche è emersa l'immagine di un bambino con problemi di apprendimento e con frequenti atteggiamenti oppositivi/ provocatori nei confronti di compagni e adulti.

Protocolli osservativi

Le insegnanti, per avere dei dati oggettivi da riferire alla famiglia, hanno stilato dei *protocolli osservativi* della durata massima di una decina di mi-

nuti, che partono da un'ipotesi iniziale da verificare alla fine dell'osservazione. Il protocollo osservativo è uno strumento utilizzato soprattutto da pedagogisti, psicologi, etologi, ma è di grande aiuto anche per gli insegnanti. Quando si sceglie di fare un protocollo osservativo è basilare scegliere un focus ovvero un punto di partenza su cui si vuole indirizzare l'osservazione. Per questo motivo, prima della stesura del protocollo bisogna porsi alcune domande quali: "Qual è l'obiettivo della stesura del mio protocollo osservativo? Quali comportamenti voglio analizzare?". È bene stabilire un focus alla volta, in quanto osservando più comportamenti contemporaneamente si rischia di ottenere un protocollo inutile e impreciso. La stesura più semplice e forse anche quella più efficace è il protocollo osservativo carta-matita, dove la scena osservata viene descritta da un

osservatore sul foglio. Durante questa modalità di stesura del protocollo bisogna disegnare una pianta dello spazio di osservazione con relativa legenda all'inizio e poi, cosa più importante, scrivere quello che si osserva nella maniera più oggettiva possibile. Giudizi e pensieri personali non devono essere riportati altrimenti si corre il rischio di confondere l'osservazione. Un protocollo osservativo può essere fatto anche attraverso una registrazione o una ripresa video.

Per analizzare i comportamenti problematici di F. sono stati utilizzati principalmente i protocolli osservativi carta-matita. La documentazione ottenuta è stata analizzata con tutto il team e con il Dirigente per una condivisione delle problematiche ed è servita per individuare i momenti in cui F. metteva in atto determinati comportamenti oppositivi o irrequieti, di eccessiva agitazione. Questo



ha permesso loro di ipotizzare le strategie da adottare per prevenire determinati atteggiamenti, almeno nelle situazioni osservate, nel tentativo di arginare i comportamenti negativi. Fondamentale a questo punto è la condivisione della linea di comportamento da parte di tutto il team docente! Può sembrare scontata una simile affermazione, ma purtroppo capita a volte di trovarsi in serie difficoltà di gestione di una situazione di classe proprio per la divergenza tra insegnanti e la mancanza di una linea comune. I nostri alunni hanno bisogno di riferimenti saldi e chiari nella loro enunciazione verbale che si traduce in scelte comportamentali, la scuola come la famiglia è chiamata a questo importante e difficile compito. Quando questa alleanza, in primis tra il personale scolastico al suo interno e successivamente con la famiglia si costituisce in modo forte, le varie problematiche si appianano e i progressi rispetto agli obiettivi prefissati diventano evidenti! Gli alunni sanno come orientare le loro scelte e i loro comportamenti; definiscono il senso del limite mettendoci alla prova in varie situazioni; individuare il limite oltre il quale non si deve andare aiuta a crescere!

Comunicare con la famiglia

Dopo i numerosi incontri utili a mettere a fuoco la situazione e condividere le difficoltà arriva dunque il momento di una comunicazione ai genitori più mirata. Anche se le insegnan-

ti hanno osservato in maniera oggettiva la situazione nel corso dei vari mesi, comunicare quanto emerso dai protocolli osservativi è sempre un momento difficile per tutti gli attori coinvolti. Sono necessarie da parte dei docenti competenze comunicative, per evitare delle situazioni di incomprensione che possono degenerare. Il punto di partenza è il riconoscimento condiviso della situazione contingente con le sue difficoltà e da qui l'analisi di quello che si può mettere in atto valutando le risorse. Le insegnanti mettono in campo quello che la scuola si propone di fare: le possibili attività mirate, gli strumenti, le strategie. Alla famiglia viene richiesto impegno e collaborazione, una sorta di Patto di corresponsabilità personalizzato! Nel caso di F. c'è stata successivamente anche la stesura di un Percorso Personalizzato condiviso con i genitori dove sono state elencate metodologie e strumenti adottati. Un aspetto importante a cui tenere fede è l'individuazione di pochi comportamenti richiesti rispetto ai quali non venire meno, mantenendo una coerenza tra scuola e a casa.

I comportamenti di F. nonostante qualche lieve miglioramento continuavano a destare preoccupazione nelle insegnanti e così nel secondo quadrimestre della classe prima si condivide con la famiglia la necessità della lettura della situazione da parte di uno specialista al fine di analizzare comportamenti, difficoltà e di suggerire strategie e metodi

relazionali adeguati. Spesso occorre tempo ai genitori per "digerire" questo iter e accettare l'intervento di uno specialista. Solo alla fine del primo quadrimestre della classe seconda arriva la diagnosi di disturbo ADHD (disturbo dell'attenzione e iperattività).

A questo punto le componenti in gioco aumentano! Diventa quindi importante consigliare ai genitori di richiedere incontri dove scuola-famiglia-specialista si siedano attorno a un tavolo e si confrontino circa i punti di vista, le strategie da adottare, i compiti da assumere. Il tutto con estrema chiarezza, nel rispetto di ciascun ruolo, in particolare la scuola nel suo compito educativo e di gestione degli aspetti didattici e lo specialista nell'interpretazione di specifici fattori legati al comportamento o di altra natura a seconda delle difficoltà. Evitare le triangolazioni che spesso emergono quando non ci sono momenti di confronto comune, superare le incomprensioni che purtroppo a volte si radicano in maniera irreversibile è di primaria importanza, così come aiutare i genitori a non sentirsi soli in questa impresa che all'inizio può sembrare impossibile, sostenerli condividendo le medesime linee d'azione, tollerare quando è il caso.

Durante i colloqui che sono seguiti, genitori e insegnanti hanno deciso di tenere una sorta di diario di bordo per le comunicazioni scuola/famiglia in cui annotare i comportamenti positivi e negativi del bambino e sulla base di questo adattare via via le azioni d'intervento.

Strategie

Le maestre hanno inoltre messo in atto diverse strategie che hanno coinvolto l'intera classe: una modalità comunicativa che ricorda la teoria dell'«*effetto Pigmalione*» di Rosenthal; attraverso questo positivo approccio comunicativo si è evidenziato un miglioramento graduale dell'impegno di tutti gli alunni e quindi anche la disponibilità a collaborare in piccoli gruppi fiduciosi nelle capacità dell'altro. Non di poco conto si sono rivelate le scelte in campo metodologico e nell'utilizzo di *strumenti tecnologici*. Il team docente ha inserito nell'orario settimanale un'attività a classi aperte finalizzata all'uso di applicazioni didattiche su tablet per realizzare storytelling o per documentare percorsi. L'intervento attivo da parte degli alunni ha portato alla realizzazione di ebook e presentazioni multimediali attraverso una varietà e ricchezza di linguaggi. Queste attività molto coinvolgenti per tutti sono risultate particolarmente positive per F. in quanto gli hanno permesso di mettere a fuoco piccoli obiettivi da raggiungere e sviluppare impegno in percorsi partecipati. Avvertire da parte della famiglia che l'istituzione si è attivata in modo concreto attraverso un progetto finalizzato, un'ora ricavata dal FIS e gestita con modalità specifiche, un incontro aggiuntivo, una formazione mirata, può far riacquistare positività nel rapporto con la scuola. I genitori hanno bisogno di tempo per accettare le difficoltà del figlio, riconoscerle e attivarsi per far fron-

te alla situazione. Hanno bisogno di avere comunque fiducia nelle capacità del figlio, fiducia che ci saranno miglioramenti e progressi, fiducia che gli insegnanti stanno segnalando una situazione perché quello che sta a cuore alla scuola è recuperare laddove ci sono difficoltà, potenziare le capacità e attivare percorsi inclusivi. Molte sono le componenti che concorrono a determinare l'esito di casi come quello descritto in cui la scuola si trova a sostenere un ruolo complesso e difficile e ad affrontare sempre più spesso la gestione di situazioni analoghe con la consapevolezza che l'aspetto educativo richiede il coinvolgimento dell'«*intero villaggio*», vale a dire di tutti coloro che in qualità

di adulti educanti si relazionano con il mondo dell'infanzia e dell'adolescenza.

Non sempre si incontra la disponibilità delle famiglie a collaborare come è avvenuto nel caso di F., ad aprirsi a una visione meno negativa della scuola, a lavorare sulle proprie resistenze. Nei casi in cui il disaccordo non consente la collaborazione, le due parti potrebbero seguire insieme un percorso di mediazione finalizzato a evitare la creazione di meccanismi di strumentalizzazione e colpevolizzazione perché non ci siano né vincitori né vinti, ma protagonisti alla pari che superano le controversie attraverso il dialogo e il confronto in un tentativo di comprensione reciproca.

Risorse

AA.V.V., **Scuola-famiglia tra continuità e cambiamenti. Riflessioni sul percorso educativo**, FrancoAngeli, Milano 2010
 A. Oliverio Ferraris, **Scuola famiglia**, in «Psicologia Contemporanea», n. 4 luglio/agosto 2013
 G. Staccioli (a cura di), **Tra le righe. Vivere volentieri la scuola di base**, Carocci, Roma 1997

Risorse web

Collaborazione scuola famiglia. Patto educativo o rischio d'intrusione?, in Internet, URL: <http://www.lascuolapossibile.it/articolo/collaborazione-scuola-famiglia/>, 21/02/2015
 C.J. Fantechi, **Comunicare a scuola**, in Internet, URL: http://www.funzionibiobiettivo.it/glossadid/comunicare_a_scuola.htm, 21/02/2015
 L.B., **Come fare un protocollo osservativo**, in Internet, URL: <http://vivalascuola.studenti.it/come-fare-un-protocollo-osservativo-98540.html>, 21/02/2015
Effetto pigmalione: come le aspettative degli altri ci influenzano, in Internet, URL: <http://www.quipsicologia.it/effetto-pigmalione-o-linfluenza-delle-aspettative-degli-altri/>, 23/02/2015
Effetto pigmalione in classe, in Internet, URL: <http://www.metadidattica.com/2012/09/19/effetto-pigmalione-in-classe/>, 25/02/2015
 In Internet, URL: www.edurete.org/pd/sele_per.asp?id=80, 27/02/2015.
Esempi di contenuti digitali, in Internet, URL: <http://www.istitutocomprensivocadeo.it/contenuti-digitali/>