

DOCENTI “FUORI CLASSE”!

A cura di
eDucazione
Digitale®

DialogicaMente®
Rete Scuole Dialogiche

Gestione della comunicazione difficile con le famiglie

Trasformare i colloqui tesi in alleanze educative costruttive

Comunicare con le famiglie è una delle dimensioni più delicate del lavoro docente, soprattutto quando emergono tensioni, accuse o incomprensioni. Questo incontro propone uno sguardo dialogico sulla relazione scuola-famiglia: l'obiettivo è passare da una comunicazione percepita come scontro a una comunicazione capace di generare fiducia, corresponsabilità e collaborazione educativa. Il punto di partenza è semplice: l'alleanza non nasce nei momenti critici, ma si costruisce prima, attraverso pratiche quotidiane intenzionali.



01

Dialogo · Fiducia · Alleanza

Dal ring all'alleanza

Perché oggi parlarsi a scuola è diventato più difficile

Molti colloqui scuola-famiglia rischiano di trasformarsi in un ring, più che in uno spazio di confronto. La **partecipazione dei genitori** alla vita scolastica si è progressivamente indebolita, mentre è cresciuta una difesa preventiva dei figli e, spesso, una **delegittimazione del ruolo del docente**.

La difficoltà comunicativa nasce quindi da una relazione già fragile: quando manca una base di fiducia, ogni comunicazione critica viene letta come attacco. Per cambiare prospettiva occorre ricostruire, passo dopo passo, una **alleanza educativa**.

Perché il colloquio diventa scontro?



La relazione va costruita intenzionalmente

Non basta comunicare: occorre progettare la relazione

La scuola non può attendere che la relazione con le famiglie nasca spontaneamente. Deve invece costruirla in modo intenzionale, scegliendo parole, tempi, canali e modalità di incontro.

Anche una comunicazione scritta può avvicinare o allontanare: messaggi troppo formali, freddi o burocratici rischiano di far sentire il genitore “convocato” e quindi già sotto accusa. Una **comunicazione più calda, chiara e relazionale** permette invece di aprire il dialogo prima che il conflitto si irrigidisca.

La relazione si progetta.



Costruire fiducia

Riconoscere l'eccellenza e proporre sfide sostenibili

La **fiducia** si costruisce quando l'altro si sente riconosciuto. Un passaggio centrale è imparare a vedere in ogni studente, e quindi in ogni famiglia, una forma di eccellenza, anche quando non coincide con il successo scolastico tradizionale.

A questo si aggiunge la proposta di **situazioni sfidanti**, ma sostenibili: compiti che non siano né troppo facili né irraggiungibili. Quando la scuola mostra di credere nelle possibilità dello studente, anche la famiglia può percepirsi come parte di un percorso di crescita.

Riconoscimento · Sfida · Fiducia



Il Patto educativo come dispositivo vivo

Dalla firma formale alla corresponsabilità concreta

Il Patto educativo di corresponsabilità può diventare uno strumento potente, purché non venga ridotto a un adempimento burocratico. Il suo valore emerge quando viene costruito insieme da docenti, studenti e famiglie, a partire da una domanda concreta: **che cosa vogliamo realizzare, quest'anno, come comunità educativa?**

Un patto leggero, condiviso e legato alla vita della classe può ridurre i conflitti, aumentare la partecipazione e rendere più chiari i ruoli reciproci.

Che cosa vogliamo costruire insieme?



Ripensare i colloqui

Tempi, setting e presenza degli studenti

Il colloquio con le famiglie non dovrebbe limitarsi a pochi minuti dedicati a voti, note o problemi di comportamento. Per essere realmente utile, ha bisogno di **tempo, riservatezza e qualità relazionale**.

Anche l'organizzazione conta: ricevere i genitori in momenti più accessibili, evitare la frammentazione tra docenti e prevedere colloqui più distesi può rendere l'incontro più sostenibile. Quando si parla di uno studente, inoltre, la sua presenza può favorire **responsabilizzazione e trasparenza**.

Il colloquio è uno spazio educativo.



Davanti al genitore aggressivo

Gestire il conflitto anche attraverso il contesto

Un colloquio ad alta tensione non dovrebbe mai essere affrontato da soli. La presenza di un **secondo docente**, non direttamente coinvolto nel conflitto, aiuta a mantenere il confronto su un piano più equilibrato.

È importante anche **distinguere tra persona e ruolo**: spesso l'aggressività non è rivolta al docente come individuo, ma a ciò che rappresenta in quel momento. Spazi riservati, sedute non contrapposte, accoglienza e calma iniziale possono abbassare la temperatura emotiva.

Accoglienza · Riservatezza · Mediazione



Ascoltare prima di rispondere

La sospensione del giudizio come pratica professionale

Nei colloqui difficili la prima competenza da esercitare è l'ascolto profondo. Ascoltare non significa approvare tutto ciò che viene detto, ma permettere all'altro di sentirsi visto e compreso prima di entrare nel merito.

Serve evitare la fretta di concludere, accogliere **punti di vista diversi** e riconoscere il **ruolo delle emozioni**. Rabbia, paura o frustrazione non dicono solo che cosa una persona vede, ma soprattutto come sta guardando la situazione.

Che cosa sta davvero comunicando l'altro?



Parlare in prima persona e fare domande legittime

Meno consigli, più riformulazioni e domande aperte

Nel dialogo con le famiglie è utile evitare **consigli prescrittivi**, interpretazioni e frasi che spiegano al genitore come dovrebbe educare il figlio. È più efficace parlare in prima persona, esplicitando ciò che si osserva e ciò che si prova come professionisti.

La riformulazione aiuta: “Se ho capito bene, lei sta dicendo che...”. Le domande legittime, aperte e non orientate a una risposta già prevista, permettono di esplorare il problema e generare apprendimento reciproco.

Le domande aprono possibilità.



Valutazione, giudizio e conflitto

Quando il voto diventa terreno di scontro

Molte tensioni con le famiglie nascono intorno alla valutazione. Per questo è fondamentale **distinguere tra valutare e giudicare**: il giudizio colpisce la persona, mentre la valutazione riguarda processi, prestazioni, progressi e obiettivi.

Una comunicazione centrata solo su voti, medie e insufficienze rischia di irrigidire il confronto e trasformare la valutazione in svalutazione. Spostare l'attenzione sul **percorso** permette invece di parlare di crescita, impegno e possibilità di miglioramento.

Processo · Crescita · Valutazione



Verso una valutazione dialogica

Responsabilizzare studenti, gruppo classe e famiglie

Una valutazione dialogica considera l'apprendimento come un **processo relazionale**. Lo studente può essere coinvolto attraverso momenti di autovalutazione, feedback tra pari e confronto con il docente. In questo modo la valutazione non è solo il momento finale in cui si assegna un esito, ma diventa parte dell'insegnamento.

Anche la famiglia può comprendere meglio il percorso quando riceve indicazioni qualitative: non solo “quanto vale” una prova, ma quali progressi, difficoltà e potenzialità emergono.

Come rendere la valutazione formativa?



Dalla gestione del conflitto alla cultura dell'alleanza

Costruire fiducia prima dei momenti critici

La comunicazione difficile con le famiglie non si risolve con una tecnica isolata, ma con una **cultura educativa coerente**. Comunicazioni più calde, patti costruiti insieme, colloqui ben organizzati, ascolto profondo, domande autentiche e valutazione formativa sono pratiche che rafforzano la fiducia reciproca.

L'obiettivo non è evitare ogni conflitto, ma imparare ad attraversarlo in modo generativo, trasformandolo in occasione di chiarimento, corresponsabilità e nuova alleanza educativa.

L'alleanza si costruisce prima.



Da casa a scuola, da scuola a casa

Abbiamo parlato di difficoltà comunicative in ambito scolastico, ma come fare quando queste difficoltà nascono in ambiente domestico? Come possiamo riuscire a superarle e a non trascinarle in classe?

Separare completamente vita personale e lavoro è difficile per chiunque, ma per chi insegna o dirige c'è un elemento in più: si lavora “in presenza emotiva”.

La voce, l'attenzione, la pazienza e la capacità decisionale sono parte del lavoro stesso. Quindi l'obiettivo realistico non è diventare impermeabili, ma evitare che il peso domestico condizioni il clima professionale o le relazioni educative.

Ognuno mette in atto strategie, spesso inconsapevoli. Alcune strategie concrete funzionano meglio di altre.

Da casa a scuola, da scuola a casa

È importante creare un “rito di passaggio” tra una situazione e l’altra. Prendersi un tempo e darsi uno spazio. Prendersi spazi e tempi, ad esempio, al risveglio, prima di entrare in classe/al lavoro, prima di andare a dormire.

Questo vale anche durante i cambi classe: utilizzare tutti gli spazi e i tempi di passaggio tra una attività e un’altra.

Molti docenti e dirigenti trovano utile avere un momento breve ma costante tra casa e lavoro:

- una camminata,
- musica specifica in auto,
- 5 minuti di silenzio,
- scrivere su un foglio ciò che resta “fuori” dalla scuola,
- concentrarsi per qualche minuto su un’attività piacevole, un hobby, ecc,
- dedicare 5’ alla respirazione consapevole.

Serve al cervello per cambiare contesto. Non elimina il problema, ma riduce il trascinarsi emotivo automatico.

Alcuni film e serie di riferimento

Scissione (Severance, 2022). Questa serie tv racconta di dipendenti che si sottopongono a una procedura chirurgica per dividere chirurgicamente i ricordi: al lavoro non sanno nulla della famiglia e a casa non ricordano nulla dell'ufficio.

L'amore e altri luoghi impossibili (2009). Una commedia drammatica con Natalie Portman, che affronta la difficoltà di gestire il proprio ruolo professionale in uno studio legale mentre si cerca di metabolizzare un lutto privato e di farsi accettare dalla famiglia acquisita.

Il Peso dello Stress Familiare. Il documentario Human Flow (di Ai Weiwei) mostra come le pressioni esterne e la ricerca di un luogo sicuro influenzino l'identità e la serenità professionale delle persone.

Albatross - Oltre la tempesta. Film sulla formazione del gruppo, indicato anche per riflettere con studenti della secondaria.

Liberi di essere (2016). Esperienza educativa nell'infanzia, con collaborazione tra genitori ed educatori.

Un mondo a parte (2024), diretto da Riccardo Milani. Storia di un maestro in una scuola di montagna a rischio chiusura e della comunità che si mobilita.

Frammenti di una storia (2022). Docufilm su welfare e comunità educante.

Educazione affettiva (2021), diretto da Federico Bondi e Clemente Bicocchi. Racconto sulle emozioni dei ragazzi nell'ultimo anno di scuola.

Per te ci sono contenuti extra!

Con le credenziali di registrazione agli incontri puoi accedere a risorse su [EducazioneDigitale.it](https://www.educazionedigitale.it)

Clicca sulle anteprime qui sotto e scopri i nostri suggerimenti per l'educazione affettiva ed emozionale, pensata per te e per le tue classi, con risorse e strumenti per tutti i target. Troverai anche preziosi consigli per avvicinarti alle tecniche di comunicazione verbale e non verbale, che ti permetteranno di interpretare meglio le persone intorno a te.

