

Come gestire i conflitti con i genitori - Parte 1

Non solo trovare serenità, ma ricostruire il clima di fiducia e collaborazione.

A cura di Carlo Matteo Callegaro



Da dove partiamo?

Assioma 1 - Il conflitto è connaturale nelle relazioni, è neutro né positivo, né negativo. Dipende dallo stile di fronteggiamento che le persone utilizzano (Erickson e McKnight 1999)

Assioma 2 - Il conflitto è costruttivo " quando le persone concludono che i benefici derivanti dal conflitto sono superiori ai costi sostenuti" (Tjosvold 2014)

Assioma 3 - sopprimere o occultare i conflitti genera ansia e stress nei soggetti coinvolti



Come gestire i conflitti tra insegnanti e genitori?

- Capendo il tipo di conflitto
- Pianificando e gestendo la comunicazione
- Negoziando
- Monitorando e verificando



Tipi di conflitti tra insegnanti e genitori

- Conflitto emotivo
- Conflitto di dati
- Conflitto di interessi/scopi
- Conflitto di valori



Conflitto emotivo

Se il conflitto è emotivo saranno presenti sentimenti di **rabbia** e la visione dell'altro è stereotipizzata, per cui le parole e le espressioni sono facilmente fraintese.

I conflitti emotivi hanno una loro storia, alla base le persone hanno vissuto esperienze in cui si sono sentite **escluse, negate, svalutate**.



Conflitto di dati

Se il conflitto è di dati, o di informazioni disponibili alle persone, le **scelte** e le **valutazioni** sono prese sulla base di informazioni diverse sia in termini di quantità che di qualità.

Conflitto di interessi/scopi

Se il conflitto è di interessi è bene precisare che questi non necessariamente sono realmente incompatibili.

Le persone possono avere interessi diversi e questi possono eventualmente trovare dei punti di contatto se si indaga maggiormente sui **bisogni** che sono all'origine degli interessi/scopi

Conflitto di valori

Se il conflitto è di valori si tratta di un conflitto inevitabile nell'interazione tra le due persone, ma **può trasformarsi in un conflitto di interessi**, se nel processo di mediazione si tengono fuori gli elementi di valore non necessari al raggiungimento dell'accordo.

Come pianificare la comunicazione?

- Costruire un sistema organizzato di comunicazione tra scuola e famiglia
- Organizzare nel dettaglio gli incontri



Organizzare l'incontro

Vi scriviamo per informarvi che è stata organizzata una riunione per discutere dei problemi di comportamento di vostro figlio, alla presenza di tutto il team insegnanti e della dirigente. In questa sede parleremo delle azioni che ci aspettiamo voi facciate per risolvere questo problema e permetterci di far tornare la serenità in classe.

Organizzare l'incontro

Speriamo che questa lettera vi trovi in buona salute e serenità. Vi scriviamo per informarvi che è stata organizzata una riunione per discutere del progresso accademico e comportamentale di vostro figlio in nostra classe.

Riteniamo che sia di fondamentale importanza collaborare attivamente per garantire un ambiente educativo favorevole e promuovere il successo degli studenti.

Durante la riunione, affronteremo diversi aspetti, tra cui i risultati scolastici recenti, le abitudini di studio, e il comportamento in classe. Vorremmo condividere alcune osservazioni e discutere di eventuali preoccupazioni o difficoltà che sono emerse durante il percorso scolastico del vostro bambino.

La vostra partecipazione è essenziale per comprendere appieno le esigenze del vostro figlio e collaborare per individuare soluzioni efficaci. Siamo consapevoli che ognuno di voi è impegnato con i propri doveri quotidiani, ma confidiamo nella vostra comprensione dell'importanza di questa riunione per il benessere del vostro figlio. In caso di impossibilità a partecipare alla data stabilita, siamo disponibili a concordare un appuntamento alternativo.



Organizzare l'incontro

- Attenzione all'uso degli spazi
 - sedie in circolo, no banchi in mezzo o altri oggetti
- Attenzione ai tempi
 - prendersi del tempo per poter approfondire il problema



Scaletta dell'incontro

- Ringraziare
- Presentare il problema portando fatti, eventi
- Chiedere se anche loro dispongono delle stesse informazioni ed integrale
- Chiedere come loro interpretano e leggono i fatti
- Fornire la vostra interpretazione dei fatti
- Convergere su una lettura comune



Scaletta dell'incontro

- Negoziare le azioni per risolvere il problema
- Definire le responsabilità
- Definire tempi e modi per monitorare e verificare l'efficacia delle azioni



Recap

- Il conflitto è parte della relazione e può far evolvere la relazione stessa
- Per gestire i conflitti bisogna:
 - Capirli
 - Pianificare la comunicazione
 - Negoziare
 - Monitorare e verificare
- Esistono tipi di conflitti diversi
- Organizzare con attenzione la comunicazione e la gestione degli incontri

