

# Bombe a orologeria dentro la professione

Lorenzo Gobbi

**M**i chiamano dalla portineria: un genitore al telefono. Benissimo, sono in biblioteca (ogni scuola dove sono stato ne ha una, abbastanza comoda e spaziosa, che funge meravigliosamente anche da sala studio: un'alternativa silenziosa alla sala docenti): prendo la telefonata in corridoio, alla postazione dell'ausiliaria al piano. Vorrei sapere – mi chiede una voce molto stizzita, omettendo di salutarmi – come mai è stato pubblicato in bacheca (cioè sul registro elettronico, sezione avvisi e messaggi) l'esonero temporaneo di mio figlio dalle scienze motorie. Sono indignata! C'è una legge sulla privacy ecc.

**Mi chiamano a scuola, una madre al telefono. Indignata... Mi affretto a spiegarle con tutta gentilezza. L'equivoco mi sembra chiarito.**

Mi affretto a spiegarle, con tutta la gentilezza di cui sono capace (non è poca, in realtà), che una copia protocollata del decreto del Dirigente che accoglie la sua istanza di esonero temporaneo dall'attività motoria previa presentazione di richiesta del medico curante le è stata notificata tramite registro elettronico ma non è visibile a nessun altro. La vedo solo

io, che sono il coordinatore della classe e che ne dovrò informare il docente della materia, e lei stessa; nessun altro la può vedere; sul decreto non è indicata in nessun modo la ragione della richiesta, e il certificato medico è stato consegnato in busta chiusa; il registro elettronico svolge anche questa funzione di notifica riservata di atti ufficiali come questo, in merito a esoneri, assenze temporanee, permessi permanenti di entrata o uscita fuori orario e via dicendo.

In ogni caso, nessuna scuola più della nostra è attenta alla privacy, soprattutto quando si tratta di problemi di salute; comunque, il ragazzo ha già detto a tutti i compagni che sarà esonerato dall'attività motoria per un po' e ha spiegato anche il perché, che non è nulla di grave o di preoccupante, grazie a Dio, quindi, a mio parere, non si sarebbe verificato un grande danno alla sua privacy se, per un malaugurato errore della Segreteria, la comunicazione fosse finita sulla parte visibile a tutti, ma così non è accaduto perché la nostra Segreteria è molto attenta a questi aspetti delicati della vita scolastica: di conseguenza, l'equivoco mi sembra chia-

rito. Mica tanto, mi risponde: sono indignata.

Vabbè, la ascolto: cos'altro potrei fare? Lei ripete tutto e io ripeto tutto; alla fine, la signora sembra concedermi non dico il beneficio del dubbio, ma una sdegnosa dichiarazione di tolleranza: siamo bravi, noi, con le parole, tutto sommato è il nostro mestiere; lei, comunque, ci terrà d'occhio e non abbasserà la guardia, perché vuole che il figlio sia tutelato nella propria privacy e che nessuno si permetta di violare così le leggi che noi "scuola" dovremmo essere i primi a rispettare.

Obietto che la legge è stata pienamente rispettata e che non ha alcuna ragione di affermare il contrario, perché la comunicazione è stata inviata a lei e solo a lei in via riservata e a me per ragioni d'ufficio, come da prassi consolidata, sancita e comunicata tramite i canali istituzionali, ma ne ottengo un brontolio di stizzita disapprovazione.

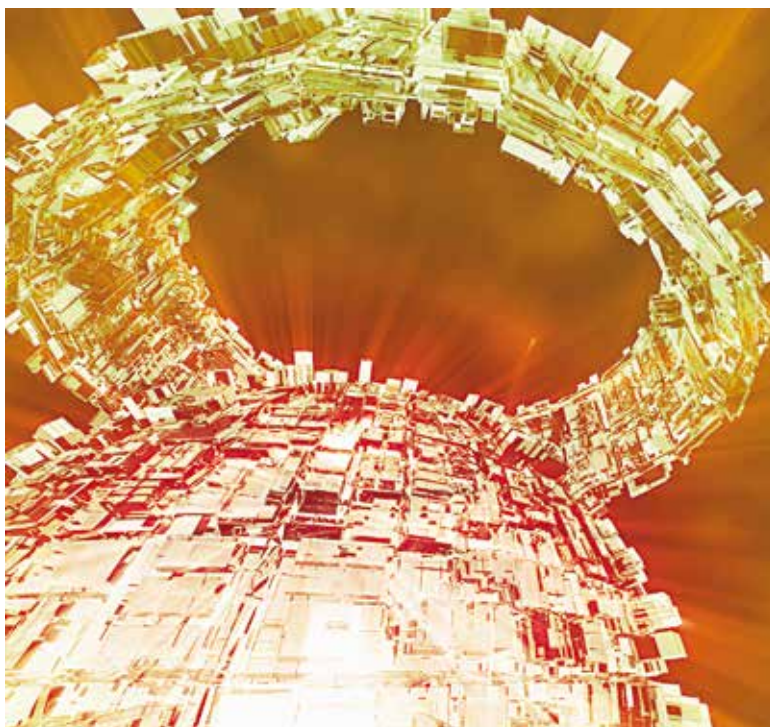
Cambio discorso, e approfitto della comunicazione già che c'è: c'è qualche insufficienza di troppo, qualche assenza da giustificare, qualche ritardo un po' troppo frequente, sono iniziati gli sportelli help ma vedo che purtroppo il ragazzo non se ne avvale... ne parleremo quando verrò al ricevimento, mi dice, non ho telefonato per questo. Grazie, arrivederci (questo lo

dico io, perché la linea è già caduta...).

Se 25 anni fa, quand'ero un giovane insegnante entusiasta e pieno di speranze, mi avessero detto che un giorno sarebbe stato possibile un dialogo come questo, non ci avrei creduto; allo stesso modo, benché la diffusione globale delle comunicazioni in rete fosse ancora di là da venire, non avrei creduto che vi sarebbero stati studenti diciottenni che mandano un messaggio via WhatsApp alla madre non appena hanno preso un brutto voto (cioè, appena rientrati al proprio banco, sfidando il divieto di uso del cellulare e ribadendo, in caso di rimprovero, l'assoluta necessità di comunicare con la famiglia proprio in quel momento e non più tardi), o che chiedono di uscire per telefonare al padre se un insegnante li ha rimproverati per qualcosa (e che escono comunque a farlo anche se l'insegnante non dà loro il permesso, letteralmente furibondi); e non avrei mai pensato che avrei potuto un giorno trovarmi a parlare dell'andamento scolastico di un mio studente maggiorenne a due genitori accompagnati dall'avvocato (personalmente, in verità, questo non l'ho ancora sperimentato, mentre il resto sì).

**Se 25 anni fa, quand'ero un giovane insegnante entusiasta e pieno di speranze, mi avessero detto che un giorno sarebbe stato possibile un dialogo come questo, non ci avrei creduto.**

Certo, la scuola fa parte della Pubblica Amministrazione ed eroga un servizio disciplinato dalla normativa vigente: vi sono dei diritti che van-



no riconosciuti e delle procedure che vanno rispettate, ma ciò, alla fine, non dovrebbe essere un problema per nessuno, anzi, dovrebbe tutelare tutte le parti coinvolte; anche l'avvocato può avere qualcosa da fare a tutela degli studenti (o dei docenti), e qualche volta la sua presenza può essere significativa se non necessaria per dirimere legittime controversie che si trovassero a sorgere. Quello che mi colpisce, però, è il tono emotivo di alcune relazioni tra scuola e famiglia, e anche delle relazioni tra i docenti e gli studenti (per non parlare di quelle tra i docenti...). Non credo che alcune formule psicologiche ampiamente divulgate (la "mamma-elicottero", "i no che aiutano a crescere", la "generazione fragile" e via dicendo) possano esserci di grande aiuto nella gestione della quotidianità.

Le ragazze piangono, i ragazzi anche: la vita scolastica suscita emozioni molto for-

ti, sia nella relazione con i docenti che nella relazione interna al gruppo dei pari. La novità mi sembra nel fatto che queste emozioni fluiscono senza filtro: vengono manifestate nell'immediato e condivise non solo con compagni e compagne, ma anche con i familiari (che il registro elettronico tiene informati in tempo reale di voti, richiami, verifiche, note, assenze e ritardi, anche se non tutte le famiglie se ne avvalgono come potrebbero).

**Le emozioni fluiscono senza filtro, si scatenano in pubblico, sorgono fulminee e appaiono soverchianti.**

Inoltre, queste emozioni si scatenano in pubblico: sorgono fulminee e appaiono davvero soverchianti – il pianto è realmente irrefrenabile, l'ira è incontenibile, l'ansia è evidente e paralizzante: lo spazio della finzione mi sembra risicatissimo, per non dire inesistente;

## Bombe a orologeria dentro la professione

si tratta di emozioni vere e intense, immediate e totalizzanti.

Anche la dimensione “pubblica” fa pensare: si tratta di emozioni condivise, vissute davanti a un uditorio che non è mai passivo o indifferente ma anzi partecipa e coinvolto, un gruppo che le assorbe e le fa proprie e che in questa empatia sembra sperimentare la propria unità, vivendosi appunto come gruppo, anzi: come organismo.

L'impressione è che anche molte famiglie si vivano così nei confronti della scuola: come organismi empatici, osmotici, in cui le emozioni traboccano dall'uno all'altro rinsaldando i legami, rinforzando la consanguineità.

Non credo che si tratti di un atteggiamento “sindacale”, come sento a volte dire da qualche collega: al di là del fatto che il ruolo del sindacato non coincide in nulla con la difesa ad oltranza dei propri iscritti ma è tutt'altro, non è questo che vedo fare da alcuni genitori – dagli “indignati” soprattutto: da quelli che ci sono prontamente ostili, pronti a coglierci in fallo, scandalizzati di botto per le nostre *défaillance* imperdonabili e (certamente, dal loro punto di vista) intenzionali; quelli che additano su WhatsApp scandalose violazioni di diritti, che sono pronti a scagliarsi contro di noi con lo zelo di chi combatte una guerra santa in nome della legalità e della giustizia.

Ci sono, dobbiamo farci i conti: sono più di quelli che vediamo, perché sono molto i genitori pronti a mostrare questo lato di sé, o meglio: a coinvolgersi in un'ondata di sdegno condiviso, a scagliarsi contro un docente perché avrebbe violato questa o quella normativa e ciò ha suscitato in loro una riprovazione “di principio”, che va ben al di là del merito dei fatti.

**E con WhatsApp sono molti i genitori a coinvolgersi in un'ondata di sdegno condiviso, a scagliarsi contro un docente perché avrebbe violato questa o quella normativa. WhatsApp può creare un caso in un paio d'ore e trasformarsi in un esposto nel giro di 24 ore.**

Noi, per lo più, giochiamo in difesa: buone pratiche di autovalutazione (quelle che ci consigliano le riviste pedagogiche e i corsi di aggiornamento) sono diventate pericolose, perché qualche genitore potrebbe accusarci di non aver corretto personalmente i compiti e di averli fatti correggere agli alunni, assegnando dunque valutazioni “illegali”, mentre qualche altro potrebbe lamentarsi che i compagni hanno visto la verifica di suo figlio e lo hanno preso in giro per quello che ha scritto - sempre meglio, allora, consegnare le verifiche ad una ad una, di persona, alla cattedra, così se qualcun altro

le vede è perché i ragazzi stessi gliel'è hanno mostrate; però, è più prudente non darle nemmeno, mostrarle e commentarle solo alla cattedra e poi tenerle lì, non permettendo allo studente di portare al posto assegnato in classe la propria verifica corretta.

Sono problemi che mi pongo anch'io e che risolvo così, con un buon senso a volte venato di grande amarezza. WhatsApp può creare tra i genitori un “caso” in un paio d'ore o anche meno: la prudenza non è mai troppa... fidarsi è bene, ma... la loro chat di WhatsApp può trasformarsi in un esposto nel giro di 24 ore, e a volte lo fa.

L'appello all'autorità sembra caratterizzare questo senso di offesa patita: il coordinatore come prima istanza non gode di grandissima stima, perché la sua autorità è molto ridotta; il/la Preside (Dirigente Scolastico/a, come dovrebbe essere definito/a), invece, sembra l'interlocutore più adatto.

**Spesso il coordinatore o la Preside intervengono per mediare tra un insegnante e una famiglia, o per ottenere un chiarimento nel caso di un malinteso. Dovrebbero essere confronti costruttivi, con un conseguente miglioramento della qualità della vita e delle relazioni. Invece...**

Eppure, sembra diffuso il senso di una giustizia non resa, di un diritto comunque violato: spesso il coordinatore o la preside intervengono per mediare tra un insegnante e una famiglia, o per ottenere un chiarimento nel caso

di un malinteso; a volte, il docente può aver mal applicato le procedure prescritte, o lo studente non aver compreso ciò che gli era stato chiesto di fare – dovrebbero essere confronti costruttivi, con un conseguente miglioramento della qualità della vita e delle relazioni.

Invece, l'insegnante si sente e continuerà a sentirsi ferito, umiliato, accusato (spesso lo è davvero stato, senza riguardo alcuno); la famiglia, dal canto suo, ritiene ancora che le sue istanze non siano state accolte dall'autorità preposta o che non lo siano state abbastanza – eppure, il confronto ha portato ottimi risultati concreti e il ragazzo ha conquistato una nuova tappa nella propria crescita culturale e umana; il risultato più avvertibile è che da allora in poi si vive male, in costante atteggiamento di difesa reciproca, e la distanza aumenta – le emozioni, invece, conservano la propria intensità anche se smettono di essere manifestate così platealmente; il gruppo che ha condiviso e partecipato al confronto (dalle proprie posizioni di relativa vicinanza) si calma e passa ad altro, ma qualcosa resta nell'aria: non si è più gli stessi, e la fine di un ciclo scolastico, il passaggio ad altra classe dello studente o il trasferimento del docente sono un sollievo notevole per tutti.

Ripensandoci a qualche tempo di distanza, non c'era nulla che potesse razionalmente scatenare una tale tempesta emotiva: non, almeno, una tempesta di quella portata, con quelle coloriture emozionali.

Alcune famiglie si comportano come un organismo minacciato di morte che lotta per la propria esistenza: sem-

bra che non vi sia più il senso delle proporzioni, della realtà. Ogni evento critico, anche minimo, è vissuto come minaccia globale, e la risposta è decisa, secca, forte, totalizzante; si cercano alleati e li si trovano senza troppa difficoltà, così che le emozioni fluiscono verso altri e ritornino corroborate dalla solidarietà e dall'approvazione altrui; tutto diventa "una questione di principio"; la proporzione reale dei fatti non ha più alcuna importanza, e i fatti stessi smettono di contare: si tratta di "principi", appunto; "è ora che qualcuno metta a posto le cose" (e le persone); non c'è più nulla di umano né in queste lotte né in questi lottatori.

Chi si vede attaccato si sente trattato come una cosa spregevole da distruggere fino all'ultimo atomo ("Ma questi mi vogliono morto...", ho sentito dire a un collega a proposito di una famiglia che avrebbe dovuto incontrare assieme alla preside di lì a poco per un chiarimento); vede che paiono volersi muovere contro di lui forze potenti e misteriose (il provveditorato, l'ispezione, la stampa, i social network...) e le teme: quando si muovono, si sa, qualche vittima la devono pur fare... Chi attacca, invece, si appella al gruppo dei pari, ma anche alla folla; si richiama alla giustizia, alla legge, al "bene" ma soprattutto all'autorità e alla pubblica opinione che se ne devono fare garanti.

Che nella scuola ci siano conflitti è inevitabile; che a volte possano essere affrontati per le vie legali, anche, benché molto si possa fare per evitarlo. Però, in un ambiente dal tono emozionale già alto e immediatamente condiviso, il danno che ne viene può esse-

re enorme. Intendiamoci: non fa alcun danno l'avvocato che viene chiamato a dirimere una controversia, né lo fanno la famiglia o il docente che si avvalgono della sua professionalità in caso di reale e stringente necessità; ma il clima di diffidenza e di minaccia in cui a volte ci si sente immersi mi sembra portare un danno incalcolabile al cuore stesso dell'istituzione scolastica, che è un tessuto pulsante di relazioni umane.

Riflettendo, mi chiedo se la mia indignata interlocutrice del mattino abbia compreso che in nessun modo la scuola ha violato la legge sulla privacy né le ha fatto torto alcuno; se si sia accorta che l'ho ascoltata con pazienza per più di 20 minuti e che le ho risposto con cortesia; se si sia resa conto di non avermi salutato né all'inizio né alla fine della telefonata e di avermi fatto ripetere più volte le stesse cose; che non ero in servizio pur essendo fisicamente a scuola, e che dunque avrei anche potuto non rispondere alla sua telefonata; che ci sono ben altre difficoltà relative al figlio, ma che non ne ha voluto parlare perché era tutta concentrata sul sentimento della propria ingiustificata indignazione e su nient'altro; se sarà ancora indignata e se il suo senso di offesa patita sia poi cresciuto anziché diminuire.

Non desidero né moralizzare né patologizzare questa voce poco cortese: non c'è bisogno, probabilmente, né dello psichiatra né dell'esorcista, ma di una seria riflessione sì. Cosa possiamo fare per disinnescare tutto questo? È una bomba a orologeria collocata al cuore della nostra professione, che coincide con il cuore stesso della nostra umanità.