

COMUNICARE CON LE FAMIGLIE NEI CASI DI DISAGIO

Guida pratica per gestire le comunicazioni con le famiglie in situazioni delicate (disagio, segnalazioni, comportamenti inappropriati), tutelando le persone coinvolte e garantendo trasparenza e riservatezza.

5 COSE DA FARE

Prepararsi prima di comunicare

- Informati sui fatti verificati e sui passaggi già compiuti. Coordina la comunicazione con il/la Responsabile Safeguarding.

Scegliere il momento e il contesto giusto

- Prediligi un luogo riservato e tranquillo. Evita di affrontare il tema a bordo campo, davanti ad altri o in chat collettive.

Usare un linguaggio calmo e neutro

- Parla dei fatti, non delle persone. Usa formule come:
“Ci è stato segnalato un episodio che ci preoccupa e desideriamo affrontarlo insieme nel modo corretto.”

Rassicurare e orientare alla collaborazione

- Sottolinea che l’obiettivo è proteggere chi è coinvolto e comprendere la situazione, non attribuire colpe.

Documentare l’incontro o la comunicazione

- Registra data, partecipanti e contenuto della conversazione. È una tutela per tutti/e.
-

5 COSE DA EVITARE

- Parlare senza coordinarsi con il/la Responsabile Safeguarding.
 - Esporsi con interpretazioni personali o giudizi (“secondo me è successo che...”).
 - Condividere dettagli sensibili o nomi di altre persone coinvolte.
 - Promettere soluzioni o tempi che non puoi garantire.
 - Discutere del caso con altri genitori, atleti o membri dello staff non coinvolti.
-

Esempi di linguaggio appropriato

Fraasi Utili

“Capisco che la situazione la preoccupi, siamo qui per gestirla insieme.”

“Ci sono procedure precise per tutelare tutti/e, le spiego come procederemo.”

“Comprendo le sue emozioni, il nostro obiettivo è proteggere e chiarire.”

“Questa conversazione rimane riservata, ma ogni passo sarà trasparente.”

Fraasi da Evitare

“Non si preoccupi, non è niente.”

“Ne parlerò con chi di dovere, ma non posso dirle altro.”

“È meglio non parlarne troppo, rischiamo di peggiorare le cose.”

“Non possiamo dire nulla per motivi di privacy.”

Ricorda

- La trasparenza non è dire tutto, ma dire il giusto in modo corretto.
- La riservatezza non significa segretezza, ma protezione delle persone coinvolte.
- La fiducia nasce da coerenza, ascolto e continuità nella comunicazione.