

## Sostegno alla genitorialità Il ruolo dei Centri per Bambini e Genitori<sup>1</sup>

**Michela Schenetti**

Alma Mater Studiorum – Università di Bologna  
Dipartimento di Scienze dell'educazione  
michela.schenetti@unibo.it

### **Abstract**

Seguendo l'*orientamento fenomenologico*, come chiave interpretativa e propositiva, il primo elemento per costruire una scientificità pedagogica è il concetto di esperienza vissuta (*Erlebnis*) che rappresenta uno strumento fondamentale per comprendere i fenomeni umani senza ridurli a spiegazioni derivate da nessi estrinseci e precostituiti di causa effetto. Per questo motivo la presente ricerca empirica si è proposta di comprendere i *vissuti* delle famiglie fruitrici del servizio, di fornire sostegno alle responsabilità familiari ed alle capacità genitoriali, di riflettere sul ruolo di educatore di centri per bambini e genitori e di intervenire sui servizi coinvolti per favorirne l'innovazione e la valenza educativa.

**Parole chiave:** fenomenologia; genitorialità; servizi educativi; ricerca empirica; didattica

---

### **Introduzione**

Il diventare genitori è l'esito di un percorso che parte da lontano e non coincide con la nascita di un figlio: inizia con l'esperienza dell'essere figli, parte di una storia fatta di generazioni e si snoda attraverso un corollario complesso costellato da desideri e paure, da avvicinamenti ed allontanamenti.

---

<sup>1</sup> I committenti ed i servizi coinvolti sono stati: i coordinamenti Pedagogici dei Comuni di Casalgrande, Castellarano, Scandiano, Rubiera ed il Centro per bambini e genitori: *Mille capriole* – c/o Spazio bambini di Castellarano; *L'isola dei tigrotti* di Rubiera; il Centro per bambini e genitori c/o Spazio bambini-famiglie, Scandiano; il Centro per bambini e genitori c/o nido d'infanzia Girasole, Arceto; il Centro per bambini e genitori c/o nido d'infanzia, Casalgrande. Un ringraziamento particolare va alla dott.ssa Tavoni ed alla dott.ssa Martini, coordinatrici pedagogiche ed alle educatrici Antonietta Palermo, Mila Melloni e Simona Sala che hanno contribuito alla buona riuscita della ricerca per l'intero percorso.

Diventare genitori oggi sancisce il passaggio ad una nuova 'adulità', ad un'assunzione di nuove responsabilità; richiede di imparare a decodificare i messaggi dei bambini, di capire la valenza della dimensione di cura e di apprendere a destreggiarsi in un mondo totalmente nuovo.

Proprio per questo motivo, la grande sfida della società attuale è una costante promozione della cultura della genitorialità. Ciò significa riconoscere ciascuna famiglia come soggetto portatore di risorse e competenze, da promuovere attraverso azioni di ascolto, accompagnamento educativo, creazioni di spazi di socializzazione, confronto e mutuo aiuto tra genitori.

“I centri per bambini e genitori sono stati ideati e realizzati per soddisfare le esigenze della ‘nuova genitorialità’ e offrire una gamma di servizi diversificati ed in rete. I dati più recenti sembrano mostrare un buon esito di tali scelte, testimoniato sia da un aumento dei servizi, sia dalle relative frequenze.” (Manini, 2005:108)

Il periodo attuale è caratterizzato da un difficile momento di transizione in cui si vanno ridefinendo i modelli prevalenti dell' 'essere famiglia' e, accanto ad essi, anche i bisogni, i compiti ed i ruoli della coppia genitoriale, all'interno dei quali, è sempre presente la dimensione del dovere. Proprio per questo motivo ogni qualvolta si voglia riflettere a fondo sui servizi diventa indispensabile una puntuale ricognizione sulle problematiche connesse alle mutevoli dinamiche familiari, al fine di mettere a fuoco i tipi di intervento più adeguati.

Questa riflessione parte dalla necessità di considerare il Centro per bambini e genitori come servizio che si muove in una dimensione di 'prevenzione' del disagio e di promozione delle risorse, uscendo da una logica puramente 'assistenziale' e cercando di rendere le famiglie protagoniste attive.

Anche e soprattutto nei Centri per bambini e genitori la genitorialità si può 'apprendere' e 'insegnare'. “Si tratta di creare le condizioni affinché, all'interno dei servizi si rendano visibili e si possano attivare eventuali forme di prosocialità delle famiglie stesse. L'espressione famiglia prosociale indica un gruppo familiare nel quale i rapporti con il mondo circostante sono caratterizzati da disponibilità allo scambio sociale, alle relazioni reciproche, al dono, alla solidarietà, alla condivisione delle idee e delle esperienze. [...] Una famiglia a cui legittimamente si può conferire l'attributo 'prosociale' ci appare come una risorsa anche per le altre che frequentano i centri per bambini e genitori, in quanto essa realizza esempi di scambi non utilitaristici ma disinteressati, promozione dell'autonomia dei bambini, contrasto all'accesso di privatismo e di chiusura sociale tra gli adulti.” (Manini, 2005 :111)

Riconoscere la famiglia in quanto soggetto sociale competente e attivo, in grado di costruire un interlocutore responsabile nella progettazione dei servizi significa assumere l'ottica della partecipazione come processo educativo e trasformativo oltre che come metodologia di lavoro.

“La partecipazione presuppone un lavoro educativo e formativo che è costituito innanzitutto dal mettere in relazione i soggetti diversi che elaborano riflessioni e

possibili risposte a problemi comuni; richiede a famiglie e servizi di porsi in ascolto e in comunicazione reciproca, di rimettere in questione i propri schemi di pensiero in un processo di negoziazione e costruzione di significati condivisi – prima ancora che di azioni concrete – che faciliti la consapevolezza e l'esplicitazione di difficoltà e bisogni.” (Sità, 2005: 62)

Lavorare nell'ottica dell'individuazione e del potenziamento delle risorse e delle responsabilità delle famiglie diventa, inoltre, un tassello importante e necessario per la costruzione di unità territoriali competenti, attive e capaci di prendersi cura nella quotidianità; diventa anche un elemento imprescindibile della cultura della domiciliarità, che intende promuovere il territorio come spazio realmente abitato, in cui la sicurezza sia costituita non da abitazioni fortificate e strade messe sotto controllo ma da una rete di relazioni, di socialità e di accoglienza, di condivisione e comunicazione che permetta a ciascuno di sentirsi a casa nella città. (Sità, 2005: 64)

## **1. Il disegno della ricerca**

### **1.1 OBIETTIVI**

L'obiettivo principale del progetto è stato articolato in due direzioni:

- Da un lato cogliere la complessità dei vissuti che si intrecciano nelle relazioni familiari, i bisogni e le risorse delle famiglie attraverso una lettura in chiave educativa;
- Dall'altro individuare le principali competenze negli operatori al fine di rafforzarle e migliorarle in funzione di un servizio, quello di Centro per bambini e genitori (che per le sue caratteristiche richiede, tra le altre, competenze su diversi fronti, quali: azioni di sostegno alla genitorialità, di gestione del 'gruppo genitori', di conduzione del 'gruppo bambini e genitori' e di coordinamento del 'gruppo bambini').

Solo in questa direzione si ritiene, infatti, auspicabile un miglioramento nella qualità della vita delle famiglie e, al tempo stesso, della qualità dei servizi.

### **1.2 METODOLOGIA**

Nel dettaglio il raggiungimento degli obiettivi specifici si è articolato in tre fasi.

Una prima fase OSSERVATIVA nella quale aspetto significativo è stato quello di formalizzare l'accesso al territorio per poi orientare lo sguardo secondo una duplice direzione: da un lato quella della realtà familiare e dall'altro quella dei Centri per bambini e genitori.

Per quanto riguarda la realtà familiare, perseguendo l'obiettivo di una conoscenza non puramente speculativa, ma propositiva e volta alla trasformazione, al cambiamento, all'innovazione è stata rivolta un'attenzione particolare ad uno specifico livello di conoscenza, quella qualitativa, che si è preoccupata di capire come le famiglie vivono e sentono il servizio denominato Centro per bambini e genitori,

quali sono le motivazioni socio-educative che stanno alla base della loro scelta, quali le criticità, quale il sentire ed il rapporto stesso con il servizio.

Entrando nel merito di ciascun servizio di CBG<sup>2i</sup> coinvolto nel progetto di ricerca con osservazioni sul campo e somministrando questionari di ‘ingresso’ e di ‘uscita’ sono stati individuati i bisogni e le aspettative delle famiglie; circoscritti gli elementi che potessero mettere in evidenza se, e con quali modalità, venissero fornite risposte a tali bisogni e interrogandosi sulle prassi con cui le risorse rappresentate dalle famiglie venissero gestite e rafforzate in una dimensione di welfare e di empowerment.

Una seconda fase DI INTERVENTO attraverso l’organizzazione di Focus group tra gli educatori volti incentivare lo scambio ed il confronto tra servizi diversi ed a superare forme di isolamento professionale, si è cercato di individuare il vissuto delle educatrici rispetto al servizio ed ai bisogni espressi dalle famiglie.

Una terza fase PROPOSITIVA nella quale, attraverso la socializzazione dei risultati della ricerca empirica con educatori, coordinatori pedagogici e rappresentanti delle amministrazioni locali, sono stati individuati percorsi di buona formazione per gli operatori dei Centri per bambini e genitori e tratteggiate possibili pratiche pedagogiche per le famiglie.

	FASE 1	FASE 1°	FASE 2	FASE 3
OBIETTIVI	COMPRENDERE VISSUTO DELLE FAMIGLIE, ASPETTATIVE E GRADIMENTO DEL SERVIZIO	APPROFONDIMENTO VISSUTO DEGLI U-TENTI	COMPRENDERE VISSUTO DEGLI EDUCATORI	TRADURRE GLI APPRENDIMENTI IN FORMAZIONE
STRUMENTI	OSSERVAZIONE, QUESTIONARIO DI INGRESSO E DI USCITA	INTERVISTE IN PROFONDITÀ	FOCUS GROUP	APPROFONDIMENTI TEORICI, RIFLESSIONI E LAVORI DI GRUPPO
TECNICHE DI ANALISI	ANALISI QUANTITATIVA E QUALITATIVA	ANALISI DEL CONTENUTO	ANALISI DEL CONTENUTO	OSSERVAZIONI TEST D’INGRESSO TEST D’USCITA

---

<sup>2</sup> Per chiarezza e sintesi si sostituirà la denominazione *Centro per bambini e genitori* con la sigla CBG

a. OSSERVAZIONI

Il primo passo fondamentale è stato costituito dall'osservazione di una giornata tipo dei diversi servizi coinvolti nel progetto di ricerca. (Maggio 2006)

La mia visita era stata comunicata al gruppo delle educatrici coinvolte in occasione del primo incontro, organizzato per presentare la ricerca agli operatori, in modo che potessero anticipatamente sensibilizzare i genitori circa le finalità della ricerca, preparare il mio ingresso e diminuire l'ansia che la presenza di un ricercatore, tendenzialmente inteso come estraneo che osserva e valuta, spesso comporta.

La giornata dedicata all'osservazione, oltre che permettere una prima ricognizione sull'esistente, favorire una prima conoscenza dei servizi ed ammettere un confronto, è stata un' importante occasione per stimolare la conoscenza con i genitori, conferire una maggior importanza al servizio 'degnò' di essere 'indagato', presentare la ricerca, chiedere la loro disponibilità per l'intero percorso e somministrare il primo questionario.

b. QUESTIONARI

Poiché la scansione della ricerca ha reso possibile l'entrata nei servizi a partire dal mese di maggio 2006, periodo in cui il servizio di CBG sta ormai volgendo al termine, si è ritenuto opportuno organizzare una prima fase di ricognizione attraverso la somministrazione di un questionario che potesse mettere in evidenza e misurare l'indice di gradimento del servizio di chi l'aveva già conosciuto e vissuto per un intero anno scolastico, lasciando un opportuno spazio per consigli e suggerimenti. Il questionario è stato da me personalmente distribuito all'interno dei diversi gruppi in cui è organizzato ciascun servizio (alcuni sono soliti suddividere i bambini in base all'età nominando i gruppi in 'piccoli' e 'grandi', altri in base alla frequenza settimanale - in questo caso i gruppi risultano essere misti per età e vengono contraddistinti da lettere o numeri -), dopo aver spiegato che la ricerca intende individuare i bisogni delle famiglie nell'ottica di un miglioramento del servizio.

Diversa è stata invece la scelta circa la distribuzione dei questionari di ingresso che sono stati somministrati ai nuovi genitori in occasione della riunione di presentazione del servizio (settembre 2006). Si è infatti deciso di chiedere loro di compilarli prima del discorso introduttivo da parte della coordinatrice pedagogica per permettere allo strumento di mettere in luce il grado di conoscenza del servizio da parte degli utenti che, per la prima volta, vi si affacciavano e le loro aspettative relative alla nuova esperienza.

La costruzione di ciascun questionario ha richiesto un'attenzione particolare, l'obiettivo infatti era quello di costruire uno strumento di facile compilazione e flessibile ma nello stesso tempo articolato ed approfondito, capace di fissare dati ma di non chiuderli in indagini statiche in modo da rendere possibili ulteriori ap-

profondimenti. Ecco quindi che a domande chiuse sono state affiancate domande aperte ed una scala Likert<sup>3</sup> estremamente utile per rilevare le opinioni e la misura dell'atteggiamento. Naturalmente è stato garantito ad ognuno l'anonimato chiedendo di specificare solamente il Comune di appartenenza così da poter utilizzare i dati in forma aggregata sia per distretto che, eventualmente, per comune.

a. INTERVISTE NARRATIVE

Considerato che l'obiettivo della presente ricerca è quello di comprendere i vissuti delle famiglie fruitrici del servizio, individuare i loro bisogni e le loro richieste, la somministrazione del questionario, seppure costruito in modo da lasciare ampio spazio alla peculiarità di ciascuna famiglia, appariva insufficiente. Ho quindi deciso di utilizzare come metodo d'indagine l'intervista libera o non strutturata, utile per mettere in evidenza il vissuto delle persone coinvolte, le loro esperienze, opinioni e conseguentemente la loro visione ed interpretazione del servizio di CBG (Kanizsa, 1993). Le mie visite nei servizi sono state quindi anche l'occasione per chiedere agli adulti disponibilità a far 'due chiacchiere' con me in un giorno diverso dal 'centro giochi'<sup>4</sup>. Nella maggior parte dei CBG ho trovato ampia disponibilità, i genitori mi hanno distribuito i loro numeri di telefono, alcuni informandomi dei loro turni lavorativi o della calendarizzazione delle loro ferie, altri esprimendo la preoccupazione per il fatto di non sentirsi all'altezza temendo di non potermi aiutare.

Nel mese di giugno ho così organizzato quattro interviste cosiddette narrative<sup>5</sup>, coinvolgendo genitori frequentanti servizi di CBG dei diversi comuni.

Ho assegnato grande importanza alla ricerca di possibilità di incontro più adatte, per mettere maggiormente a proprio agio il genitore - naturalmente coinvolto indi-

---

<sup>3</sup> La scala Likert è una tecnica per la misura dell'atteggiamento e consiste nel mettere a punto un certo numero di affermazioni (tecnicamente definiti item) che esprimono un atteggiamento positivo e negativo rispetto ad uno specifico oggetto, nel nostro caso alcuni elementi e caratteristiche del servizio di Centro per bambini e genitori. La somma di tali giudizi tenderà a delineare in modo ragionevolmente preciso l'atteggiamento del soggetto nei confronti dell'oggetto/i

<sup>4</sup> Il servizio di CBG viene comunemente definito Centro Giochi, nel corso della ricerca questo termine è apparso ridondante, per questo motivo tutti gli strumenti di ricerca si sono dovuti avvalere di questo 'linguaggio' di uso comune.

<sup>5</sup> Le interviste narrative sono metodi per la raccolta e l'analisi di materiale riguardante alcuni segmenti di esperienza personale che i soggetti stessi elaborano (Riessman, 1993); si basano sull'assunzione epistemologica (Bruner, 1991) che gli esseri umani diano unità e coerenza a episodi spesso frammentari della loro esperienza tramite la costruzione di 'storie', in cui gli stati mentali soggettivi (convinzioni, intenzioni, desideri, impegni) sono integrati alle conseguenze degli atti condotti in situazioni sociali. Anche se il mondo interiore dei soggetti non può mai essere esplicitato completamente, le interviste narrative consentono a narratori individuali di presentare la loro prospettiva riguardo aspetti essenziali delle loro vite e delle loro esperienze educative, utilizzando le modalità di espressione che sentono più appropriate, seguendo ritmi e sequenze per loro significative (Lieblich, Josselson, 1997).

vidualmente - quindi, ho scelto di mantenere come luogo d'incontro lo spazio esterno del servizio, affinché questa esperienza non risultasse ai loro occhi troppo "fuori dall'ordinario", facendo molta attenzione a non invadere la loro privacy.

Per quanto riguarda i tempi di svolgimento delle varie interviste, vorrei sottolineare come anche questi abbiano rispettato le esigenze degli interlocutori. Ho preferito e ritenuto più idoneo, infatti, non definire un particolare lasso di tempo, in modo da permettere, di volta in volta, all'intervistato di disporre di tutto il tempo necessario per potersi esprimere liberamente.

Ho registrato ogni intervista mediante l'ausilio di un registratore tascabile, in modo da poter osservare complessivamente il mio interlocutore ed essere completamente a sua disposizione, in quanto libera dalla preoccupazione di dover ricordare tutto.

Prima di iniziare ho cercato di rassicurare ognuno dicendo che non ci sarebbero state risposte giuste o sbagliate ma solamente opinioni legate ad un'esperienza e per questo sempre e comunque positive. Unico vincolo è stato il tema dell'intervista intorno al quale l'intervistato ha potuto navigare a suo piacimento.

Ho comunque elaborato uno schema iniziale di intervista così da costruire il processo di raccolta dati in modo che i soggetti coinvolti avessero la libertà di esplicitare ed elaborare i loro pensieri e soprattutto per evitare di dirigere le loro risposte all'interno di un modello concettuale mio proprio (Sorzio, 2005).

Tale schema ha previsto i seguenti strumenti:

- proposta del tema oggetto d'indagine: 'le motivazioni che hanno spinto il genitore a scegliere il servizio di CBG';
- utilizzo di domande mediante meccanismi di riformulazione ad eco<sup>6</sup> e reiterazione a riflesso semplice<sup>7</sup>, allo scopo di far sentire l'intervistato ascoltato ed incoraggiarlo a continuare;
- utilizzo di una domanda proiettiva per chiudere l'intervista: 'Se potesse avere una bacchetta magica cosa cambierebbe del servizio di CBG?'

Per garantire pertinenza all'oggetto di ricerca avevo individuato 'temi possibili' da trattare, quali:

- motivazioni della scelta del servizio
- ruolo del servizio nei confronti dell'adulto
- ruolo reale o potenziale dell'educatore all'interno del servizio
- eventuale influenza della partecipazione al servizio sulla relazione adulto-bambino

---

<sup>6</sup> Ci si riferisce al modo di porre le domande ripetendo, in forma interrogativa, la parola chiave del discorso dell'intervistato (Kanizsa, 1993: 98).

<sup>7</sup> Ci si riferisce alla tecnica di riassumere le parole dell'intervistato, oppure nel riproporgli le ultime parole per incoraggiarlo a continuare (Kanizsa, 1993: 98).

- eventuali ripensamenti del servizio: proposte di cambiamento

b. SOCIALIZZAZIONE DEI RISULTATI

Nel mese di maggio 2007, in accordo con i coordinatori pedagogici e dopo aver informato le educatrici in modo che potessero organizzare attività per il gruppo dei bambini, sono ritornata nei servizi con lo scopo di restituire i dati ai genitori, coerente con l'approccio naturalistico che prevede un momento in cui i dati siano sottoposti all'analisi dei partecipanti con l'obiettivo di trovare un'interpretazione condivisa<sup>8</sup>.

In questa occasione ho chiesto loro un ultimo sforzo:

riflettere sul ruolo, reale o potenziale, dell'educatore nei confronti dell'adulto e pensare ad un servizio ideale per la coppia.

Questo perché, sia dai questionari sia dalle interviste, era emersa la tendenza del genitore a concepirsi solamente come 'accompagnatore' del bambino.

Per realizzare questa ulteriore fase della ricerca, la cui necessità è emersa in itinere, ho distribuito a ciascuno un foglio contenente due domande stimolo, chiedendo di rispondere in forma 'diaristica', informale. Ho garantito ancora una volta l'anonimato e consegnato a ciascuno una busta dentro la quale riporre il tutto, per poi consegnarla entro la fine del servizio all'educatrice.

La restituzione dei dati è avvenuta nello spazio esterno di ciascun servizio, il gruppo dei genitori si è riunito intorno a me, mentre i bambini svolgevano attività di gioco libero. Ho dovuto riassumere i risultati intermedi in modo estremamente sintetico perché i genitori faticavano a distogliere l'attenzione dai bambini e perché non c'era stata da parte dell'educatrice una rassicurazione diretta, rivolta ai genitori, di assunzione di responsabilità nei confronti dei più piccoli. Ho comunque esteso l'invito a ciascuno di loro all'occasione più formale di restituzione, calendarizzata al termine del percorso globale di ricerca, ringraziandoli per la loro collaborazione e preziosa disponibilità.

### 1.3 I PERCORSI DELLA RICERCA

a. I FOCUS GROUP DELLE EDUCATRICI

Nei mesi di settembre e ottobre 2006 la ricerca ha previsto l'attivazione della fase d'intervento.

---

<sup>8</sup> Tale fase è denominata *negotiated outcomes* e si basa sul presupposto che 'se si condivide seriamente l'assunzione secondo la quale ogni elemento del contesto è importante per assegnare il significato ai dati, allora è utile riportare nel contesto i significati elaborati per sottoporli ad una verifica dall'interno' (Lincoln and Guba, 1985: 212)

attraverso l'organizzazione di tre *Focus group* tra le educatrici volta a stimolare la riflessione sulle finalità del servizio di CBG ed a incentivare lo scambio ed il confronto tra servizi diversi.

Dopo aver focalizzato l'attenzione sul punto di vista degli utenti, sui loro bisogni ed aspettative era necessario tentare di avvicinarsi anche al punto di vista degli operatori per tentare di comprendere anche i loro vissuti, le loro opinioni circa il proprio ruolo ed i propri diritti e responsabilità all'interno del servizio.

Ai focus group hanno partecipato tutte le educatrici coinvolte nei servizi di Centro per Bambini e genitori, per un totale di 5 educatrici; a turno, è stata data a ciascun coordinatore pedagogico la possibilità di assistere con il compito di osservare le relazioni ed individuare criticità ed elementi di rilevanza.

Per ciascun focus group è stata individuata un'area di discussione entro la quale le educatrici potevano sentirsi libere di esprimersi scandagliando alcuni temi centrali nella quotidianità del CBG, quali:

LA PERCEZIONE DEGLI UTENTI E DEI LORO BISOGNI [ 1° focus group]

- Le motivazioni che spingono ad andare al CBG
- Le tipologie di utenti
- Come gli educatori pensano di essere visti dagli utenti;

L'IDENTITÀ DEL SERVIZIO [2° focus group]

- L'identità a partire dall'utenza
- L'identità a partire dalle caratteristiche dei servizi
- L'identità a partire dagli obiettivi educativi;

LA COMPLESSITÀ DELLA RELAZIONE TRIANGOLARE [3° focus group]

- Difficoltà di coinvolgere sia i bambini che i genitori
- Difficoltà nel gestire la relazione educatore-bambino in presenza del genitore
- Difficoltà nel gestire il gruppo dei genitori.

Ogni incontro ha avuto una durata complessiva di circa tre ore ed è stato completamente audioregistrato. Dopo una titubanza ed un imbarazzo iniziale, ciascuna educatrice ha più volte ribadito la significatività di questi incontri in quanto erano in grado di permettere il confronto tra servizi e modalità educative differenti, permettendo a ciascuna di sentirsi meno 'isolata professionalmente'.

b. GLI INCONTRI DI METARIFLESSIONE CON LE COORDINATRICI

Tutto il materiale ottenuto da una fedele trascrizione dei focus group ed opportunamente corredato da note osservative e di sintesi dei contenuti emersi, è stato sottoposto all'attenzione dei coordinatori affinché divenisse occasione di confronto e riflessione anche da parte di chi i servizi li pensa e li coordina.

Anche questi due incontri con il coordinamento pedagogico sono quindi entrati nel processo di raccolta dati contemplato nella ricerca.

#### 1.4 ANALISI DEI DATI

##### - QUESTIONARI

Innanzitutto va precisato che nel mese di maggio 2006 sono stati consegnati 79 questionari e ne sono stati restituiti 68. Poiché il numero massimo totale di utenti frequentanti i servizi di CBG del distretto (nell'anno 2005/2006) è stato di 96 bambini, i dati relativi a questo primo strumento rappresentano il 70% delle famiglie fruitrici.

Allo stesso modo, nel mese di ottobre 2006 sono stati consegnati 75 questionari e ne sono stati restituiti 75. Poiché il numero massimo totale di utenti frequentanti i servizi di CBG del distretto (nell'anno 2006/2007) è stato di 86 bambini, i dati relativi a questo secondo strumento rappresentano l'87%.

Le modalità di lettura, codifica ed analisi dei questionari (sia i questionari finali pensati per individuare la soddisfazione nei confronti del servizio, sia quelli di ingresso concepiti per conoscere le aspettative delle famiglie nei confronti del CBG) si sono ispirate ad una metodologia di ricerca quantitativa e qualitativa.

In entrambi i casi le domande a risposta chiusa sono state elaborate in modo statistico. La creazione di tabelle per la lettura ha fornito un quadro generale delle opinioni in merito ai quesiti posti. Per la codifica e l'analisi delle domande a risposta aperta è stata, invece, necessaria una lettura complessiva di tutti i questionari che ha permesso l'emergere di categorie prototipiche rispetto alla complessità e diversità delle risposte pervenute. Questo lavoro ha richiesto un grande sforzo per non cadere in riduzionismi e in generalizzazioni. Se da un lato, infatti, ogni questionario avrebbe potuto essere sottoposto ad un'analisi specifica ed in profondità, dall'altro rispetto agli obiettivi della ricerca è stato necessario individuare categorie il più possibile esaustive ed esaurienti utili all'individuazione di macro-tendenze. Questo lavoro ha quindi permesso di procedere alla stessa elaborazione statistica realizzata per le domande a risposta chiusa. Attraverso una continua rilettura delle risposte e un costante confronto con i dati emersi dalle interviste e dall'ulteriore fase di approfondimento sottoposta ai genitori sarà offerta una lettura qualitativa.

##### - INTERVISTE NARRATIVE, FOCUS GROUP e INCONTRI DI METARIFLESSIONE

Per procedere nel lavoro di analisi ho fedelmente sbobinato e trascritto tutte le interviste, i focus group e gli incontri con i coordinatori pedagogici in maniera letterale, senza mutare nulla del parlato.

Ho ritenuto utile suddividere ogni intervista, focus group e incontro di metariflessione nelle diverse aree tematiche prese in considerazione dai diversi interlocutori; passaggio, a mio avviso, indispensabile per poter analizzare le informazioni raccolte in profondità, individuare temi che possano costituire oggetto d'indagine per poi tentare di ricondurli, successivamente, ad una matrice comune.

Naturalmente è indispensabile tenere in considerazione che la scarsa fluidità dei discorsi sia da attribuire, in misura maggiore, al lavoro di trascrizione che è stato svolto al fine di rendere ogni intervista sotto forma di testo scritto.

Per poter analizzare in modo approfondito i contributi di chi vive (utenti), abita (educatori) e pensa (coordinatori) il servizio riporterò, nell'analisi, alcune frasi e pensieri dei miei interlocutori in maniera esplicita, allo scopo di ottenere informazioni approfondite su opinioni, vissuti e atteggiamenti nei confronti del tema oggetto d'indagine e quindi del servizio di CBG.

Naturalmente tutto ciò non può prescindere dal mio coinvolgimento nella realtà osservata, nonché dalla mia capacità di cogliere sfumature e di ricomporle poi successivamente. Il tipo di analisi proposto considera il gruppo come principale elemento dell'elaborazione, non sono infatti state prese in considerazione le differenze emergenti tra i singoli partecipanti, sia nel caso delle interviste, sia dei focus group e degli incontri di metariflessione.

## 2. I risultati

### 2.1 IL PUNTO DI VISTA DEGLI UTENTI: LA PAROLA ALLE FAMIGLIE

Entrambi i questionari sono stati compilati per lo più dalle mamme o da entrambi i genitori

#### Chi sta compilando il questionario?

Altro	5,88%
Mamma	72,06%
Papa'	1,47%
Entrambi	20,59%

Per la maggior parte sono ancora le mamme a frequentare con il bambino il servizio di CBG, anche se sta aumentando la presenza dei papà ed in alcuni casi è molto forte la presenza dei nonni, in particolare delle nonne che si alternano alle mamme nelle giornate del centro oppure lo frequentano interamente.

#### Chi frequenta con il piccolo il servizio?

Mamma	36,76%
mamma – nonna	20,59%
Mamma – papa'	32,35%
Mamma –nonno	4,41%
nonna	5,88%

Dai questionari risulta che le motivazioni della scelta di partecipare con il figlio al servizio sono riconducibili per lo più alla volontà di:

- 'far interagire e socializzare nostro figlio con altri bambini in ambiente diverso';
- 'prepararlo al futuro ingresso al nido o nella scuola dell'infanzia';
- 'portarlo in un luogo in cui qualcuno organizza delle attività adatte per la sua età'.

### Perché ha scelto per Suo/a figlio/a il Servizio di Centro giochi?

Relazionarsi/interagire	57,65%
Confronto/scambio con e tra adulti	2,94%
Imparare regole	5,88%
Stimolarlo con attività	10,29%
Causa impossibilità accesso nido	8,82%
Vivere nuova esperienza con genitore	2,94%
Già fatto esperienza analoga positiva	2,94%
Per garantire socializzazione e attività propedeutiche per futuro inserimento	5,88%
Non risposto	1,47%
Altro	1,47%

Nel dettaglio, in entrambi i questionari<sup>9</sup> il servizio di Centro per bambini e genitori rappresenta:

No	2,94%
Non risposto	10,29%
Si	86,76%

Uno spazio sicuro in cui permettere ai figli di giocare

No	5,3%
Non risposto	2,6%
SI	92,1%

Non risposto	1,47%
Si	98,53%

Un luogo per facilitare la conoscenza con altri bambini

Si	100%
----	------

<sup>9</sup> Per maggior chiarezza si utilizzerà il colore verde per indicare i risultati ricavati dal questionario finale ed il colore rosso per i risultati ricavati dal questionario di ingresso.

no	27,94%
Non risposto	17,65%
si	54,41%

Un momento in cui affidare la cura del proprio figlio ad un operatore competente

No	34,2%
Non risposto	7,9%
Si	57,9%

No	8,82%
Non risposto	19,12%
Si	72,06%

Un'occasione per permettere ai figli di riconoscersi negli altri

No	9,2%
Non risposto	3,9%
Si	86,9%

Un'occasione per favorire lo sviluppo mentale e affettivo di suo figlio

No	3,9%
Non risposto	2,6%
Si	93,4%

L'analisi delle interviste ai genitori ha permesso di approfondire i dati emersi dai questionari, dicendoci qualcosa in più rispetto alle motivazioni che spingono le famiglie a frequentare il CBG.

La maggior parte dei genitori sottolinea come la motivazione predominante di questa scelta stia nell'opportunità di favorire la socializzazione con i pari. Si tratta di un'esigenza particolarmente diffusa soprattutto tra quelle famiglie in cui il bambino è figlio unico e non può godere di molte occasioni di confronto e condivisione con altri da sé che non siano adulti.

‘L’abbiamo scelto perché io sono stata a casa dal lavoro e quindi lei non andando all’asilo si trova da sola quindi ho pensato potesse essere un punto d’incontro, poi lei essendo figlia unica c’era almeno un appuntamento fisso per poter stare con degli altri bambini.’ A4

‘L’ho scelto per dare al bimbo la possibilità di rapportarsi con altri bambini perché solitamente sta dai nonni e ha rapporti prevalentemente con adulti o con la sorella che è più grandina per favorire i rapporti con gli altri bambini?’ R1

La socializzazione viene in un qualche modo considerata come un bisogno primario per il bambino.

La socializzazione è relazione, capacità di interagire e di rispettare le regole della vita sociale.

Un altro aspetto abbondantemente sottolineato dai genitori è che lo stare insieme agli altri rappresenta un’occasione per imparare regole di comportamento al di fuori di un ambiente domestico, spesso permissivo e accondiscendente. All’interno del servizio gioca un ruolo predominante la figura dell’educatore. A lui spetta il compito di vestirsi dei panni della figura autoritaria/autorevole e di favorire possibilità in cui i bambini possano generalizzare le regole e imparare a tollerare le frustrazioni.

‘Poi c’è anche un discorso di regole che già da casa ho iniziato a dare ma essendo in una comunità l’apprendimento delle regole è favorito.’ A4

‘..almeno una volta alla settimana poteva venire qui con dei bambini e con delle tate che dicevano: “ adesso stiamo tutti seduti per la merenda, ci mettiamo qui in cerchio a leggere una favola”, cose che a casa non succedono!’ R1

Sembra quindi che il CBG sia valutato come una risorsa soprattutto nella misura in cui permetta al bambino di scontrarsi con personalità altre da riconoscere, accettare e rispettare; obiettivo che può essere raggiunto solamente grazie ad una graduale acquisizione delle regole.

‘Ho visto anche con la figlia più grande che quello che dicono i genitori non conta, ma quello che dicono le tate e le insegnanti sì! Cose del tipo: “mettiti il tovagliolo, stai seduto, ascolta la favola...” piccoli traguardi ma che sono però importanti.’ R1

Per le madri più giovani, spesso alla prima esperienza, la partecipazione al CBG rappresenta un’occasione per potersi confrontare con altre mamme e placare l’ansia che l’essere genitori spesso comporta.

Andare al CBG è un’opportunità per fare nuove conoscenze, per instaurare legami che possano andare oltre al servizio stesso, per confrontarsi anche sui dubbi e le

preoccupazioni che possono sembrare più banali e per rendersi conto che non si è sole.

‘...ti ritrovi a parlare di cose che quando hai il primo figlio ti sembra di averle solo tu e invece ti rendi conto che caratterizzano anche gli altri.’ A4

‘Alla fine sì ci si chiede cose del tipo come hai fatto a togliergli il pannolino e si parla dei bambini, sì, scambiarsi le esperienze riguardo ai figli più che altro perché io avendo solo un figlio e invece gli altri magari ne hanno altri potevano dirmi qualcosa circa le loro esperienze.’ S3

‘Anche fuori dal CBG al pomeriggio ci troviamo al parco, alla sera ci troviamo anche solo noi mamme, ora abbiamo iniziato ad uscire anche con i mariti. Siamo diventate amiche e abbiamo fatto un bel gruppetto e con alcuni li abbiamo iscritti insieme alla materna.’ C2

‘..poi magari chiacchieravamo tra di noi.. parlare con gli altri, vedere che non solo il tuo bimbo si butta per terra perché vuole un gioco, ti fa capire che non sei sola, che tuo figlio non è un extraterrestre...’ R1

Ma il CBG rappresenta anche un terreno fertile per poter osservare le tappe di sviluppo del proprio bambino, per guardarlo mentre cerca di relazionarsi con gli altri, per lasciarsi stupire dal suo riconoscere l’educatrice come punto di riferimento, ecc...

‘..per me venire al CBG quando non ero al lavoro, sarà banale, ma è molto bello e interessante, sia perché puoi vedere le cose che il bambino riesce a fare e che neanche immaginavi, sia perché puoi conoscere altre persone e pensare a come da alcune sia nata una conoscenza più approfondita a me fa molto piacere.’ R1

‘A mio marito piaceva molto perché quando arrivava a casa mi raccontava e mi diceva per esempio: <sai che quando gli hanno chiesto di fare questa cosa l’ha fatta?!,ecc..> Non è una persona che si entusiasma con facilità ma ha assaporato in diretta piccoli traguardi che anche a noi hanno fatto piacere, quindi al ritorno mi diceva anche per esempio: <sai che è stato seduto con il tovagliolo!>’ P1

Ma per molti adulti andare al centro significa anche dare la possibilità ai bambini di impegnarsi in giochi che difficilmente troverebbero spazio in casa come la manipolazione di farine, l’uso di colori a tempera, a dita, ecc.. In questo modo gli adulti sentono di poter favorire i bambini nel fare esperienze educative affinché possano goderne dei benefici in termini di sviluppo allo stesso modo dei bambini che frequentano il servizio di nido.

‘Il CBG è importante anche per le attività che comunque sono più ampie e divertenti, a casa i giochi sono sempre fatti più in fretta perché per noi

mamme c'è tanto da fare. Questo è ancora più importante durante l'inverno perché, non sembra, ma per i bambini è lungo!!' A4

Alcuni genitori, per lo più mamme, sottolineano come il CBG permetta loro di ritagliarsi uno spazio 'fisso' e costante di gioco con il bambino, di investire sulla loro relazione lontane dalle preoccupazioni delle 'faccende da sbrigare'.

'Comunque io il CBG l'ho consigliato ad altre mamme proprio perché è un ambiente bello, anche come gioco è più intimo, ritrovarsi con i bimbi tutte le settimane ed affrontare più o meno le stesse cose per me è importante.' C2

Spesso il servizio viene descritto come un facilitatore per il futuro ingresso del bambino alla scuola dell'infanzia, in alcuni casi come un'alternativa al nido il cui ingresso è ostacolato da lunghe liste d'attesa dovute alla scarsità dei posti disponibili.

'Per dare la possibilità alla mia bambina di incontrare altri bambini in una sorta di pre-asilo.' S3

'Al CBG mi sono trovata bene anche con la figlia più grande che l'ha frequentato per un anno, poi è stata presa al nido e ora frequenta la scuola dell'infanzia nella stessa struttura. Speravo succedesse lo stesso anche per il piccolo e infatti...ha frequentato il CBG e l'anno prossimo per fortuna l'hanno preso al nido. Sono molto contenta perché mi piacciono le tate, la struttura e l'ambiente.' R1

Ma c'è anche chi sceglie consapevolmente il servizio integrativo per avere l'opportunità di accompagnare il proprio figlio, considerato ancora troppo piccolo, nella conoscenza di un servizio estremamente simile al nido: nella distribuzione degli spazi, nella presenza degli altri bambini e dell'educatore, nelle attività proposte, ecc..

'L'avevo iscritto per esigenze familiari ma quando è arrivato il momento ho pensato che fosse un po' troppo piccolino quindi, dato che l'esperienza con l'altro figlio era andata bene, ho pensato di fare lo stesso per farlo inserire pian piano in un centro giochi con altri bimbi e nello stesso ambiente. C2

'E' stata quindi più una scelta dettata dalla volontà che non dal bisogno perché due ore alla settimana non ti possono aiutare molto dal punto di vista organizzativo. Ma è stata una scelta voluta perché al figlio più grande era servito per l'ingresso al nido, perché comunque è lo stesso ambiente, le insegnanti sono le stesse, lui si ricordava il posto, la tata... Era già una routine affrontata!' R1

○ **QUALE RUOLO PER L'EDUCATORE?**

All'educatore di CBG viene richiesta un'alta disponibilità e riservatezza. Agli occhi del genitore appare come un regista, un facilitatore della relazione piuttosto che un 'professionista' dell'educazione, un esperto.

Ecco quindi che nei risultati del questionario pensato per raccogliere le aspettative delle famiglie, solamente il 47% degli utenti ritiene abbastanza importante la presenza di un'educatrice professionalmente competente, l'80% degli stessi ritiene molto importante che l'educatrice sia cortese e disponibile ed, allo stesso modo, il 77% considera la riservatezza come un requisito molto importante.

**Quanto ritiene importanti i seguenti aspetti per una buona qualità del servizio?**

Abbastanza	47,3%
Molto	18,4%
Nr	1,3%
Poco	28,9%
Per niente	3,9%

Presenza educatrice professionalmente competente

Abbastanza	18,4%
Molto	80,3%
Per niente	1,3%

Presenza educatrice cortese e disponibile

Abbastanza	18,4%
Molto	77,6%

Presenza educatrice riservata ed affidabile con la quale poter parlare dei problemi che coinvolgono il bambino e la famiglia

L'educatore viene, inoltre, percepito come la figura autorevole a cui spetta il compito di insegnare al bambino le regole della convivenza e della condivisione. Pur essendo in presenza, più volte il genitore esprime la necessità di accompagnare il bambino nel riconoscere 'punti di riferimento' differenti al di fuori del contesto domestico. Questo per i genitori intervistati è estremamente importante, soprattutto nella misura in cui può favorire il bambino nell'instaurare relazioni significative all'interno di questo servizio integrativo, considerato come propedeutico ai servizi educativi successivi (es: servizio di nido e di scuola dell'infanzia).

‘Ed è fondamentale anche per dettare le regole, il genitore deve essere quasi un ospite, deve accompagnarlo però. E’ come se fossimo a casa dell’educatrice. Come a casa ci siamo io e il papà a dettare le regole qui ci deve essere l’educatore perché altrimenti il bambino non riesce a riconoscere un’altra figura di riferimento. Se l’educatrice, oltre che capace, ha dell’inventiva e sa tenere in pugno la situazione magari raccontando anche una favola e coinvolgendo i bambini sarebbe importante... È importante che l’educatrice sia in primis e non il contrario.’ A4

‘Se penso a quest’anno, l’educatrice proponeva l’attività, l’argomento o dei giochi vari e comunque cercava di contenerli tutti insieme, farli stare a tavola, non lasciava fare al genitore anche se qualcuno avrebbe preferito. Mi ricordo le prime volte quando nessuno stava a sedere l’educatrice cercava di ‘dettare regola’ facendosi aiutare dal genitore (che è comunque presente) ma intervenendo di prima persona. Questo per me è importante perché pensando alla scuola materna, dove ci sarà una persona diversa a cui il bambino si dovrà rapportare, far capire al bambino già dal CBG che oltre alla mamma e al papà c’è una persona che “mi dirà le cose che devo fare...” è una grande cosa.’ S3

Ma compito delle educatrici è anche coinvolgere i bambini in giochi ed attività, favorire esperienze ed entrare in relazione direttamente con i bambini.

‘L’educatrice dovrebbe sia insegnare che fare imparare ai bambini delle cose, tipo il gioco delle presenze, l’insegnar loro a stare dentro ad una struttura con altri bambini... I primi tempi mio figlio era un bambino che stava da solo, gli si chiedeva di fare delle cose ma non le faceva. Adesso invece dopo un anno sta seduto, fa le cose insieme agli altri ed in questo le tate hanno avuto un ruolo molto importante: gliel’hanno insegnato loro.’ R1

‘...che sia nel coinvolgimento del gioco, nell’attivare una discussione o nell’insegnare ai bambini a stare seduti per me è importante che sia l’educatrice a farlo perché tu come genitore devi aiutarla ma non devi prenderti carico tu di quello che sta succedendo.’ S3

‘Per me è la figura più importante; perché il genitore può fare da supporto ma l’educatrice è la figura chiave.’ C2

Non sono mancati riferimenti alle attitudini personali ed all’importanza delle pratiche di cura per una fascia d’età così delicata.

‘E’ necessario che la tata sia aperta e socievole perché il bambino lo sente.’ A4

‘Non siamo in una scuola quindi è anche bello avere e vedere una tata mammona e non solo la tata che chiede al bambino di fare delle cose come in una materna, è bene andare per gradi.’ R1

‘To quest’anno con l’educatrice mi sono trovata molto bene, era dolcissima e disponibilissima, con i bimbi era bravissima, infatti mia figlia l’adora.’ C2

In generale emerge un elevato grado di soddisfazione rispetto alle educatrici, così come emerge dai risultati relativi al questionario di soddisfazione:

Abbastanza	17,65%
Molto	79,41%
Molto +	1,47%
Non risposto	1,47%

Le sembra che l’educatrice fosse competente?

Abbastanza	7,35%
Molto	88,24%
Molto +	1,47%
Non risposto	1,47%
Poco	1,47%

Si sente soddisfatto della disponibilità e cortesia dell’educatrice?

Abbastanza	17,65%
Molto	80,88%
Non risposto	1,47%

Si è sentito di parlare all’educatrice liberamente nella convinzione che si trattasse di una professionalità riservata e affidabile?

Non sembra essere un caso il fatto che i genitori non attribuiscono all’educatore il ruolo di ‘occuparsi’ di loro. L’attenzione è totalmente concentrata sul bambino, tranne nel caso di una mamma che spontaneamente dichiara che:

‘L’educatrice magari avrebbe dovuto avere più grinta nei confronti di noi mamme quando chiacchieravamo, disturbando.’ C2

Indirettamente l’attenzione rimane sempre concentrata sui bambini; una sfumatura della relazione con gli adulti si può ritrovare nell’educatrice che può e dovrebbe sgridare i genitori nel caso in cui disturbino il tempo dei più piccoli. Anche in risposta a domande esplicite, gli utenti dichiarano di non aspettarsi delle competenze o degli atteggiamenti particolari dell’educatore nei loro confronti, sottolineando come l’attenzione debba essere rivolta in maniera privilegiata al benessere dei bambini, come si potrà notare in questi stralci conversazionali.

‘Non pretendevo assolutamente che l’insegnante desse più importanza o facesse qualcosa in più per il genitore piuttosto che per il bambino perché noi siamo gli accompagnatori del bambino...’ R1

‘L'adulto è l'accompagnatore, suppongo serva per integrare i bambini in questa situazione che per loro è nuova, quindi penso che la presenza del genitore serva per inserirli un po', come penso avvenga al nido così magari a settembre si integreranno meglio con l'asilo in generale.’ S3

Allo stesso modo dai questionari emerge che per una buona qualità del servizio l'organizzazione di attività rivolte ai genitori abbia poca importanza.

#### **Quanto ritiene importanti i seguenti aspetti per una buona qualità del servizio?**

- Organizzazione attività rivolte ai genitori

Abbastanza	3,9%
Molto	9,2%
Nr	1,3%
Poco	44,7%
Per niente	5,3%

Sia dai questionari che dalle interviste emerge la tendenza degli utenti a pensare che il servizio sia solamente pensato per i bambini, le chiacchiere e le occasioni di confronto vengono per lo più ricondotte ad un fare spontaneo favorito dal ritrovarsi insieme ad altri accompagnatori. Emerge quindi la necessità di condurre il genitore nella consapevolezza che il servizio sia pensato anche per lui. Anche se può sembrare un po' paradossale, grande importanza sembra essere attribuita agli spazi riservati ai genitori...

#### **Quanto ritiene importanti i seguenti aspetti per una buona qualità del servizio?**

- Presenza spazi riservati per i genitori

Abbastanza	27,6%
Molto	69,7%
Poco	1,3%
Per niente	1,3%

E la risposta, probabilmente, si può dedurre dalle parole che seguono:

‘Secondo me la cosa migliore potrebbe essere lasciare i bambini con l'educatrice per un po' e noi allontanarci per parlare, creare dei gruppi di discussione magari con l'esperto, è stato fatto in altri centri ed è piaciuto molto.’ C2

‘Mi piacerebbe anche di più che i bambini si staccassero un po’, anzi noi all’inizio nel colloquio con la pedagoga avevamo capito che sarebbe successo ma non è stato così.’ S3

Non sono mancate proposte dirette, pur nella comprensione che non sarebbe stato un passo di facile attuazione:

‘Quest’anno io ho proposto all’educatrice di lasciare andare i genitori in un’altra stanza o di organizzare qualcosa con questi esperti negli orari del CBG, ma mi ha fatto capire che non era possibile anche perché forse tutto non dipende da lei.. oppure ho proposto anche di allontanarci e andare al bar per lasciare soli i bambini, per provare, ma forse ero una delle uniche a sentirselo veramente....’ C2

E’ stata espressa più volte la perplessità circa la presenza costante e continua dell’adulto all’interno del servizio; qualcuno teme che questo possa inficiare l’autonomia<sup>10</sup>, o comunque non favorirla, altri vorrebbero approfittare dell’opportunità offerta dal CBG per sperimentare e far sperimentare al bambino prime forme di distacco e di riconoscimento di una figura educativa altra rispetto al genitore.

Emerge un sentire di preoccupazione nei confronti di un futuro ingresso alla scuola dell’infanzia:

‘l’unica cosa è quella di lasciare i bimbi con la tata da soli anche solo per un’oretta per vedere come va perché quando sono andata alla materna, la lasciavo lì e la vedevo piangere a me veniva l’ansia e quando le insegnanti mi dicevano che appena ero andata via smetteva di piangere non mi fidavo poi tanto. Sarebbe bello poterli osservare da lontano mentre fanno le loro cose senza piangere...’ C2

... e l’idea che il CBG possa vestire i panni del ‘trampolino di lancio’ per abituare i bambini a staccarsi dalla figura genitoriale.

‘Per esempio, nelle domande che mi hanno fatto per l’ingresso alla scuola materna mi è stato chiesto come ho presentato la struttura alla bambina, io le ho detto <sai la scuola nuova sarà come il centro giochi, ma non ci sarà la mamma, ci sarà solo la maestra..’ se però lei avesse già avuto occasione di rimanere sola con la maestra e gli altri bambini al CBG sarebbe già abituata, potrebbe rendersi più conto di quello che sarà la materna, sarebbe un pre-inserimento.>’ A4

I genitori hanno parlato di esperti, questo perché in alcuni CBG c’è la tendenza a tradurre il sostegno alla genitorialità con l’organizzare incontri ‘a tema’ con profes-

---

<sup>10</sup> Questo argomento è stato oggetto di riflessione all’interno del terzo focus group, si rimanda quindi al paragrafo ‘Il punto di vista delle educatrici’.

sionisti specializzati nell'età evolutiva quali pedagogisti, psicologi, pediatri, dietisti o neuropsichiatri. La maggior parte dei genitori che ha avuto l'opportunità di parteciparvi ne è rimasta molto soddisfatta, ci si guadagna in termini di comprensione e conseguentemente di 'sicurezza'.

‘Comunque sapere che certe cose dette da una persona che le sa a livello di studio possono essere normali o comunque chiedere informazioni su quello che ti capita a casa ti dà anche certe sicurezze che solo da mamma non puoi avere perché si è pieni di dubbi “farò bene, non farò bene, ecc..” R1

C'è stato anche chi è rimasto insoddisfatto a causa della mancata organizzazione di momenti di incontro, scambio e confronto con questi 'esperti' e, nell'esprimere una critica, ha tentato di individuare possibili strategie di miglioramento:

‘perché abbiamo fatto notare che il CBG è un po' l'ultima ruota del carro, non ti senti molto coinvolto, infatti ci siamo detti che sarebbe molto bello che anche i genitori del CBG venissero coinvolti nelle serate informative del nido.’ A4

Il gradimento di questi incontri è evidenziato sia dai questionari...

E' interessato all'organizzazione da parte del servizio di incontri tematici con vari specialisti?

SI	89,5%
NO	10,5%

### Quali?

Neuropsichiatra,Dietista	5,26%
Pedagogista	5,26%
Pedagogista e Dietista	3,95%
Pedagogista, Neuropsichiatra	2,63%
Pedagogista, Pediatra	10,53%
Pedagogista, Psicologo	22,37%
Pediatra	5,26
Psicologo	5,26%
Psicologo, Neuropsichiatra	10,52%
Psicologo, Pediatra	13,16%
Psicologo, Pediatra, Dietista	5,26%
Non risposto	10,53%

...sia dalle interviste, dove c'è chi chiede di poter continuare a partecipare anche una volta uscita dall'esperienza di CBG.

'Io chiederei anche di poter ritornare agli incontri con gli esperti anche quando la mia bimba sarà alla materna.' C2

C'è anche chi propone di 'organizzare qualcosa con questi esperti negli orari del CBG' allo scopo di favorire il distacco dei bambini e nello stesso tempo di impegnare i genitori in un pensare comune e condiviso, guidati dal sapere di chi si occupa delle problematiche legate all'infanzia.

## 2.2 IL PUNTO DI VISTA DEI SERVIZI: LA PAROLA AGLI EDUCATORI

### a) COME GLI EDUCATORI VEDONO IL SERVIZIO

Le analisi dei contenuti espressi dalle educatrici in merito alle motivazioni che stanno alla base della scelta del servizio da parte delle famiglie mostrano una leggera discordanza con i dati emersi dai questionari (vedi tabelle par. 2.1 *Il punto di vista degli utenti*). Per alcune educatrici, infatti, la scelta del servizio integrativo sarebbe dovuta, prevalentemente, all'impossibilità di accesso al servizio di nido.

'La motivazione più forte ancora è che non trovano posto al nido. Anche nei miei due gruppi, a parte un limitato numero di genitori che per scelta consapevole li ha iscritti per fare l'esperienza apposita del CBG, la maggior parte l'ha fatto perché non ha trovato posto nel nido o comunque sono stati pochi quelli che mi hanno fatto capire di aver compreso le finalità di un servizio del genere' I1f

Tuttavia anche all'interno dei 'focus' sono emerse differenze di rilievo dovute per lo più alle diverse storie dei servizi, alcuni dei quali non possono contare su una tradizione forte resa possibile grazie ad una costanza nel mandato istituzionale, una continuità del personale, ecc...

A questo proposito, l'unico servizio che vanta una tradizione ventennale, sembra avvicinarsi maggiormente ai bisogni espressi dagli utenti.

'Direi che la nostra realtà sia un po' diversa perché, proprio quest'anno, ho avuto la dimostrazione che i genitori hanno scelto consapevolmente il servizio. Infatti il gruppo dei grandi è rappresentato da genitori che hanno già frequentato il servizio e sono tornati proprio per il tipo di servizio. Hanno sicuramente la possibilità di tenere a casa il bambino al mattino per una loro organizzazione personale, però è proprio una scelta condivisa e consapevole.' M1f

Tutte le educatrici sono però d'accordo nell'affermare che le famiglie ricorrono al CBG soprattutto per i seguenti motivi:

- stimolare la socializzazione dei bambini; soprattutto per i genitori alle prime esperienze che si rendono conto di non poter garantire al bambino, all'interno del contesto domestico, relazioni con altri bambini; ma anche per coloro che hanno intenzione di iscrivere il proprio bambino al servizio di nido o alla scuola dell'infanzia, per i quali il CBG rappresenta un ruolo di transizione;
- ricercare un contesto normativo grazie alla figura dell'educatrice che ha il compito di favorire l'apprendimento delle regole sociali;
- garantire la partecipazione ad attività ludico-educative in un contesto che garantisce maggiore libertà rispetto a quello domestico e che permette di fare le più variate attività senza la preoccupazione di sporcare o rompere qualcosa;
- ricercare un supporto per le situazioni critiche di fronte alle quali si sentono insicuri e ansiosi;
- far fronte all'isolamento ed al sentimento di solitudine che alcune mamme vivono dopo la nascita del primo figlio, scegliendo il servizio di CBG come opportunità per conoscere altre mamme.

Dalle educatrici è poi emerso che gli adulti accompagnatori che frequentano il servizio sembrano non conoscere quelle che, di fatto, rappresentano le finalità del servizio. Arrivano quindi al CBG, per la maggior parte, con l'obiettivo di far socializzare il proprio bambino con altri pari, per poi capire che per l'età dei loro figli, che va da uno a tre anni, la vita di gruppo dei bambini è diversa da quella che una mente adulta immagina ed in questo modo cambiano la loro visione del servizio così come cambiano i loro obiettivi in quanto iniziano a valutare altri elementi come importanti.

Questa riflessione ha costituito il pretesto per riflettere sulle finalità del servizio e per arrivare a tratteggiare i contorni di un'identità condivisa dai CBG presenti nel distretto.

Tutte le educatrici hanno partecipato liberamente mettendo in campo i propri pensieri e le proprie esperienze; le parole di alcune hanno costituito il pretesto per spronare ciascuna a rivedere le proprie convinzioni. Ogni parola detta e condivisa ha innescato un processo di metariflessione che obbligava ognuna a riflettere sulla pratica per poi trasferire l'agire in teoria e, viceversa, ciascuna teoria messa in campo ha richiesto ad alcune lo sforzo di provare a trasferirle nella pratica.

Ecco quindi che ogni educatrice era d'accordo nell'affermare che il servizio di CBG ha finalità sia nei confronti del bambino, sia nei confronti del genitore ed ancora nei confronti della coppia. Il tratto distintivo del servizio, infatti, è la presenza simultanea di adulti e bambini e questo si traduce in doveri nei confronti di tutti gli utenti del servizio, considerati singolarmente o in forma aggregata.

Tra le finalità del servizio il gruppo ha sottolineato l'importanza delle seguenti variabili:

- rappresentare un'occasione di incontro e socializzazione tra bambini
- favorire apprendimento delle prime regole di vita sociale
- accompagnare il bambino a vivere la collettività
- spronare il genitore nel relazionarsi con il proprio bambino
- stimolare e guidare l'osservazione dei genitori sui bambini
- favorire l'opportunità per la coppia adulto-bambino di conoscersi e confrontarsi in un ambiente diverso da quello familiare
- rappresentare un'occasione di confronto tra stili educativi diversi:  
genitore → educatore e genitore → genitori
- salvaguardare il benessere e la serenità della coppia e del gruppo
- far sì che la figura educativa diventi un punto di riferimento per il genitore
- 'educare' il gruppo dei genitori

E' giusto però tenere in considerazione come definire a priori le finalità del servizio potrebbe esporre al rischio di incorrere in facili generalizzazioni. La pratica osservativa diviene quindi imperativo quotidiano delle educatrici. Proprio da loro, infatti, è stata ribadita la significatività di un'osservazione costante e continuativa sulla coppia: 'accogliere', a loro parere, presuppone un'osservazione in grado di tenere al riparo dal rischio di facili generalizzazioni.

'Bisogna analizzare la coppia che ti entra, perché non con tutte riesci ad esplicitare determinate cose, a volte devi usare altre strategie: l'agire o a volte il non vedere...dipende proprio dalla coppia che hai. Il generalizzare in questo servizio proprio non funziona.' M1f

Ognuna si riconosce nei tratti generali e distintivi del servizio di CBG che viene descritto come luogo di giochi, esperienze ed attività, come luogo attento al genitore, pensato per accompagnarlo nell'osservazione del bambino come soggetto attivo e competente. C'è anche chi sottolinea quanto il servizio di CBG rappresenti un'importante opportunità per accompagnare il genitore nella comprensione di un'agire educativo autentico attraverso una comunicazione diretta e in itinere, possibilità che risulta essere negata in qualsiasi altro servizio per l'infanzia.

'Io credo che l'aspettativa di un genitore di venire in un luogo dove il bimbo può fare esperienza con quelli che per noi sono diventati i materiali ed elementi che ci hanno arricchiti come servizi per l'infanzia, credo sia importante, e credo debba rientrare anche al CG, quindi l'animazione, lo spazio di proposta, di gioco per me è importante ed è giusto che passi il messaggio dell'attenzione al genitore. Ma io mi sento che il CG possa ancor di più aiutare il genitore ad acquisire la consapevolezza di un bambino capace e com-

petente se noi glielo mostriamo in situazioni complesse. Anzi, ancor di più rispetto al nido, proprio perché siamo col genitore. Il fatto di ragionare sulle questioni direttamente con lui è una ricchezza enorme, quindi io come obiettivo educativo ci farei rientrare anche questo.’ S2oe

‘Certamente il lavoro con il genitore è anche questo: dargli una consapevolezza che il proprio bambino è competente e che possiede capacità altre.’ I2oe

Le educatrici si interrogano anche su quali siano le aspettative dei bambini e le riconoscono nel ‘pretendere’ attività stimolanti ed in grado di favorire ed evidenziare le loro abilità; a questo proposito, ciascuna attività deve essere intenzionale ed inserita in un percorso progettuale.

‘Abbiamo parlato di aspettative dei genitori...ma alla base ci sono le aspettative del bambino nei riguardi di ciò che può essere questo spazio. E con il passare del tempo anche il bimbo comincia ad acquisire tante competenze e molte di queste sono proprio legate al discorso dell’attività e della progettualità, e di poter mettere in luce quelle che sono le proprie abilità. Infatti prima quando spiegavo che è un percorso in itinere con il genitore, io ci mettevo dentro il fatto che il momento dell’attività non è assolutamente casuale, ma è studiato e preparato prima, come la scelta dei materiali e del come proporli.’ A2oe

Viene messo in evidenza un altro aspetto molto importante che consiste nell’aver ben chiara dal punto di vista professionale, e conseguentemente nel trasmettere il messaggio agli adulti, l’importanza di non chiudersi in obiettivi educativi rigidi e predefiniti, e di accompagnare i genitori nella comprensione delle motivazioni che, di volta in volta, spingono l’educatore a cambiare attività in itinere.

‘La ricerca di equilibrio è faticosa, nel senso che tante volte il far prevalere un obiettivo su un altro è rischioso. Mi spiego meglio, è molto difficile gestire in due ore tutta questa complessità, perché rischi che il genitore voglia sempre l’attività, e allora il pomeriggio che non la fai cosa succede? Che a loro sembri un pomeriggio perso. Invece, magari, tu avevi in testa tutto n altro discorso, perché avevi organizzato uno spazio nel salone, con una situazione di gioco che poteva essere un’alternativa e che invece non lo è per i genitori. Nella mia esperienza ho visto che educare i genitori esplicitando <Oggi avevo pensato questa cosa, però, li vedete? Guardate cosa stanno facendo, si sono formati dei gruppetti, quindi credo sia più opportuno continuare a mantenere questo setting>. E quindi, facendolo notare ai genitori, facendoli riflettere aiuta a far cadere la loro aspettativa di dover fare tutti i giorni qualcosa.’ I2oe

Importante è non dimenticare che le finalità vanno definite in itinere in quanto dipendono dalle caratteristiche di ciascun gruppo.

‘Pensare alle finalità, credo sia proprio un discorso in itinere. Sicuramente gioca un ruolo importante l’aspettativa che il genitore ha, e credo che a volte sia un po’ difficile fare delle generalizzazioni, proprio perché ogni genitore arriva con delle sue aspettative. Il bambino rimane l’oggetto principale attorno al quale ruotano le preoccupazioni maggiori, che possono essere non solo trovare uno spazio dove poter giocare, ma anche l’attenzione verso possibili comportamenti del figlio che risultano essere non appropriati al contesto; però c’è anche il genitore che si aspetta di trovare un luogo d’incontro, e di trovare altri genitori con cui confrontarsi, e le dinamiche di gruppo giocano molto, nel senso che spesso si creano dei gruppi dove magari non tutti riescono ad inserirsi.’ M2o

Sta all’educatore individuare gli aspetti sui quali lavorare in maniera privilegiata e per farlo, come già anticipato, deve avvalersi di uno strumento fondamentale nella professionalità educativa, ancora di più se si tratta di un educatore di CBG: l’osservazione, che è prima di tutto osservazione della coppia adulto-bambino e poi osservazione del gruppo.

Il primo mese non intervengo in modo così diretto, anche perché aspetto di comprendere meglio la coppia, e di capire i momenti e le modalità di intervento, cerco di intuire come misurarmi. G2o

Ed è proprio grazie all’osservazione della coppia che il proprio ruolo educativo diviene più chiaro, così come il bagaglio professionale di ciascuna permette di vivere meno l’imbarazzo iniziale che possono vivere i genitori.

‘Io credo siano due situazioni abbastanza diverse, nel senso che, prendendo una singola coppia di uno dei CBG, magari si verifica questa situazione di imbarazzo da parte del genitore perché non si rende conto di quando, come e se può intervenire... Credo che per noi sia un po’ più semplice, forse perché grazie all’osservazione puoi avere le idee più chiare su come gestire ed apprezzare la coppia singola e tutte le coppie nel loro insieme. Quindi, secondo me, è un po’ più difficile per i genitori che per noi.’ A3o

‘L’osservazione inoltre si rivela utile per individuare i limiti e le possibilità di ciascun genitore così da poter intuire quando potrebbe essere utile intervenire o quando, al contrario, si correrebbe il rischio di sostituirsi a lui. Il fatto di osservare e di imparare a conoscerli fa sì che io non passi davanti al genitore quando è in grado di gestire la situazione da solo.’ I2o

b) LE EDUCATRICI SI INTERROGANO SUL LORO RUOLO: QUALI LE ASPETTATIVE E QUALI I DOVERI EDUCATIVI?

Dall’osservazione le educatrici credono di avere individuato una serie di richieste implicite e/o esplicite da parte dei genitori nei confronti del loro ruolo. C’è chi vorrebbe che l’educatrice organizzasse giochi in grado di permettere a ciascun

bambino di relazionarsi con l'altro da sé; chi si aspetta che il professionista insegni le regole e, ancora, chi chiede soluzioni pratiche alle proprie preoccupazioni.

Secondo me, si aspettano che l'educatore dia al bimbo tanti input positivi per tanti aspetti della vita: nella relazione con gli altri bimbi, nell'imparare pian piano a strutturare il gioco con l'altro, l'idea di riconoscere l'altro e tutto quello che riguarda la questione delle regole di quello che sarà il loro futuro a scuola. A1rg

Si aspettano anche tante soluzioni pratiche. Le preoccupazioni e le richieste sono legate alla cura e il più delle volte alla quotidianità. S1rg

La maggior parte di esse sono d'accordo nell'affermare che gli adulti si aspettino collaborazione da parte della figura educativa del CBG per divenire un punto di riferimento forte per i loro figli, una sorta di autorità da rispettare e a cui fare riferimento, soprattutto in occasione di situazioni conflittuali o criticità.

Mi è venuta in mente una sensazione che mi hanno trasmesso i genitori l'anno scorso. Ed è stato quello di voler "per forza" inserire nella vita dei loro bimbi la figura dell'educatore esterno riconosciuta anche a casa. Sentono l'esigenza di affidare l'educazione di questi bimbi non solo a loro, ma anche ad una figura esterna. A1.r

C'è come una difficoltà dal punto di vista della gestione di certe situazioni, e hanno come bisogno di qualcuno esterno che magari lo fa anche di professione che dia loro man forte per gestire certe problematiche G2.r

Questa tendenza, se da un lato può essere 'scomoda' e non sempre conveniente da gestire, dall'altro rappresenta una dimostrazione di fiducia nei confronti dell'educatore e può rappresentare una sorta di 'patto educativo', nella misura in cui si trasforma in un dialogo costante che permette, non solo di frenare con modalità coerenti e determinate le azioni scorrette dei bambini, ma anche di rinforzare, allo stesso modo, i loro atteggiamenti e risultati positivi.

Secondo me, nonostante il numero limitato di ore settimanali, riconoscono l'educatore del CG come un educatore a tutti gli effetti. Quindi, sicuramente è una percezione positiva di quella che è la figura di chi gestisce questo spazio. A1rg

Secondo me la tendenza di considerare l'educatore come l'autorità che detta regole o viene chiamata in causa solo per intervenire in una situazione di conflitto può diventare negativa. Quando invece diventa una persona cui riferire non solo cose negative ma anche cose positive, credo sia una cosa molto importante, perché è un punto di riferimento in più per il bambino in un contesto altro. M2.r

Ma la delega del genitore può essere anche intesa come un mettersi da parte con l'intenzione di stare in ascolto, prestare attenzione per tentare di capire, lasciando spazio all'educatore di agire.

Ecco quindi che l'educatore si fa testimonianza educativa; strumento utile per accompagnare i genitori nella comprensione dell'Universo Infanzia; dispositivo per placare le ansie e le preoccupazioni che caratterizzano ciascun 'adulto accompagnatore', dotato di una propria individualità specifica da rispettare e valorizzare, nell'affacciarsi al servizio di CBG che, con linguaggio seduttivo e coinvolgente, chiede a ciascuno di vivere da protagonista anche i momenti di gruppo allargato.

Il genitore ha tanto bisogno di capire. Sicuramente ci osservano tantissimo e ci imitano successivamente, ma, e questo non tutti lo dicono apertamente, c'è proprio il bisogno di comprendere i motivi che scatenano certe reazioni nel bambino piuttosto che altre. Si aspettano di trovare persone capaci che sanno educare. S2sg

I genitori stessi non lo dicono esplicitamente, però anche loro vorrebbero o sentono la necessità di incontrarsi con noi. Magari parlarne anche solo un quarto d'ora con calma con una persona preparata che può aiutarli. M2sg

Dalle riflessioni sui bisogni espressi dalle famiglie emerge, tra le educatrici coinvolte, la necessità di condividere le convinzioni di ciascuna circa il ruolo dell'educatore all'interno di un servizio pensato ed organizzato in presenza del genitore.

Infatti noi ci giochiamo la nostra professionalità, nel senso che è importante saper cogliere il momento del disagio del genitore e inserirsi in quello nei tempi e nelle modalità giuste, da poter poi aprire il discorso anche ad altri per iniziare così il confronto. I2sg

Saper cogliere il momento del disagio del genitore e saper discernere tra quando sia meglio intervenire e quando, invece, sia più significativo attendere che la situazione rientri da sé, rappresenta una delle criticità costitutive del servizio.

A questo proposito il gruppo si confronta, ognuna pensa alla propria esperienza per individuare i momenti nei quali sarebbe auspicabile e possibile un intervento, per così dire, educativo. In particolare il gruppo sostiene la necessità di intervenire in un momento iniziale quando dovere dell'educatore è quello di accogliere e conoscere ogni singola coppia allo scopo di costruire l'ambiente relazionale; nel caso in cui il genitore si mostri in ansia o in difficoltà; nei confronti del genitore 'oppressivo' e, non ultimo, in seguito ad un intervento dell'adulto nei confronti del bambino che abbia avuto scarsi risultati.

Tutte le educatrici sono d'accordo, inoltre, nell'affermare che compito dell'educatore è quello di farsi regia educativa. Ciò si traduce nella predisposizione di un atteggiamento in grado di facilitare le relazioni, mediare le situazioni proble-

matiche, osservare ed ascoltare le famiglie e stimolare la collaborazione del genitore, affinché possa mettere in campo le proprie risorse.

c) DALLE FINALITÀ INDIVIDUATE DAGLI EDUCATORI A QUELLE RICONOSCIUTE DAI GENITORI

Dalla condivisione delle finalità che un servizio di CBG ha o dovrebbe avere e dell'importanza di una costante presenza della pratica osservativa, che permette di cogliere le aspettative implicite ed esplicite dei genitori, il gruppo ha, nuovamente, prestato l'attenzione sull'utente.

Ho, infatti, chiesto di riflettere su quelle finalità, a loro avviso, consapevolmente riconosciute dai genitori. Più volte, infatti, dai loro discorsi è emersa un'immagine di adulto-accompagnatore insicuro, impegnato a presentare al meglio il proprio bambino perché potesse essere accettato.

Si sente proprio questa insicurezza da parte dei genitori nell'affrontare l'educazione dei figli, tanto che hanno bisogno del supporto di uno specialista che dia loro man forte. I1bg

Anche perché c'è l'esperienza di ognuno e tutti i genitori hanno paura di sbagliare nell'educazione dei propri figli, quindi l'incertezza e l'insicurezza proprio pervade. M1bg

Secondo me spaventa il fatto di doversi confrontare con tanti modelli educativi uno accanto all'altro. A1bg

E' un intreccio di tensione psicologiche intensissime, perché quando arrivano, cercano di far vedere il loro bambino il meglio possibile, o comunque di evitare qualsiasi situazione che possa in qualche modo creare disagio o conflitto. Il genitore arriva abbastanza impegnato in questo suo ruolo di far entrare il bimbo in questa situazione, di farlo apparire in un certo modo e di apparire lui stesso come bravo genitore. E nel momento in cui c'è la situazione difficile c'è il crollo. Non sempre, ma spesso ho riscontrato molta fragilità nei genitori che di fronte a situazioni come il morso, o altre banalità, crollano.. A1bg

Un adulto, a loro avviso, con bisogni abbastanza nitidi ma anche con idee un po' offuscate sulle finalità del CBG; servizio che concepiscono come pensato esclusivamente per i bambini.

Loro chiedono di trovare un contesto in cui il bimbo può fare attività, la consapevolezza di qualcos'altro viene dopo lavorandoci dentro. Credo non si aspettino un lavoro anche su di loro ma più che altro un lavoro sui bambini. Dopo i primi mesi, però, diventa un po' più facile anche grazie alla fiducia che si è costruita. I1fg

Anche la possibilità di relazione del bambino con altri adulti viene difficilmente tenuta in considerazione:

Secondo me quelli più riconosciuti sono quelli relativi ai bambini: un contesto di gioco, uno spazio pensato per loro, la socializzazione con gli altri bambini; meno riconosciuti mi sembrano quelli legati agli adulti: per socializzazione si intende quella del figlio con gli altri bimbi e non viene considerata nemmeno quella del bambino con gli altri adulti... M1fg

C'è chi sottolinea come il non riconoscere le finalità del servizio rivolte espressamente al genitore espone al rischio di 'vivere passivamente' l'esperienza.

"Vivere passivamente", nel senso che fanno fatica a considerare questo spazio come un'occasione stimolante anche e soprattutto per loro, per gli adulti. Viverla attivamente significherebbe iniziare fin da subito a provare a trovare quelle risposte e quegli stimoli che effettivamente dà il servizio.

Dalla lettura delle educatrici emerge una corrispondenza con i dati emersi dai questionari e dalle interviste.

I genitori non riconoscono consapevolmente la funzione di 'sostegno alla genitorialità' del servizio, nonostante questa finalità sia opportunamente dichiarata negli incontri di presentazione, da sempre calendarizzati prima dell'avvio, dove si va sottolineando come il servizio stesso sia pensato anche, se non soprattutto, per il genitore.

Per questo motivo ho chiesto loro di riflettere su ciò che questo può rappresentare e soprattutto di individuare le possibili criticità e, di conseguenza, le eventuali strategie che potrebbero essere attuate per farvi fronte.

Dalle riflessioni comuni è quindi emerso come il sostegno alla genitorialità debba tradursi in un accompagnare ogni gesto e scelta dell'educatrice con le parole, di modo che possa diventare agire condiviso e coinvolgente. L'educatrice che, con il suo modo di fare, con i suoi gesti non riuscisse a coinvolgere il genitore non ricoprirebbe appieno le funzioni richieste dal servizio di CBG che non è un servizio pensato per i bambini, ma per le coppie.

Compito dell'educatore è accompagnarli in questo viaggio fin dalla serata di presentazione, perché chi viene a questo servizio, solitamente sono famiglie nuove ai servizi educativi scolastici. Di conseguenza, si fa la presentazione, ma si sa che le parole passano, però è proprio con il nostro lavoro interno al servizio che accompagniamo il genitore e che lo ricordiamo ogni volta, non solamente coi gesti, ma anche con le parole: <faccio questo perché...> Una cosa che ci siamo dette io e la mia collega è proprio il fatto di spiegare sempre tutto ciò che noi facciamo in modo tale che non ci siano incomprensioni da parte del genitore. I2sg

Coinvolgere i genitori si traduce anche nel distribuire materiale di riflessione e approfondimento che può partire dalla dimostrazione di interesse del genitore e/o da una 'serata a tema', ma può diventare occasione di discussione nella vita del CBG. Anche queste modalità e strategie sono utili per apparire concretamente ai loro occhi come il servizio che informa, che aiuta e che fornisce delle conoscenze. Sostenere la genitorialità significa poi mettere in evidenza, far loro scoprire, i 'come' del bambino, i suoi percorsi, le sue motivazioni ed i suoi successi.

Comunque, far notare anche al genitore come il bambino è in grado di fare certe cose, oltre il fatto di spiegare che oggi non si fanno attività perché c'è una cosa importante in atto che ci hanno suggerito loro, anche far loro notare la positività del bambino. A volte magari il genitore, mi sembra ci passi sopra, alcuni se ne rendono conto, altri no; quindi i dire <Hai visto cos'è stato capace di fare?>, permette di far capire loro che molte cose che forse vengono sottovalutate, sono in realtà grosse conquiste. M2sg

E' importante che all'interno di un servizio di CBG il genitore stesso rappresenti una risorsa nella misura in cui partecipa e si sente coinvolto.

Secondo me, la presenza del genitore può essere una risorsa soprattutto in questo servizio, in cui ci poniamo obiettivi rivolti non solo ai bambini ma anche ai genitori. Forse tocca a noi far sì che il genitore arrivi a partecipare così tanto da diventare una risorsa per noi e per i bimbi. A me piace a volte osservare le dinamiche con un altro adulto, perché sono diverse dalle situazioni in cui sono sola coi bambini. I2sg

A questo proposito le educatrici si confrontano su quelle che potrebbero essere definite come strategie per coinvolgere il genitore. Le educatrici più esperte sottolineano tre requisiti fondamentali, quali:

- una comunicazione in itinere
- la promozione di un fare insieme
- la pratica del 'dire indirettamente'

'E' importante intervenire anche verbalmente mentre si è intenti ad un fare insieme con il bambino perché l'adulto possa osservare. Oppure è importante comunicare con i genitori anche con il 'dire indirettamente', tipo: <Bambini vedete che riusciamo a fare questa cosa... e se i genitori ed i nonni ci aiutano anche solo un po' potremmo farla ancora meglio...!!>; oppure usando il plurale mentre si parla con un bambino così da rivolgersi un po' a tutti. In entrambi i casi c'è un messaggio indiretto all'adulto che è portato a capire che l'intervento non è tanto indirizzato al bambino, quanto a lui.' M3sg

Mentre il genitore si sente accompagnatore e tende ad attribuire una funzione di rilievo all'educatrice, il ruolo dell'adulto dal punto di vista di quest'ultima dovrebbe essere profondamente diverso. All'interno di un CBG, infatti, il punto di riferimento principale rimane il genitore, pur non ostacolando relazioni con altri utenti del servizio, quali bambini, altri adulti e, con una posizione privilegiata, l'educatrice.

'Invece io pensavo di spiegare, di ragionare insieme a loro sul fatto che comunque sono sempre loro i primi educatori dei loro figli, quindi magari possiamo confrontarci su uno stile educativo, e su come mi comporto io educatore o lui genitore in una data situazione, però non è che si debba per forza delegare tutto all'educatore, perché poi a casa ci sono loro.' I1rg

'Quello che diciamo noi è che il genitore non ha solo un ruolo di accompagnatore, perché al CG non entra un bimbo con un genitore, ma una coppia; talvolta si inserisce nelle attività anche il genitore, altre volte è proprio lui a coinvolgere il figlio.' S1rg

C'è chi, dopo un anno di esperienza, si è molto avvicinato alla comprensione, guadagnando dalla propria partecipazione un entusiasmo ed un interesse inaspettati, ma, purtroppo, sono ancora pochi gli adulti che hanno raggiunto una consapevolezza in questo senso.

d) La complessità del rapporto triadico

Come ho spiegato in precedenza, ciascun focus group è stato sviluppato a partire da un tema stimolo iniziale a partire dal quale le educatrici erano libere di condurre la conversazione nelle direzioni più vicine all'esperienza di ciascuna.

L'ultimo dei tre incontri è stato pensato per riflettere sulle potenzialità o criticità che si incontrano all'interno della relazione triangolare (adulto-bambino-educatore).

In questa occasione l'attenzione delle educatrici si è subito rivolta alle difficoltà che incontrano nella propria pratica professionale, per lo più riconducibili al rapporto con l'adulto, quali:

- difficoltà comunicazionali nella gestione della relazione con gli altri adulti di riferimento
- difficoltà relazionali nell'ascoltare e dare risposte appropriate a ciascun adulto
- difficoltà nel dare risposte nel breve tempo garantendo il pieno rispetto degli altri utenti

Una prima difficoltà può essere ritrovata nel dover accogliere una 'coppia' anziché rapportarsi solo con il bambino, il che significa investire sulla conoscenza persona-

le dell'adulto e soprattutto sulla comprensione della relazione che c'è tra queste due persone.

‘Secondo me una delle difficoltà più grandi del servizio è proprio quella di dover accogliere il bambino non in una situazione tradizionale, ma accogliere due persone. Quindi il mio intervento sarà molto diverso rispetto a quello che metterei in atto trovandomi davanti un bimbo da solo quando ho delle strategie e delle tecniche che rapporto al suo vissuto. Qui invece c'è una persona più vicina al bambino che entra nel servizio, e devo accoglierli entrambi.’ S3rt

Tutte sono d'accordo nell'affermare di sentirsi più sicure nel rapporto con i bambini, mentre sentono il rapporto con gli adulti come più complesso, soprattutto se si tratta di un rapporto individuale, e non sono convinte di avere gli strumenti professionali per gestirlo al meglio.

‘...il rapporto educatore/bambino per la maggior parte di noi credo sia il più facile, il rapporto con il gruppo anche, ma i rapporti con i genitori è la parte più difficile, anche quando si parla di corsi in più o similari è per poter lavorare meglio sui genitori. Forse quello che personalmente manca di più come esperienza.’ M2ct

‘Il rapporto con i genitori è la difficoltà maggiore che posso trovare, poi ovvio che le cose riescono perché ci si mette impegno, lavoro e osservazione, però forse è quello su cui sono meno preparata tecnicamente.’ G2ct

L'esperienza, infatti, sia personale che professionale (la maggior parte delle educatrici sono state, o sono tuttora educatrici di nido) a volte non basta per rispondere alle domande dei genitori.

‘Molte cose le sai, perché dopo tanti anni di lavoro.. però se si deve entrare nella specificità di alcune situazioni, a volte mi viene da pensare che mi manchino delle basi, perché forse il mio percorso di studi non me le ha date.’ M2ct

C'è chi ha messo in campo la propria personale esperienza; un'educatrice, infatti, ha spiegato come a volte si tenda a dare inconsapevolmente per scontato propri saperi educativi e come questo possa inevitabilmente provocare delle ‘difficoltà di comprensione’ di alcuni genitori, come chiarisce con questo esempio:

‘All'inizio avevo certi problemi perché nella mia testa avevo chiare certe cose, poi però magari non spiegandole....ai genitori non è chiaro perché leggi uno stesso libro 3 o 4 volte, e quindi dopo che mi hanno detto: <Guarda che questo l'abbiamo letto l'altra volta, leggiamone un altro.>, allora da lì inizi a spiegare che invece c'è una motivazione precisa per cui ripeti un'attività o riproponi lo stesso materiale, che poi il gioco è diverso, però il materiale è lo stesso e lo sperimentano in modo diverso. Il perché del ripete-

re è proprio dovuto al fatto che con bambini così piccoli non c'è l'immediatezza, come per l'adulto.' I2ct

L'attenzione passa sulle situazioni conflittuali, per le quali le educatrici ribadiscono che sarebbe necessaria la collaborazione con il genitore, così come necessario sarebbe instaurare un canale di comunicazione subito dopo.

'Le situazioni di conflitto si sanno gestire se si capisce la collocazione del genitore, almeno per la mia esperienza, se no diventa una situazione dura da vivere per entrambi, genitore ed educatore. Perché a volte anche il genitore che si mostra deciso e convinto non sempre riesce a gestire il figlio in determinate situazioni che presuppongono il rispetto delle regole come lo stare seduti a tavola per un po' di tempo, l'ascoltare una storia, il non picchiare. In queste situazioni cercare una collaborazione con il genitore è fondamentale e tante volte mi è capitato che la situazione conflittuale in quel momento avesse bisogno del mio intervento per vari motivi. E in questo caso sarebbe necessario recuperare anche successivamente la comunicazione con il genitore.' S2ct

Ma la situazione conflittuale può essere intesa anche come sfida positiva per il gruppo che, collaborando, può tentare di darvi risposta.

'A volte certe situazioni di conflittualità, mi è capitato, che non avessero bisogno del mio intervento perché erano gli altri genitori e bambini a risolverle quasi spontaneamente. Magari non erano situazioni pesanti, ad esempio, routines non rispettate... Poteva capitare che qualche bambino o genitore provocassero il cambiamento. E quindi secondo me non è così negativo aspettare che il gruppo ci salti fuori da solo.' M2ct

'Spesso la presenza di più persone in un luogo non è sinonimo di gruppo. Per favorire lo sviluppo di quest'ultimo nel senso vero del termine, infatti, occorre tempo ed un apposito lavoro sulle relazioni.' S2ct

A dimostrazione di questo un'educatrice mette in campo la difficoltà che ha riscontrato nella gestione della presenza al CBG di un 'bambino diverso' spiegando come sia stato problematico il suo inserimento in un gruppo formato da adulti e piccini, che ha finito con il creare un atteggiamento di isolamento anche da parte dei grandi.

'Personalmente la situazione più difficoltosa che ho vissuto in questi ultimi anni è quando al CG arriva un bambino "diverso", che percepisci che potrebbe avere delle problematiche. In un contesto come quello del CG, una situazione come questa da gestire è difficile, sia nel gruppo che nel rapporto con il genitore. Perché il bambino che arriva al mattino non deve vivere il confronto con gli altri genitori. E questa è una delle situazioni che mi met-

tono più in difficoltà, e avrei bisogno di un sostegno formativo se mai potesse esistere.' I2ct

'La difficoltà maggiore è la percezione che tutti hanno del bambino che è riconosciuto come 'bambino difficile', e quindi gli altri adulti reagiscono con l'isolarlo. Quindi devi intervenire su un gruppo che cerca di isolare il bimbo e il genitore, di etichettarlo; e anche nei confronti del genitore stesso, che in qualche modo si sente attaccato. Ci sono bambini particolarmente agitati, e non parlo di quelli che sono così di carattere, ma di quelli che nascondono dietro altri problemi; il genitore in questa situazione fatica a starci, quindi cerca in qualche modo il tuo intervento, e non è sempre facile gestire queste cose. Quindi la mia difficoltà sta proprio nel cercare di gestire una situazione che per il bene del bambino richiede di fare certe scelte all'interno di una situazione di gruppo.' I2ct

L'educatrice evidenzia la necessità di partecipare ad una formazione ad hoc per poter gestire questa delicata situazione che non risparmia neanche le nuove tipologie di servizi, formazione che diviene assolutamente necessaria all'interno di un servizio di CBG dove l'obiettivo è duplice: sensibilizzare grandi e piccini sull'importanza di una sincera integrazione del diverso e salvaguardare la coppia dalla sperimentazione di vissuti di fallimento ed isolamento.

Ma c'è anche chi, a questo proposito, mette in campo un'esperienza positiva e chi offre il suo contributo citandone un'altra, ancora una volta negativa.

'Non so se sono stata fortunata io ad avere un gruppo di genitori abbastanza sensibili, ma mi sono capitate circostanze simili, in cui c'erano bambini che mostravano particolari problematiche ed ho visto dopo un po' di tempo che il gruppo si era formato, genitori accoglienti che spontaneamente si avvicinavano.' G2ct

'Si dipende proprio dal gruppo dei genitori, perché abbiamo avuto un caso l'anno scorso in cui c'era proprio l'esclusione del bambino, ed i giorni in cui non veniva si sentiva dire <Meno male che non c'è, oggi si vive>. Ed è veramente brutto.' I2ct

Probabilmente la reazione del gruppo dipende anche dalla tendenza a riconoscere la difficoltà del bambino o, al contrario ad attribuire questa difficoltà alle inadempienze dei genitori. Per cui deriva anche dalle motivazioni che il gruppo dei genitori, a ragione o torto, fornisce alla difficoltà del bambino. Secondo le educatrici, in un servizio che si basa sulla compresenza di più genitori e, conseguentemente, sulla convivenza di stili educativi differenti, è facile assistere allo scatenarsi di pregiudizi nei confronti di un altro genitore che risulta essere, agli occhi degli altri, inadempiente.

'Queste sono dinamiche molto difficili, perché gestire il gruppo dei genitori vuol dire anche gestire un gruppo che tanto gruppo non è se ci sono casi problematici. E gestire un gruppo di genitori diventa complesso anche

quando si percepisce una mancanza di consapevolezza di alcuni circa le finalità che ha il servizio nei loro confronti.’ S2ct

Ma ancora una volta viene ribadita la centralità del ruolo dell’educatore a cui spetta il compito di permettere che le finalità vengano spiegate esplicitamente e soprattutto che, al di là della presentazione iniziale del servizio, vengano ricordate continuamente, in itinere, tramite gesti ed atteggiamenti.

‘Un’altra difficoltà che si può riscontrare, grossa da superare, è quando il genitore non ha capito appieno il significato del CBG e quindi arriva credendo di dover rimanere in disparte. Quindi se non ha capito il contesto in cui si trova diventa più difficile per l’educatore riuscire a gestire la relazione tra genitore/bambino e genitori/bambini insieme.’ A3ct

‘Sicuramente utilizzare sempre la parola come veicolo per relazionarsi è importantissimo ma questo porta in ballo un’altra delle difficoltà dell’educatore dei CBG che è proprio quello di sapersi rapportare con i genitori nel modo corretto nelle varie circostanze, che possono essere dalla più semplice (il bambino che non rispetta il momento comune della merenda ed il genitore non interviene) alla più complessa (comportamenti scorretti del genitore nei confronti del bambino). Molte situazioni si rivelano estremamente delicate nella misura in cui vanno a toccare sfere tanto importanti quanto, a volte, personali come l’educazione del bambino. Questo per le educatrici diventa davvero difficile.’ S3ct

La difficoltà sta nell’individuare le strategie giuste per ogni tipo di genitore. Questo presuppone un attento lavoro di osservazione che permetta di rispettare i tempi e le modalità di ciascuno, impegno difficile da attuare soprattutto quando si lavora ‘soli’ all’interno del servizio.

‘Sapere qual è il modo più corretto per rapportarsi con quel genitore, per esempio un genitore con cui devi trattare la problematica di un bambino che risponde male per esempio, bisogna intervenire con i genitori e fargli capire che è un comportamento non corretto nel contesto... C’è il genitore a cui lo puoi dire tranquillamente, un altro genitore, magari più particolare, con cui non puoi essere così diretto, quindi cercare di individuare le strategie giuste per ogni tipo di genitore.’ M3ct

C’è chi spiega come il sostegno alla genitorialità risulti difficile soprattutto quando si è in presenza dei due gruppi (bambini e genitori). Questo perché, se da un lato si percepisce il dovere di rispettare la coerenza educativa, per cui si dice al genitore che di certe tematiche non è bene parlarne di fronte ai bambini (perché sono in grado di sentire e comprendere), dall’altro ci si trova di fronte ad un genitore che esprime i suoi dubbi e le sue preoccupazioni ma, contemporaneamente, non si deve dimenticare il gruppo degli utenti del servizio (altri bambini e adulti) e il rispetto per il figlio che l’adulto in quel momento magari tiene in braccio. Con questi pre-

supposti diventa difficile agire immediatamente pur impegnandosi per farlo, forti della convinzione che sia importante riuscire a soddisfare un bisogno in itinere, nel momento in cui compare, senza dover lasciar passare del tempo e permettere che il bisogno si spenga da solo, senza aver ricevuto risposta.

Per sostenere il genitore sarebbe, inoltre, importante non lasciar trascorrere troppo tempo dall'individuazione del bisogno, anche perché potrebbe ripercuotersi anche sull'andamento del servizio. Dalla riflessione delle educatrici emerge l'immagine di un educatore come aiuto, sostegno, una persona in grado di rassicurare e di mostrare al genitore una possibile evoluzione per ciascuna criticità, nella consapevolezza che ciascuna situazione, anche quelle apparentemente più complesse per le quali il genitore fatica a pensare ad una via di uscita, può cambiare.

A questo proposito è stata evidenziata l'importanza di avere la possibilità di organizzare colloqui individuali qualora ne emergesse la necessità per dare al genitore l'opportunità di parlare liberamente, confrontare i propri dubbi con l'educatrice e predisporre un agire educativo condiviso.

Questo però sarebbe possibile solamente nel caso in cui le educatrici potessero contare su un monte ore 'di gestione'<sup>11</sup> superiore.

Ben presto l'attenzione si è diretta verso le modalità, per così dire, organizzative ideali su cui può unicamente contare un servizio di CBG su tutto il distretto. Qui sono presenti due educatrici che non lavorano in compresenza, ma partecipano in base ad un orario alternato che garantisce la presenza di ognuna con una rotazione settimanale. Le educatrici, a questo proposito, hanno più volte sottolineato quanto sarebbe importante poter godere di un'organizzazione simile. Il senso di solitudine professionale che ciascuna percepisce, infatti, non è dovuto tanto ad un gestire individualmente le ore frontali del servizio, quanto ad un 'non avere occasioni di scambio e confronto in itinere nei momenti di criticità, così come nei momenti di progettazione e verifica.

'Secondo me la modalità adottata dalle ragazze di R. che lavorano una settimana per uno, permette un confronto molto importante e più diretto all'atto pratico sui bambini perché tutte e due vivono dentro al servizio. Secondo me il senso di essere in due è quello: il fatto che tutte e due vivano il servizio, lo conoscano dall'interno. Ciò rappresenta è un valore aggiunto.' I3com

Vivere insieme, potersi confrontare parlando del gruppo dei bambini e del gruppo dei genitori, delle strategie che si potrebbero utilizzare diventa importante per poter gestire qualsiasi criticità. Per le educatrici questo non rappresenta solamente un confronto ma un vero e proprio supporto reciproco...

---

<sup>11</sup> Per ore di gestione si intendono le ore non frontali con il gruppo di utenti nel servizio. Rientrano in queste ore la formazione, la progettazione, l'organizzazione di colloqui, ecc..

‘Noi non abbiamo altri modi per confrontarci quindi secondo me quello che hanno loro in più è proprio questa possibilità di confrontarsi. Ogni volta che mi approccio al CBG devo sempre riportarmi agli obiettivi che voglio raggiungere nel corso dell’anno ed ho sempre paura di portarne avanti solamente alcuni a scapito di altri, invece con un’altra persona, probabilmente, potrei bilanciare un po’ di più.’ A3com

Questa particolare ‘compresenza’ si traduce nella tendenza di ognuna a portare il proprio modo di essere, le proprie idee, condividendo una stessa direzione di senso: il raggiungimento di un obiettivo comune.

Questa alternanza, poi, sembra essere vissuta molto bene dal genitore che può contare su atteggiamenti e stili educativi diversi che, con maggiore probabilità, si avvicineranno alle aspettative dell’uno o dell’altro. Il vedere che due personalità differenti hanno le stesse modalità di risposta educativa tende a rassicurare il genitore, che riesce, così, a scorgere più chiaramente la via da seguire per tenere un atteggiamento educativo appropriato all’età del bambino.

‘Quando le nostre figure non sono contraddittorie, la visione dei genitori in merito a questa ‘compresenza alternata’ è positiva, è naturale che deve però essere chiaro che l’obiettivo è lo stesso. Io non ho mai avuto la sensazione in questi anni che questo destasse problemi, non mi è mai successo di avere trovato dei genitori che abbiano messo le nostre modalità in discussione, nella mia esperienza l’hanno vissuta molto bene.’ S3gcom

e) IL CENTRO PER BAMBINI E GENITORI E L’AUTONOMIA

Sia dai questionari che dalle interviste è emersa la lettura che i genitori danno del concetto di autonomia. Essi, infatti, si aspettano che il CBG riesca a far diventare i bambini autonomi, nel senso di riuscire ad aiutarli nel frequentare il servizio anche da soli così da poter essere maggiormente preparati ad un futuro inserimento nel servizio di nido e nella scuola dell’infanzia. Alcuni hanno dichiarato di aspettarsi un allontanamento graduale degli adulti-accompagnatori. Il pensiero che li muove è il seguente: < sto facendo vivere al bambino un servizio molto simile al nido o alla scuola dell’infanzia con la mia presenza ed ho paura di disorientarlo nel momento in cui dovrà andare nei nuovi servizi e non potrà più contare sulla mia presenza>. E’ stata messa quindi in evidenza la perplessità da parte dell’adulto che, garantendo la sua presenza nel servizio, possa addirittura ostacolare lo sviluppo dell’autonomia.

Le educatrici spiegano come il loro concetto di autonomia sia differente e che il rischio che si correrebbe nel rispondere a questo bisogno espresso dai genitori, sarebbe quello di snaturare l’identità del servizio.

‘Bisogna vedere quale concetto di autonomia abbiamo in testa o vogliamo portare avanti. Personalmente credo che l’autonomia non sia che il bambino riesca a stare senza il genitore e che non pianga, è più importante aiutare questi genitori a vedere il cambiamento di un bambino che è arrivato ad ottobre ed è uscito a maggio. Non credo che il CBG possa anche in itinere cambiare la sua gestione per far sì che il genitore si assenti per un certo periodo di tempo, perché è una richiesta troppo alta per le esigenze di un bambino e per un servizio che ha tutt’altra valenza. Credo che ci sia più guadagno ad aiutare un genitore a pervenire ad una consapevolezza diversa.’ S3a

Il CBG intende offrire al genitore la possibilità di essere testimone dell’evoluzione del proprio bambino, accompagnarlo nella consapevolezza che l’autonomia si può raggiungere anche attraverso il ‘come’ il bambino cambia all’interno del servizio: allontanandosi spontaneamente e gradatamente dal genitore per avvicinarsi al gruppo dei bambini.

‘Io penso proprio che il servizio sia un’opportunità per i genitori, perché in queste poche ore che possono frequentare riescono a vedere un’evoluzione del loro bambino, ma anche una loro evoluzione nell’approccio, nello stile educativo, nel confronto con altre famiglie. Non vedo questa necessità, al momento, con questo non precludo nulla (né dare priorità all’autonomia, né al distacco dal genitore), anche perché non mi viene da confrontare questo servizio con altri, lo vedo come una cosa a parte, una risorsa...’ M3a

‘Questa perplessità a me è stata spesso esplicitata dai genitori, io rispondo mettendo in evidenza l’altra faccia della medaglia: <il fatto di poter andare via, dopo aver dato al bambino l’abitudine che il genitore rimanesse sempre lì, che cosa può dare al bambino?> Mi viene da dire, se ai primi mesi la nostra concentrazione è legata alla coppia, alla diade perché c’è questo bisogno, perché dobbiamo entrare negli stili educativi ed il percorso che stanno iniziando è nuovo per tutti; negli ultimi mesi si ha proprio la possibilità, perché questi bambini sono cresciuti, di usare molto lo spazio esterno che stimola molto la complicità tra i bambini. In questo momento quindi quel discorso che inizialmente era individuale può diventare un discorso allargato, e si può cominciare proprio in quel mese un discorso che coinvolga un po’ tutti i genitori, dove si può riflettere su questi elementi che mettono in evidenza un bambino che si mostra in modo diverso perché più pronto per un passaggio ad una situazione differente, perché capace di gestirsi in un modo più maturo, capace di stare con il gruppo...’ S3a

Le educatrici, infatti, si dichiarano convinte che la presenza del genitore non ostacoli l’ingresso alla scuola dell’infanzia ma rappresenti un ‘sostegno temporaneo’, in

un momento tale da non precludere lo sviluppo evolutivo ma vestirlo di nuovi significati.

‘To una cosa che ripeto spessissimo ai genitori perché ci credo molto è che chi frequenta il CBG non è svantaggiato perché può contare su un genitore sempre presente e consolidare questa idea, perché i bambini sono in grado di differenziare le situazioni. Nel nostro caso si tratta di bambini in fase di crescita quindi la presenza del genitore funge da aiuto e sostegno durante le due ore, ma un sostegno presente anche per un passaggio successivo, quando loro non ci saranno.’ S3a

Il messaggio che intende trasmettere il CBG è relativo all'importanza di rispettare i tempi dei bambini, di aspettare che siano pronti al distacco che potrà, così, avvenire in modo naturale e spontaneo. Il tempo compresso del servizio potrà fungere da facilitatore potendo contare sulla presenza di più soggetti: bambini, genitori, educatrice.

‘Anche perché sono loro per primi che comunque rispondono al loro bisogno di staccarsi dalla figura del genitore all'interno del CBG, quindi magari negli ultimi mesi quando si va fuori in cortile hanno modo di relazionarsi tra di loro e sono loro per primi che lo fanno senza bisogno di essere spinti in questo dal genitore.’ A23

L'analisi dei dati sancisce, quindi, la necessità di trovare una mediazione tra il concetto di autonomia, così come viene inteso dai genitori ed il concetto di autonomia che il servizio di CBG intende promuovere. La perplessità del genitore, infatti, potrebbe essere vista o come bisogno, ed in questo caso sarebbe necessario cercare di spronare le educatrici nel darvi risposta, oppure come incomprensione della valenza e dell'identità del CBG, a cui bisognerebbe rispondere con un accompagnamento dell'adulto nella conoscenza e comprensione. Non si rivela quindi necessario cambiare l'identità del servizio, bensì individuare strategie che permettano al genitore di assumere consapevolezza e di osservare il bambino con nuovi occhiali, quelli, appunto, forniti dal servizio.

### 2.3 IL PUNTO DI VISTA DELL'EQUIPE DI RICERCA: LA PAROLA AI COORDINATORI

I tre focus group, interamente trascritti e correlati al primo lavoro di analisi del ricercatore, sono stati sottoposti all'attenzione dei coordinatori pedagogici che hanno così avuto la possibilità di riflettere, in itinere, su quanto emerso, allo scopo di individuare criticità e risorse in un'ottica di progettazione di un percorso formativo che potesse rispondere ai bisogni delle educatrici.

Entrambe le coordinatrici dichiarano la volontà di muoversi perseguendo l'obiettivo della costruzione di un gruppo di lavoro opportunamente formato per una nuova professionalità, quella dell'educatore di CBG. La prima criticità del CBG, infatti, è costituita dalla presenza di educatrici che possono contare su espe-

rienze di nido - più o meno durature e consistenti - che faticano a trovare punti di convergenza e dissonanza con questo 'nuovo' servizio.

Se da un lato, infatti, il servizio è organizzato sulla presenza della diade e richiede nuove abilità per gestire questa complessità, così come sottolinea una coordinatrice,

‘... credo anche che la criticità più forte e la difficoltà maggiore per un’insegnante che viene da un’esperienza di nido sia il tenere, il costruire questo rapporto così diverso e così continuo con i genitori alla presenza dei bambini e viceversa; quindi questa è la parte più difficile;’ DM2c

dall’altro per scandire i tempi del servizio, sarebbe importante avvalersi dell’uso di routine così come insegna la pratica di nido.

Dalle osservazioni nei servizi è emersa, tuttavia, una scarsa tendenza in questo senso.

Ecco quindi che il gruppo di ricerca ritiene necessario proporre una formazione che, per fasi successive, miri a:

- definire l’identità del servizio, cercando di lasciare la parola anche alle educatrici per comprendere se ci sia, da parte loro un riconoscimento ed una condivisione;
- definire una struttura organizzativa del servizio con un proprio contesto, proprie routine e propri punti di riferimento che devono essere ritrovati dagli utenti come caratteri distintivi del servizio;
- riflettere sul ruolo che l’educatore dovrebbe avere sia nei confronti del bambino che nei confronti del genitore;
- lavorare per il consolidamento di ciò che il servizio è, aiutando le educatrici a sedimentare ciò che di buono in questi anni è stato fatto;
- pensare a ciò che potrebbe essere cambiato allo scopo di rinnovare il servizio e di fornire risposte coerenti ai bisogni delle famiglie che questa ricerca ha contribuito a mettere in evidenza

E’ stata opinione comune che gli incontri siano pensati ed organizzati a partire da scambi di pensieri, dubbi e perplessità, avvalendosi dei dati raccolti attraverso i focus per partire dalle loro riflessioni, rimmetterli in circolo e ricavarne altri -magari simili, magari differenti - nella consapevolezza che alcune potranno ritrovarsi, altre non molto, ma saranno comunque sempre suggestioni utili, perché derivanti dalla pratica, quindi in grado di diventare sollecitatori di nuovi pensieri.

### **3. Il corso di formazione**

L’analisi del contenuto dei focus group ha evidenziato la necessità di dare una continuità alle educatrici dei diversi servizi di CBG nel riconoscimento e nella delimitazione di un’identità del servizio solida e condivisa. Si è rivelato quindi necessario

condividere, allargando questo sapere anche a quelle persone che potenzialmente potrebbero ricoprire il ruolo di educatrice di CBG<sup>12</sup>, l'idea che i centri integrativi abbiano caratteristiche e filosofie educative, programmazioni e finalità ben diverse da quelle che caratterizzano altri servizi per l'infanzia. In particolare il CBG ha caratteristiche sue proprie sia in relazione agli aspetti relazionali, pedagogici/educativi ed organizzativo strutturali, sia per quanto riguarda l'identità professionale delle educatrici.

A questo proposito è stato attivato un percorso di formazione, articolato in tre incontri, che ha coinvolto 12 educatrici per riflettere sulle peculiarità del servizio e sul ruolo della professionalità coinvolta. La ricerca ha dimostrato come le educatrici stiano assumendo, a poco a poco, consapevolezza del tipo di utenza con cui hanno a che fare, delle aspettative, dei bisogni e delle rappresentazioni che le famiglie hanno del CBG e delle persone che vi lavorano. Sarebbe significativo accompagnarle in questo percorso, di cui la presente ricerca può farsi strumento privilegiato di indagine e conoscenza.

In particolare, i contenuti intorno ai quali si è ritenuto necessario approfondire questa formazione di base sono: l'identità del CBG con un'attenzione particolare alla sua nascita, al suo sviluppo, alla realtà in cui si colloca oggi ma, soprattutto, con uno sguardo attento alle sue finalità e specificità attuali; il ruolo dell'educatore del CBG partendo dalla consapevolezza che si sta assistendo allo sviluppo di una nuova professionalità simile, ma anche profondamente diversa, da quella di educatore di nido; la gestione della diade adulto-bambino e del gruppo dei genitori, attraverso l'ausilio di stralci conversazionali 'registrati' dalla ricerca e di esperienze di vita vissuta e, non ultimo, la complessità della relazione triangolare organizzato allo scopo di accompagnare le educatrici a riconoscerla, gestirla e, soprattutto, valorizzarla in quanto è dentro a questo concetto che si può ritrovare la centralità del CBG: il grande impulso e sostegno alla genitorialità.

A questi tre incontri ne è stato aggiunto un quarto, rivolto esclusivamente alle educatrici attualmente impegnate nella gestione del servizio di CBG, con l'obiettivo di prendere in rassegna episodi di vita vissuta all'interno del servizio, allo scopo di riflettere insieme sulle diverse criticità e di individuare possibili chiavi di volta ed atteggiamenti pedagogicamente significativi.

---

<sup>12</sup> E' volontà delle coordinatrici allargare la formazioni ad altre educatrici messe a disposizione dalle varie cooperative, in modo da garantire una continuità professionale nel servizio.

## 4. Considerazioni conclusive

### 4.1 CRITICITÀ EMERSE, SPUNTI PER LA RIFLESSIONE<sup>13</sup>

Per articolare queste ultime riflessioni mi concentrerò su alcune parole chiave, in grado di mettere in evidenza alcune criticità emerse e, allo stesso tempo, esplicitare quelle prospettive di miglioramento che la ricerca stessa ha permesso di individuare. Le parole in questione sono *identità e formazione*.

In particolare, dall'analisi dei dati è emersa la difficoltà delle educatrici a riconoscere consapevolmente un'identità specifica sia al servizio di CBG, sia al proprio ruolo professionale. In questa direzione le esperienze di focus group hanno attivato un percorso di riflessione che ha permesso di mettere in discussione vecchie convinzioni a favore di altre e di far emergere bisogni formativi differenti che sono partiti, appunto, dalla necessità di innescare un processo di costruzione di un'identità comune e condivisa.

Riflettere sull'identità significa riflettere su quali spazi, quali tempi, quali modalità ma, soprattutto quali finalità e quali obiettivi intende promuovere un servizio, che non si rivolge solo ad un'utenza infantile ma, che mette al centro la coppia adulto-bambino con un'esplicita e dichiarata azione di sostegno alla genitorialità. Significa anche pensare all'identità professionale di chi si fa regia educativa del servizio: un'educatrice a tutti gli effetti, in grado di abitare e promuovere un servizio, quello di CBG, per certi versi simile, per altri molto diverso dal servizio nido, grazie a competenze consapevoli e contestualizzate.

All'educatrice di CBG è richiesto di riconoscere ciascuna famiglia come soggetto portatore di risorse e di competenze e di partire da questa consapevolezza per costruire ed intrecciare relazioni in grado di valorizzare i punti di forza e di far emergere i punti di debolezza per conseguire miglioramenti, all'insegna di una chiara comunicazione sia nei confronti dei singoli, sia del gruppo. Tra le sue competenze rientrano, poi, a pieno titolo la flessibilità, l'inventiva ed uno spiccato senso pratico in grado di dare risposte tangibili e quotidiane anche alle richieste che sottendono al binomio spazio ed identità. Nella maggior parte dei servizi, infatti, si assiste ad una mancanza di identità anche dal punto di vista dello spazio: il CBG spesso avviene nelle sezioni di nidi part-time o di Spazi Bambini, questo ostacola l'organizzazione e la gestione dei materiali, intralcia il lavoro dell'educatrice che si trova a dover farsi garante di materiali, produzioni ed elaborati già presenti e, soprattutto, limita la possibilità di lasciare tracce attraverso una documentazione costruita e pensata per la vita del CBG; testimonianza che potrebbe (dovrebbe?)

---

<sup>13</sup> Il percorso di ricerca ha previsto anche un coinvolgimento delle figure politiche chiave per lo sviluppo e la gestione dei servizi per la prima infanzia, allo scopo di restituire alle amministrazioni comunali una fotografia dell'esistente, proporre una chiave di lettura e, in particolar modo, restituire e riflettere sulle criticità emerse e sulle prospettive perseguibili in direzione di un superamento pensato e coerente.

permettere a ciascuna coppia-utente di sviluppare un senso di appartenenza forte, comunicando un'immagine di spazio inteso come luogo dello 'star bene', promotore di opportunità di crescita, di confronto e di relazione per bambini e adulti.

Riflettere sulla propria identità di servizio educativo significa, inoltre, disporre di materiale informativo in grado di fornire conoscenza, trasmettere un'immagine di sé dai contorni nitidi per stimolare e promuovere la partecipazione. Alcuni dei servizi coinvolti nella ricerca non sono invece risultati essere molto 'pubblicizzati' - per usare un termine più commerciale - gli utenti sono soliti arrivare grazie a 'passa-parola'. Questo, se da un lato può rappresentare un indice di buon gradimento del servizio, dall'altro è testimonianza di una deficienza nella comunicazione tra chi pensa e organizza i servizi e chi ne è potenziale fruitore.

E, non ultimo, riflettere sull'identità specifica del CBG significa anche prestare attenzione alla sua denominazione, elemento non di poco conto.

Il servizio, infatti, viene ancora indicato sia dalle operatrici che dagli utenti come *Centro Giochi*, molto spesso anche dai coordinatori. Questa definizione rimanda ad un'idea di servizio diversa che metteva al centro il bambino e chiedeva all'educatrice di farsi animatrice per regalare ai piccoli utenti ore di gioco e di attività. Se i nuovi obiettivi del servizio vanno nell'ottica del sostegno alla genitorialità e di accoglienza della diade adulto-bambino in un'ottica di complessità che suggerisce una costante riflessione sulla triade adulto-bambino-educatore, sarebbe bene sancire questa inversione di tendenza partendo proprio da una corretta denominazione che contiene al suo interno entrambi i protagonisti a cui si rivolge il progetto educativo del servizio stesso. Per non dimenticare le parole del personale coinvolto nella ricerca:

“In effetti il nome CENTRO BAMBINI GENITORI al suo interno ha un altro tipo di concetto: un momento in cui il genitore si incontra con il bambino, e in questo incontro c'è la mediazione da parte dell'educatrice; un incontro col proprio figlio, gli altri genitori e gli altri bambini. Il CENTRO GIOCHI, invece, rimandava ad un discorso del tutto diverso”.

E passiamo alla seconda parola chiave: *formazione*.

Un ulteriore elemento di rilievo emerso dai dati di ricerca è rappresentato dal vissuto delle educatrici che hanno ribadito più volte di sentirsi/trovarsi in una situazione di isolamento professionale. Le occasioni di incontro con altre educatrici impegnate in CBG sono pressoché inesistenti, non esiste una formazione pensata ad *hoc* per la professionalità dell'educatrice di CBG ed è molto frequente la tendenza di affidare la gestione di ciascun servizio soltanto ad un'educatrice, limitando qualsiasi occasione di confronto. Solamente in uno, tra i servizi coinvolti, è presente la formula dell'alternanza -due educatrici gestiscono il servizio a settimane alterne- che, se da un lato non garantisce una compresenza, dall'altro favorisce la rifles-

sione, la condivisione, il supporto ed, in un certo senso, un processo di autoformazione.

Questa formula è stata considerata dai più come la condizione ideale, ma l'esperienza dei focus group ha rappresentato una valida alternativa. In essi, infatti, le educatrici hanno manifestato l'esigenza di organizzare momenti istituzionali di confronto e scambio, considerati come validi strumenti formativi in grado di permettere a ciascuna di poter vivere il 'proprio' CBG con più serenità ed entusiasmo. Il corso di formazione, messo a punto e sperimentato dai coordinatori in questa esperienza di ricerca, ha, inoltre, permesso di dare una prima risposta alle esigenze formative espresse dalle educatrici attraverso una riflessione sulle peculiarità di questo servizio integrativo, con una particolare attenzione al ruolo dell'educatrice. Questo percorso ha inoltre consentito di prendere in rassegna quelle criticità che il CBG incontra nel suo vivere quotidiano allo scopo di individuare un approccio comune, promuovere una buona condivisione degli obiettivi tra gli operatori e restituire agli utenti un'immagine coerente fatta di regole e finalità chiare e riconoscibili.

Il percorso di ricerca ha dimostrato che dirimente, per la buona riuscita di questi servizi aperti e flessibili, è il tipo di personale che vi è coinvolto che dovrebbe, prima di tutto, avere consapevolezza della complessità ed intensità di questa esperienza, disporre di un'adeguata *formazione iniziale* che gli consenta di padroneggiare strumenti educativi e competenze pedagogiche indispensabili per progettare, organizzare un ambiente adatto al gioco, favorire l'interazione con e tra i bambini e promuovere l'incontro ed il sostegno con e tra gli adulti. A questo proposito diventa indispensabile la promozione di una *formazione periodica ricorrente* attraverso la costruzione di un gruppo che consenta un lavoro di équipe in grado di fornire approfondimenti, strumenti ed occasioni di riflessione sulle tematiche e sulle criticità che via via emergono dal lavoro quotidiano e dipendono dalle caratteristiche specifiche di ciascuna esperienza.

E' il concetto di *professionalità* a fare da sfondo sia ad entrambe le parole chiave, sia alla buona riuscita del servizio di *Centro per bambini e genitori* considerato come istituzione competente, 'in grado, cioè, di trovare forme gradualì, successive e differenziate di confronto, negoziazione e integrazione dei modelli educativi che si manifestano nei centri' (Manini, 2005: p.121).

Una professionalità - intesa come risultante tra più componenti quali: personalità, esperienza, prontezza osservativa, sensibilità empatica, conoscenza degli universali pedagogici - che dovrebbe essere al contempo *forte*, nel senso di competente, ma anche *debole* perché sempre e comunque in situazione.

La professionalità dell'educatrice di Centro per bambini e genitori; di chi ha il dovere di garantire una costante promozione della cultura della genitorialità.

## Bibliografia

- RIESSMAN C. K., (1993), *Narrative Analysis*, London , Sage Publisher.
- BERTOLINI P., (2001), *Pedagogia fenomenologica*, Firenze, La Nuova Italia.
- BRUNER J. S., (1991), *Acts of Meaning*, Cambridge, Harvard University Press (trad. It. *La ricerca del significato*, Bollati Borghieri, Torino 1992).
- CARONIA L., (1995), *Costruire la conoscenza. Interazione e interpretazione nella ricerca in campo educativo*, Firenze, La Nuova italia.
- KANIZSA S., (1993), *Che ne pensi?*, Roma, NIS.
- LIEBLICHT A., JOSSELSON R. E., (1997), *The Narrative Study of Life*, Sage Publisher, London.
- LINCOLN Y. AND GUBA E., (1985), *Naturalistic inquiry*, Beverly Hills – CA, Sage.
- MANINI M., GHERARDI V., BALDUZZI L., (2005), *Gioco bambini, genitori. Modelli educativi nei servizi per l'infanzia*, Roma, Carocci.
- MANINI M., GHERARDI V., (2001 ), *Didattica Generale*, Bologna, CLUEB
- MANTOVANI S. et al. (a cura di), *Bambini e adulti insieme. Un itinerario di formazione*, Bergamo, edizioni Junior
- MORTARI L., (2007), *Cultura della ricerca e pedagogia*, Roma, Carocci.
- IORI V., RAMPAZI M., (1999) *Storie di famiglie: bisogni e risorse nei racconti di vita familiare a Reggio Emilia*, Osservazione permanente sulle famiglie, Milano, Guerini
- PONTECORVO C. (a cura di) (1993), *La condivisione della conoscenza*, Firenze, La Nuova Italia
- SITÀ C., (2005), *Il sostegno alla genitorialità. analisi di modelli di intervento e prospettive educative*, editrice La scuola, Brescia.
- SORZIO P., (2006), *La ricerca qualitativa in educazione. Problemi e metodi*, Carocci, Roma.
-