

## **Il Coordinamento Pedagogico Provinciale di Bologna Le voci degli “addetti ai lavori”**

### **Sara Di Fabrizio**

Comune di Sant’Agata Bolognese – Coordinamento Pedagogico

[sara.difabrizio@comune.santagatabolognese.bo.it](mailto:sara.difabrizio@comune.santagatabolognese.bo.it)

### **Daria Quaglia**

Cooperativa Cadiati – Coordinamento Pedagogico

[daria.quaglia@libero.it](mailto:daria.quaglia@libero.it)

### **Licia Vasta**

Comune di Molinella – Coordinamento Pedagogico

[liciafasta@gmail.com](mailto:liciafasta@gmail.com)

### **Cristiana Gattai**

Cooperativa Società Dolce - Coordinamento Pedagogico

[gattaic@societadolce.it](mailto:gattaic@societadolce.it)

### **Maria Pia Casarini**

Comune di Vergato – Coordinamento Pedagogico

[coordped@comune.vergato.bo.it](mailto:coordped@comune.vergato.bo.it)

### **Rosanna Restaino**

Coordinatrice Pedagogica Fism Bologna

[formazione@fism.bo.it](mailto:formazione@fism.bo.it)

### **Abstract**

Nell’anno scolastico 2008/2009, il Coordinamento Pedagogico Provinciale di Bologna ha organizzato la formazione per educatori dei servizi educativi 0/6 anni dal titolo: *Famiglie e comunicazione*. Le tematiche specifiche affrontate da diversi docenti sono state: *Famiglie straniere: l'identità nella migrazione*, *La relazione tra educatori e famiglie nella cura*, *La gestione dei conflitti*, *La comunicazione che facilita e/o che allontana la relazione*. Lo spazio qui a disposizione raccoglie le riflessioni di alcuni educatori che hanno partecipato alla formazione. Con questi contributi i servizi si sono assunti

la responsabilità sociale per cui - occupando una situazione strategica privilegiata nella nostra contemporaneità - condividono esperienze, mettono a disposizione la loro straordinaria ricchezza in ambiti educativamente meno attenti, in relazione con la società circostante. I contributi raccolti riflettono la ricchezza della rete dei servizi nei differenti argomenti, tagli e forme che hanno assunto. Il lavoro di rielaborazione è stato proposto e stimolato dai coordinatori pedagogici provinciali.

**Parole chiave:** famiglie, comunicazione, identità, migrazione, relazione, educatori, cura, gestione dei conflitti, comunicazione

---

### **Premessa generale<sup>1</sup>**

#### *La formazione degli operatori*

Nell'A.S. 2008/2009 il Coordinamento Pedagogico Provinciale di Bologna ha organizzato la formazione per educatori dei servizi educativi 0/6 anni di Bologna e provincia dal titolo: *Famiglie e comunicazione* (nuove famiglie e famiglie straniere, la relazione con le famiglie, l'attenzione alle modalità comunicative che attiviamo nei servizi...). Le tematiche specifiche affrontate da diversi docenti sono state: *Famiglie straniere, l'identità nella migrazione* con la Dott.ssa Cecilia Edelstein, *La relazione tra educatori e famiglie nella cura* con la Dott.ssa Maria Grazia Contini, *La gestione dei conflitti* con la Dott.ssa Marinella Sclavi.

---

<sup>1</sup> Il presente testo è il risultato della collaborazione di alcune educatrici dei nidi comunali e delle scuole dell'infanzia paritarie della Provincia di Bologna. Per ragioni di spazio si citano in apertura i nominativi delle coordinatrici pedagogiche che si sono occupate della redazione finale del testo, mentre si riportano di seguito i nomi delle educatrici e le rispettive strutture di riferimento: Lucia Mantovani, Susi Riitano, Paola Rossetti e Sandra Salvato, Comune di Sant'AgataBologneseNidod'Infanzia“VitaNuova; Mariangela Labella, Sara Bianchini e Chiara Quarto, Cooperativa Cadiai Nido Abba (Bologna); Sandra Barboni, Comune di Molinella - Nido d'infanzia “Cip e Ciop”; Chinni Daniela, Negrini Irene, Palestini Roberta e Barbieri Elisa, Comune di Monte San Pietro - Nido d'infanzia Pettiroso; Caputo Angela, Comune di Monte San Pietro - Nido d'infanzia Giramondo; Magurno Filomena, Iorio Alessandra e Marotta Angela Cooperativa Società Dolce - Nido d'infanzia Marameo (Bologna); Monica Corsi e Licia Gualandi - Nido comunale di Vergato; Cristina Bernardini - Nido Comunale di Porretta Terme; Chiara Calmieri - Nido "Paselli" di Marzabotto; Sr.Sheela Kuruthukulangara e Fabiola Frascaroli, Scuola dell'infanzia paritaria S.Clelia Barbieri di Vergato; Marilena Santoli, Pozzi Morena, Tovoli Pamela e Baia Maria Anita, Scuola dell'infanzia paritaria S.Maria Maddalena di Porretta Terme; Alberta Masetti, Scuola dell'infanzia paritaria Grimaldi di Sasso Marconi; Giavardi Maura e Giulia Mariani Scuola dell'infanzia paritaria BVL di Zola Predosa; Belloli Manuela e Lisa Ierardi, A.T.I. Dolce, Cadiai, Gesser. - Nido "Don Cadmo Biavati" di Budrio; Motter Rossana e Neri Nadia, Comune di Castenaso – Nidi d'infanzia “Piccolo giallo” e “Piccolo blu”.

Ogni collettivo del nido si è suddiviso tra i 3 percorsi formativi proposti, seguendo così la parte teorica della formazione. Comune a tutti i percorsi formativi è stata una formazione di tipo esperienziale con André Casaca sulla parte relativa a *La comunicazione che facilita e/o che allontana la relazione*.

Il sabato conclusivo dell'intero percorso, in cui tutti i partecipanti alla formazione si sono suddivisi in quattro ulteriori sottogruppi di lavoro per riflettere sulle parole chiave emerse nell'arco dell'intera formazione.

Se qualcuno fosse entrato in sala ad ascoltare le educatrici che restituivano le loro riflessioni, le avrebbe quasi sicuramente scambiate per docenti in scienze dell'educazione. In effetti, di questo potrebbe trattarsi. La lettura dei materiali e l'esposizione delle riflessioni rimandavano a una professionalità autoriflessiva molto forte, tanto che ci si è chiesti se fosse presente la percezione di queste competenze. La risposta può non essere scontata per chi è estraneo al mondo dei servizi della prima infanzia e si è poi ritenuto importante raccogliere l'invito della Prof.ssa Contini -che ha seguito l'epilogo del percorso formativo- di valorizzare la ricchezza professionale e la lucida consapevolezza educativa sotto forma di contributi scritti e disponibili nella rivista on-line del Dipartimento di Scienze dell'Educazione.

Lo spazio qui a disposizione accoglierà le riflessioni di quanti vorranno confrontarsi sul tema *Famiglie e Comunicazione*. Nella relazione con i bambini gli educatori sono sicuri della propria professionalità e accettano di non essere infallibili, mentre con i genitori succede il contrario: non ci si sente sicuri e si vorrebbe essere infallibili. Lavorare sul piano nel quale si sente di avere delle difficoltà è un forte segno di professionalità. L'idea è di poter lavorare, confrontarsi per elaborare un pensiero pedagogico che riguardi gli educatori, le famiglie, la cura educativa con gli adulti. Con i contributi scritti i servizi si assumono la responsabilità sociale per cui - occupando una situazione strategica privilegiata nella nostra contemporaneità - condividono esperienze, mettono a disposizione la loro straordinaria ricchezza in ambiti educativamente meno attenti, in relazione con la società circostante.

I contributi che verranno raccolti rifletteranno la ricchezza della rete dei servizi nei differenti argomenti, tagli e forme che assumeranno. Il lavoro di rielaborazione è stato proposto e stimolato dai coordinatori pedagogici provinciali.

## **1. Nido d'Infanzia "Vita Nuova"**

Il documento è stato elaborato a cura di Lucia Mantovani, Susi Rintano, Paola Rossetti e Sandra Salvato, educatrici del Nido d'Infanzia "Vita Nuova" del Comune di Sant'Agata Bolognese – (BO), e redatto a cura dalla Coordinatrice Pedagogica dott.ssa Sara Di Fabrizio. Le educatrici appartengono a generazioni diverse che hanno dai sei ai vent'anni di servizio presso nidi d'infanzia; alcune di loro sono dipendenti comunali e altre dipendenti della cooperativa sociale "Cadiai". Il documento è frutto di alcuni dialoghi scaturiti dalla rielaborazione di due delle parole

chiave precedentemente elaborate, ovvero “Occhiali” e “Contesto”. La scelta di riportare il parlato risponde all’esigenza di cercare di rendere l’idea della discussione del gruppo, delle domande e delle riflessioni scaturite durante le conversazioni. Riportiamo di seguito le elaborazioni delle due parole chiavi dalle quali si è partiti.

*Occhiali*: visione della realtà che ogni persona legge in base al proprio vissuto, all’esperienza, alla conoscenza e ai pregiudizi personali (consapevoli e inconsapevoli). Es: le differenti modalità di relazionarsi con l’Altro che possono creare malintesi o fraintendimenti, e che possono essere superati da una conoscenza e da una approssimazione con l’Altro. Per approssimazione intendiamo avvicinarsi all’altro senza mescolarsi completamente ma con una autentica volontà di incontrarsi, con sospensione del giudizio. Gli occhiali possono avere anche il significato di filtro, ovvero lo sguardo “da lontano”: poter osservare le situazioni e rielaborarle con le colleghe in maniera differita o comunque attraverso lo scambio. Le proprie colleghe possono indossare altri occhiali quindi avere diversi punti di vista. Lo scambio permette di far emergere ciò che prima non era possibile vedere, o risultava poco chiaro. Se gli occhiali sono considerati in tale modo diventano risorsa per il gruppo.

*Contesto*: la crescita di ognuno di noi dipende dal contesto in cui egli vive cioè dalla cultura familiare e dall’ambiente sociale. I bambini degli anni ’90 sono sicuramente diversi da quelli di oggi poiché cambia la famiglia, la società e anche gli stimoli ambientali. A volte può essere difficoltoso sostenere stili educativi utili alla crescita armonica del bambino, alla luce dei cambiamenti culturali, economici, sociali. A volte la qualità strozzata dei tempi e degli spazi di vita (stare molto tempo lontano dai figli durante la giornata), non facilita l’assunzione di un adeguato ruolo genitoriale. Nel nostro lavoro ci viene richiesto sempre più spesso un confronto su tali tematiche. Il contesto può essere inteso anche come il luogo che noi offriamo, lo spazio del nido, ovvero uno spazio pensato, condiviso, piacevole, dove nulla è dato per scontato e dove ciascuno si assume la responsabilità dei propri gesti educativi.

*Per “occhiali” intendiamo...*

P.: “Se mi metto gli occhiali mi distanzio dal mio contesto per entrare in un altro, quello del nido, in contatto con le colleghe, le famiglie, allontanandomi del mio contesto di appartenenza”.

Su.: “Avere gli occhiali vuol dire avere più possibilità, più sguardi, più punti di vista, entrare meglio in ciò che si fa, vedere anche le sfumature all’interno di un contesto”.

L.: “Bisogna avere lenti adeguate, e per averle bisogna anche possedere delle conoscenze: riesco a indossare degli occhiali per leggere fuori da me, oltre me e i miei

pregiudizi, se mi concedo tempo per conoscere le situazioni; ad esempio posso osservare un genitore frettoloso e leggere in un primo momento la sua modalità come sintomo di poca cura e attenzione; dandomi il tempo, l'osservazione e la conoscenza mi permettono di modificare la prima impressione nel tempo, conoscendo la situazione posso essere più obbiettiva”.

Sa.: “Gli occhiali possono essere intesi anche quali strumenti del gruppo per affrontare problemi, situazioni, e ti permettono di accettare il punto di vista dell'altro. Ad esempio durante un collettivo sulle programmazioni educative di sezioni, il rimando e lo sguardo di una collega che descrive la programmazione della nostra sezione definendola “fredda”, inizialmente l'ho vissuto come un giudizio negativo, poi nel tempo l'ho ritenuta utile perché mi ha permesso di farmi delle domande: “a chi è rivolta la programmazione? quale messaggio arriva a chi la legge?” Se ci si permette di leggere il punto di vista dell'altro senza pregiudizio, ciò può portare a dei cambiamenti interessanti: quest'anno abbiamo modificato il modo di presentare la programmazione educativa di sezione”.

P.:“Lo stesso bambino può essere visto con occhiali differenti, da una prospettiva differente di cultura dell'infanzia, di una differente idea di infanzia. Durante un incontro di formazione sul tema della cura, una collega di un altro servizio ha fatto una osservazione interessante: secondo le educatrice giovani, con pochi anni di servizio, un bambino che fa i capricci è visto molto spesso come un bambino “viziato”, si tende più facilmente a leggere i comportamenti dei bambini individuando la forte responsabilità del ruolo genitoriale; le educatrici con più anni di servizio tendono a leggere lo stesso comportamento quale l'espressione di un bisogno del bambino: sta manifestando il suo io; secondo la formazione ricevuta in passato, l'educatrice più anziana tende maggiormente a collocare i comportamenti nell'ambito dei bisogni legati all'età del bambino. Nelle considerazioni sui bambini si riflettono anche esperienze di lavoro e i percorsi formativi diversi, in passato centrati più sul bambino, e oggi focalizzate di più sull'azione educativa dell'adulto e della famiglia”.

L.:“Gli occhiali si possono indossare ed usare al contempo le conoscenze teoriche. E' necessario darsi il tempo: per le conoscenze, per informarsi, per formarsi, per conoscersi, anche nell'ambito della formazione”.

Su.:“E' nella formazione che noi abbiamo conosciuto attraverso altri occhi, altri sguardi, altri occhiali, attraverso gli occhi e gli sguardi dei formatori che hanno allargato la nostra visione, aperto la nostra mente”.

Su.:“Anche l’esperienza in diversi contesti e in diversi servizi educativi, nell’arco della nostra vita professionale, sono stati importanti. Io ho lavorato in servizi diversi, anche nella provincia di Modena, in anni in cui c’era un investimento alto anche in termini di sperimentazione, ho vissuto un grande desiderio di osservare, di realizzare tanti progetti sull’osservazione. Allora, tutto questo osservare le differenze di contesti, di stili, e osservare in maniera approfondita i bambini, ti fornisce degli occhiali “belli spessi”, con i quali puoi accogliere con più facilità le differenze... ad esempio durante l’ambientamento”.

L.:“Gli occhiali tramite la formazione, diventano una sorta di lente di ingrandimento, occhiali spessi per vedere meglio, che ti permettono di progettare il cambiamento. La formazione ti permette di vedere cose che prima non erano rilevanti”.

Su.:”Anche rispetto alla progettazione interculturale, tramite la formazione abbiamo scoperto di aver commesso involontariamente tanti errori nel passato. Ricordo in una formazione nella quale ci parlarono dell’utilizzo del testo “Pik Badaluk” un libro rivolto ai bambini, molto di moda tra le educatrici e le insegnanti, e che però aveva una visione etnocentrica, e ha creato uno stereotipo nei bambini sull’essere neri, sulla famiglia di origine africana che indossa gonnellini di paglia e vive nella capanna”.

*Cosa è cambiato nel contesto delle proposte formative degli ultimi anni?*

P.:“Negli anni passati nell’ambito della formazione si restava molto centrati sul bambino. E’ negli ultimi sette, otto anni che ci si sta occupando molto della famiglia. La formazione sulla Relazione Triadica ha modificato tutto il nostro modo di lavorare. Inizialmente abbiamo fatto fatica ad entrare in tale ottica. La figura dell’educatrice si sta evolvendo, a noi è richiesta una specificità alta: essere esperte nella relazione con il bambino, nella relazione con le famiglie, a livello tecnologico per l’utilizzo della strumentazione, nella documentazione”.

Sa.: “Sì, concordo, quando ho iniziato a lavorare sei anni fa, si parlava tantissimo della relazione triadica genitore-bambino-educatore”.

*Le criticità più ricorrenti nella comunicazione con le famiglie*

Sa.:“I genitori si affidano a noi, anche con domande molto specifiche, di natura psicologica, e si attendono delle risposte. Dieci, quindici anni fa lo scenario non era tale. Molti genitori ci raccontano che soffrono molto della mancanza di solidarietà da parte di altri genitori o della comunità in cui vivono; spesso sono migrati da altre regioni dell’Italia e senza la vicinanza di una rete parentale di supporto, ma

spesso non hanno nemmeno un buon vicinato sul quale poter fare affidamento reciproco”.

L.:”Allo stesso tempo i genitori hanno molto più bisogno di essere riportati al significato della collettività, al senso di comunità del nido. Spesso c’è soltanto il proprio bambino, soprattutto nel nostro territorio in cui ci sono molte famiglie con un solo figlio, spesso migranti da altre regioni; osserviamo spesso una visione individualistica”.

Sa.: “Se da un lato c’è un forte riconoscimento sulla funzione di socializzazione del nido, come luogo per crescere e socializzare con i compagni, c’è anche una visione molto concentrata sul proprio bambino, una visione individualistica”.

P.:“Ci vengono richieste un ascolto e delle competenze, alla stregua del pedagogo o dello psicologo”

Sa.:“Le famiglie sono più insicure, più attente, piene di dubbi e spesso ci ritroviamo a ribadire che noi non siamo esperte in tutto”.

Su.:“Inoltre con il largo utilizzo di internet, i genitori si documentano, leggono, hanno conoscenze pedagogiche, psicologiche, ma spesso mancano le basi emotive, ad esempio per sostenere il pianto del proprio bambino”.

Sa.:“Una madre mi ha raccontato di essersi documentata su internet, era preoccupata perché vedeva il suo bambino agitato. Aveva letto che riguardo ad alcuni cambiamenti evolutivi, ad esempio con i primi passi, i bambini potevano avere dei cambiamenti nel comportamento, pertanto si era tranquillizzata”.

Su.:“I genitori sono molto attenti: se ci si dimentica di dare una informazione o se ci sono difficoltà nel passaggio di informazione, l’errore viene molto sottolineato”.

P.: “Anni fa non era così presente tale modalità. Ora sottolineano molto anche un polsino bagnato del bambino dopo una attività”.

Su.:“Hanno difficoltà a comprendere che il bambino possa avere comportamenti diversi in contesti diversi: ci dicono “a casa non lo fa” alludendo alla responsabilità dell’educatore e del contesto del nido.

L.: "I genitori esprimono un bisogno alto di senso di protezione, e hanno molti timori sull'eventuale inadeguatezza del proprio bambino nella crescita – ad esempio riguardo al passaggio alla scuola dell'infanzia".

Su.: "Il genitore riflette su di noi la complessità della società, con aspettative sempre più alte, e anche noi educatori sentiamo di essere esperti in vari campi e che tali competenze ci vengono richieste da più parti: dalla amministrazione comunale, dalla pedagoga, dalle famiglie. Non ci riferiamo soltanto alla famiglia e al bambino. Io ho una formazione universitaria come educatore professionale e mi sembra che negli ultimi anni io sia chiamata a mettere in gioco molto di più le competenze sociali, socio-educative della mia formazione, piuttosto che quelle specifiche di educatore di nido".

*La metafora dell'intercultura nel lavoro con le colleghe e con i genitori*

Su.: "Vorrei citare alcuni brani che secondo me sono validi sia dal punto di vista della progettazione interculturale, ma che calzano molto bene anche riguardo al lavoro con le colleghe. Ci sono alcune indicazioni che si possono calare anche nell'ambito del lavoro con i gruppi dei genitori".

«Questo è, a mio parere, un punto centrale e decisivo per costruire una prospettiva non unilaterale, è la sostanza della progettualità interculturale: la disposizione ad utilizzare uno sguardo universale che ci fa vedere l'altro come un essere umano nella pienezza dei suoi diritti, e allo stesso tempo, la capacità di relativizzare i bisogni, le richieste, gli atteggiamenti e i comportamenti altrui. In questo modo, mettendo in rilievo differenze e uguaglianze, si possono mettere insieme le due parti del mondo, "noi" e "loro", stranieri e italiani, e far emergere i legami che creano interdipendenza e vincoli fra i soggetti umani, i gruppi etnici, le nazionalità, i paesi<sup>2</sup>».

Su.: "Nel nostro lavoro lo sguardo universale è necessario, è importante evitare una visione unilaterale. Siamo chiamati ad adottare uno sguardo universale".

*« [...] è l'insegnante che deve prendere consapevolezza di come si rappresenta le diverse culture, considerando la propria come una lente, un paio di occhiali, attraverso cui osserva ed interpreta le azioni, le idee, i valori degli altri. È solo sentendosi parte in causa di questo processo che può cercare di distanziarsi dal proprio punto di vista ed avviare una riflessione metacognitiva: far emergere gli impliciti*

---

<sup>2</sup> A. Genovese, in I. Bolognesi e A. Di Rienzo, *Io non sono proprio straniero. Dalle parole dei bambini alla progettazione interculturale*, Milano, La Melagrana, Franco Angeli, 2007, pag. 20.

*culturali aiuta a confrontarsi e ad avere una conoscenza meno stereotipata dell'altro»<sup>3</sup>.*

Su.:”In queste considerazioni c’è anche il senso dell’inclusività, dell’accoglienza di tutti, genitori, bambini, colleghe. Lavorare in tale ottica cambia molto il nostro modo di porci, evitando una visione unilaterale. Nel nostro lavoro lo sguardo universale è necessario per considerare tutti i bambini cittadini del mondo, per accogliere i pensieri delle colleghe e le domande dei genitori”.

## **2. Nidi Pollicino e Abba**

Chiara: Sto pensando alle famiglie immigrate in Italia e quindi all’inserimento dei loro bambini al nido ai problemi di adattamento e alla funzione di facilitatrice dell’educatrice, come aiuta l’adattamento dei bambini ?

Barbara. Io penso che il primo strumento sia quello del colloquio individuale, dobbiamo nella difficoltà intrinseca della lingua, cercare una maggiore empatia, e chiedere con attenzione se le domande sono state comprese, ma anche il perché di certe domande, è importante spiegare che non è un’intrusione, ma una nostra modalità per conoscere il bambino. Dalle risposte che ci vengono date, dobbiamo cercare di far comprendere che è un modo di avvicinarci alla loro diversità che per noi è una ricchezza. Ci interessano le loro abitudini, ci interessa conoscere il loro stile di vita, cosa pensano di noi: Faccio un esempio, la festa di Natale come la vivono, noi la viviamo secondo la nostra cultura e a volte può essere vissuta come un’imposizione.

Chiara. Occorre creare una situazione di empatia, mettendosi nei loro panni. Si trovano in una situazione nuova, nella quale cercano di comprendere e assimilare le nostre abitudini, ma nello stesso tempo loro non devono e non possono cancellare la loro cultura di provenienza, occorre quindi andare incontro, chiedere le loro abitudini, i loro canti, i loro riferimenti religiosi per provare a costruire qualcosa di comune per coinvolgerci tutti emotivamente. Se io mi sentissi straniera credo che senza un dare ed un avere mi sentirei molto sola.

Barbara. L’anno scorso durante il colloquio individuale noi abbiamo chiesto ai genitori di dirci qualche parola significativa per il bambino nella loro lingua per poterla ripetere e costruire così un’alleanza significativa. Le parole che i genitori ci riferivano essere le più importanti erano: acqua, pane, le parole più legate ai bisogni di base. Nel momento in cui riferivamo ai bambini queste parole nella loro lin-

---

<sup>3</sup> I. Bolognesi e A. Di Rienzo, *Io non sono proprio straniero. Dalle parole dei bambini alla progettazione interculturale*, Milano, La Melagrana, Franco Angeli, 2007, pag. 50.

gua, nel contesto adatto, si vedeva il volto del bambino illuminarsi di soddisfazione, perché la loro educatrice dava significato anche alla loro lingua madre.

Sara. Io penso che sia importante anche pronunciare bene il nome dei genitori, perché noi scandiamo bene i nostri fonemi, mentre siamo un po' superficiali nella pronuncia dei nomi stranieri. Ho invece verificato nella mia esperienza che è importante sia per i bambini che per i genitori sentire pronunciare correttamente i nomi. Perché ciò da loro importanza.

Mary. Io credo sia importante pensare a dei laboratori che possano coinvolgere anche i genitori stranieri, durante l'anno scolastico. L'anno scorso abbiamo fatto un laboratorio di Fiabe dal Mondo, dove abbiamo chiesto a tutti i genitori di portarci una canzone o una favola nella loro lingua. Hanno partecipato tutti i genitori della mia sezione, una mamma francese e una mamma romena, ci hanno portato la loro fiaba e l'hanno raccontata agli altri bambini, e noi abbiamo letto una fiaba africana e l'abbiamo tradotta in romeno e francese. Questo laboratorio è stato molto apprezzato da tutti i genitori, si è creato un clima di condivisione, tale che una mamma bolognese ha deciso di raccontarci una fiaba in dialetto.

Pedagogista. Vi stimolo un po' anche sugli aspetti di difficoltà della relazione. Quali sono gli intoppi comunicativi che vi trovate a dover gestire?

Sara. A volte noi ci concentriamo talmente tanto sulle parole, che tra parole e gesti si crea una contraddizione, una disparità. In qualche caso sarebbe meglio essere più sinceri e trovare più i gesti che le parole.

Pedagogista. Mi fai un esempio?

A volte un'educatrice parla a voce alta ad un genitore, per trasmettere informazioni quotidiane, ma ha in mente la sezione che in quel momento è sguarnita. Il genitore percepisce una tensione e crede che ci sia un non detto legato alle informazioni sul proprio bambino, quando in realtà l'educatrice pensa ai bambini in sezione ed ha fretta. A questo punto se esce un'altra educatrice, il genitore cerca conferme nell'altra collega e si finisce per costruire un incidente diplomatico, perché c'è una piccola disconferma, che può creare un po' di malumore. Questi sono gli incidenti di percorso nelle relazioni complesse tra famiglia e servizio, che ci sforziamo di superare, ma che rimangono sedimentate.

Barbara. C'è una difficoltà che ci troviamo a dover affrontare, che fa parte della complessità dei servizi. Quando dobbiamo dimettere un bambino, ci prepariamo fin dal momento in cui il bambino ha un malessere perché sappiamo che si creerà uno scontro, che noi percepiamo essere frutto delle difficoltà del genitore, che ha

il problema del lavoro, e poi successivamente prima del rientro del bambino dell'irrintracciabilità della pediatra. Noi abbiamo come compito imprescindibile quello della tutela della salute dei bambini, ma è sempre più difficile coniugare questo compito con quello della tutela del lavoro che è molto precaria per le famiglie. Dobbiamo allora attrezzarci per resistere sia ai conflitti che si vengono a creare, sia alle suppliche delle mamme, che vorrebbero almeno poterli ritirare alla fine della giornata. Crediamo che sarebbe necessario un grande confronto nelle istituzioni sul tema della tutela della maternità e della paternità al di là del periodo di astensione facoltativa dal lavoro. Noi come servizi siamo in frontiera in questo momento di grande difficoltà sociale nel nostro paese.

Barbara. Prima parlavamo della cura delle relazioni con le famiglie immigrate. Ma in realtà io penso che la cura della relazione si debba costruire con tutte le famiglie, fin dal primo approccio con il servizio. Noi utilizziamo come strumento la merenda gioco in cui il genitore ci vede immediatamente all'opera e in quel momento il genitore vede anche il suo bambino all'opera con gli altri bambini, ma anche con noi,

Chiara. Mi viene in mente quanto importante sia osservare il contesto familiare in un momento come quello della merenda gioco, ma non solo. Noi dobbiamo cercare soprattutto nel primo approccio di non crearci pregiudizi. Di non fare differenze tra famiglie, ma di restare aperti alla relazione ed alla conoscenza. Quindi dovremmo creare una sorta di collaborazione con le famiglie.

Pedagogista. Allora le relazioni che stanno alla base di una buona comunicazione, funzionano nei servizi al di là di qualche piccolo conflitto determinato dalle dimissioni? Non sentite come intrusioni le richieste sempre più personalizzate fatte dai genitori di questa generazione?

Sara. Le difficoltà insorgono quando i genitori sono costretti dalla loro condizione lavorativa, a farci delle richieste, che cozzano con l'organizzazione del servizio. Per esempio quando un bimbo inserito nella sezione dei lattanti, deve uscire entro le 13, mentre il genitore ci chiede di poter posticipare alle 13,30, perché altrimenti sarebbe costretto a venire a ritirare il bambino alle 15. L'organizzazione del servizio non permette ad una educatrice di restare fuori dal dormitorio ad attendere il genitore, perché tutte sono impegnate nell'addormentamento dei bambini. Nello stesso tempo siamo ben consapevoli del bisogno del piccolo di stare con il proprio genitore. In questo caso si scontrano due necessità ambedue importanti. La gestione delle eccezioni è molto difficoltosa e richiede uno sforzo da parte dell'organizzazione del servizio che non sempre è fattibile. Dobbiamo quindi essere molto esaustive con i genitori sulle motivazioni che ci spingono ad accettare

oppure no, certe richieste di intervento personalizzato, perché anche questo crea incomprensioni, che si strutturano e portano a divergenze nella relazione.

Pedagogista. E' un lavoro difficile quello dell'educatrice?

Mary. Il lavoro mi piace, perché mi piace lavorare con i bambini. E' importante che il gruppo di lavoro sia ben amalgamato. Penso che non sia facile creare fiducia nei genitori, occorre fare attenzione a non sbagliare, a non fare passi falsi, perché non è facile recuperare una relazione che è partita col passo sbagliato.

Sara. Sì è un lavoro difficile. Perché si ha a che fare con le relazioni e con le emozioni insite in una relazione. Occorre molta professionalità.

Chiara. E' un lavoro di pazienza. Perché si tessono continuamente reti di relazioni, che si possono interrompere o lacerare per un non nulla. Il ruolo dell'educatore è difficile anche nella relazione con i bambini, che sono molto diversi tra di loro ed hanno esigenze differenti. Nella quotidianità a volte, i tempi individuali, cozzano con i tempi del gruppo dei bambini e con i tempi dell'istituzione. Di pancia sento che vorrei dare risposta a tutti, e dare risposta anche ai bambini che in quel momento non vogliono per esempio cambiare il pannolino, ma nei tempi che dobbiamo darci non posso rispettare questa loro esigenza e questo non poter rispettare i tempi di tutti, mi fa sentire impotente.

Noi educatrici sentiamo che la comunicazione è lo strumento principe del nostro operare nei servizi, ma la comunicazione è anche frutto delle relazioni che si producono socialmente. Non siamo delle monadi isolate e sui servizi si riversano tutte le difficoltà della fase di transizione anche culturale che vive il nostro paese. Siamo chiamate ultimamente a funzioni che non erano proprie della nostra figura professionale, siamo diventate delle ascoltatrici imperturbabili delle difficoltà di coppia, dei conflitti generazionali, e sindacali, ma vogliamo in ogni caso che non venga dimenticato che sopra ogni cosa siamo persone.

### **3. Nidi comunali di Molinella**

Gli educatori degli asili comunali di Molinella si trovano ad affrontare da circa 16 anni un'intensa situazione di "SCAMBIO COMUNICATIVO" fra le famiglie e il nido. Il rapporto con i genitori si è sviluppato nella sua interezza e complessità man mano che il personale è stato formato nel prendersi cura non solo dei piccoli ma anche della "COPPIA – FAMIGLIA": l'educatore è diventato consapevole che la famiglia è una risorsa educativa e come tale ha il dovere di riconoscerne il ruolo, di valorizzarlo e di potenziarlo.

La mediazione che noi attuiamo tra famiglia e servizio si basa:

- Nell'accompagnare, responsabilizzare e far partecipi i genitori nel percorso dell'inserimento e nelle attività / progetti del nido;
- Nella gestione degli incontri / colloqui con i genitori;
- Nel risolvere i problemi con la comunicazione;

Queste dinamiche vengono attuate attraverso la comunicazione diretta e indiretta che sottintende la “strategia” basilare dell' ASCOLTO ATTIVO.

L'ascolto attivo è il primo passo nella relazione, è un'abilità comunicativa che si basa sull' EMPATIA, sull' OSSERVAZIONE, sull' ACCETTAZIONE, sulla CREAZIONE di un rapporto positivo e di un clima non giudicante.

Avendo presente tali dimensioni ed essendo consapevoli di come la nostra risposta possa facilitare la relazione con il genitore, organizziamo momenti di accoglienza (formali ed informali) con interventi che coinvolgono gli spazi (ingressi, zona bacheche, sezioni) ad atteggiamenti e scambi verbali facilitanti il dialogo (disponibilità all'ascolto, mimiche e gesti d'accoglienza, inviti alla comunicazione, rispetto e cordialità).

Ci siamo rese conto però come sia difficile attuare l'ASCOLTO ATTIVO (con tutte le sue implicazioni) nei vari momenti relazionali: è un “allenamento” faticoso che attiene al singolo educatore, alla sua voglia di “mettersi in gioco”, di farsi come “disciplina” mentale e “interiore”, la volontà di “aprirsi” all'altro in modo da creare legami efficaci. (DALL'ASCOLTO PASSIVO ALL'ASCOLTO ATTIVO)

Inoltre è difficile conciliare l'attenzione per l'accoglienza al genitore con gli altri aspetti del nostro lavoro: dedicare spazi e tempi a tale rapporto richiede energia che soltanto successivamente ci “ripagherà” in termini di “autenticità” e “reciprocità” della relazione; ciò comunque non preclude il nostro impegno professionale (ma anche personale) nel continuare a credere in ciò che facciamo, o meglio tentiamo di fare giorno dopo giorno.

#### **4. Nidi Pettiroso e Giramondo**

Nell'incontro conclusivo della Provincia è emersa, in tutti e quattro i gruppi (occhiali, empowerment, cura della relazione, contesto) una problematica comune: la gestione del rapporto fra educatori e famiglie.

Partendo da questo spunto, ci siamo ritrovati a riflettere sulla funzione del nido e la percezione che i genitori hanno di esso. Dalla nascita del primo nido ad oggi, si è passati da un servizio con la sola funzione di custodia, ad un servizio educativo, centrato sulla cura fisica, psicologica ed emotiva del bambino.

Questa trasformazione interna del servizio spesso non coincide in modo parallelo con il cambiamento della percezione di nido; di conseguenza questa discordanza può comportare ostacoli nella comunicazione e nella relazione tra il servizio e i suoi fruitori.

Attualmente la figura dell'educatore non ha dubbi nel suo rapporto col bambino, ma si trova spesso in difficoltà nel rapporto col genitore.

Il paradosso è rappresentato da:

una parte di genitori che ancora non valorizza la funzione educativa del nido, né la professionalità dell'educatore;

un'altra parte di genitori, che pur riconoscendo la professionalità in essere, mostra una crescente aspettativa che vede nel nido un ambiente altamente formativo, al quale delegano o chiedono sostegno nel compito dell'educazione, ma allo stesso tempo fa fatica a concepire il concetto di comunità, che prevede regole e condivisione. L'aspetto stesso di comunità è intrinseco nel concetto di nido come servizio educativo, e comporta la condivisione delle esigenze di ognuno. Non è un rapporto esclusivo 1:1 ma è la comunità che insieme fa crescere. La stessa non sempre può trovare un riscontro effettivo, considerando che le esigenze vanno condivise all'interno di una comunità.

Considerata questa situazione diventa quindi fondamentale la relazione triadica, dove si realizza un lavoro costante tra bambino, genitore ed educatore. Tenendo conto che a volte, risulta molto importante accogliere prima di tutto il genitore e renderlo il più possibile partecipe della realtà nido, con i suoi pro e contro, confrontarsi sulla percezione che si ha del servizio, per costituire non solo un rapporto di fiducia, ma anche di collaborazione.

## **5. Nido Marameo**

All'interno di un collettivo di sezione, le educatrici si interrogano su come far capire alle famiglie di due bambini, che non parlano italiano, le comunicazioni di base, quelle legate alla quotidianità.

La riflessione è ampia.

Le educatrici si chiedono cosa le famiglie, dal colloquio individuale, abbiamo compreso di tutta una serie di informazioni date, fogli da compilare..... allo stesso tempo loro stesse sono in difficoltà perché nulla di più del nome del minore hanno raccolto.

Intervengo pensando che un incontro-confronto c'è comunque stato. Forse non abbiamo una scheda anamnestica ricca di dettagli ma abbiamo conosciuto le famiglie, abbiamo comunque comunicato attraverso gesti, sorrisi, facce interrogative.... Pensiamo ora a come facilitare questa comunicazione nella quotidianità.

Pensate a voi stesse in qualsiasi altro paese del mondo, mentre accompagnate o andate a prendere vostro figlio al nido..... nessuna famiglia amica, è ancora presto! siete lì da pochi giorni. Non parlate la lingua e vi trovate all'interno di un contesto sconosciuto; avete di fronte a voi fogli di carta pieni di parole sconosciute e qualcuno che tenta di parlarvi in una lingua che non conoscete.

Difficile la situazione e forse per alcune di voi, insostenibile!

Cosa si può fare per ovviare o comunque alleggerire una situazione di difficoltà. Cosa fare per fare dare e ricevere messaggi di base. Una possibile soluzione è uti-

lizzare una gestualità più morbida, accogliente... evitare la carta, le troppe parole e forse utilizzare dei simboli che possano essere facilmente compresi.

Nei fatti le educatrici hanno realizzato un piccolo vocabolario ricco di simboli e smile per comunicare. L'esperimento è riuscito non senza difficoltà ed imbarazzo ma almeno sia le famiglie che le educatrici si sono organizzate, ed anche divertite. Alla richiesta/simbolo di portare calze antiscivolo inizialmente sono arrivate calze da uomo!

## **6. Nidi comunali di Vergato, Porretta Terme e Marzabotto**

### *Premessa*

Questo breve documento nasce dalla discussione di un piccolo gruppo di lavoro, formato da Monica Corsi e Licia Gualandi del nido Comunale di Vergato, Cristina Bernardini del Nido Comunale di Porretta Terme e Chiara Palmieri del Nido convenzionato di Marzabotto, gestito dalla cooperativa Attività Sociali. Alla discussione e alla redazione del documento ha partecipato la coordinatrice pedagogica, Maria Pia Casarini. Quella che di seguito riportiamo, in parte come racconto, in parte sottoforma di domande che rivolgiamo prima di tutto a noi stesse, in verità è una sintesi, brevemente riassuntiva di un confronto invece profondo e intenso perché, come spesso accade negli incontri di intercollettivo tra i servizi di questo territorio, il dibattito è sempre molto ricco e vivace, i pensieri di ognuna si alimentano e crescono con le parole delle altre e con le domande del coordinatore. Partiamo da una questione che ci pare ricca e forte e finiamo con il trovare altre domande, ad aprire come diceva una nostra collega ormai fortunatamente per lei in pensione, "ad aprire altri cassetti, in cui alla rinfusa abbiamo riposto la nostra biancheria".

### *Pensieri, emozioni, parole*

Ci auguriamo che questo breve testo possa essere il primo di una serie di confronti con altre colleghe e con altri professionisti dell'educazione, pedagogisti e ricercatori ad esempio, dedicato al tema della comunicazione con le famiglie. Il percorso di formazione provinciale, infatti, ci ha portato numerose sollecitazioni e riflessioni, in particolare intorno alle parole occhiali, contesto e "empowerment" che abbiamo utilizzato alla pari di metafore, per racchiudere, rappresentare ma anche evocare le nostre pratiche di cura, i nostri riti quotidiani che insieme alle nostre emozioni ci accompagnano ogni giorno nelle relazioni con le famiglie. Durante la discussione, abbiamo notato che ognuna di noi era in un certo senso incapace di distinguere e separare nettamente una parola dall'altra, ad esempio occhiali da contesto. Il nostro gruppo di lavoro condivide piuttosto l'idea che tutte queste parole servano ad indicare la necessità di un abito mentale nuovo per la nostra professione, un abito completo di occhiali, con lenti facilmente cambiabili, filtranti, scure o nere, capaci di guardare all'interno e all'esterno di chi le indossa, capaci magari di ingrandire alla pari di una lente di ingrandimento o di far trasparire ciò che non ap-

pare immediatamente allo sguardo. La parola occhiali, nei nostri servizi oggi, è utilizzata come una sorta di “gergo” condiviso, perché per noi questa è una parola che rimanda a delle azioni e a delle capacità che sono anche dei nuovi strumenti di lavoro. Ad esempio, oggi abbiamo bisogno di affinare le capacità di sapersi mettere gli occhiali e di sapersi scegliere gli occhiali, per riuscire a mettersi nei panni dell’altro (bambino o adulto), per vedere e ascoltare guidati dall’empatia ma anche per dare all’altro e a noi stessi il tempo che serve per non invadere e giudicare. Servono occhiali che aiutino a mettere a fuoco ma servono anche occhiali scuri, occhiali neri per potersi “tirare indietro”, per trovare il limite della professione e della professionalità.

Ognuna di queste parole ci ha aperto e, secondo noi deve continuare a mantenere aperto, un processo di riflessione in ambito educativo, per riuscire a tradurle nel “qui ed ora”, in strumenti e metodi di lavoro educativo, in azioni e obiettivi da raggiungere, in aree di criticità sulle quali porre maggiori attenzioni.

Il nostro dibattito si è soffermato molto sulla parola contesto, attraverso una serie di rimandi tra un “adesso” e un “tempo”, che ha aperto il confronto tra vecchie e nuove generazioni professionali. L’annoso problema della fretta, ad esempio, delle madri che arrivano di corsa e ci lasciano come un pacco il bambino, che arrivano sempre sull’orlo del ritardo, mai veramente in ritardo mai veramente in tempo per permetterci di parlare, per “completare” la nostra routine dell’entrata e dell’uscita: come comunicare allora? Dal confronto tra vecchie e nuove generazioni di educatrici, almeno qui in montagna, troviamo il ripetersi negli anni di situazioni simili ma anche il succedersi di diversi modi (o mode?) di leggere questi gesti e di entrarci in relazione. Qualcuna di noi ricorda che “all’inizio quando le madri erano tutte operaie e lavoravano a turni, questi comportamenti non erano un grosso problema ma piuttosto un dato di fatto, conseguente all’obbligo di rispettare un orario di lavoro. Li prendevamo con più leggerezza; nel tempo abbiamo attribuito a questi comportamenti altri significati, abbiamo interpretato questo gesto come sinonimo di un desiderio di delega del bambino ( siete delle professioniste, vedete voi), a volte espressione di un disinteresse nei nostri confronti, l’espressione di un’idea sul nostro lavoro, più simile alla “baby sitter” che alla “maestra”.

Oggi pensiamo di aver bisogno di diverse paia di occhiali per leggere i comportamenti dei genitori, perché la madre affannata che arriva al mattino e lascia di corsa il bambino non è solo una madre delegante o non è solo questo, è anche una lavoratrice, precaria a progetto o interinale, una donna che ha discusso con il compagno o con la propria madre e se ne porta con sé l’impatto emozionale.. è un insieme di sistemi o situazioni o aree e i cambiamenti o mutamenti dell’uno sono significativi e importanti anche per l’altro. Dobbiamo scegliere degli occhiali capaci di vedere il senso che noi e loro ( educatori e genitori) diamo al contesto nel quale ci incontriamo e viviamo per un periodo più o meno lungo. Ad esempio, non sempre il valore che nei servizi attribuiamo ai vari eventi che accompagnano la

crescita di un bambino e il maturare delle sue capacità e possibilità, ha lo stesso colore, tono, umore o significato che gli attribuisce la famiglia. Come tenerne conto o come non tenerne conto?

Parlare di contesto rimanda la riflessione al ruolo dell'educatore ma anche alla sua funzione o alle sue funzioni. Se è vero che nel tempo si è ottenuto un maggior riconoscimento sociale per la professionalità dell'educatore, è anche vero che i genitori ci chiedono molto di più rispetto ad alcuni anni fa. L'educatore è diventato il vero esperto della prima infanzia, al quale rivolgersi per un'ampia gamma di problematiche, dal come riuscire a dare un farmaco ad un bambino al quando portarlo ai giardini pubblici. La parola contesto ci richiama e rimanda ad una nuova competenza degli educatori di nido: il sostegno e il supporto al diventare genitori. I genitori ci chiedono sempre più spesso come si fa ad essere buoni genitori e noi dovremmo rispondere girando lo sguardo in altre direzioni; ad esempio verso il divenire dell'essere genitori, ossia adulti pronti e capaci di mettersi in sintonia con i cambiamenti e la crescita dei bambini. I genitori hanno sempre più bisogno di aiuto e di aiuti non solo per capire, interpretare e sintonizzarsi con i bisogni e con l'essere dei loro figli, ma oggi sempre più anche di forme d'aiuto sulla capacità di cura dei bambini. Sembrano adulti scarsamente capaci di entrare in contatto con il concreto, con il corpo e con la sua materialità forse ci servono più linguaggi che sostituiscano o integrino le parole?

La parola contesto ci ha rimandato ad una capacità del lavoro d'educatore, quella di saper riconoscere il contesto, per applicare le Regole ma con Morbidezza. Non ci serve la rigidità ma la morbidezza, non ci serve la Regola ma le Regole: allora come si fa a dare a tutti la stessa cosa ma in maniera differente e lavorare ricordandoci che ciò che è utile non sempre può essere giusto?

Dobbiamo allenarci nel saper leggere i contesti per imparare un nuovo tipo di "buon senso", quello che ci permette di applicare e rispettare le regole con morbidezza, sostenendo il cambiamento e l'evoluzione non solo del bambino, non solo del genitore ma della relazione tra genitore e bambino. Viviamo in un'epoca in cui la parola contesto rimanda a due percezioni quasi opposte, ad una dimensione troppo grande e ampia (il mondo globale, internet..) che ci sfugge dal controllo, o troppo piccola, individuale, a misura di ciascuno (l'individualità assoluta e immediata): i genitori spesso ci appaiono adulti in difficoltà, schiacciati tra due dimensioni che non si incontrano.

Contesto rimanda, infine, al tema dell'identità professionale che cambia e resta uguale al contempo, alla quale servono le regole per distinguersi, individuarsi ed entrare in rapporto significativo con l'altro. L'identità senza rigidità costruisce un contesto capace di tener dentro di sé il cambiamento se l'educatore è un narratore, se ha la capacità di raccontare le situazioni, "restituire" il vissuto e la capacità di saper trovare le parole nell'alfabeto dell'altro.

### *Pensieri, emozioni e pratiche per domani*

La nostra discussione si è conclusa aprendo nuove questioni e nuovi desideri. Tre nuove domande e un'idea che rinviamo a tutti i servizi, non solo della montagna ma anche della provincia di Bologna, proponendo un confronto a distanza, attraverso altri interventi scritti che ci raccontino i pensieri e le esperienze di diverse generazioni di educatori. I pensieri, dunque cosa pensano gli educatori, e le pratiche, dunque cosa abbiamo fatto e come facciamo ora, quando ci riferiamo a quella densa complessità che troviamo racchiusa nei tre quesiti con i quali concludiamo il nostro breve intervento.

1) In cosa consistono le fragilità e le paure delle famiglie oggi? Sono cambiate nel corso degli anni? Mettiamo in atto strategie per accoglierle, per prevederle, per lenirle... o che altro? Riusciamo a mettere a confronto i pensieri di chi lavora da tanto tempo nei servizi e di chi è arrivato da poco? Riusciamo a richiamare le nostre convinzioni teoriche, i nostri saperi insieme alle nostre emozioni e ai nostri pregiudizi?

2) Quali sono oggi le motivazioni che accompagnano la scelte del nido da parte delle famiglie? Sono cambiate nel corso del tempo? Se sì cosa chiedono i genitori al nido? E cosa si aspettano dal bambino che va al nido? Cosa è stato accolto di nuovo/ diverso? Cosa non abbiamo accolto?

3) Quali sono le nuove fragilità della professione dell'educatore oggi? A volte il nido è la sede in cui i genitori portano e agiscono le proprie ambivalenze e sugli educatori riversano un marasma di sentimenti ed emozioni e i propri sensi di colpa. Com'è cambiata la nostra professionalità?

## **7. Scuole Paritarie di Vergato, Porretta Terme, Sasso Marconi e Zola Predosa**

Il percorso di formazione sul tema *Famiglie e Comunicazione* ha mosso una seria e puntuale riflessione da parte delle insegnanti rispetto all'approccio relazionale e comunicativo che viene messo in atto con e verso le famiglie.

Questa è indubbiamente una tematica che sta molto a cuore alle insegnanti e che da alcuni anni emerge come domanda sempre più incalzante, rispetto al proprio essere insegnanti e al come fare a gestire una buona comunicazione con i genitori, tematica quindi che si è cercato di approfondire anche negli anni precedenti a livello di formazione e di collegi territoriali.

La formazione proposta dalla Provincia essendo basata su una parte teorica e una pratica, ha permesso da un lato di strutturare e consolidare le basi della riflessione, di modo da capire e implementare il proprio punto di vista, la propria modalità relazionale e la messa in gioco personale che porta ad una reciprocità di rapporto.

Dall'altra, gli incontri con Casaca hanno stimolato le insegnanti nel mettersi alla prova, per poter vedere in azione la propria modalità relazionale, per potersi scio-

gliere e quindi ripensare al proprio stile comunicativo e ai significati che questo veicola.

Sicuramente è apparso positivo a tutte le insegnanti la conoscenza e il confronto con le educatrici/insegnanti di altri servizi e di altri territori perché ha permesso uno scambio reciproco di idee, strategie, situazioni che inevitabilmente se da un lato consolano, dall'altro aprono gli orizzonti e il desiderio di mettersi sempre di più in gioco.

Le insegnanti hanno apprezzato l'occasione di autoformazione in servizio: grazie agli strumenti teorici e pratici, così come al confronto tra diverse realtà che si occupano di infanzia, hanno guadagnato un notevole arricchimento e una profonda riflessione a partire dalla quotidianità.

E' stato valutato interessante lo spunto della Prof.ssa Contini in merito alle parole del manifesto per un'alleanza educativa tra servizi e famiglie, in particolare OCCHIALI, CONTESTO, EMPOWERMENT E CURA DELLE RELAZIONI, così come la sollecitazione della Dott.ssa Scavi sull'ASCOLTO ATTIVO.

Il lavoro svolto dalle insegnanti ha visto incontri collegiali interni per potersi confrontare su quanto emerso nel corso, ma anche un momento di incontro con i servizi 0-3 del territorio della Montagna (Marzabotto, Vergato, Porretta, Grizzana Morandi e Castiglione dei Pepoli) per riflettere insieme e prepararsi al momento conclusivo con la Prof.ssa Contini.

È emerso che uno dei principali elementi che permettono una buona relazione è il saper portare gli OCCHIALI per vedere e riscontrare in primis i propri pregiudizi, stereotipi e quindi per approcciarsi alle famiglie scevri di pre-concetti che a volte nascono da una interpretazione sbagliata di gesti e/o parole o solo da una emotività latente.

Infatti sembra scontato che ognuno veda le problematiche a modo suo e che questo non sia, a volte, il punto di vista obiettivo. Quando ci si fa un'idea di qualcosa, ciò avviene in base agli occhiali che si indossano e alla storia personale passata; quindi risulta imprescindibile imparare a cambiare il proprio punto di vista, la propria prospettiva a seconda delle situazioni in cui ci si trova impegnati.

Questo permette anche di darsi tempo, di affinare le capacità di osservazione e auto osservazione che servono per incontrare e non per invadere e giudicare, cosa che quotidianamente viene messa in atto verso i bambini e che invece difficilmente si riesce a fare con i genitori. Per costruire una relazione bisogna imparare a conoscersi e riconoscersi, non pretendere ma accogliere ed essere capaci di riconoscere i propri effettivi limiti anche a partire da quelli legati alla propria professione.

L'approfondimento del CONTESTO ha portato a soffermarsi sul ruolo dell'insegnante e sulla sua "nuova" funzione di sostegno e supporto alla genitorialità. Un contesto quindi non inteso quale spazio sezione ma come spazio di movimento istituzionale e di ruolo professionale, in cui le insegnate si ritrovano a svolgere funzioni che non gli sono consone. L'insegnante sembra essere l'esperto in

prima infanzia al quale rivolgersi per gestire e trovare una soluzione alle più svariate necessità educative a cui i genitori si trovano a dover rispondere e che molto spesso esulano dalla quotidianità scolastica.

I genitori hanno bisogno di essere accompagnati in questo ruolo di crescita e di educazione dei propri figli, anche perché, in molti casi, non hanno più reti parentali a portata di mano, e quindi cercano di affidarsi a chi condivide con i propri figli una buona parte del cammino di crescita.

Inoltre il contesto assume una connotazione anche di contestualizzazione di ciò che si analizza: tanto più si ha un problema specifico, tanto più bisogna allargare il contesto di azione, di pensiero, di riflessione.

Questo apre all'importanza della cura delle relazioni e dell'empowerment: bisogna innanzitutto creare una cultura della cura della relazione con le famiglie e quindi di empowerment in termini di poter fare, avere l'aspettativa positiva, credere nella possibilità di... Senza una tensione che implica un prendersi cura di, è difficile avviare una reciproca e dinamica relazione.

Questa a volte viene offuscata da un compito che come insegnanti ci si sente rimandare dalle famiglie, quasi di delega, ma che magari è solo un bisogno di rassicurazione e conferma che deve essere incanalato nel modo giusto per restituire a ciascuno il proprio ruolo senza aver paura di sobbarcarsi delle situazioni di improbabile gestione.

Alle insegnanti non è chiesto di svolgere un compito sostitutivo a quello familiare, ma solo quello di rimandare un punto di vista e una visione del bambino all'interno del contesto di scuola dell'infanzia, che accompagni e non giudichi l'operato familiare.

Per questo occhiali, contesto, cura delle relazioni e empowerment sono tutte facce della stessa medaglia e ognuna di queste dimensioni ha bisogno dell'altra per generare una buona capacità di legame e di relazione.

Interessante quindi è apparsa alle insegnanti la sollecitazione da parte della Dott.ssa Sclavi in merito all'ascolto attivo, inteso come: *“l'assumere che all'interno di una relazione entrambi i soggetti abbiano ragione e che si debba cercare una soluzione creativa che vada incontro ad entrambi;...se si vuole entrare nella giusta ottica bisogna imparare qualcosa di nuovo e sorprendente, che ci spiazzia dalle nostre certezze e dunque che ci consente di dialogare. Questo significa essere disponibili a sentirsi goffi, a riconoscere che si fa fatica a comprendere ciò che l'altro ci dice: in questo modo si stabiliscono rapporti di riconoscimento, rispetto e apprendimento reciproco che sono la condizione per affrontare congiuntamente e creativamente il problema. È la rinuncia dell'uomo che sa e l'accettazione della vulnerabilità, ma anche l'allegria, della persona che impara, che cresce, che cambia con gli altri invece che contro gli altri. L'ascolto attivo è un processo relazionale complesso che richiede, per poter dirsi compiuto, il ricorso alla auto consapevolezza emozionale e alla gestione creativa dei conflitti.”*

Tale sollecitazione ha offerto la possibilità ad un gruppo di insegnanti di porsi in un modo diverso davanti a situazioni di contrasto all'interno della scuola e non.

Esemplificativo del lavoro è stato il caso dell'inserimento di una bimba anticipataria, in cui un banalissimo fraintendimento aveva causato ad un'importante degenerazione del rapporto con la famiglia e ad una totale rottura del dialogo, tale da portare i genitori a tenere la bambina a casa per alcuni giorni, nonostante l'impegno che questo comportava nella gestione familiare e anche alla difficoltà che creava nella bambina.

Dopo un confronto collegiale in cui si è sviscerato bene il problema e si sono affrontate le diverse "ragioni" si è deciso di re-incontrare i genitori per poter affrontare il problema a partire non dai pregiudizi, ma dal dato di realtà, dai fatti e dalle dinamiche che avevano generato il momento di "crisi", cercando di restituire un senso alla situazione creatasi senza prescindere dalle ragioni portate dai diversi interlocutori, avendo a cuore il dato più importante: il bene della bambina e quindi della sua famiglia. Questa "nuova" modalità, che può far riferimento all'ascolto attivo, alla cura delle relazioni, all'empowerment ha portato anche le insegnanti a vivere molto più serenamente tutta la vicenda e quindi anche ad essere più obiettive e riflessive verso sé stesse e il proprio operato e verso la famiglia.

Proprio a partire dal valore positivo attribuito al percorso di formazione e quindi alla successiva volontà di un ulteriore approfondimento, la FISM ha proposto a tutte le scuole del territorio a cui si fa riferimento in questo articolo, per l'anno scolastico 2009-2010 un percorso di formazione proprio sulla comunicazione con le famiglie curato dal dott. Stefano Martinelli e coordinato dalla dr.ssa Rosanna Restaino. Si intende approfondire le diverse dinamiche con cui la scuola incontra le famiglie per cercare di uscire e scardinare i soliti stereotipi e pregiudizi e far emergere, invece, ciò che di buono e positivo c'è nelle relazioni. Proprio per ripartire, strutturarsi e rigenerarsi su queste basi, e non tanto su "ciò che non va".

Il percorso territoriale prevede la messa a punto di mostre sul tema delle buone prassi che le scuole utilizzano nell'accoglienza delle famiglie. Queste mostre non saranno solo rivolte e rese evidenti solo ai genitori che potranno ritrovarsi nella quotidianità scolastica, che magari a volte non conoscono o che "sbirciano da lontano", ma anche a tutta la cittadinanza, essendo esposte pubblicamente.

Questo lavoro, certamente impegnativo, è utile alle insegnanti per poter riflettere su ciò che si fa che a volte viene assunto come routine e dato per scontato ed è prezioso per le scuole per conoscere di più la propria identità pedagogica e farsi conoscere alla propria comunità territoriale, permettendo ai destinatari tutti, in primis le famiglie, di creare legami più solidi che prendono abbrivio dai fatti e non dalle ipotesi.

## **8. Nido Don Cadmo di Bodrio**

*"CREARE UN PONTE DOVE C'E' UN ABISSO"*

Il titolo dice tutto... è importante all'interno del nido stabilire una relazione tra educatori per dare un senso e un valore a quello che si fa, e tra educatori e genitori per instaurare un rapporto di alleanza educativa.

Nella quotidianità del nido è fondamentale riorganizzare le risorse per arrivare a soluzioni efficaci per la valorizzazione del servizio, della professionalità e delle competenze del personale educativo.

Per lavorare in equipe è importante avere un buon rapporto con le colleghe per valorizzare e mantenere un gruppo coeso e collaborativo.

Per un buon sistema di relazioni occorre creare un senso di responsabilità condivisa; per garantire la massima espressione di sé, vi è la libertà di agire nel quotidiano senza giudizio critico ma avendo fiducia nel lavoro educativo.

Il grande valore del servizio educativo sta nell'ascolto attivo e nel sostegno dei genitori e dei bambini grazie ai quali si attivano processi educativi che hanno come obiettivi comprendere l'identità della persona.

Nella relazione con i genitori le educatrici danno supporto nella gestione delle relazioni usando un linguaggio semplice, lineare, chiaro e non equivoco.

In base al tipo di genitore che si ha di fronte si usano diversi codici comunicativi, il primo strumento da usare è l'ascolto attivo, recuperare così l'emotività per avere notizie in anteprima. Durante l'anno scolastico ci saranno incontri di interscambio con esperti, genitori ed educatori per riconoscere le emozioni.

E' di primaria importanza elaborare poche regole comuni per una serena convivenza insieme.

## **9. Nidi Piccolo Giallo e Piccolo Blu di Castenaso**

*L'esistenza è oggi rappresentata da una fitta rete di relazioni e l'uomo è colui che si relaziona con altri esseri umani*

l'ampiezza e l'intensità di tali relazioni hanno differenziato i vari momenti storici e certamente il tempo presente ha portato i confini di questo spazio esistenziale oltre ogni nazione mentre l'accelerazione dei sistemi di vita ha intrecciato questa rete fino a rendere il nostro stare al mondo un continuo adeguarsi al tipo di relazione che quel determinato momento richiede .

ogni specifico contesto richiede norme relazionali che cambiano e devono tenere conto dello scopo di questo o quell'incontro, di questo o quel legame.

l'obiettivo principale da raggiungere nella nostra relazione con i genitori è senza dubbio quello di creare una alleanza educativa con le famiglie che si definisca veramente autentica .

per raggiungere ciò noi educatrici dobbiamo saper creare soprattutto una CULTURA DELL'INFANZIA facilmente trasmissibile e condivisibile.

I genitori, spesso definiti "incerti " ed "inadeguati " , in realtà , accolti adeguatamente al di là dei giudizi e pre-giudizi , sono capaci di esplicitare le loro difficoltà all'interno di una relazione quotidiana con le educatrici il cui compito è quello di

rendere “pensabili” le loro fragilità , accogliendole in un circuito modulato sulla triade .

In questo contesto di EMPOWERMENT si cerca di creare delle occasioni :

- di incontri insieme ( Assemblee , laboratori di lavoro o di discussione, progetti di sostegno alla genitorialità, ecc)
- di incontri individuali ( colloqui, giornate di Nido aperto ecc)

In tutto ciò si cerca di porre maggiore attenzione a chi non partecipa, poiché “ QUANDO CI SENTIAMO CURATI IN UNA RELAZIONE CURIAMO MAGGIORMENTE LA RELAZIONE STESSA”. Come ? Dando tempi pensati appositamente per quel genitore , spazi non casuali e cercando di “creare “ situazioni e strategie facilitanti.

Abbiamo imparato nel corso degli anni che il chiedersi spesso il perché di qualche difficoltà nella relazione con i genitori ci pone comunque in un’ottica di ascolto maggiore , di maggiore EMPATIA , di maggiore volontà di riuscire ad “agganciare “ la famiglia, tutto ciò in una dinamica di approssimazione all’altro che è fatta non solo di atti e parole ma anche e soprattutto di pensiero.

Per fare ciò , oltre ai supporti teorici, abbiamo bisogno di cambiare “OCCHIALI “ cioè di modificare il nostro sguardo che può diventare “altro” perché noi vediamo una rappresentazione della realtà che può essere soggettiva .

per capire di più abbiamo bisogno di tante paia di occhiali che ci permettano di cogliere le sfumature, i segnali, il tono emotivo , gli sguardi, la prosemica ecc . All’interno di tutto ciò si apre un mondo di emozioni e pensieri che sono nostri ma contengono un grande potere perché vanno incontro al bisogno di sapere ( effetto Pigmaglione).

Col modificarsi della struttura familiare , negli ultimi anni , abbiamo dovuto cercare , all’interno delle nostre competenze, altri spazi in cui poter esercitare una forma di flessibilità che non è solo tolleranza, ma anche capacità di ri-definire i ruoli per elaborare nuovi pensieri, per allargare i limiti di comprensione, per riuscire a comunicare efficacemente con le famiglie e parlare di esse .

L’ascolto, infatti . è una via privilegiata che consente di stabilire una vicinanza emotiva altrimenti inespressa.

A favorire ciò si individuano tempi pensati e organizzati, al di là di quelli istituzionali , che diventano TEMPI DI ATTENZIONE perché “ .....accanto alla fatica esiste una molteplicità di occasioni per imparare , riflettere, rapportarsi agli altri con una problematicità che è sempre in agguato ma non può essere distruttiva degli ORIZZONTI DI SENSO che si sono conquistati”

### **Riferimenti Bibliografici:**

V. Andreoli, *L'alfabeto delle relazioni*, Rizzoli, Milano, 2005.

Ass. C.I.F.R.E.E., *Dall'ascolto passivo all'ascolto attivo*.

M. Contini, *Elogio dello scarto e della resistenza*, Clueb, Bologna, 2009.