



COMUNE DI GENOVA

Direzione Scuola e Politiche Giovanili
Coordinamento Tecnico dei Servizi per l'Infanzia Comunali e Privati

**[LINEE GUIDA
RELAZIONE
CON LE FAMIGLIE]**

GENOVA
MORE THAN THIS

Sommario

PREMESSA.....	4
La cornice teorica di riferimento.....	5
Nidi e scuole d’infanzia: comunità di pratiche	8
Predisporsi al lavoro con le famiglie	9
Buone prassi individuate.....	10
Open week.....	10
Riunione dedicata ai nuovi iscritti	11
Festa dell’accoglienza	12
Assemblea di scuola	13
Riunione di sezione	14
Laboratori durante l’anno	15
Il colloquio	16
Conclusioni	18
Principali riferimenti bibliografici	19

PREMESSA

“Il bambino ce la farà se ce la faranno i suoi genitori”
Brazelton (2003, p. 411)

L'attuale condizione familiare è caratterizzata da una fragilità sempre più diffusa (Borgna, 2014) dovuta alle condizioni economiche, sociali e relazionali del nostro vivere quotidiano. Le famiglie in difficoltà sono in aumento: nei compiti di cura dei figli, nella precarietà delle relazioni, nella solitudine (Bastianoni, Taurino, Zullo, 2011; Del Boca, Rosina, 2009). In alcuni casi queste fragilità si manifestano con condizioni di disagio conclamato nell'adulto e/o nel minore, in altri casi rimangono in una fase latente andando a delineare una "zona grigia" che richiede nuove modalità di presa in carico da parte dei servizi. A fronte dei mutamenti assai rapidi che hanno investito e investono la famiglia attuale, infatti, anche i servizi educativi hanno conosciuto e conoscono, negli ultimi anni, trasformazioni profonde e molteplici. In particolare la relazione con le famiglie rappresenta una sfida sempre aperta con cui educatori ed insegnanti sono chiamati a confrontarsi nel tentativo di fornire una risposta articolata ed adeguata alle mutevoli richieste dei bambini e dei loro nuclei.

Le presenti linee guida raccolgono una serie di indicazioni che hanno lo scopo di favorire il lavoro con le famiglie all'interno dei servizi educativi al fine di costruire una alleanza tra istituzione educativa e famiglia.

Già Bowlby (1987) sottolineava come occuparsi di neonati e di bambini non sia un lavoro per una persona singola; in questo senso promuovere la cultura di una più ampia "comunità educante", come valore fondante a livello preventivo, non può che avviarsi e consolidarsi a partire dalla definizione di una nuova alleanza tra educatori e genitori. La definizione di un patto tra istituzione educativa e famiglia contiene in sé una forte valenza simbolica (Scabini, Cigoli, 2012), offrendo un modello di relazione pro-sociale che accompagna il bambino e il suo nucleo nelle diverse fasi del ciclo educativo con strategie e modalità diversificate.

Tale alleanza si propone di sollecitare costantemente la ricerca di una responsabile condivisione pedagogica tra adulti e di porre al centro

dell'agire educativo, intenzionale, programmatico e progettuale, il bambino e la sua soggettività.

La letteratura sottolinea come la relazione tra insegnanti e genitori non sia connessa solo ai comportamenti messi in atto, ma anche alle idee e agli atteggiamenti nei confronti della partecipazione e del coinvolgimento genitoriale (Wandersman, Stone Motes, Lindsay, Snell-Johns, Ford, & Amaral, 2002), per tale ragione è stato condotto un lavoro di ricerca volto allo studio delle rappresentazioni sociali delle famiglie, oltre che dei modelli di intervento da parte degli educatori e dei responsabili dei servizi, con l'obiettivo di aumentare negli stessi la consapevolezza degli stereotipi condivisi a livello sociale e la percezione di poter realizzare specifici percorsi per potenziare il coinvolgimento genitoriale.

Attraverso una serie di focus group rivolti ad educatori, insegnanti e genitori si è dato vita ad un percorso di riflessione sulle pratiche capaci di favorire, nella relazione con le famiglie, un reciproco riconoscimento che porti alla costruzione di un modello di condivisione della responsabilità educativa.

La prima parte delle linee guida consta di una panoramica sui modelli teorici che hanno maggiormente influito sulla definizione dell'identità del servizio in merito alla relazione con le famiglie.

Nella seconda parte vengono descritte alcune delle buone prassi individuate all'interno del percorso di ricerca e formazione nel tentativo di fornire alcuni strumenti operativi utilizzabili nella pratica quotidiana.

La cornice teorica di riferimento

La dimensione relazionale su cui si fondano i servizi per l'infanzia, li caratterizza da un lato come luoghi per la costruzione dell'identità di ogni singolo bambino, ma dall'altro come spazio per il sostegno alla famiglia (Sharmahd, 2007). I bambini e le bambine sono il principale focus del lavoro educativo, tuttavia si sta diffondendo sempre più la consapevolezza che per promuovere il benessere e lo sviluppo del bambino è necessario "tenere nella mente" l'intera famiglia del bambino quale partner delle istituzioni educative (Cardinali, Migliorini, 2013). Un operatore che si occupa di bambini non può infatti non

occuparsi anche dei genitori e delle reti sociali in cui questi vivono (Milani, 2008).

Negli ultimi decenni si è assistito ad un progressivo profondo cambiamento da un'identità di servizio connessa all'esigenza di custodia, nel caso del nido, e di prescuola, nel caso delle scuole d'infanzia, ad una identità fondata sulle finalità e sugli obiettivi educativi. Dagli anni Settanta, in cui l'istituzione educativa si occupava dei bambini attraverso i nidi e le scuole materne in funzione esclusiva di "sostituzione genitoriale", si sono modificati le motivazioni, i significati e i vissuti dei genitori che accedono ai servizi, passando da un diritto delle mamme e dei papà ad un diritto dei bambini.

Negli anni Novanta ha prevalso la cultura della *customer satisfaction* con un'attenzione al genitore e alla famiglia come cliente, a cui non si chiedeva necessariamente un coinvolgimento diretto, ma a cui si è cercato di rispondere, con standard qualitativi sempre più alti, soddisfacendone le richieste. In questa logica il genitore è posto come fruitore "passivo" di un servizio che non necessariamente promuove la collaborazione dei diversi agenti educativi.

Più recentemente alcuni autori hanno parlato del cambiamento da una cultura del servizio "*child-centered*", in cui il rapporto con la famiglia è funzionale e finalizzato al lavoro con il bambino, ad una cultura del servizio "*family-oriented*" (Kriz, Skivenes, 2012), in cui il servizio svolge un lavoro di supporto e sostegno alla genitorialità che sostanzia e differenzia il lavoro con il bambino.

Secondo il modello della partnership (Christenson & Sheridan, 2001) obiettivo delle due agenzie educative è la crescita armonica dell'individuo e la promozione di una migliore qualità della vita. Tale processo appare favorito dallo sviluppo di un senso di corresponsabilità che si articola attraverso uno scambio comunicativo e un confronto di aspettative, obiettivi e responsabilità, nonché tramite il riconoscimento del comune ruolo educativo, del supporto reciproco e della formulazione di decisioni condivise.

Considerare il genitore partner nel processo di crescita del bambino fin dal nido d'infanzia può aprire le porte a un'idea di educazione partecipata e di corresponsabilità educativa tra il pubblico dell'istituzione e il privato della famiglia, dando impulso a una nuova cultura ecologica delle relazioni e a ricchi scenari sia per i genitori sia per gli educatori (Fustini, 2007).

Alcuni autori hanno osservato come le famiglie contemporanee chiedano sempre più ai servizi di essere coadiuvate nell'esercizio delle proprie funzioni, con il rischio, sempre presente negli interventi di aiuto, di contribuire, per quanto non intenzionalmente, all'espropriazione delle competenze di chi viene aiutato (Fava Vizziello, De Gregorio, Podetti, 2011). L'accettazione della delega conduce alla costruzione di rapporti gerarchici in cui il delegato è la persona capace e il delegante quella incapace. Coadiuvare le famiglie nelle proprie funzioni si presenta dunque come un compito complesso per i servizi che si trovano nella posizione di doverle aiutare senza sostituirle svolgendo un nuovo mandato: aiutare, sostenere, curare costruendo le competenze di chi è aiutato, sostenuto, curato (Fruggeri, 2011).

Essere di sostegno alla genitorialità è un compito delicato e complesso che richiede una vera e propria rivoluzione nel pensiero, la capacità di "riconoscere l'altro", con le sue risorse e le sue carenze, la competenza di essere discreti nelle relazioni rispettando i diversi ruoli (Bastianoni, Taurino, Zullo, 2011).

Per essere veri partner, le interazioni tra scuola e famiglia devono abbracciare la collaborazione come modalità centrale di operare. In accordo con Milani (2008, p. 9) potremmo affermare che "per educare un bambino non basta il lavoro a scuola, per costruire percorsi educativi per i bambini bisogna lavorare con i genitori. Né la scuola, né la famiglia, possono farcela da sole oggi. Educare è troppo difficile, è un compito che non sopporta la solitudine".

I servizi educativi riconoscono alla famiglia il ruolo attivo di interlocutore e non solo di fruitore del servizio, considerando l'importanza del legame di attaccamento alle figure genitoriali e la continuità tra i diversi microsistemi in cui il bambino è inserito come un valore.

I servizi per l'infanzia sono chiamati, all'interno di questa prospettiva, non solo ad andare alla ricerca di quali possano essere le condizioni che consentono di attivare interventi e servizi in una prospettiva che possiamo definire *family friendly*, ma a considerare la famiglia il vero e proprio partner del pensare e dell'agire educativo e un importante fattore di protezione nel promuovere il benessere del bambino. I servizi *family friendly* presentano innovatività in quanto rispondono relazionalmente ai bisogni delle famiglie (Bramante, 2012). Le recenti trasformazioni del vivere hanno portato ad una fragilizzazione

del familiare pervasiva cui i servizi sociali devono rispondere con nuovi modi di intendere le politiche di sostegno e nuovi modelli di intervento.

Infatti, le politiche e i servizi sociali a sostegno della famiglia e della genitorialità generano capitale sociale quando implementano la relazionalità interna della famiglia. Non si tratta pertanto solo di progettare servizi rivolti a bisogni concreti, ma di rispondere al senso di solitudine e di impotenza di fronte al vivere quotidiano, sia quello routinario, sia quello delle criticità connesse a particolari eventi e/o transizioni.

Nidi e scuole d'infanzia: comunità di pratiche

“Ogni organizzazione è una costellazione di comunità di pratica” con quest’idea l’autore Wenger (2006) presenta il costrutto di Comunità di Pratiche attraverso una teoria dei processi di formazione e di apprendimento che vede il coinvolgimento nella pratica sociale come il processo fondamentale attraverso cui impariamo e diventiamo quello che siamo. L’unità primaria della formazione alla comunità di pratica pertanto non è l’individuo ma la “comunità operativa” (nido, scuola d’infanzia) formata da persone che svolgono delle attività in comune in un certo arco di tempo. Tale modello di formazione sottolinea gli aspetti pervasivi dell’esperienza che fa parte della vita quotidiana di ogni persona, quella realtà delle piccole cose che fa dei nidi e delle scuole dell’infanzia luoghi di apprendimento condiviso, di significato e di costruzione identitaria come individui e come comunità. Dal punto di vista organizzativo la formazione rappresenta un sostegno al bisogno di interconnessione delle comunità di pratiche attraverso le quali una organizzazione declina le proprie competenze, la propria cultura e i propri valori permettendone il riconoscimento. La partecipazione e l’incontro con le famiglie non rappresentano più una trasmissione di competenze da chi si occupa quotidianamente dei bambini e ha elaborato molte esperienze a chi ha meno spazi di confronto e opportunità di riflessione allargata e condivisa.

Si considera una buona pratica, nell’ambito dei servizi alla famiglia, quella che realizza, in un determinato contesto, un insieme di azioni finalizzate a rispondere a un bisogno complesso, e in grado di coinvolgere attivamente i soggetti destinatari, essendo essi i

maggiori "esperti" del benessere a cui aspirano. Essa non può quindi essere intesa come un'azione a senso unico dal pubblico alle famiglie, ma come la possibilità di sperimentare soluzioni vicine ai loro "mondi vitali". Il coinvolgimento delle famiglie e delle reti di famiglie nella progettazione e realizzazione degli interventi e dei servizi è quindi un altro fattore fondamentale nella produzione di benessere relazionale.

Predisporre al lavoro con le famiglie

Per quanto una buona prassi possa essere tecnicamente efficace, ci sembra importante sottolineare che non è possibile "oggettivare" qualcosa che per sua natura è relazionale. Nel lavoro con le famiglie, perché si possa costruire una relazione di aiuto vera e profonda, è importante, prima di applicare degli strumenti, attivare una riflessione in merito ai pensieri e agli atteggiamenti con cui come operatori ci orientiamo alle famiglie.

Gli strumenti di intervento infatti sono sempre secondari rispetto alla costruzione di un vero incontro con l'altro, un incontro capace di fornire riconoscimento, supporto e autonomia.

Dall'idea di "persona" e di "famiglia" dipenderà la possibilità di creare realmente un clima facilitante che consenta al genitore di entrare a contatto con le proprie risorse e di metterle attivamente in campo.

Prima di descrivere le pratiche ci pare dunque importante evidenziare alcune indicazioni generali relative agli orientamenti che si ritengono importanti nei confronti della famiglia e che sostanziano le buone prassi individuate:

- "tenere le famiglie nella mente", anche quando non sono fisicamente presenti all'interno del servizio,
- lavorare nella direzione di una valorizzazione delle competenze delle persone, delle famiglie, della comunità,
- rispondere relazionalmente ai bisogni delle famiglie, esprimendo attenzione e interesse per quanto portato dai genitori e non solo dai bambini,
- valorizzare la figura paterna, specialmente nei casi di separazione, comunicando l'importanza di una partecipazione attiva e di un confronto sugli aspetti educativi,
- considerare le famiglie dei partner sollecitandone l'espressione di pensieri, opinioni, riflessioni,

- considerare l'importanza di promuovere le relazioni tra pari per ridurre l'isolamento,
- incoraggiare nelle famiglie la riflessione sul proprio ruolo genitoriale e sull'importanza dell'interazione adulto-bambino,
- pensare interventi "leggeri" e "flessibili", volti a sostenere momentaneamente l'altro con la fiducia nelle sue possibilità.

Buone prassi individuate

Per buone prassi si intendono dunque tutte quelle iniziative che non intervengono sulle famiglie, ma operano con le famiglie, affinché esse possano trovare nel rapporto con i servizi facilitazioni, sostegni, aiuti.

Di seguito verranno presentate alcune delle buone prassi in uso nei servizi; sulla base delle esperienze condotte negli anni precedenti sono state formulate alcune indicazioni relative al periodo e alle modalità di attuazione che, nell'opinione degli attori coinvolti, possano rendere più efficaci gli interventi proposti.

Open week

L'open week si configura come un momento di incontro tra istituzione educativa e famiglie volto a favorire la conoscenza degli spazi e dell'organizzazione dei servizi al fine di agevolare i genitori nella scelta.

Nella settimana precedente l'apertura delle iscrizioni (terza settimana di gennaio per le scuole d'infanzia, seconda settimana di marzo per i nidi) si prevede una apertura contemporanea di tutte le strutture dalle 16,30 alle 17,30¹.

L'invito a partecipare all'iniziativa, opportunamente pubblicizzata su sito internet del Comune e presso farmacie e studi medici pediatrici del territorio, sarà rivolto a genitori e bambini.

Durante l'apertura del servizio si prevede di accogliere le famiglie con un discorso di presentazione, mostrare un video che illustri le attività del servizio, possibilmente con sottotitoli in diverse lingue, e organizzare una visita guidata in piccoli gruppi gestiti da una educatrice/insegnante per mostrare gli spazi.

Durante l'open week le famiglie incontreranno:

¹ Si propone una riflessione circa l'opportunità/possibilità di far visitare i servizi a piccoli gruppi durante l'orario di attività

- il Responsabile/Funziario che in un iniziale momento in plenaria illustrerà le regole di funzionamento del servizio (orari, deleghe e autorizzazioni...) e presenterà il gruppo di lavoro;
- un genitore che ha usufruito del servizio nell'anno precedente che possa condividere il racconto della propria esperienza e svolgere la funzione di facilitatore rispetto a dubbi e domande delle famiglie;
- un responsabile della ristorazione che illustri il servizio e la normativa HCCP;
- il personale del front office che spieghi l'iter per presentare la domanda (moduli, scadenze, graduatoria...);
- le educatrici/insegnanti/collaboratori che avranno il ruolo di guida di piccolo gruppo all'interno della struttura per consentire una migliore visione degli spazi illustrando alcune attività didattiche.

Al termine della visita sarà dedicato un po' di tempo per rispondere ad eventuali domande e saranno distribuiti due pieghevoli:

- uno con un elenco dei servizi presenti nel municipio,
- uno con descritte le peculiarità della scuola presso cui è stato condotto l'incontro.

Al fine di verificare il gradimento e l'efficacia dell'iniziativa si prevede di registrare il numero degli accessi e di lasciare un quaderno per la raccolta delle impressioni all'uscita.

Si ritiene utile istituire un gruppo di lavoro centrale (composto da tre educatrici/insegnanti (ponente, centro e levante), 2 funzionari, 1 RGT) dedicato all'organizzazione dei materiali, al coordinamento delle proposte e all'attività di diffusione.

Riunione dedicata ai nuovi iscritti

Nel mese di giugno (scuola d'infanzia) e settembre (nido) i genitori dei bambini nuovi ammessi sono invitati a partecipare ad incontri presso la scuola durante i quali viene presentata l'organizzazione e l'attività del servizio.

L'incontro si svolge in orario pomeridiano ed è rivolto ad entrambi i genitori, senza bambini.

La riunione sarà condotta da responsabile e gruppo insegnanti/educatori, che concorderanno in precedenza i temi da trattare in modo che ciascuno intervenga attivamente.

In questo primo incontro si ha l'occasione per accogliere le domande delle famiglie e sollecitare una riflessione sulle loro aspettative rispetto al percorso che stanno per intraprendere, promuovendone un ruolo attivo. il coinvolgimento delle famiglie nella progettazione e

realizzazione degli interventi e la creazione di una rete tra genitori è un fattore fondamentale nella produzione di benessere relazionale. La riunione è anche il momento in cui presentare lo staff e rilanciare gli obiettivi educativi presentati nell'assemblea di scuola. Un punto importante da trattare nel corso dell'incontro riguarda le modalità e i tempi dell'inserimento, che verranno illustrati cercando di rassicurare le famiglie circa le criticità implicate in questa transizione.

Festa dell'accoglienza

La festa dell'accoglienza è un momento dedicato ai bambini e alle famiglie dei nuovi iscritti alla scuola dell'infanzia.

Viene organizzata tra Maggio e Giugno, ad accettazioni avvenute, in orario pomeridiano presso i locali della scuola, e ha l'obiettivo di favorire la conoscenza reciproca tra famiglie, personale e bambini. Per questo si ritiene utile che tutte le insegnanti siano coinvolte in questo momento.

I genitori sono entrambi invitati a partecipare sia attraverso un invito scritto consegnato dal personale amministrativo al momento dell'accettazione, sia attraverso una telefonata da parte di una delle insegnanti.

La festa ha la durata di circa un'ora, con un primo momento di accoglienza (che può coincidere con la riunione per i nuovi iscritti) e una seconda parte di attività laboratoriale.

La proposta di laboratori pratici in piccolo gruppo consente alla famiglia di conoscere gli spazi della scuola e il personale in un contesto educativo. Questa iniziativa offre alle insegnanti la possibilità di valorizzare le proprie competenze pedagogiche illustrando alle famiglie il significato delle attività proposte e riprendendo gli obiettivi presentanti nella progettazione per confrontarsi su questi con i genitori.

Nello stesso tempo la partecipazione dei genitori diventa occasione di rafforzamento dei legami intra familiari. Osservare l'interazione tra bambini e famiglie può fornire al personale utili informazioni per la formazione delle sezioni.

A tal fine è importante che il gruppo di lavoro scelga uno strumento di osservazione condiviso sul quale confrontarsi al termine dell'attività.

La dimensione della festa costituisce un'esperienza importante per bambini, genitori e quanti operano nella scuola.

Assemblea di scuola

L'assemblea di scuola è un momento di incontro tra le famiglie e l'istituzione educativa che ha l'obiettivo di presentare, non solo il Servizio, ma i collegamenti esistenti tra questo e il territorio.

Durante l'assemblea uno degli obiettivi principali è la presentazione della rete, per consentire alle famiglie di collocare il Servizio educativo all'interno del tessuto locale di riferimento.

A tal fine è importante invitare i rappresentanti degli Enti locali affinché possano presentare l'articolazione dell'offerta per i minori e le famiglie.

I genitori possono incontrare:

- un rappresentante della ASL (pediatra, assistente sanitario...) che possa fornire loro informazioni sui servizi consultoriali,
- un rappresentante dell'ambito territoriale sociale che spieghi la funzione del servizio sociale,
- un rappresentante del Municipio che illustri le iniziative per i minori e le famiglie.

E' inoltre importante fornire comunicazioni relative all'organizzazione del servizio educativo (orari, deleghe, autorizzazioni...) e presentare le scelte pedagogiche. Questa parte dell'assemblea sarà curata dal gruppo delle educatrici/insegnanti e dal funzionario, che potrà eventualmente illustrare anche le caratteristiche del servizio di ristorazione.

Per favorire il coinvolgimento genitoriale può essere utile predisporre un po' di materiale visivo (foto o filmati) da proiettare durante l'incontro.

Per facilitare la partecipazione di entrambi i genitori senza i bambini si prevede di organizzare l'incontro entro l'orario pieno scolastico (ore 16,30) e di pianificare una durata dell'assemblea che non superi l'ora.

L'informativa alle famiglie viene data principalmente dalle educatrici/insegnanti (in forma orale o via SMS), ma viene comunque affisso un avviso in bacheca e sollecitato il rappresentante di sezione a diffondere l'iniziativa.

Il gruppo di lavoro redige un verbale dell'incontro che sarà disponibile per la consultazione presso la bacheca della scuola.

Riunione di sezione

La riunione di sezione è un'occasione per condividere le finalità del servizio, per confrontarsi rispetto alla progettazione educativa e agli obiettivi raggiunti dal gruppo dei bambini.

Un ulteriore obiettivo è quello di consentire alle famiglie di conoscere il personale e gli altri genitori.

Le riunioni di sezione sono tre nell'anno:

- la prima entro Dicembre,
- la seconda tra Gennaio e Marzo,
- la terza nel mese di Giugno.

Esse vengono proposte ai genitori da educatori/insegnanti nei momenti di accoglienza e commiato e vengono pubblicizzate con un avviso in bacheca.

Durante la prima riunione viene nominato un rappresentante dei genitori che si farà carico di informare le famiglie delle riunioni successive.

E' bene ricordare che le riunioni sono rivolte ai genitori e che non è prevista la presenza dei bambini.

Al fine di facilitare l'organizzazione familiare è importante comunicare alle famiglie la durata orientativa dell'incontro.

E' preferibile lo svolgimento in orario pomeridiano con inizio alle ore 16,30. In questo modo se qualche famiglia avesse difficoltà nel trovare una sistemazione per i bambini uno degli educatori/insegnanti potrà organizzare un'attività per quelli intervenuti.

Le riunioni si svolgono all'interno della sezione, disponendo preventivamente le sedie in modo che tutti siano agevolati all'ascolto.

L'ordine del giorno è concordato da responsabile e gruppo di lavoro; in ogni incontro è dedicato uno spazio alla descrizione delle attività svolte (con possibile proiezione di fotografie) con un focus sul gruppo e non sui singoli bambini.

Nella prima riunione l'obiettivo principale, accanto alla presentazione dell'offerta formativa, è la conoscenza reciproca dei genitori, in particolare attraverso la presentazione dei nuovi iscritti.

Nella seconda riunione si lavora al consolidamento del gruppo attraverso l'implementazione di piccole attività sui cambiamenti osservati nel bambino (es. frasi da completare) e la condivisione del proprio vissuto genitoriale in relazione all'esperienza nel servizio.

Nella terza riunione ci si propone di verificare gli obiettivi raggiunti dal gruppo dei bambini e di fare un bilancio dell'esperienza rispetto alle aspettative delle famiglie.

La riunione di sezione è anche l'occasione per presentare ai genitori eventuali iniziative proposte dal servizio (gite, laboratori, feste...).

E' bene curare l'apertura e la conclusione di ogni incontro in modo che alle famiglie venga trasmessa l'importanza della propria partecipazione e puntualità (le educatrici/insegnanti potrebbero riassumere brevemente i punti trattati, ringraziare i genitori per essere intervenuti, ricordando la data del successivo incontro, se è già pianificato).

Insegnanti/educatori di sezione e insegnanti di sostegno presentano i contenuti e redigono un verbale che rimarrà a scuola a disposizione per la consultazione.

Laboratori durante l'anno

I Laboratori rappresentano un'occasione importante, non solo per rafforzare l'identità pedagogica del Servizio che può attraverso questi momenti coinvolgere i genitori nella progettazione educativa rendendone esplicite le motivazioni, ma anche per favorire la costruzione di reti amicali e di sussidiarietà tra i genitori.

Le attività proposte, guidate da un educatore/insegnante, consentono di facilitare la conoscenza dei genitori, riducendo il senso di isolamento. Inoltre, poter condividere un momento di gioco e creatività sostiene la capacità del genitore di entrare in sintonia con il mondo del proprio bambino e stimola un sano ed efficace attaccamento affettivo.

Per implementare la collaborazione tra istituzione educativa e famiglia si ritiene importante proporre almeno due laboratori nel corso dell'anno, uno entro Dicembre e l'altro entro Maggio, tenendo conto nell'organizzazione degli altri appuntamenti proposti ai genitori. In caso di un alto numero di adesioni si potrebbe pensare di replicare il laboratorio in più edizioni per mantenere la dimensione del piccolo gruppo ritenuta importante per favorire lo scambio e l'osservazione.

Gli incontri si svolgono in orario pomeridiano, all'interno del servizio, in una stanza adeguatamente predisposta con i materiali per le attività, e hanno una durata di circa un'ora.

Il tema dei laboratori è concordato dal gruppo di lavoro coerentemente con la programmazione educativa. Un'insegnante/educatrice considerata esperta nell'attività guida il piccolo gruppo, ma tutte le insegnanti sono coinvolte nell'organizzazione dei laboratori per favorire la conoscenza reciproca tra l'intera equipe e le famiglie².

Si ritiene importante che entrambi i genitori vengano invitati, comunicando le date dell'iniziativa attraverso una brochure che illustri l'importanza e la finalità della partecipazione, un avviso in bacheca, la diffusione attraverso la rappresentante di classe.

Al fine di verificare il gradimento e l'efficacia dell'iniziativa si prevede di registrare il numero degli accessi e di lasciare un quaderno per la raccolta delle impressioni al termine dell'attività.

Il colloquio

Il colloquio con i genitori è un momento fondamentale ai fini della costruzione di un rapporto di fiducia e di alleanza tra istituzione educativa e famiglia.

Esso rappresenta un'occasione di conoscenza tra educatrici e genitori e una importante possibilità per concordare insieme gli obiettivi educativi.

Per garantire un confronto attivo e uno scambio costante si ritiene utile calendarizzare tre colloqui nel corso dell'anno da proporre a tutte le famiglie:

- Un primo colloquio, precedente all'inserimento,
- Un secondo colloquio, dopo il rientro dalla pausa natalizia (Febbraio),
- Un terzo colloquio a fine anno (Maggio).

I periodi di colloquio vengono ricordati durante le riunioni di gruppo. Il calendario con le date e gli orari disponibili viene esposto in bacheca in modo che i genitori possano prenotarsi secondo le proprie preferenze. Tuttavia è importante che le famiglie siano informate singolarmente attraverso un invito personalizzato (che può essere preparato con il bambino) e/o una telefonata.

Essendo un momento di confronto tra adulti potrebbe essere organizzato in orario di servizio in modo che il bambino non sia presente.

² Si propone una riflessione circa la possibilità di far gestire i laboratori a qualche genitore disponibile a offrire tempo e competenze specifiche

Laddove possibile si ritiene di privilegiare la co-conduzione, per facilitare il confronto tra educatrici/insegnanti a posteriori e per evitare il rischio di personalizzazione del rapporto.

In alcune situazioni particolari può essere utile la presenza del funzionario/responsabile.

E' importante che i genitori siano invitati entrambi e informati dello scopo per cui viene proposto il colloquio.

Si sottolinea la necessità di un'attenzione particolare in caso di genitori separati. In tal caso è ancora più importante assicurarsi che l'invito a partecipare arrivi a entrambi e, se necessario, predisporre due momenti di incontro separati.

E' fondamentale che ci sia un accordo generale del gruppo educativo sulle diverse modalità di organizzare il colloquio, sulle informazioni da fornire ai genitori e sugli scopi del colloquio stesso. Inoltre è importante che venga predisposto all'interno del servizio un ambiente accogliente e riservato nel quale svolgere il colloquio e che venga stabilito un tempo di durata.

- Il primo colloquio ha l'obiettivo di instaurare con le famiglie un rapporto di maggior conoscenza, ascoltare i genitori per capirne i bisogni e fornire i necessari chiarimenti, promuovere la costruzione di rapporti di fiducia.

In questo momento è molto importante accogliere il genitore con le proprie preoccupazioni evitando di minimizzarle nel tentativo di consolare l'altro con il rischio di non farlo sentire compreso.

Le educatrici/insegnanti debbono avere in mente gli argomenti su cui sviluppare il colloquio, in maniera da raccogliere le informazioni di cui hanno bisogno sia a proposito dei livelli di sviluppo e delle abitudini del bambino, sia rispetto all'ambiente relazionale e alla famiglia.

- Nel secondo colloquio è importante rassicurare il genitore e informarlo sulle esperienze che il bambino ha vissuto, restituendo alla famiglia il senso e il valore della giornata nel servizio educativo.

E' importante non dare per scontato il significato delle attività, perdendo un'occasione per valorizzare il proprio lavoro e i traguardi raggiunti dal bambino.

Le insegnanti/educatrici devono essere preparate sui contenuti del colloquio precedente e sono chiamate a confrontarsi con le colleghe di sezione prima di incontrare la famiglia.

Molto utile è la verifica del diario di bordo rispetto al bambino e il materiale di documentazione, che può essere portato a colloquio per facilitare l'informazione del genitore e la sua stessa rassicurazione.

- Il terzo colloquio è un'occasione per verificare con i genitori gli obiettivi educativi concordati negli incontri precedenti e per confrontarsi sui cambiamenti osservati nel bambino nei diversi ambienti e nelle diverse aree di sviluppo.

Conclusioni

Alla luce del quadro che si è delineato nell'ambito delle trasformazioni in atto nei servizi per l'infanzia il ruolo delle famiglie e del rapporto con esse rappresenta un focus di lavoro rilevante che si basa su un intervento di accompagnamento quotidiano della genitorialità "leggero" e "flessibile". Essere di sostegno alla genitorialità è un compito delicato e complesso che richiede una vera e propria rivoluzione nel pensiero, la possibilità di "riconoscere l'altro", con le sue risorse e le sue carenze, la capacità di essere discreti nelle relazioni rispettando i diversi ruoli. Ciò che appare essenziale per fornire un aiuto efficace è innanzitutto il vedere i genitori come soggetti competenti, che non necessitano di risposte tecniche o ricette preconfezionate (Fava Vizziello e coll. 2011).

Se l'essere genitori sollecita la capacità di essere flessibili, anche il contesto educativo è chiamato ad essere permeabile ai cambiamenti e adattivo rispetto alle trasformazioni familiari.

Tuttavia questo non comporta una profonda revisione delle pratiche educative, quanto piuttosto un nuovo modo di approcciarsi ai genitori quali partner educativi. Avvicinarsi alla genitorialità richiede una sensibilità educativa che permetta di non vedere la famiglia come elemento da controllare, sostituire, contenere, ma come soggetto con il quale e a partire dal quale creare un "sapere condiviso" su come crescere le nuove generazioni (Bastianoni, Taurino, Zullo, 2011).

Principali riferimenti bibliografici

Bastianoni P, Taurino A, Zullo F. (a cura di) *Genitorialità complesse. Interventi di rete a sostegno dei sistemi familiari in crisi*, Edizioni Unicopli, 2011.

Borgna E, *La fragilità che è in noi*, Einaudi, 2014.

Bowlby (1987) *Una base sicura. Applicazioni cliniche della teoria dell'attaccamento*, Cortina, Milano, 1987, p. 2

Bramante D. (2012) Buone pratiche per la famiglia nella comunità, in Scabini E., Cigoli V. *Alla ricerca del familiare. Il modello relazionale-simbolico*. Raffaello Cortina Editore, Milano.

Bronfenbrenner U. (1979), *The Ecology of Human Development*, Cambridge: Harvard University Press; (tr. It. *Ecologia dello sviluppo umano*, Bologna: Il Mulino, 1986).

Cardinali P., Migliorini L. (2013), *Scuola e famiglia: costruire alleanze*. Carocci, Roma.

Christenson S.L., & Sheridan S.M. (2001), *Schools and Families*. The Guildford Press, New York.

Del Boca D., Rosina A. (2009), *Famiglie sole*. Il Mulino, Bologna.

Fava Vizziello G., De Gregorio A., Podetti M. (2011) Possiamo davvero aiutare a fare i genitori? In Bastianoni P., Taurino A., Zullo F., (2011) (a cura di) *Genitorialità complesse. Interventi di rete a sostegno dei sistemi familiari in crisi*, Edizioni Unicopli, Milano.

Fruggeri, L. (2011) *Le famiglie chiedono aiuto. Rappresentazioni e modelli d'intervento nei servizi territoriali*", in P. Bastianoni, A. Taurino, F. Zullo (a cura di), *Genitorialità complesse. Interventi di rete a sostegno dei sistemi familiari in crisi*. Unicopli, Milano, pp. 33-48

Kriz K, Skivenes M. Child-centric or family focused? A study of child welfare workers' perceptions of ethnic minority children in England and Norway. *Child and Family Social Work* 2012; 17: 448-457.

Migliorini, L. & Rania, N. (2008). *Psicologia sociale delle relazioni familiari*. Bari: Laterza.

- Milani P., (2008). *Co-educare i bambini*, PensaMultimedia, Lecce.
- Ruspini E., Luciani S. (2010), *Nuovi genitori*, Carocci, Roma.
- Scabini E., Cigoli V. (2012). *Alla ricerca del familiare. Il modello relazionale-simbolico*. Raffaello Cortina Editore, Milano.
- Sharmad N., (2007). *La relazione tra educatrici e genitori al Nido. Aspettative e percezioni reciproche*, Del Cerro, Pisa.
- Wandersman A., Stone Motes P., Lindsay R.G., Snell-Johns J., Ford L., & Amaral D. (2002), Final Report: South Carolina Parent Involvement Instrument Project. Submitted to South Carolina Education Oversight Committee Institute for Families in Society.
- Wenger (2006) *Comunità di pratica*, Raffaello Cortina, Milano.