

# La relazione con le famiglie al nido

Percorsi di formazione,  
dialogo e partecipazione

Augusta Foni

**GUIDE**  
EDUCAZIONE



**NIDO D'INFANZIA**

*Direzione Battista Quinto Borghi e Paola Molina*

**Erickson**

## IL LIBRO

---

### LA RELAZIONE CON LE FAMIGLIE AL NIDO

Come possono le educatrici e gli operatori accompagnare efficacemente i genitori nel percorso all'interno dei servizi educativi per l'infanzia, accogliendo in modo adeguato le loro richieste? E come possono stimolare la collaborazione nel gruppo di lavoro e il partenariato con le famiglie, gestendo le aree conflittuali presenti nelle interazioni quotidiane?

Un'analisi dei contributi che i processi formativi del personale offrono per rispondere alle domande sulla relazione con i genitori in tutti i servizi per l'infanzia, in particolare nei nidi.

Frutto della lunga esperienza maturata dall'autrice in questi servizi, il volume evidenzia l'importanza di promuovere nelle educatrici e nelle famiglie:

- un reciproco riconoscimento
- una percezione più realistica e integrata dei loro ruoli e dei loro tratti identitari
- un circolo virtuoso basato sul proficuo scambio delle esperienze maturate giorno per giorno al nido e a casa.

## L'AUTRICE

---

### AUGUSTA FONI

Laureata in Filosofia all'Università degli Studi di Milano con una tesi in Pedagogia. È stata responsabile di un nido e ha una lunga esperienza con Comuni e cooperative per la formazione del personale di nidi, centri di bambini e famiglie e scuole dell'infanzia in Lombardia, Trentino, Toscana.

Una guida ricca di spunti operativi e suggerimenti, che fornisce un valido aiuto alle educatrici e alle famiglie nella co-costruzione del percorso educativo dei bambini

## NIDO D'INFANZIA

DIREZIONE BATTISTA QUINTO BORGHESI E PAOLA MOLINA

Materiali e strumenti di riflessione sul significato del nido, che approfondiscono il dibattito sui principi di base dell'educazione dei piccolissimi, definendone i modelli operativi a partire dagli aspetti fondanti della proposta educativa: al nido si vive, non è una scuola; il nido è uno spazio che vede adulti e bambini insieme; il nido è un servizio per bambini e genitori, non solo per i bambini.

€ 17,00



www.erickson.it

# Indice

7 Presentazione della collana (*B.Q. Borghi e P. Molina*)

9 Premessa

## PRIMA PARTE Come orientarsi?

17 CAP. 1 Una conquista sociale che genera apprendimenti

## SECONDA PARTE Che cosa succede alle educatrici e ai genitori in questi servizi?

47 CAP. 2 Che cosa significa per le educatrici lavorare nel nido?

75 CAP. 3 Operatrici e famiglie. Persone e ruoli all'interno di un servizio

## TERZA PARTE La formazione in servizio costruisce esperienza

93 CAP. 4 Lo spazio per acquisire uno sguardo diverso

127 CAP. 5 Per facilitare le relazioni tra le educatrici e le madri

## QUARTA PARTE Prospettive di formazione. Tra quello che c'è già e quello che sta nascendo

145 CAP. 6 Un laboratorio di spazi comunitari

165 Bibliografia

# Premessa

## Perché questo libro

Si sente sempre dire che ci vogliono più nidi perché la loro mancanza è il collo di bottiglia che blocca tanti processi. Che è necessario trovare le modalità di finanziamento per strutture nuove e accessibili alle famiglie, per soluzioni innovative e più flessibili.

Quali aspettative e quali elaborazioni culturali accompagnano questa domanda? Nonostante il rilievo della dimensione gestionale, sono sempre più aperti gli interrogativi sulla funzione culturale e sociale dei servizi educativi per la prima infanzia e sulla qualità delle condizioni concrete in cui si incontrano quotidianamente le bambine e i bambini,<sup>1</sup> le famiglie e il personale che vi opera.

Tentare un bilancio dell'esperienza iniziata quaranta anni fa con l'istituzione dei nuovi nidi può essere utile per riprendere le questioni che rimangono aperte e avviare pensieri nuovi.

Questo libro desidera dare un contributo parlando in modo particolare delle relazioni tra le operatrici e le figure familiari dei bambini, così come emergono dall'attività di formazione in servizio che ho condotto in molti nidi dagli anni Settanta in poi.

Non offre le indicazioni di un manuale né la panoramica di un testo sullo sviluppo potenziale dei nidi e dei servizi educativi per la prima infanzia. Racconta di qualcosa che è successo in un lungo periodo di tempo e che è diventato esperienza

---

<sup>1</sup> D'ora in poi, per brevità, userò il termine «bambini».

attraverso il filtro non sistematico della curiosità e della riflessione personale. Presento elementi parziali e soggettivi, pagando evidentemente il costo di un racconto situato che mostra le tappe raggiunte ma anche l'incertezza delle piste seguite.

Ho cercato di capire che cosa è successo nei percorsi di formazione a cui ho partecipato. Spero che anche altre persone vorranno raccontare da altri punti di vista quello che a loro volta negli stessi percorsi o in occasioni simili hanno sentito e capito. Forse tutte insieme potremo contribuire a uno scambio intergenerazionale.

Il mio rapporto con le operatrici non è mai stato neutro e ha stimolato in fasi diverseintonie e confronti. Del resto, durante la ricostruzione che ha portato alla stesura di questo testo, i criteri di lettura di quello che è successo si sono precisati e anch'io sono cambiata.

Desidero ora riprendere con maggior disponibilità e larghezza di tempo il dialogo avviato con tanti gruppi di lavoro e comunicarne il senso a chi è coinvolto in funzioni di progettazione, formazione, educazione, o di coordinamento e gestione nei servizi educativi per la prima infanzia. Nonostante il linguaggio, probabilmente un po' troppo tecnico, considero destinatari naturali di questo lavoro anche i genitori e le figure familiari che frequentano questi servizi. Molti anni fa non l'avrei pensato, adesso sì.

La domanda di formazione espressa dalle operatrici e dai gestori che negli anni ho incontrato riguardava in partenza aspetti molto generali del progetto educativo, ma con il passare del tempo i gesti quotidiani hanno rivelato una complessità di riferimenti culturali, aspettative e tensioni emotive che segnalavano quanto l'esperienza professionale nel nido fosse impegnativa soprattutto per le difficoltà ricorrenti tra i gruppi di lavoro e le figure familiari dei bambini.

Ho trovato aspetti problematici nei rapporti con le famiglie in tutti i servizi educativi per l'infanzia, ma la densità e la complessità presentate dal nido a questo proposito mi hanno portato a sceglierlo come ambito privilegiato di osservazione ed elaborazione.

Ho iniziato l'attività formativa sulla funzione educativa di questo servizio con dei riferimenti disciplinari come pedagogista, cedendo poi alla tentazione di prestare ascolto ai disturbi di fondo che i momenti formativi proponevano ricorrentemente, distraendomi e interrogandomi. Non avevo certo dai committenti un incarico di ricerca sulla cultura organizzativa di questi servizi, né le operatrici esplicitavano una domanda di questo tipo, ma tanti stimoli mi indicavano un giro diverso per capire meglio l'andamento del lavoro formativo e per ripensare al dialogo che si sviluppava con le operatrici.

Ho avvertito a lungo, e invano, l'esigenza di disporre di un quadro di riferimento interdisciplinare integrato per comprendere e descrivere quello che mi si

apriva davanti, potendo in realtà contare solo su conoscenze eterogenee e su spunti frammentati e compositi che il lavoro formativo forniva abbondantemente, sia in modo esplicito, sia, soprattutto, con quello che rimane, tradizionalmente, «fuori dal foglio». Sono arrivata così a adottare come riferimento un'unità di misura che non avevo mai sperimentato, centrata sulle persone adulte, comunque caratterizzate, che operano e transitano in questi servizi.

Non guardavo più il nido dal punto di vista dei principi pedagogici e del funzionamento del servizio, bensì la cultura di riferimento e il servizio a partire dalle persone adulte e da quello che attorno a loro accadeva concretamente. Nella soggettività di chi educa e di chi fa formazione ho trovato la strada per capire meglio situazioni e comportamenti che prima mi sembravano incomprensibili o poco significativi.

Ero consapevole del fatto che termini come «persona», «famiglia», «ruoli», «organizzazione» e tanti altri ancora possono contare su un imponente corredo di discussioni teoriche e ideologiche e ho scelto di metterlo tra parentesi, cercando di parlare sia dei comportamenti e delle espressioni dei protagonisti che si muovevano davanti a me, sia delle mie reazioni con un linguaggio il più possibile libero e descrittivo. Il più possibile, appunto, visto che da zero non si parte mai e che la percezione stessa di tali comportamenti e reazioni è comunque contaminata con teorie e categorie con cui non è possibile non essere entrati in contatto. È proprio, globalmente, in virtù di questo approccio «indisciplinato» e sollecitato dalle domande del quotidiano che spero di raggiungere non solo i formatori e le figure professionali, ma anche i genitori dei bambini, i gestori e persino il sindacato, con un contributo di cittadinanza attiva o, per essere più precisi, di invecchiamento attivo.

Reimpostata in questo modo, l'attività di formazione con i committenti e i gruppi di lavoro interessati al rapporto con le figure familiari dei bambini, in particolare le madri, mi ha fatto capire come siano centrali l'accompagnamento dei processi di apprendimento, la messa in circolo di forme di riconoscimento reciproco e di personalizzazione, con rappresentazioni più accoglienti e meno idealizzanti. Tanti problemi rimanevano ancora aperti, ma il clima in cui si sviluppava la formazione diventava più creativo e gli apprendimenti delle operatrici si interfacciavano rapidamente con quelli della formatrice.

Vicini e remoti nel tempo, diversi riferimenti culturali incontrati nella mia formazione personale e professionale mi hanno sostenuto in questo percorso. Non mi risulta facile nominarli, non tanto per il numero, esiguo, in fondo, ma perché si sono man mano incorporati a dei giacimenti interni che li hanno resi a volte poco riconoscibili.

Per maggiore trasparenza verso il lettore, cito però sinteticamente le aree da cui ho ricevuto gli stimoli più significativi.

Anzitutto una formazione pedagogica attenta ai contesti educativi che mi ha costantemente sollecitato ad accompagnare l'attività con la riflessione e a interrogarmi sulle finalità e sulla responsabilità sociale del mio lavoro.

La frequentazione con la cultura dei servizi che si è sviluppata in Italia a partire dagli anni Settanta, in particolare quella che ha animato i servizi territoriali di prevenzione per l'infanzia, mi ha sensibilizzato all'attenzione ai percorsi individuali e alla promozione del benessere.

La lente psicosociologica mi ha permesso di vedere i servizi educativi come organizzazioni, aprendomi percorsi conoscitivi nuovi e rendendomi più consapevole di tanti aspetti che incontravo ogni giorno e che non conoscevo.

La cultura di genere e gli studi sulle donne mi hanno suggerito un'angolazione con cui incrociare gli altri sguardi e percepire le intersezioni della mia presenza come formatrice, quella delle mie interlocutrici e quella delle madri dei bambini all'interno di un processo di cambiamento storico.

Tutti questi riferimenti, peraltro, sarebbero stati meno efficaci senza l'esperienza istituzionale in questi servizi, il rapporto di collaborazione con committenti non rassegnati e con tante operatrici tese ogni giorno a fare bene il loro lavoro con i bambini e le famiglie. La motivazione viene da lontano, ma è stata alimentata nel tempo dagli incontri con persone interessate ad affrontare compiti professionali con senso di responsabilità sociale e gusto della ricerca.

Con uno sviluppo a grandi linee cronologico, la struttura del libro presenta nella prima parte il clima che ha sostenuto l'avvio della formazione nei primi nidi comunali e gli incidenti critici che mi hanno spinto a rivisitare l'attività delle operatrici del nido e il mio stesso percorso professionale.

La seconda parte si chiede quali siano gli aspetti più significativi dell'esperienza lavorativa e professionale delle educatrici, insieme al rapporto che le vede interagire come operatrici di un servizio nei confronti dei genitori dei bambini che di quel servizio sono utenti.

La terza parte presenta le ricadute di questa ricognizione sulle strategie formative, con particolare attenzione alle relazioni delle operatrici con le madri dei bambini.

La quarta e ultima parte, infine, individua alcune linee di sviluppo della formazione che mi sembrano promettenti, a partire da pratiche e spunti già in atto nell'operatività quotidiana all'interno dei servizi e nel rapporto con il contesto sociale e culturale più ampio.

Desidero fornire al lettore qualche informazione sul contesto in cui ho svolto la mia attività di formatrice.

I materiali che presento provengono da percorsi formativi realizzati in vari nidi, diversi tra loro per l'impostazione organizzativa e gestionale adottata dai singoli gestori, ma caratterizzati, nonostante le differenze, da elementi di forte trasversalità tematica, collocati nell'Italia settentrionale e soprattutto in Lombardia, gestiti dai Comuni, in forma diretta o in appalto, o da cooperative del privato sociale.

A volte i gruppi di educatrici non avevano una figura di coordinamento, più spesso tale figura c'era e partecipava ai momenti formativi. Il termine «coordinatrice» si riferiva a funzioni diverse e anche una «coordinatrice pedagogica» poteva avere un'operatività variante da situazione a situazione. In ogni caso, comunque, le coordinatrici tenevano il rapporto con i livelli direttivi, amministrativi e gestionali del servizio e non svolgevano attività lavorativa direttamente con i bambini. Provenivano peraltro molte volte da una esperienza di educatrice.

Il lavoro formativo che ho condotto si è ampliato in certi contesti al supporto alle pedagogiste e alle psicologhe che con varie funzioni interagivano con i gruppi di educatrici.

Tale lavoro è stato ovviamente vario, secondo le esigenze e le caratteristiche dei diversi contesti, e si è svolto quasi sempre presso la sede del nido. In certi casi si è trattato di alcuni incontri soltanto, ma per la maggior parte dei casi gli interventi sono continuati per un periodo che varia da alcuni mesi ad alcuni anni. In rapporto allo sviluppo del percorso, la formazione ha acquisito nel tempo in molte situazioni le modalità della supervisione.

L'attività formativa con i gruppi di lavoro delle educatrici si è sviluppata a partire dalla progettazione e realizzazione dell'attività educativa e dello scambio con i genitori, estendendosi ben presto all'analisi delle condizioni concrete in cui le operatrici svolgevano il proprio lavoro e affrontavano un nodo particolarmente rilevante della loro esperienza professionale, l'interazione con le figure familiari dei bambini.

Il lavoro in piccoli gruppi ha privilegiato le competenze comunicative quali la verbalizzazione e la rappresentazione della pratica educativa e dell'ecologia relazionale del quotidiano, come stimolazione offerta al gruppo e alle singole partecipanti dei processi elaborativi necessari a costruire riferimenti condivisi. Ogni percorso si è poi articolato in vario modo, attraverso la stesura e l'analisi di diari e materiali osservativi, momenti di role playing, riprogettazione di pratiche lavorative e comunicative, stesura di relazioni e documenti.

Nel testo il termine «servizio» può risultare equivoco, perché si riferisce a volte alla singola unità d'offerta e a volte a una struttura che comprende più unità d'offerta. Non mi è possibile specificare in modo rigoroso il significato con cui ogni volta uso il termine, ma spero che il contesto renda ugualmente comprensibile quello che intendo dire.

Riferisco spesso il termine «operatrici» all'insieme delle figure attive nel servizio, in particolare alle educatrici e alle figure di coordinamento considerate complessivamente.

È necessaria a questo punto una precisazione sui termini declinati al femminile. Nei nidi non ci sono e non ci sono state soltanto educatrici. Anche se in proporzione assai ridotta, gli educatori sono entrati al nido, in alcune Regioni di più e in altre di meno.

Il lavoro formativo che viene presentato in questo libro è avvenuto in contesti in cui tale presenza è stata breve e marginale, con un rapido passaggio degli educatori ad altre posizioni e ad altri ruoli. Come formatrice ho incontrato quasi sempre educatrici e coordinatrici, mentre ho trovato dei formatori e degli operatori di servizi di riabilitazione e di prevenzione attivi al nido.

Ovviamente, sono ben lontana dal pensare che il lavoro educativo con i bambini piccoli possa essere svolto solo da donne, ma ritengo che il focus sulle figure femminili registri un dato di fatto quale l'innegabile preponderanza numerica delle operatrici e consenta contemporaneamente una via d'accesso a una esperienza come la loro, in atto da tempo ma suscettibile ancora di analisi e approfondimento.

All'inizio di ogni capitolo cito frasi che ho sentito pronunciare dal personale educativo, da madri e padri, formatrici e formatori, e volontari incontrati nei servizi in cui ho lavorato. Mi hanno di volta in volta colpita, sorpresa, e, in ogni caso, fatto pensare. Alcune costituiscono le radici che hanno generato nel tempo il contenuto di questo libro. Anche se non sono riprese all'interno dei singoli capitoli, fanno costantemente da sfondo a quanto viene detto.

Molti contributi mi hanno supportato nella revisione del testo e nell'approfondimento di aspetti specifici. Ringrazio in modo particolare Paola Molina, senza la quale questo libro non avrebbe visto la luce, Francesca Mazzucchelli, Franca Olivetti Manoukian, Marina Bianchi, Rita Perani, Giovanna Perucci, Patrizia Taccani, Grazia Colombo, Roberta Paleani, Sandra Brambilla, Silvia Lo Vetere, Adriana Gervasoni, Anna Tempia, Matteo Lo Schiavo.

E che dire di Maurizio, che per tutto il tempo della stesura si è preso cura di me e mi ha fatto da sparring partner?

Dedico questo libro a tutte le persone che ho incontrato nel mondo dei servizi educativi per l'infanzia, compagne di lavoro, di viaggio, di apprendimento.

## Operatrici e famiglie. Persone e ruoli all'interno di un servizio

«Il funzionamento del nido lo spieghiamo al primo incontro con tutti i genitori, ma poi quando iniziano non se lo ricordano.»

«C'è sempre il problema delle regole, prima o dopo salta fuori.»

«E quando il bambino si ammala qualcuno di voi può venire a curarlo a casa?»

«Non è mica facile dire che facciamo sciopero!»

«Per una famiglia che non è contenta e si ritira ce ne sono tante altre che aspettano di entrare.»

«Mi piacerebbe venire a vedere il nido insieme al papà, ma mi piacerebbe venire anche con mia mamma o con mia sorella così ne parliamo insieme.»

«Sono stata al nido anch'io, mia mamma si era trovata bene, adesso lo porto anch'io.»

«Meno male che l'hanno presa qui, vicino alla scuola della sorella!»

«Sul modulo di iscrizione metto il padre biologico che quasi non c'è stato o quello che lo fa sul serio adesso?»

«Certo, il pagamento on-line della retta è un'altra cosa.»

«Il giorno del suo compleanno possiamo portare una torta fatta dalla nonna?»

### **Le educatrici sono operatrici di un servizio**

«Mi spiace, il bambino ha 39 di febbre, oggi non può frequentare.» È una frase che fa parte del panorama di certe mattine al nido e che presenta subito uno spaccato del rapporto tra il servizio e le famiglie. L'impatto è sempre forte, la situazione che si crea improvvisamente attiva in tutti emozioni e strategie per trovare una via d'uscita. Il tono, la modalità relazionale, il coinvolgimento del bambino

stesso possono essere molto diversi, ma mettono in luce comunque due interfacce strettamente interconnesse: la condizione di fruitore di un servizio da una parte e quella di operatore di un servizio dall'altra.

Il capitolo precedente ha citato la triangolazione tra le educatrici, i bambini e le famiglie con particolare riguardo agli aspetti relazionali e educativi, ma è necessario osservare tale triangolazione contestualizzata all'interno di un'altra triangolazione più strutturale, quella tra le operatrici, il servizio e i suoi fruitori. Al di là delle differenze di scala e di modalità gestionali esistenti tra le varie realtà, il funzionamento complesso di questi servizi risulta più chiaro se si tiene conto di queste interconnessioni.

Nella realtà quotidiana risulta evidente la difficoltà con cui questi ambiti differenti si raccordano. Le operatrici non sollecitano nel formatore un'attenzione specifica su questo aspetto, ma i commenti informali su vari disagi e incongruenze non possono non comparire anche nella formazione. D'altra parte, i comportamenti quotidiani sia delle operatrici sia delle figure familiari dei bambini presentano molti spunti interessanti a questo proposito.

I rapporti tra le educatrici, i bambini e le loro figure familiari non si sviluppano in modo neutro, né in una spontaneità immediata e orizzontale, bensì all'interno di una organizzazione strutturata e normata da un sistema di procedure, regole e convenienze in cui, da una parte, le educatrici sono operatrici di un servizio, e i familiari dei bambini, dall'altra, sono i fruitori del servizio stesso.

A sua volta, questa organizzazione si colloca all'interno di un contesto culturale e istituzionale che la orienta secondo riferimenti valoriali e scelte di politica sociale. I criteri di accesso al servizio, ad esempio, come le priorità stabilite dai regolamenti per le iscrizioni (in particolare quelle dei nidi comunali) definiscono di fatto la fisionomia generale dell'utenza, come del resto succede per gli orari d'apertura, il calendario, le rette e la qualità/quantità delle procedure.

L'impatto delle famiglie con la condizione di cittadino fruitore sfugge spesso alle categorie psicopedagogiche con cui le educatrici costruiscono di solito la rappresentazione del rapporto tra le figure familiari dei bambini e il nido. Ai loro occhi questo aspetto rientra sostanzialmente nell'ambito della Carta del servizio, senza connessioni significative con la riflessione sull'attività educativa.

In realtà, tutte le operatrici del servizio costituiscono il terminale attraverso cui arrivano agli utenti nella pratica quotidiana gli orientamenti e le scelte dell'organizzazione. Questa condizione è poco visibile alle educatrici stesse, pur essendo sottesa a tutti i momenti di scambio con i genitori. È una dimensione diversa da quella prettamente educativa, sentita universalmente come il baricentro professionale del personale del nido, ma la attraversa in modo silenzioso e costante. È infatti

l'insieme dei rapporti contrattuali e di potere che danno forma al servizio, una struttura istituzionale e normativa che si basa su codici culturali non coincidenti con quelli educativi e relazionali che fanno parte dell'immagine più diffusa del nido.

Lo scarto tra questi codici può emergere improvvisamente in modo drammatico. Che cosa succede quando l'educatrice che ha avviato con i genitori un fluido e cordiale rapporto di collaborazione ricorda loro una mattina che il bambino deve essere riaccompagnato a casa perché ha la febbre? E quando le educatrici fanno presente l'inosservanza di regole quotidiane che sono state più volte ribadite?

In generale, in chi fa un lavoro di educazione e nelle figure di coordinamento, c'è il disagio di sentirsi dentro una incongruenza, e ancor più, di esserne parte attiva, come se, improvvisamente e inspiegabilmente, nel rapporto di collaborazione costruito a fatica con le famiglie, si sentissero chiamate dall'autorità a esercitare una funzione di prescrizione e controllo. A maggior ragione se alle stesse operatrici capita di avere convinzioni personali contrastanti con quelle proposte dal servizio, ad esempio a proposito dell'osservanza di regole sanitarie o dell'aumento delle rette.

Da dove nasce questa sensazione di incongruenza? È difficile che le educatrici la ricolleghino all'ingresso nell'organizzazione lavorativa avvenuto attraverso la selezione del personale cui hanno partecipato. Nella memoria delle neoassunte rimangono impresse le emozioni e le domande degli esaminatori, ma non il senso di quell'impatto tra le singole persone, mosse da una aspirazione occupazionale, e l'organizzazione e, nel caso del Comune, l'istituzione.

È un vero e proprio rito di passaggio, quello della selezione o ancor più del concorso, visti di solito dai candidati esclusivamente per le loro implicazioni contrattuali sullo stipendio, i giorni di ferie o i contributi pensionistici, ma ben poco per gli effetti che producono sul rapporto quotidiano di ogni operatrice con le famiglie dei bambini.

Per certi aspetti, la selezione è un momento di grande visibilità del servizio. Tutti i candidati hanno in quell'occasione una esperienza diretta del suo funzionamento — le pratiche degli uffici e le procedure della selezione, i contenuti sottolineati dai bandi e dalle prove, la presenza di funzionari durante il loro svolgimento, i comportamenti nei confronti dei candidati — un imprinting di grande forza per l'avvio dell'attività lavorativa.

Arrivate alla selezione come singoli individui, le operatrici ne escono con una investitura ufficiale definita da termini e categorie amministrativi e contrattuali. In forza di questa investitura, sono immediatamente abilitate a esercitare una specifica operatività nei confronti degli utenti del servizio, sotto la guida delle figure di coordinamento e delle colleghe che trasmettono, in modo molto pregnante, gli orientamenti e le pratiche in vigore.

## Per facilitare le relazioni tra le educatrici e le madri

«Come la chiamiamo? “La mamma di...” (è vero, ma è un po’ poco), “La signora...” (ma è il cognome del marito), “o per nome...” (ma non è troppo confidenziale all’inizio?).»

«Con una mamma al secondo figlio è tutto diverso.»

«La mamma di questa bambina mi ha detto che fa un corso di formazione anche lei per il suo lavoro.»

«Sposarsi? Con tutto quello che vediamo passa anche la voglia.»

«Una mamma che conosco e che è venuta a prendere il suo bambino mi ha visto spuntare dal corridoio con lui in braccio e con un sorriso allusivo mi ha detto “Ma come stai bene”.»

«Mi ricordo sempre l’asilo che ho fatto, c’era la suor Gesuina.»

«Gli insegnate anche un po’ di inglese?»

«Papà adesso ce n’è molti di più, ma tante volte eseguono quello che gli dice la moglie.»

«Il tempo speso a parlare con i genitori è un investimento che rende molto.»

«Certe madri mi fanno venire il nervoso, dicono le stesse cose che dice mia figlia!»

«Quando arrivo al nido la sera in ritardo perché faccio l’infermiera e non posso piantar lì i malati nel momento in cui finisce il turno, dico che è stato per il traffico per non avere storie.»

### **Un setting che facilita una maggiore identificazione con le madri**

Quali contributi possono venire dalle esperienze della formazione per facilitare la relazione delle operatrici con i genitori e in particolare con le madri dei bambini?

Da che cosa dipende il fatto che certe operatrici hanno con le famiglie un rapporto più sereno e meno valutativo di altre?

Le suggestioni si rincorrono. Nel rapporto tra le operatrici e le madri al nido si intrecciano il simile e il diverso, il visibile e il sommerso di due dimensioni che interagiscono e producono effetti asimmetrici, singolari, mai scontati.

Non è indispensabile che le operatrici acquisiscano nuovi metodi o nuovi strumenti per migliorare il rapporto con i genitori. La qualità degli interventi già attualmente realizzati è apprezzabile e gradita dalle famiglie, ma la consapevolezza da parte delle operatrici della sua portata professionale è spesso un po' incerta. Ritorna anche qui, come tante altre volte, lo scarto tra l'operatività svolta e il processo elaborativo che la può rappresentare.

Al di là delle dotazioni personali che supportano comunque le singole operatrici, si può pensare a un setting che favorisca l'identificazione con le madri, secondo un circuito virtuoso che facilita il riconoscimento reciproco e una percezione più realistica e integrata della loro figura e dei loro tratti identitari.

In generale, le operatrici incontrano forti difficoltà a questo proposito. L'idealizzazione che avvolge la maternità e l'infanzia è molto consistente e diffusa, le placche continentali sono sedimenti profondi, collettivi, conoscibili solo parzialmente e la formazione deve tenerne conto.

Un elemento che aggiunge complessità è la cultura organizzativa in cui si muove la maggior parte delle operatrici, che vede gli utenti solo in rapporto alla funzione primaria per cui entrano in contatto con il servizio stesso, l'essere genitori di un determinato bambino iscritto, mentre le altre funzioni rimangono nell'ombra. Coerentemente con questa impostazione, il servizio si attrezza per delle tipologie — di soggetti, di richieste e di offerte — più che per risposte personalizzate.

D'altra parte, l'idealizzazione e la prescrittività sono largamente presenti nella dimensione educativa dei nidi anche a proposito dei bambini e in generale della professionalità delle figure adulte che se ne occupano.

In questo contesto le educatrici devono fare uno sforzo particolare, andare al di là dei modelli correnti e vedere non solo la madre di un bambino, ma una persona che si gioca ogni giorno su più piani identitari, impegnata su più fronti operativi ed emotivi, molti dei quali presentano una forte densità soggettiva e insieme una grande novità storica. Anche i servizi per genitori e bambini, contraddistinti dalla compresenza costante delle educatrici con le figure familiari, mettono in luce interi spaccati di vita quotidiana e forniscono numerosi stimoli per capire le condizioni concrete in cui si trovano le madri e le famiglie. I bambini stessi infatti non vi appaiono come figure a se stanti, ma saldamente ancorati all'ecologia dei rapporti familiari e alle vicende quotidiane dei genitori.

In altri contesti, le baby-sitter e le persone che svolgono un lavoro individuale per la cura e l'educazione di bambini piccoli possono dirci qualcosa a questo proposito. Soprattutto se si recano presso il domicilio delle famiglie, sono direttamente spettatrici della condizione in cui la madre vive la sua giornata ed è molto facile che, da persone che cercano di orientarsi come possono nel lavoro, si sentano di fronte un'altra persona che, a sua volta, nonostante le difficoltà, cerca di fare quello che può. Non mediata dal filtro istituzionale utente-operatore, ma dalla maggiore informalità del rapporto personale nell'ambiente domestico, la percezione che la baby-sitter ha della realtà della madre sembra favorire a suo modo un rapporto di sintonia, anche quando la preparazione professionale è appena agli inizi (Foni, 2003).

Nonostante la diversità del contesto del nido, possono venire da queste considerazioni degli spunti per la formazione delle operatrici?

### **Una percezione più concreta per uscire dall'idealizzazione**

I rapporti quotidiani rappresentano un osservatorio vasto e puntuale del rapporto tra il nido e le famiglie. Basta pensare alle informazioni che si sedimentano continuamente sulla staffetta della collaborazione tra le madri, i padri, le nonne e le reti primarie, sui problemi dell'attività lavorativa dei genitori o sulle famiglie straniere e quelle miste, sulle scelte dietetiche, sulle opportunità del tempo libero, sull'accesso alla rete dei servizi sanitari e su molto altro ancora.

Ogni famiglia o, meglio, ogni figura familiare, sente e agisce nella vita quotidiana aspettative proprie, secondo il proprio retroterra sociale, culturale e personale. Facilitando negli utenti l'espressione di queste aspettative, le operatrici acquisiscono molti elementi conoscitivi per capire meglio i comportamenti delle famiglie sia nei confronti dei bambini sia nei confronti del servizio e l'avvio della collaborazione educativa è molto più fluido.

Quello che ogni operatrice vede tutti i giorni può però scivolare via, riasorbito dalle stereotipie o dal silenzio dell'ovvietà. Così come può succedere che le prime impressioni nei contatti con le famiglie, che non sono mai neutre, siano addirittura ingannevoli.

Non è affatto detto che queste informazioni necessitino di trattamenti sofisticati per acquisire un significato. Rivelano il loro spessore appena si riesce a cogliere il collegamento tra le tensioni che si presentano quotidianamente e le conoscenze sui cambiamenti della vita sociale che ognuno di noi ha sul mondo in cui vive.

Sono informazioni che di solito rimangono inerti perché collocate in tanti cassetti vicini ma separati, quelli in cui sta ciò che abbiamo appreso sui processi

## Un laboratorio di spazi comunitari

- «Ci siamo conosciute al corso pre-parto e poi abbiamo scelto lo stesso nido.»
- «C'è un gruppetto di signori anziani che tante volte fa un giretto nel quartiere e passa davanti al nido per vedere i bambini in giardino.»
- «Ogni giorno ci arrivano volantini di iniziative per i bambini piccoli e una mamma ci ha chiesto come si fa a mettere su un nido.»
- «È tanti anni che di mestiere curo bambini piccoli, ma con questo non so più cosa fare. Adesso vicino a casa mia hanno aperto questo nido e mi sono detta "vado lì a chiedere, sono delle esperte, mi diranno qualcosa".»
- «Non ho nipotini, ma un po' di nonno posso farlo lo stesso con i bambini del nido.»
- «A stargli dietro anche i volontari sono una bella esperienza.»
- «Come possiamo essere uguali con tutti?»
- «Non so come dire... siamo delle operatrici culturali che lavorano nell'ambito dell'infanzia.»
- «Ho visto un film su figli e genitori che mi piacerebbe rivedere con le mie colleghe.»

### Un'identità più dinamica e dialogante

A partire dall'esperienza formativa che mi ha messo in contatto con tanti nidi, quali suggerimenti possono venire a rinforzo di quello che in questi servizi e attorno a loro si sta già muovendo? In certi casi si tratta di indizi, in altri di indicazioni operative più immediate rispetto a problemi di impostazione generale non eludibili.

Senza dubbio, lo scambio con il contesto sociale e culturale in cui questi servizi sono collocati assume un'importanza decisiva. Aumenta oggi per tutti la necessità

di capire e farsi capire, ascoltare ed esprimersi, collocandosi dentro il flusso delle cose che si stanno modificando e che aiutano a modificarsi senza faticare troppo a maturare tutto da soli.

Aiuti molto consistenti possono venire da tante direzioni, dalle elaborazioni culturali e interdisciplinari più generali, dai contributi delle buone prassi di altri servizi, dalle professioni produttrici di welfare e dagli stessi utenti. Da molti ambiti, cioè, rispetto ai quali si possono progettare alleanze e scambi innovativi in un rapporto negoziale e virtuoso.

A questo punto vale la pena fare una considerazione generale. Il nido è storicamente il primo servizio educativo per la fascia di età 0-3 anni, prodotto dal rinnovamento sociale e culturale degli anni Settanta e sviluppato attorno alla costruzione di una propria identità non omologabile allo scolastico, al sanitario e all'assistenziale, ambiti ampiamente consolidati e sentiti come minacciosi per l'originalità della nuova proposta. La ricerca di una vocazione autonoma è proseguita negli anni Ottanta con la gemmazione di altri servizi e iniziative per l'infanzia, primi tra tutti i centri per bambini e genitori, che hanno rappresentato una profonda innovazione anche per la nuova e significativa collocazione dei genitori all'interno della loro operatività.

Era evidente che le nuove realtà partissero dalle storiche acquisizioni del nido per elaborare ulteriori proposte attraverso l'innovazione operativa e metodologica di alcuni pilastri centrali di quel servizio (modelli di frequenza, compresenza dei genitori, competenze e interventi professionali delle educatrici). Risulta ora però sempre più necessario praticare un percorso complementare, riguardante le ricadute sull'operatività e sulla professionalità del nido delle acquisizioni evidenziate nel frattempo dai nuovi servizi. In questo modo, il nido potrebbe emanciparsi dalla logica di una ricerca identitaria statica e un po' difensiva per entrare in una logica più dinamica e aperta, in risonanza con i cambiamenti sociali e culturali.<sup>1</sup>

Proprio grazie alla percezione dell'adiacenza/differenza tra il nido e le tipologie più recenti sta l'efficacia formativa dell'«altrove», che permette alle operatrici di prendere la giusta distanza dalla propria attività professionale quotidiana per cogliere complessivamente la gamma delle risorse costituite da tanti servizi diversi.

Non va dimenticato, tra l'altro, il fatto che, più spesso di quanto non si pensi, le famiglie che frequentano il nido si avvalgono anche dell'offerta di altri servizi (Mangone e Soderini, 2010). C'è la necessità di attivare una circolazione più

---

<sup>1</sup> Si vedano ad esempio gli stimoli che la legge 285 del 1997 «Disposizioni per la promozione di diritti e opportunità per l'infanzia e l'adolescenza» ha offerto a tutta la società a proposito d'infanzia, adolescenza e genitorialità.

fluida e trasversale di informazioni e riflessioni tra tutte le realtà operanti nell'ambito dell'educazione dell'infanzia, a partire da una valorizzazione più attenta dei percorsi professionali delle operatrici che hanno nel tempo esperienza di servizi diversi (Manini, Gherardi e Balduzzi, 2005), e dall'interesse per il rapporto tra il funzionamento istituzionale del servizio e l'informalità dell'esperienza quotidiana (Mantovani, 2005).

Uno sguardo che parte dalle pratiche consolidate, più che da categorie teoriche, coglie chiaramente nel rapporto del nido con i genitori e le famiglie, ma anche in tanti aspetti dell'interazione delle educatrici con i bambini, importanti trasversalità presenti in tutti i servizi educativi per la prima infanzia (Infantino, 2008). Se nei centri per bambini e genitori le figure familiari sono sempre presenti e richiedono alle educatrici complesse elaborazioni professionali, è innegabile che la frequenza al nido comporta nel tempo un lungo, intenso e molto articolato periodo di scambi comunicativi tra le educatrici e i genitori. Nel corso della giornata le educatrici modulano un rapporto diretto e di forte assunzione di responsabilità con i bambini in assenza dei genitori, ma anche tanti momenti di compresenza significativa a tre, come quello dell'arrivo la mattina e quello del ricongiungimento la sera. Ci sono poi tanti progetti che si possono realizzare, come la presenza di un genitore al nido in un giorno di ferie per stare insieme senza fretta (Casarini, 2011).

L'intensità della compresenza nella fase dell'ambientamento è fondamentale per l'avvio di tutta l'esperienza del nido, mentre nella dimensione simbolica e comunicativa dell'attività educativa di tutti i giorni la presenza dei genitori circola molto di più di quanto non faccia pensare la loro pura e semplice assenza fisica.

Il rapporto con i genitori al nido può essere scandagliato dalle educatrici in modo più attento con lo sguardo acquisito nei centri per bambini e genitori. I comportamenti delle figure familiari appaiono animati da intenzioni e significati sfaccettati, le relazioni mostrano una complessità nuova e spingono le educatrici a ripensare ai propri atteggiamenti, in una riflessione che riscopre i nuclei centrali dell'azione e della professionalità educativa (Musatti e Picchio, 2005).

In ogni caso, tutti i servizi educativi per la prima infanzia sono tenuti a prestare attenzione alla situazione concreta in cui i genitori apprendono appunto a fare i genitori, predisponendo un ambiente in cui è possibile vivere il proprio progetto familiare e personale attraverso scambi con altre famiglie.

Si delinea una tendenza che va sempre di più verso l'affermazione in questi servizi di una professionalità come competenza esperta, ma rispettosa delle potenzialità del quotidiano e dei saperi dei genitori. Non ci sono peraltro acquisizioni definitive su questi problemi, perché è necessario un esercizio continuo di riflessione e di sperimentazione.