

Introduzione alla seconda giornata (focus metodologico)

Questo corso, per certi versi (anche se non solo), è da intendere come «**formazione per i formatori**». Esso segue un **percorso logico in tre livelli**:

1. Condividere che cosa intendiamo per lavoro di cura nei servizi per la prima infanzia (**livello epistemologico**, verso la «cura autentica»; rapporto tra persone uniche e irripetibili e non tra «soggetti giuridici», gli operatori e gli utenti);
2. Condividere – e implementare - le conseguenze che tale significato ha per l'organizzazione del servizio (**livello del management**, la s-burocratizzazione, il passaggio da servizi inizialmente ad «alta soglia d'accesso formale», a servizi fondati sul quotidiano, a «bassa soglia di accesso relazionale»);
3. Fornire strumenti per il miglioramento della relazione tra tutti i soggetti implicati nella vita quotidiana (**livello metodologico**).

Stravolgere questa sequenza porta al fallimento del processo formativo: fornire strumenti prima della condivisione sui due precedenti livelli, comporta il non funzionamento degli strumenti metodologici stessi (sarebbe come, per un contadino, seminare prima di arare e sarchiare, per poi dare la colpa alla qualità dei semi, se non germinano...)

4. Il lavoro di cura tra pubblico e privato

La concezione che vorrebbe la cura nei nidi come atto pubblico e quella in famiglia come atto privato è del tutto superata: al di là delle differenze superficiali, per tutto quello che si è detto **la cura è sempre un atto pubblico, anche quella dei genitori**, perché il suo esito ricade su tutta la comunità. Non a caso, il concetto di patria potestà è stato eliminato (L. 219/2012 e D.lgs 154/2013) e sostituito da quello di responsabilità genitoriale.

È questa similarità che rende possibile il dialogo tra educatori e genitori, una similarità che implica una conseguenza a mio avviso rivoluzionaria, perché l'educatore dovrà dire ai genitori e ai bambini: «ciò che avviene in famiglia sono anche affari miei, ciò che avviene al nido sono anche affari vostri». I bambini e i genitori potranno dire una cosa speculare all'educatore.

Come si ottiene questo risultato? Come è possibile aiutare gli educatori e i pedagogisti ad avere linee guida di metodo per passare dalla filosofia alle scelte comportamentali? Ci sono due livelli:

1. **Rendere il nido** non più un'istituzione, ma **una comunità** (di vita): ce ne siamo già occupati.
2. Diventare **maestri dell'ascolto attivo** e della gestione creativa dei conflitti;

5. L'ascolto attivo

1. Dall'incontro precedente: *Le educatrici dovrebbero applicare alla relazione di cura con i bambini e con le famiglie le tradizionali strategie dell'**area dello sviluppo prossimale**, dello **scaffolding** e del **rilancio**. Le strategie che esporremo in seguito servono a questo.*
2. Come premessa per il buon ascolto: se vogliamo davvero agire sulla costruzione della fiducia, siamo anche obbligati a **indagare i motivi più profondi** che hanno spinto una famiglia a scegliere il nido (oltre l'ovvietà della conciliazione), le **ambivalenze** che vivono, le **aspettative** – positive e negative – che nutrono, quanto della loro storia vi proiettano.

La relazione autentica di cura si basa sull'ascolto, di cui l'educatore deve essere un maestro, «perché l'educatore è anche, forse prima di tutto, un antropologo».

Le sette regole dell'arte di ascoltare: da ripetere come un mantra (da: Marianella Sclavi)

1. Non avere fretta di arrivare a delle conclusioni. Le conclusioni sono la parte più effimera della ricerca.
2. Quel che vedi dipende dalla prospettiva in cui ti trovi. Per riuscire a vedere la tua prospettiva, devi **cambiare prospettiva**.
3. Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, **devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a capire come e perché**.
4. Le **emozioni** sono degli strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio. Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi. Il loro codice è relazionale e analogico.
5. Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili. I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti perché incongruenti con le proprie certezze.
6. Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione. Affronta i **dissensi come occasioni** per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione creativa dei conflitti.
7. Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica. Ma quando hai imparato ad ascoltare, **l'umorismo** viene da sé.

Primo corollario: l'orientamento al problem solving.

“Viviamo in un oceano di incertezza, tra isole di certezza” (Edgar Morin)

Nell'esposizione del proprio lavoro (sia quando descrive l'utilità di una proposta, che quando dà un parere valutativo o interviene a risolvere un problema), l'educatore/insegnante deve mantenere un certo equilibrio tra il **trasmettere sicurezza** (attraverso delle certezze) e **lasciare spazio all'imprevisto** (attraverso l'incertezza). A dispetto dei luoghi comuni, un'eccessiva certezza del professionista nuoce alla comunicazione, come pure un'eccessiva insicurezza (*cfr. “Ode al Dubbio”, di B. Brecht*).

Nell'ottenere questo difficile equilibrio, **l'uso sapiente di “domande”** (come vedremo in seguito), piuttosto che di affermazioni, può aiutare in modo decisivo.

In generale, è sempre utile che **il genitore non si senta “utente”** (passivo) di un servizio (come lo farebbe sentire l'eccesso di certezza nell'educatore), ma corresponsabile (attivo). Questo è vero non solo nella partecipazione formale, ma anche e soprattutto nella vita quotidiana a scuola del proprio figlio/a

Secondo corollario: evitare il «lessico inammissibile».

“Il linguaggio è un bisturi epistemologico” (Bradford Keeney)

Educatori ed insegnanti dovrebbero avere una grande padronanza linguistica nella comunicazione, sia con i bambini che con gli adulti. Le parole e il linguaggio sono strumenti potenti, possono creare grandi vantaggi e altrettanto gravi danni (*ne uccide più la lingua della spada*).

Molti confondono il lessico “adeguato, rigoroso” con il lessico “complicato, noioso, scolastico, per addetti ai lavori”. Nel tentativo di essere comprensibili ai genitori, a volte gli insegnanti o gli educatori o i pedagogisti banalizzano il lessico. I grandi divulgatori scientifici (I. Asimov, P. Angela...) sono tali perché riescono ad essere comprensibili a tutti, senza mai banalizzare.

Non dobbiamo avere paura di mantenere un'impostazione rigorosamente scientifica, seppure divulgativa.

Qui di seguito, un primo campionario di generi di espressioni da evitare – addirittura da bandire.

A) Le tautologie, le affermazioni apodittiche, i luoghi comuni, le assunzioni di totalità illegittima, le malformazioni semantiche

Una **tautologia** è una frase esplicativa circolare che “agglutina” la causa con l'effetto o la cosa da spiegare con la sua spiegazione:

“facciamo così perché lo abbiamo sempre fatto (o perché è giusto, o perché di sì, o perché c'è scritto nel manuale XYZ, o perché ce l'ha detto la pedagogista)”; “per imparare, i bambini devono fare delle attività ricche di insegnamenti”; “fa così perché è così di carattere”; “questa attività non si fa perché non è prevista nel POF”; “il bambino deve essere ritirato dal servizio perché lo dispongono le autorità sanitarie o l'Ufficio”; “non ci sono problemi alla sicurezza perché non sono rilevati nel DVR”; “Martina ha problemi di comportamento perché i genitori sono separati (o perché ha una diagnosi di disturbo del comportamento)”; “Giovanni è proprio un maschio, ha una fisicità incontenibile”; “queste bambine si travestono sempre da principesse, sono proprio delle femmine”; “come insegnanti/educatrici, sappiamo quello che dobbiamo fare”; “come insegnanti/educatrici sappiamo ciò che è bene per ciascun bambino”; “come insegnanti/educatrici sappiamo ciò che davvero i bambini vogliono (lettura del pensiero)”; “è stato un brutto comportamento il suo, ma c'era proprio da aspettarselo” (profezia che si autodetermina).

B) Le tautologie, le affermazioni apodittiche, i luoghi comuni, le assunzioni di totalità illegittima, le malformazioni semantiche

Un'**affermazione apodittica** è un costrutto linguistico “aforistico” (una specie di sentenza o citazione lapidaria più o meno dotta, di forma esclusivamente semantica) costruito in modo da non poter essere contraddetto, non si può che essere d'accordo, ma non porta a nessuna informazione aggiuntiva e spiega tutto e il contrario di tutto, quindi crea molti malintesi, falsi accordi, falsi disaccordi, eccetera. Sono affermazioni che spesso ruotano intorno a parole dalla definizione incerta (in corsivo nel testo sottostante).

Alcuni esempi: “è importante che i bambini imparino a osservare le *regole*”; “bisogna *rispettare* gli altri”; “un bambino deve imparare a mangiare di *tutto*”; “bisogna evitare le *cattive* compagnie”; “è importante *provare* tutte le esperienze”; “i bambini devono essere opportunamente *stimolati* ad apprendere”; “Giovanni è un bambino/a *solare*”; “quest'anno Martina ha fatto *passi* da gigante”; “il nostro servizio è fortemente basato su *un'idea precisa* di bambino e di *sviluppo infantile*”; “nella nostra attività quotidiana mettiamo al *centro* i bambini”; “scuola e famiglia devono sempre *collaborare*”; “il nostro servizio è basato su percorsi di sostegno alla *genitorialità*”; “un servizio educativo deve avere un forte *progetto* pedagogico”.

C) Le tautologie, le affermazioni apodittiche, i luoghi comuni, le assunzioni di totalità illegittima, le malformazioni semantiche

I **luoghi comuni** sono spiegazioni usate nella comunicazione “popolare” e prive di base scientifica, spesso fondati su pregiudizi, su banalizzazioni o semplificazioni della realtà:

“fa così, perché assomiglia a suo padre”; “se ancora non parla, prima o poi parlerà”; “non ci sono più i genitori (bambini) di una volta”; “ai miei tempi tutto era più (semplice, genuino, corretto...)”; “fare il genitore è il mestiere più difficile del mondo”; “la mela non è fatta per giocare”; “i bambini di oggi sono nativi digitali”; “i maschi sono fatti così (e qualunque altro pregiudizio di genere, di razza, di cultura, di ascendente astrologico, di diagnosi)”; “è un comportamento che dipende dai neuroni specchio”; “il disordine nelle proprie attività rispecchia un disordine della mente”; “i bambini si fanno portare l'acqua dai re” (e tutti i proverbi simili); “è necessario evitare che i bambini rimangano indietro negli apprendimenti”; “non bisogna preoccuparsi se un bambino sembra un po' indietro negli apprendimenti, perché è normale”; “prima il dovere e poi il piacere”; “la scuola è il lavoro dei bambini”.

I luoghi comuni cortocircuitano qualunque sforzo conoscitivo e qualunque approfondimento.

D) Le tautologie, le affermazioni apodittiche, i luoghi comuni, le assunzioni di totalità illegittima, le malformazioni semantiche

Le **assunzioni di totalità illegittima** sono affermazioni esplicative o descrittive che contengono avverbi totalizzanti (“sempre”, “mai”, “ogni volta”, “ovunque”, “in qualunque posto”, “qualsiasi”; “assolutamente”;) o avverbi e aggettivi iperbolici (“evidentemente”, “chiaramente”, “tremendamente”, “incredibile”; “assurdo”; “pazzesco”; “grandioso”; “terribile”; “da non credere” e tutti gli aggettivi al grado superlativo assoluto: (“bravissimo”; “buonissimo”; “validissimo”) o introdotti dall'avverbio “totalmente”.

Appartengono a questa categoria anche tutte le affermazioni costruite su verbi quali: dovere; essere necessario; bisognare; vietare.

Le assunzioni di totalità illegittima limitano in modo importante l'identificazione di alternative per la soluzione dei problemi; le soluzioni a problemi difficili, infatti, stanno sempre nelle eccezioni alla regola. Inoltre, le assunzioni di totalità illegittima tendono a produrre le cosiddette “iper-soluzioni” (cfr: P. Watzlawick, *Di bene in peggio*, Feltrinelli).

(nota bene: Le eccezioni non vengono però generate casualmente, ma dall'applicazione di regole di ordine superiore).

E) Le tautologie, le affermazioni apodittiche, i luoghi comuni, le assunzioni di totalità illegittima, le malformazioni semantiche

Qualunque enunciato comunicativo, per motivi di efficienza, omette delle informazioni che si danno per implicitamente conosciute da tutti.

Le **malformazioni semantiche** si hanno quando, in questo processo di semplificazione, si omettono parti di discorso che non godono affatto di questa conoscenza implicita condivisa.

Ad esempio, nella già citata frase: “la mela non è fatta per giocare”, si omette sia la fonte (chi l'ha detto?), sia il complemento d'agente (colui che ha fatto la mela), informazioni entrambe essenziali in molte circostanze, oltre all'eventuale esistenza di pareri diversi. Altri esempi: “si dice che i bambini che camminano presto imparano a parlare più tardi”: questa affermazione, oltre ad essere un luogo comune, manca della fonte; qualunque affermazione in ambito didattico/formativo non dovrebbe omettere la fonte (fosse anche solo la persona che la sta enunciando) e non dovrebbe di norma iniziare con “si dice che”, “ho sentito dire che”, “ho letto da qualche parte che” (“...non serve fare inglese alla scuola dell'infanzia”; “....non importa programmare attività strutturate al nido”, e così via)

Strategie per la buona forma linguistica

Preferire le descrizioni esperienziali alle spiegazioni semantiche

La nostra memoria a lungo termine è composta di quattro aree:

- 1) la memoria episodica (ricordi narrativi di fatti specifici);
- 2) la memoria emotiva (ricordi di immagini pregnanti);
- 3) la memoria semantica (generalizzazioni astratte di molti fatti concreti);
- 4) la memoria metacognitiva (spiegazioni di secondo livello sulla natura del mondo e delle persone).

Qualunque discorso, per essere efficace, dovrebbe coinvolgere tutte e quattro le aree, o almeno le prime tre. I nostri discorsi contengono prevalentemente espressioni riferibili alla memoria semantica, a volte in modo quasi univoco, e troppo spesso anche con i bambini.

Non è sufficiente utilizzare le descrizioni attinte da tutte le aree di memoria: è necessario che tali descrizioni siano percepite come coerenti (cioè, con una buona forma).

Un esempio “con buona forma”

Memoria Semantica	Giovanni è un bambino solare
Memoria Episodica	Appena entra a scuola/nido, saluta i suoi amici, abbraccia quelli che gli sono più simpatici e poi si dirige verso il mobile delle costruzioni, ma non tarda molto che si uniscano degli amici; l'altro giorno ha fatto questa cosa davvero carina e un po' sorprendente.....; da qualche settimana va a salutare spontaneamente anche l'insegnante dell'altra sezione perché le è simpatica, da quando è successo che....., eccetera
Memoria Emotiva	Quando penso a Giovanni mi viene da sorridere e comunque mi basta vederlo per essere di buon umore e per affrontare meglio il lavoro quotidiano
Memoria Meta-cognitiva	Credo che abbia raggiunto un buon equilibrio tra il perseguimento dei suoi desideri e la capacità di fare delle cose insieme agli altri, per cui si sente soddisfatto e ben adattato all'ambiente

Memoria Semantica	Giovanni è un bambino solare
Memoria Episodica	Ride spesso, un po' con tutti, gli piace scherzare, a volte forse in modo un po' pesante, come ieri che.... Questa mattina per tutto il tempo è saltato come un insetto tra i fiori, da un tavolo/postazione all'altra, sorride con tutti, ma non si ferma mai... Fa continuamente il pagliaccio, non sempre a proposito, per la verità, come stamattina che....
Memoria Emotiva	Quando penso a Giovanni mi viene da sorridere, ma so che devo sempre tenerlo d'occhio, sono un po' in ansia perché a volte non si regola e dopo recuperare un po' d'ordine si fa fatica; mi dispiace che a volte disturbi i compagni, anche se per certi versi è proprio una macchietta...
Memoria Meta-cognitiva	Ha una grande autostima, forse anche qualche sentimento di superiorità di troppo, tanto che a volte è un po' saccente, è come se non avesse bisogno di nessuno ed è molto contento per questo, d'altra parte i suoi genitori sono di una classe sociale alta...

Preferire lo stile dialogico/dialettico a quello monologico/predicatorio

In sintesi: preferire il dialogo al monologo. Alcuni dialoghi sono apparenti, perché sono in realtà dei monologhi, come quando una bambina “parla” con la sua bambola. Alcuni sedicenti dialoghi con i genitori hanno la struttura del monologo davanti ad una platea di spettatori che annuiscono, sbadigliano, si accigliano, ripetono, ti danno ragione, dissentono in modo generico...

Un dialogo è tale quando, in seguito ad un'alternanza di turni, ciò che i parlanti dicono nel turno successivo non era prevedibile prima dello scambio; in altre parole, c'è dialogo se le idee dei partecipanti si modificano in modo imprevedibile, man mano che il dialogo procede. Se un insegnante/educatore, in seguito ad un colloquio con una famiglia, non ha modificato in modo significativo le sue idee e le sue informazioni, allora vuol dire che non c'è stato vero dialogo, ma un semplice monologo davanti ad un pubblico più o meno interessato.

L'insegnante/educatore dovrebbe prendere nota di questi cambiamenti interni (se ci sono stati) immediatamente dopo il colloquio.

Un modo utile per ottenere questo risultato è parlare in termini dubitativi ed esternare le proprie lacune conoscitive del bambino/a, piuttosto che solo le certezze.

La comunicazione metaforica e la connotazione positiva

Le persone comprendono meglio i messaggi quando sono trasmessi con un lessico – ovviamente corretto - ma a loro familiare e, soprattutto, **se si utilizzano immagini significative per il destinatario**.

Ad esempio, un genitore fanatico di calcio capirà meglio la nostra descrizione dell'esperienza del suo bambino se utilizzeremo metafore calcistiche: anziché dire, ad esempio, che ha la tendenza a fare il leader, potremmo dire che è come un regista a centrocampo, con una buona visione di gioco, oppure, se è timido, potremmo dire che è come un difensore che difende in modo arcigno la propria area di rigore senza mai allontanarsene. Lo stesso dicasi per i mestieri dei genitori, purché vissuti dagli stessi con un certo entusiasmo. Estrarre metafore dagli hobby dei genitori è ancora più facile: per questo è importante avere su di loro informazioni apparentemente non attinenti. Anche il processo migratorio delle famiglie straniere, purché ben compreso, è una notevole fonte di metafore esplicative o di supporto al dialogo.

La comunicazione metaforica tende per sua natura a dare una connotazione positiva delle situazioni: è meglio sentirsi dire “difensore arcigno dell'area di rigore”, che “timido”.

Problemi di setting (per le educatrici)

- **Non parlare mai del bambino alla sua presenza** (non è una regola, ma una vera prescrizione), neanche per lodarlo;
- **Non fare discussioni complesse o complicate “sulla porta”**: rimandare ad un momento successivo, strutturato per questo;
- Richiedere, possibilmente, **la presenza di entrambi i genitori** ai colloqui “non routinari”;
- **Non reagire alle provocazioni** (a meno che non siano dei reati...), non mostrarsi mai infastiditi; quando necessario, fare richiami pacati alla buona educazione e alle regole della buona comunicazione, ma evitare moralismi;
- Salvo si tratti di estrema ratio, non fate **mai l’errore di minacciare il coinvolgimento di un vostro superiore**;
- Non fate mai colloqui difficili da soli, coinvolgete una collega. **L’intervento della pedagoga** nei colloqui (triangolazione) si giustifica quando la relazione con la famiglia è già abbastanza compromessa (ma ancora recuperabile) e **deve essere chiesta da entrambe le parti.**

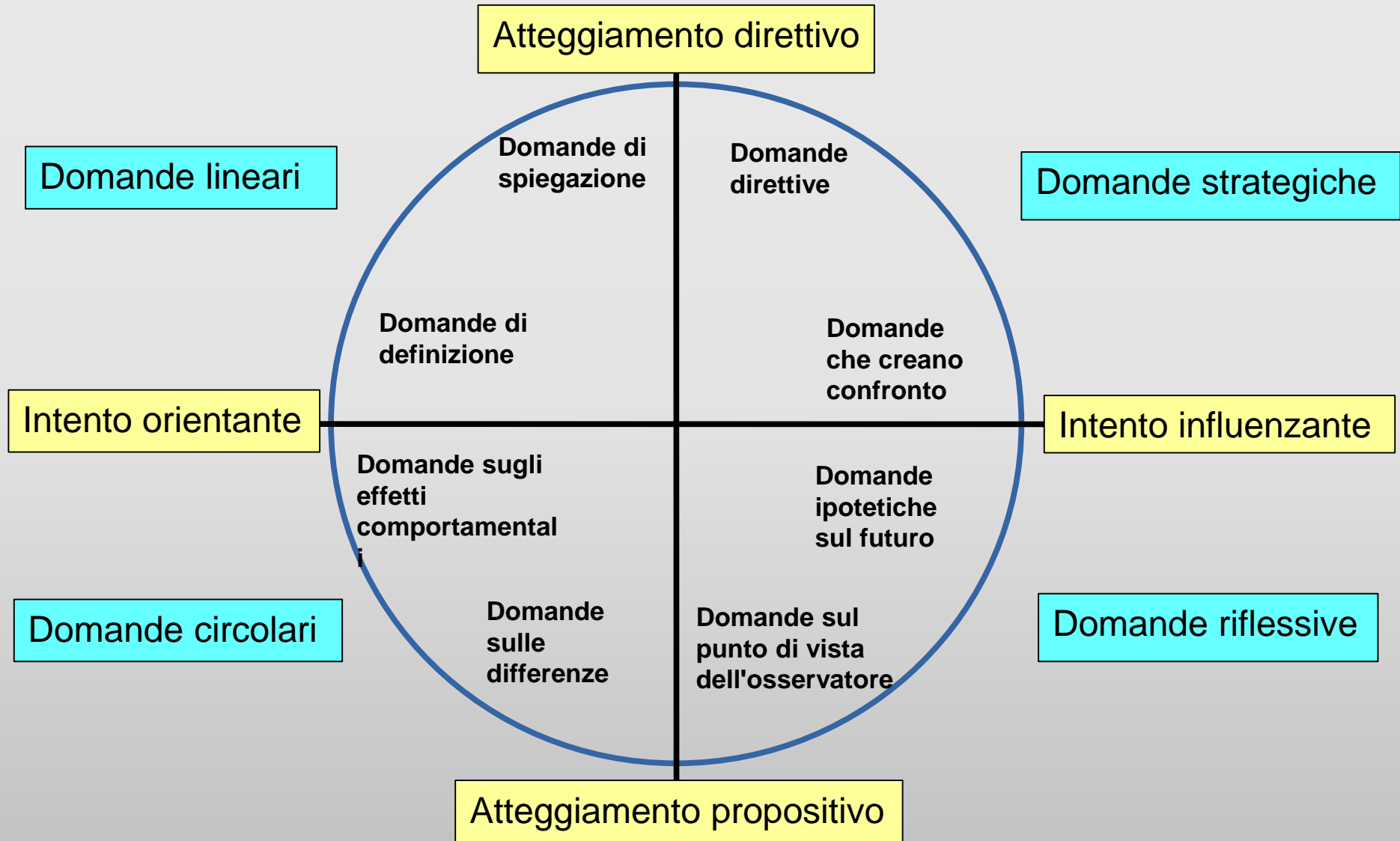
6. STRATEGIE PER LA COMUNICAZIONE EFFICACE: L'ARTE DI FARE LE DOMANDE GIUSTE

Solitamente, preferiamo fare delle affermazioni, piuttosto che delle domande: “questo bambino deve riposare di più!”, piuttosto che “è solo una possibilità, ma sei sicuro che questo bambino dorma abbastanza?”; oppure: “I bambini devono essere lasciati liberi di sperimentare!”, invece che “quando è a casa, ti racconta di più delle attività proposte dalle maestre e delle cose che fa in modo autonomo con i compagni?”. **Le affermazioni tendono a creare contrapposizioni o dipendenza** (che sono entrambe forme di escalation comunicativa).

Le domande favoriscono il cambiamento dialogico e la possibilità di acquisire nuove informazioni, nuovi punti di vista e, pertanto, nuove soluzioni e una maggiore collaborazione.

Preferiamo fare affermazioni piuttosto che domande, perché fare le domande giuste è un'arte non facile da apprendere: non tutte le domande sono utili e, soprattutto, ciò che conta non è tanto la semplice domanda, ma l'equilibrio dell'intera conversazione. Vi sono persone – poche - che sono talenti naturali nell'uso di questa abilità: tutti gli altri possono comunque aiutarsi con l'acquisizione di qualche abilità tecnica.

Un esempio di categorizzazione delle domande



Legenda:

Intento orientante: si desidera portare l'altro verso determinate conoscenze o convinzioni o punti di vista (ad esempio, convincere un genitore che il diritto all'identità di ogni bambino è inalienabile);

Intento influenzante: si desidera che l'interlocutore si confronti con altri punti di vista (opinioni, idee, spiegazioni.....) senza essere preoccupati del risultato concreto di tale confronto, purché ci sia un maggior dinamismo di pensiero (ad esempio, destrutturare le premesse o le spiegazioni troppo rigide o troppo univoche, le prese di posizione assolute);

Atteggiamento direttivo: il professionista si cala nel suo ruolo di esperto/specialista e fa pesare tale differenziale conoscitivo nei confronti del suo interlocutore, seppure in modo indiretto, perché sotto forma di domanda e non di affermazione, al fine di creare una fiducia basata sulla dipendenza; in questo caso, il professionista agisce un potere basato sui contenuti del suo sapere/esperienza;

Atteggiamento propositivo: il professionista si pone allo stesso livello dell'interlocutore, veicolando l'idea di non avere soluzioni o ricette precostituite, ma di poter dare una mano per trovarne una insieme; in questo caso il professionista agisce un potere basato sulla capacità di dirigere un processo di approfondimento/apprendimento condiviso.

Segue legenda:

Domande lineari: la domanda va direttamente ad uno scopo di cui si è consapevoli; sono domande che semplificano il reale al fine di focalizzarsi su una parte dello stesso, senza il disturbo della complessità; sono necessarie per condividere dei principi generali (o tentare di costringere gli altri a farli propri);

Domande strategiche: sono domande che hanno lo scopo di ottenere l'adozione di comportamenti o strategie d'azione alternativi, però non preordinati; sono necessarie per uscire dai circoli viziosi comportamentali, dalle problematiche croniche e dalle iper-soluzioni, da discussioni “bloccate”, ma anche da idee monolitiche (luoghi comuni) poco produttive;

Domande circolari: sono domande volte a fare emergere la pluralità dei punti di vista, al fine di tenerli presenti tutti nelle soluzioni che si propongono e nelle descrizioni comuni che vengono così prodotte; sono utili per trovare il minimo comune denominatore tra persone con pareri e atteggiamenti molto diversi, e quindi per ridurre o sospendere il conflitto;

Domande riflessive: servono per immaginare scenari alternativi o cambiamenti futuri o futuribili, senza ansie da prestazione; servono anche per creare un nesso tra il raggiungimento teorico di un obiettivo e le osservazioni che si potranno fare, in quel momento, da diversi punti di vista; permette di condividere un sistema di valutazione delle cose che si propongono.

Domande lineari

Domande di spiegazione (medio intento orientante, alte premesse direttive):

- Lo sapete cosa significa “compito evolutivo” (qualunque altro concetto specialistico)?
- Avete letto qualcosa che vi induce a pensarla in questo modo?
- Vi fidate di quello che leggete nei blog dei genitori? Non sarebbe meglio sentire il parere di persone più esperte?

Domande di definizione (alto intento orientante, medie premesse direttive):

- Siete proprio sicuri che questa vostra proposta sia utile? Non potrebbero esserci proposte più vantaggiose?
- Cosa vi fa pensare che se facessimo in questo modo le cose potrebbero migliorare?
- Quali sono le autonomie (apprendimenti, ecc...) che, secondo voi, vostro figlio dovrebbe migliorare/raggiungere quest'anno?
- Cosa vi aspettate in merito alla socializzazione (e altri aspetti della crescita) del bambino nei prossimi mesi?
- Secondo voi, qual è il contesto/situazione in cui il bambino riesce meglio?
- Avete una spiegazione del perché certe mattine non viene volentieri a scuola/nido (qualunque altro problema o peculiarità)?
- Questa cosa che voi dite accade in modo casuale o insieme ad altri fatti?

Domande strategiche

Domande direttive (medio intento influenzante, alte premesse direttive):

- Non credi che sarebbe meglio che ne parlassimo prima tra noi, senza la presenza del bambino (e tutte le consimili domande “retoriche”)?
- Hai mai provato a fare in quest'altro modo (per salutarlo, portarlo a scuola...)? Pensi che potresti riuscirci o comunque ispirarti?
- Avete provato, tra voi genitori, a condividere la stessa soluzione (c.s.)? Da quale potreste cominciare? Questa cosa la potrebbe fare il papà invece che la mamma?

Domande che creano un confronto (alto intento influenzante, medie premesse direttive):

- Con un altro bambino avente un problema simile, in accordo con i genitori abbiamo fatto così: vi sembra una buona idea?
- La pedagoga ci ha dato questo suggerimento: voi cosa ne pensate?
- Quando sarà il momento, secondo voi, di chiedere un parere specialistico (tutte domande sui limiti di un'azione o di una soluzione)?
- Anche noi con le cattedre non otteniamo niente: potremmo mettere in atto qualche alternativa con le buone, tanto per provare? Ad esempio, di queste che ne dite?
- Secondo voi, se per una settimana qualcuno lo viene a prendere dopo pranzo (qualunque altra novità nella routine), la situazione potrebbe migliorare?
- Secondo voi è possibile che venga al nido/vada via troppo presto/tardi? Come potremmo fare per accertarci che il problema non sia questo?
- Se noi adottassimo questa strategia a scuola/nido, voi cosa potreste fare a casa di complementare?

Domande circolari

Domande sulle differenze (medio intento orientante, alte premesse propositive):

- (al padre) pensi che la mamma non sia soddisfatta della frequenza scolastica di....? Che cosa vorrebbe che ci fosse di diverso? (anche speculare)
- (alla madre) Se noi applicassimo questi cambiamenti, pensi che il papà sarebbe più soddisfatto? (anche speculare)
- (al padre) Secondo te, la mamma cosa si aspetta che succeda a....., grazie alla frequenza della scuola/nido? (anche speculare)
- (alla madre) Secondo te, il papà ha capito bene a cosa serve, al vostro bambino, andare a scuola/nido per la sua crescita? (anche speculare)
- (al padre) Pensi che sia opportuno che cerchiamo di approfondire con la mamma il tema della figura di riferimento (qualunque altro metodo/intervento)?
- A vostro avviso, gli altri genitori fanno delle cose diverse dalle vostre (o hanno idee diverse, o aspettative diverse) rispetto a questo?

Domande sugli effetti comportamentali (alto intento orientante, medie premesse propositive):

- Se la scuola/nido adottasse queste decisioni (didattiche, organizzative), chi di voi sarebbe più soddisfatto?
- Se accettiamo questa vostra richiesta/proposta, potreste fare in cambio quest'altra cosa? (si applica a tutte le domande di mediazione)
- Che tempi ci diamo prima di provare un intervento alternativo?
- Per arrivare a questo risultato, che percorso progettiamo? Con quali passaggi intermedi? come la vedete? Chi dovrebbe fare cosa?

Domande riflessive

Domande ipotetiche sul futuro (alto intento influenzante, medie premesse propositive):

- Come vi immaginate vostro figlio tra sei mesi (un anno,....) rispetto a questo aspetto?
- Viste le risorse del bambino, secondo voi cosa riuscirà a fare/imparare durante questo anno?
- Viste le risorse del bambino, secondo voi che cosa gli possiamo proporre da qui in avanti che gli sia utile?
- Se il progetto avrà successo, come pensate che potrà/tenderà a modificarsi il vostro comportamento/atteggiamento/punto di vista/emozioni?

Domande sul punto di vista dell'osservatore (medio intento orientante, alte premesse propositive):

- Cosa dovrete poter vedere per sapere che il progetto ha avuto successo?
- Quali aspetti concreti potremmo cercare di osservare, nei prossimi mesi, sia a casa che a scuola/nido per vedere se il progetto ha avuto successo (o la crescita è regolare, si è regolarizzata; o va tutto bene, non ci sono ansie abbandoniche...)?
- Che ne dite se tra due mesi chiamiamo un osservatore esterno (pedagogista) e ci facciamo raccontare quello che ha visto?
- Cosa dovremmo vedere tra ... mesi per essere sicuri che abbiamo rispettato i diritti di questo bambino?
- Che ne dite se tra sei mesi ci scambiamo dei video fatti a casa e a scuola/nido e poi li commentiamo insieme?

“Non puoi parlare di ciò che non conosci. Non puoi condividere quello che non senti. Non puoi trasferire quello che non hai. E non puoi dare quello che non possiedi. Per dare e per condividere, e perché sia efficace, devi prima possederlo. La buona comunicazione comincia con una buona preparazione.”

(Jim Rohn)

Grazie ancora per l'attenzione!

Nicholas è un bambino di 17 mesi, figlio unico. Frequenta il nido da due mesi. L'inserimento è stato difficile e continua a piangere piuttosto angosciato al distacco mattutino. Dopo si calma ed è anche abbastanza attivo, ma questo non tranquillizza i genitori, quasi non ci credessero. La situazione di sostanziale - anche se implicita - sfiducia nei confronti del nido si è acuita in seguito al fatto che il bambino è stato morso, anche se piuttosto blandamente, ad un braccio da un compagno.

Nicholas è figlio di due genitori non più giovanissimi, ed è stato concepito dopo anni di tentativi infruttuosi. I genitori non sono di origine locale, sul territorio non hanno parenti. La madre, di origini piemontesi, lavora come insegnante di scuola primaria ed è piuttosto religiosa; si presenta come una persona tendenzialmente ansiosa, a volte un po' depressa. Il padre, di origini molisane, lavora come carabiniere con mansioni d'ufficio in una sede diversa dal luogo di residenza; nel tempo libero, ha l'hobby del modellismo navale; pur non condividendo la fede della moglie, si presenta come una persona «tutta d'un pezzo», tendenzialmente critico nei confronti del mondo esterno e sospettoso, per principio, della correttezza di chi lavora nei servizi pubblici o para-pubblici. La scelta del nido è stata dettata da mere necessità conciliative.

Per ora, i genitori non hanno attribuito responsabilità dirette al personale educativo, né per le difficoltà di inserimento, né per il morso. Tuttavia, la madre, in un breve colloquio avvenuto «sulla porta», ha esplicitamente affermato che capisce che le educatrici sono troppo poche, che ci sono alcuni bambini troppo vivaci i cui genitori, evidentemente, non li educano adeguatamente e, forse, il personale non ha sufficienti competenze e preparazione, come invece avrebbero le insegnanti della scuola (come lei). Afferma anche che il marito si era molto arrabbiato dopo il morso, voleva scrivere ai giornali o andare dal sindaco, ma lei era riuscito a calmarlo. Le due educatrici della sezione decidono che è meglio fare un incontro.....