

SUPSI

IMPARARE L'UNO DALL'ALTRO

La costruzione del partenariato educativo tra le famiglie e il centro
extrascolastico

Studente/essa

Kainaat Ali Sheikh

Docente:

Ombretta Zanon

Corso di laurea

Bachelor – Lavoro Sociale

Opzione

Educatore Sociale

Progetto

Lavoro di tesi



Luogo e data di consegna

Manno, 16 luglio 2021

STUDENTSUPSI

Ringraziamenti

Ringrazio i miei genitori e le mie sorelle per essere sempre stati al mio fianco, mi hanno accompagnato in questo lungo cammino scolastico, motivata e sostenuto in qualsiasi momento anche quando io stessa non ci credevo. I miei parenti per tutto il sostegno morale che mi hanno dato in questo percorso.

Il mio gruppo di amici in particolare Susanna, Seline, Jovana e Giuditta che mi hanno sempre sostenuta e supportata in questo lungo viaggio.

Tutte le persone che mi hanno sostenuto ed aiutato nei momenti di difficoltà dandomi forza e supporto morale.

Ringrazio la docente, Ombretta Zanon, per la sua disponibilità e gentilezza, è stata un punto di riferimento importante nell'accompagnarmi nella stesura del mio lavoro di tesi.

Tutte l'équipe educativa e le responsabili dei centri extrascolastici che hanno partecipato alla ricerca di tesi compilando i questionari.

I vari professionisti che ho potuto incontrare in questo viaggio che mi hanno fatto scoprire il mondo magico del lavoro sociale.

Dedico questo lavoro di tesi ai miei genitori e alle mie sorelle

Abstract

Il seguente lavoro di tesi nasce a posteriori di un'esperienza professionale svolta all'interno dei centri extrascolastici dell'Associazione Famiglie Diurne del Mendrisiotto. L'intento è quello di comprendere le modalità operative messe in atto dall'équipe educativa al fine di permettere la costruzione e il consolidamento di una relazione di fiducia con le famiglie dei bambini accolti dal servizio. Per fare ciò si è deciso di coinvolgere otto enti differenti, presenti sul territorio ticinese, che si occupano della presa a carico di bambini e che, al contempo, permettono ai loro genitori di conciliare l'attività lavorativa o di formazione con gli impegni familiari.

Nello specifico la domanda di tesi che guida questo lavoro è: *“Con quali metodi, strumenti e tempi i professionisti dei centri extrascolastici costruiscono partenariato educativo con le famiglie dei bambini e delle bambine che frequentano il servizio?”*.

Per rispondere a questo quesito è stato indispensabile descrivere il contesto del centro extrascolastico, riportando le normative di riferimento cantonali e federali e il funzionamento di questo tipo di servizio. Si è poi approfondito il concetto di partenariato, approccio importante per la pratica educativa nella collaborazione con le famiglie.

Le competenze e le esperienze dei professionisti che operano all'interno di questo servizio sono state fondamentali per rispondere al quesito di ricerca. Per dar voce ai loro vissuti si è deciso di somministrare dei questionari. L'analisi dei dati raccolti ha permesso di individuare metodi e strumenti, che, come questo scritto cerca di dimostrare, potrebbero favorire la costruzione del partenariato educativo con le famiglie.

Il seguente lavoro di tesi non ha la pretesa di rispondere in maniera esaustiva alla domanda di ricerca; tenta, invece, di diffondere delle pratiche d'intervento utili e comuni ai professionisti dei servizi extrascolastici che vogliono coltivare il partenariato.

Indice

Introduzione.....	1
1. Il centro extrascolastico come servizio educativo per bambini e famiglie	2
1.1 Che cos'è un centro extrascolastico.....	2
1.1.1 Il progetto pedagogico	3
1.1.2 La scelta del luogo, degli spazi e dei materiali.....	4
1.1.3 Le figure professionali	4
1.1.4 Le pratiche educative	4
1.2 Normativa di riferimento cantonale e federale	6
1.3 Centri extrascolastici in Ticino.....	6
2. Partenariato educativo tra famiglia e centri extrascolastici	7
2.1 Il partenariato educativo.....	7
2.2 Come si costruisce il partenariato educativo con le famiglie.....	8
2.3 Il partenariato educativo tra professionisti e famiglie all'interno del centro extrascolastico	12
3. Metodologia della ricerca	14
3.1 Domanda di ricerca.....	14
3.2 Strumenti di ricerca	14
3.2.1 Questionario.....	14
3.2.2 Formulazione delle domande	15
3.2.3 Centri extrascolastici coinvolti	15
3.2.4 Modalità e tempi di somministrazione.....	16
3.3 Fasi della ricerca.....	16
3.4 Metodo di analisi dei dati.....	17
4. Dissertazione	17
4.1 Analisi dei risultati	17

4.2 Discussione	27
4.2.1 Sintesi dei contenuti emersi.....	27
4.2.2 Informazioni raccolte e domanda di ricerca: quali risposte?.....	31
5. Limiti e punti di forza della ricerca	33
Conclusioni	34
Bibliografia.....	38
Allegati.....	41

Introduzione

Il seguente lavoro di tesi vuole andare ad indagare modalità operative educative che favoriscano la costruzione e il consolidamento di una relazione di fiducia tra i professionisti e le famiglie coinvolte nella presa a carico dei bambini da parte dei servizi extrascolastici del Canton Ticino.

Le motivazioni che hanno condotto alla scelta di questa tematica sono principalmente legate ad un interesse personale nato in seguito a un'esperienza professionale, cioè la possibilità di svolgere diverse supplenze in alcuni centri extrascolastici del territorio. L'opportunità di avvicinarsi a questa realtà ha suscitato molteplici riflessioni tra cui comprendere quanto il partenariato educativo sia importante per l'esercizio di una corretta pratica educativa. La costruzione di una relazione positiva e di fiducia con le famiglie dei bambini che frequentano i centri conferisce migliore qualità all'intervento professionale e porta benessere sia alle persone di cui ci si prende cura, ma anche a tutti gli attori coinvolti.

Da quest'osservazione nasce una curiosità: come possono i professionisti che si occupano della presa a carico dei minori agevolare l'incontro e l'accoglienza di quest'ultimi, restando fedeli ai bisogni dei singoli nuclei familiari e rispettando le peculiarità che ognuno di questi detiene? Quali potrebbero, quindi, essere gli elementi che permettono e favoriscono il consolidamento di un partenariato educativo tra questi due attori? Dopo una prima indagine e la presentazione dei concetti chiave, si proporrà una riflessione sui limiti e le risorse che questi professionisti e le famiglie possono incontrare nel loro percorso di collaborazione.

Si andranno a interpellare alcuni centri extrascolastici del territorio ticinese presentandone normative e funzionamento. L'obiettivo di questo elaborato è integrare le teorie educative, i dati raccolti nella ricerca e l'esperienza diretta dei professionisti in una riflessione professionale trasversale. L'auspicio è che sia anche un punto di partenza per ulteriori considerazioni in ambito socioeducativo, più nello specifico sull'accoglienza e sulla cura dell'incontro con l'altro.

1. Il centro extrascolastico come servizio educativo per bambini e famiglie

1.1 Che cos'è un centro extrascolastico

Il centro extrascolastico è un servizio educativo in cui i bambini della scuola dell'infanzia, delle scuole elementari e medie vengono accuditi e accompagnati nella cura quotidiana e nella crescita (Kibesuisse, 2021b).

Rappresenta uno spazio educativo all'interno del quale il personale qualificato si prende cura dei bambini. I minori hanno il diritto di essere accuditi, sostenuti nel proprio percorso personale e di crescita. Il sostegno offerto spazia dall'accompagnare e sostenere i minori nello svolgimento dei compiti o nell'apprendimento, al proporre attività ludiche che sviluppino il rapporto con l'altro oppure stimolare la creatività e spingere a fare delle nuove scoperte (Benini, 2021). Le attività proposte si fondano su alcuni criteri: età, numero di bambini iscritti, spazi a disposizione, materiale ludico e didattico utilizzabile (DSS, 2021).

L'accoglienza avviene in tutti quei momenti in cui i bambini non presenziano negli asili o nelle scuole dell'obbligo. Il centro extrascolastico è infatti una struttura complementare alle famiglie e alla scuola. Le attività extrascolastiche sono organizzate e pianificate durante tutto l'anno (Legge sul sostegno alle attività delle famiglie e di protezione dei minorenni (Legge per le famiglie), 2003). Il servizio è offerto anche durante le vacanze scolastiche e alcune strutture garantiscono i trasferimenti con la scuola (Repubblica e Cantone Ticino, 2021a).

Le fasce orarie proposte da questi servizi possono essere la pre-scuola (mattino), il doposcuola (pomeriggio) e/o durante la pausa pranzo (mezzogiorno con il pasto compreso). A seconda della disponibilità della struttura i nuclei familiari hanno la possibilità di scegliere fra uno o più moduli di frequenza nei vari giorni della settimana, in correlazione ai loro bisogni (Kibesuisse, 2021b).

“I centri che organizzano attività extrascolastiche autorizzati e riconosciuti dal Cantone offrono prestazioni regolari per più di 15 ore settimanali e per più di 220 giorni all'anno” (DSS, 2021). Lo scopo di un'offerta così vasta è di conciliare i bisogni familiari con i tempi di attività lavorativa o di formazione dei figli, garantendo contemporaneamente un progetto educativo di qualità.

Questo servizio viene offerto da comuni, enti privati e talvolta anche da scuole pubbliche. Il centro extrascolastico non è soltanto un luogo di custodia, ma rappresenta un contesto strutturato e pensato che permette di sviluppare relazioni significative e rispondere ai bisogni dei bambini e delle famiglie. Inoltre, è un luogo in cui si ha la possibilità di acquisire determinate capacità e competenze di empowerment, forme di socializzazione e di produrre scambi intergenerazionali tra adulti e minori (Dipendenze Svizzera, 2012).

Fornisce, altresì, occasioni per comunicare tra i diversi attori coinvolti nella presa a carico del minore, tra cui scuola e famiglia (CEMEA Ticino, 2017). La relazione tra educatore e docente ha come obiettivo la tutela del benessere del bambino. *“Visto il diretto, naturale e quotidiano andare e venire da scuola a extrascolastico e viceversa di molti bambini, appare evidente che la relazione tra educatore e docente debba avere carattere di ordinarietà; debba essere pianificata [...] debba implicare una profonda condivisione della responsabilità educativa”* (CEMEA Ticino, 2017, pag. 33). Sono presenti fattori che possono ostacolare o favorire tale tipo di rapporto come la vicinanza o meno dalla struttura scolastica e le differenti modalità nei

principi educativi e progettuali, comprendendo la programmazione e momenti di formazione potenzialmente condivisi (Ibidem).

Nell'interazione con i vari attori, i genitori sono da considerare i partner più importanti con i quali il centro extrascolastico si interfaccia. La loro partecipazione è essenziale, per questo motivo il concetto di collaborazione tra le famiglie e i servizi educativi si basa sulla relazione costruita sul rispetto, sull'ascolto, sull'accoglienza e sulla conoscenza di tutti i membri. È un rapporto nel quale ogni partner coinvolto può imparare dall'altro. La comunicazione tra le équipes educative ed i genitori è un processo paritetico che permette alle persone interessate di aprirsi a possibilità trasformatrice (Moss, 2014).

Un passo importante è quello di firmare un contratto con le famiglie dei bambini iscritti all'interno del centro extrascolastico definendo le regole, gli orari, i servizi scelti, i prezzi. A ciò si aggiunge anche *"[...] il patto di responsabilità educativa, in cui si chiede alle famiglie collaborazione su alcuni capisaldi relativi al comportamento, alla correttezza e più in generale alla coerenza su tutti quegli aspetti legati all'osservanza di regole di convivenza anche semplici"* (Benini, 2021). L'autrice ritiene che così facendo la struttura possa ricoprire un ruolo attivo nella crescita del bambino.

I criteri che definiscono la qualità dei centri extrascolastici possono essere suddivisi in tre settori:

1. **Qualità dell'orientamento pedagogico**, che comprende gli obiettivi educativi, approcci e valori pedagogici, mandato legato alla formazione, educazione e accoglienza;
2. **Qualità dell'offerta della struttura**, che include l'orario di apertura, il livello di formazione degli operatori;
3. **Qualità del processo educativo**, che comprende l'interazione fra il personale, i bambini e i genitori e l'organizzazione del lavoro pedagogico.

Al fine di ottenere un processo continuo di sviluppo della qualità, è particolarmente importante prestare attenzione ai seguenti aspetti:

- Formalizzare un progetto pedagogico;
- Scegliere il luogo, degli spazi e dei materiali (Kibesuisse, 2021a);
- Definire la politica del personale, le condizioni lavorative per i dipendenti della struttura, riflettere sulle relazioni che si svilupperanno all'interno del centro e sulle pratiche educative da adottare, così come anche la collaborazione che si sviluppa con i genitori e con la scuola (CEMEA Ticino, 2017).

1.1.1 Il progetto pedagogico

Il progetto pedagogico del servizio è un documento di lavoro che rappresenta l'attività educativa, in cui si riportano in modo concreto il quadro dei riferimenti teorici, le linee operative dei professionisti e le buone pratiche da cui derivano la crescita e il benessere globale dei bambini che frequentano il centro extrascolastico. Il progetto pedagogico è estremamente importante, perché *"[...] definendo i riferimenti ai principi dell'Ente e/o delle scienze dell'educazione si possono poi formulare gli obiettivi generali della struttura. Gli stessi vengono quindi riportati nel contesto quotidiano con la definizione degli obiettivi specifici e la definizione dei metodi d'intervento e i mezzi didattici"* (CEMEA Ticino, 2017, pag. 16).

Il progetto pedagogico viene condiviso con ogni persona che lavora all'interno della struttura, in modo da creare una vera e propria comunità educativa, orientata a soddisfare le esigenze

dei bambini. Oltre alla condivisione in équipe, è importante rendere noto e accessibile sia il progetto pedagogico, sia la Carta dei servizi (che deriva direttamente dal progetto educativo) ai genitori, anche attraverso la consultazione nel sito internet dell'ente o delle pubblicazioni cartacee. In questo modo si offre loro l'opportunità di decidere se le opzioni educative proposte dal centro risultano in linea con le loro esigenze. Allo stesso modo, questo documento consente ai genitori di essere maggiormente coinvolti nelle scelte dei professionisti. È fondamentale che il progetto pedagogico venga aggiornato periodicamente, grazie alle valutazioni in itinere degli obiettivi specifici, dei mezzi didattici e dei metodi d'intervento, questo processo viene fatto grazie alle varie osservazioni che si svolgono nella quotidianità lavorativa (CEMEA Ticino, 2017).

1.1.2 La scelta del luogo, degli spazi e dei materiali

Per permettere una connessione con altri servizi frequentati dai bambini, i centri extrascolastici dovrebbero essere situati prima di tutto nei pressi delle scuole. La vicinanza consente in effetti un maggiore dialogo, favorendo una continuità di azione tra i centri extrascolastici, la scuola dell'infanzia e la scuola elementare e, in parallelo, gli altri servizi presenti. Per quanto riguarda la scelta degli spazi, è importante ricordarsi che, in ogni momento della giornata e a seconda delle situazioni, il minore esplicita bisogni specifici che differiscono da bambino a bambino. Quando si pensano e si organizzano gli spazi è dunque fondamentale progettarli al meglio rispondendo il più possibile sia alle richieste dei singoli, sia a quelle del gruppo che frequenta il centro. Seguendo questi criteri sarà più semplice accogliere al meglio ogni bambino, garantendone la sicurezza e l'apprendimento attivo. La cura dell'ambiente e dei materiali, ma anche l'inserimento di regole da rispettare, aiutano infatti i bambini e gli educatori a sentirsi a proprio agio, ad agire coerentemente al contesto in cui si trovano e a rispettarlo. Qualsiasi struttura, per rispondere puntualmente ai bisogni dei minori, dovrebbe inoltre essere sempre pronta a modificarsi ed evolvere in relazione ai cambiamenti delle esigenze della sua utenza (CEMEA Ticino, 2017).

1.1.3 Le figure professionali

All'interno di un centro extrascolastico operano diverse figure professionali educative, ausiliarie e altri collaboratori come: direttore, responsabile di struttura, operatori socio-assistenziali con indirizzo infanzia (OSA), personale con formazione educativa dell'ambito, ma anche non specifica nel settore, stagisti di ogni ordine scolastico inerente, personale amministrativo, contabile, personale di cucina, personale di pulizia, autisti e volontari.

È importante che la direzione dell'ente definisca il mansionario di ogni figura professionale che opera all'interno della struttura, al fine di garantire un ambiente di lavoro sereno e in cui tutti i dipendenti siano consapevoli di quello che sono chiamati a fare, compresi limiti e potenzialità del proprio ruolo (CEMEA Ticino, 2017).

1.1.4 Le pratiche educative

Nel progetto pedagogico si definiscono le pratiche educative che ogni figura professionale ha il compito e la responsabilità di realizzare. Le pratiche educative sono le risposte concrete ai bisogni di ogni bambino. In esse si trovano regole, conoscenza reciproca e ritualità.

Fissare le regole che bambini e personale educativo devono rispettare rende l'istituzione formale; ma è importante aprire spazi di discussione su tali norme, nei quali anche i bambini possono esprimere la loro opinione, seppur in maniera semplice.

La conoscenza tra i bambini che frequentano il centro e il personale educativo può avvenire attraverso attività e tempi dedicati, in cui ogni bambino racconta i suoi hobby, interessi personali, passioni, la propria storia. Questo favorisce l'integrazione delle singolarità individuali in un gruppo. Conoscere come ogni bambino organizza la sua quotidianità anche al di fuori del centro (orari di lavoro dei genitori, attività sportive, hobby...), permette di creare un'offerta mirata e diversa da quanto già sperimentato nei contesti scolastici o familiari.

Le ritualità dei diversi momenti della giornata all'interno del centro come il saluto, lavarsi le mani prima dei pasti, la narrazione di un racconto o cantare le canzoni creano una quotidianità strutturata.

Alla base della pratica educativa c'è la partecipazione, ovvero l'inclusione dei singoli attori nel processo decisionale. Un altro aspetto da considerare è la differenziazione, ossia diversificare le attività, i materiali e gli obiettivi a seconda dell'età e degli interessi dei bambini. Proporre attività che li coinvolgano attivamente rende più interessante e stimolante la frequentazione del centro. Al fine di rispondere adeguatamente ai loro bisogni sono necessari l'osservazione e l'ascolto attivo. Successivamente la discussione in équipe consente di ricercare strategie meglio rispondenti alle loro esigenze che possono mutare velocemente.

Delle pratiche educative fa parte anche l'organizzazione dei vari momenti della giornata al centro extrascolastico. Il momento del mattino può essere diviso in tre momenti: l'accoglienza, ovvero quando il bambino accompagnato dal suo *caregiver* raggiunge il centro e viene ricevuto dall'educatore; la permanenza, dove il bambino fa colazione ed ha un momento di gioco libero negli spazi preposti dove può organizzarsi autonomamente; il distacco, ossia il momento in cui i bambini si congedano dal centro per raggiungere la scuola. Sul mezzogiorno si ripetono questi tre momenti quando i bambini ritornano al centro per il momento del pranzo e poi vengono riaccompagnati a scuola dal professionista per seguire le lezioni pomeridiane. Al termine delle lezioni, chi frequenta il centro al pomeriggio si reca di nuovo in struttura. In questa fase l'educatore si confronta con docenti e bambini chiedendo come hanno trascorso la giornata, per poi riferirlo ai genitori. A questo punto viene preparata la merenda e poi proposte attività da parte dell'équipe. I bambini durante il pomeriggio hanno anche la possibilità di svolgere i compiti in uno spazio dedicato. In accordo con famiglia e scuola questo aspetto può essere facilitato grazie all'utilizzo di un quaderno che può fungere come strumento di comunicazione tra i docenti delle scuole elementari e il centro extrascolastico. In seguito, avviene l'ultimo ricongiungimento del pomeriggio dove un membro dell'équipe saluta con calma ogni bambino e si confronta e racconta come è andata la giornata ai genitori e/o a chi viene a prenderlo. Non esiste un unico manuale di azioni educative, ma sono presenti varie linee d'azioni complementari tra loro (CEMEA Ticino, 2017).

La presa a carico durante la mattinata, la pausa pranzo e il doposcuola corrispondono ai momenti chiave della giornata; è quindi fondamentale rivolgersi agli interlocutori con calma e convivialità. *“Le pratiche educative sono influenzate continuamente dall'ambiente sociale e i molteplici stimoli determinano la rapida evoluzione delle competenze e degli interessi del bambino”* (CEMEA Ticino, 2017, pag. 40). Per favorire il benessere del bambino, il ruolo del professionista non è statico, ma è in continuo adattamento e scandito quotidianamente da tre fasi:

- **Prima**, in cui avviene l'organizzazione degli spazi, la pianificazione degli interventi e delle modalità operative;

- **Durante**, grazie allo strumento dell'osservazione e del continuo ascolto attivo individualizzato;
- **Dopo**, con una riflessione sulle pratiche educative realizzate (CEMEA Ticino, 2017).

1.2 Normativa di riferimento cantonale e federale

Il carattere delle attività proposte, la conciliazione tra lavoro e famiglia per i genitori e l'affidamento del minore sono i tre fattori principali che definiscono i centri che organizzano attività extrascolastiche (CEMEA Ticino, 2017).

I genitori, al fine di conciliare lavoro/formazione e famiglia, affidano il proprio bambino a terzi. Per questo sono previste dalla normativa federale e cantonale vigente attività di sostegno che sono regolamentate dall'*Ordinanza sull'accoglimento di minori a scopo di affiliazione* (OAMin), la base giuridica svizzera. L'articolo 1 prevede che: "*l'accoglimento di minori fuori della casa dei genitori abbisogna di un'autorizzazione ai sensi della presente ordinanza e soggiace a vigilanza*"¹. Oltre ciò, a livello federale, è presente la *Legge federale sulla promozione delle attività extrascolastiche di fanciulli e giovani*², la quale ha come scopo la promozione di attività extrascolastiche a favore del benessere psicofisico dei giovani; più nello specifico mira ad aiutare i ragazzi a diventare responsabili sia a livello personale che sociale ed inoltre promuove l'integrazione dei fanciulli a livello sociale, politico e culturale (Legge federale sulla promozione delle attività extrascolastiche di fanciulli e giovani (LPAG), 2011).

A livello ticinese, nel 2003, è stata emanata la *Legge sul sostegno alle attività delle famiglie e di protezione dei minorenni* (legge per le famiglie), che ha lo scopo di favorire l'autonomia e la responsabilità delle famiglie, promuovendo prestazioni che sostengano le funzioni genitoriali, in modo da sviluppare il benessere di tutti. Inoltre, questo riferimento legislativo fondamentale stabilisce che vengano coordinate le risorse disponibili sul territorio.

Nel *Regolamento della Legge per le famiglie*, l'articolo 40 sancisce "*l'obbligo di autorizzazione gli enti che organizzano attività extrascolastiche con un'apertura regolare di almeno 15 ore settimanali per almeno 220 giorni nell'arco di un anno*" (CAN - Raccolta delle leggi del Cantone Ticino, 2005).

I centri extrascolastici, secondo la Legge per le famiglie (LFam), si distinguono da altri servizi per i seguenti aspetti: durata dell'apertura annuale e periodi di apertura diurni.

Dalle basi legali presentate in precedenza si può notare che lo Stato non vuole sostituirsi alle famiglie e alle loro scelte, ma si assume la responsabilità di favorire una politica per tutte le famiglie, garantendo in primis la protezione dell'infanzia (CEMEA Ticino, 2017).

1.3 Centri extrascolastici in Ticino

Il Dipartimento della Sanità e della Socialità (DSS) è un settore dello Stato ticinese che svolge una funzione fondamentale nell'offrire prestazioni di base ai cittadini e nella redistribuzione delle risorse finanziarie tramite "*il coordinamento e il sussidiamento di enti e*

¹ Ordinanza sull'accoglimento di minori a scopo di affiliazione (Ordinanza sull'affiliazione, OAMin) è stata decretata dal Consiglio Federale Svizzero il 19 ottobre 1977 https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/1977/1931_1931_1931/it

² Legge federale sulla promozione delle attività extrascolastiche di fanciulli e giovani (Legge sulla promozione delle attività giovanili extrascolastiche, LPAG) ed è stata decretata dall'Assemblea Federale della Confederazione Svizzera il 30 settembre 2011 <https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2012/698/it>

attività a scopo sociale e sanitario assicura ai cittadini servizi e cure di qualità; attraverso il sostegno e la consulenza diretta a persone o famiglie garantisce loro aiuto e integrazione sociale” (Repubblica e Cantone Ticino, 2021b). Sotto la Divisione dell’Azione Sociale e delle Famiglie, l’Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani (UFaG) coordina, vigila e sostiene le attività sussidiate nell’ambito delle politiche per famiglie, giovani e minorenni, della promozione e della partecipazione della gioventù e delle colonie di vacanza. Si occupa, inoltre, della conciliabilità tra lavoro-famiglia, offrendo servizi come nidi dell’infanzia, associazioni famiglie diurne e centri extrascolastici (Repubblica e Cantone Ticino, 2021c).

A seguito dei vari mutamenti nei rapporti familiari e con l’aumento dell’occupazione femminile nel mercato del lavoro, sono aumentate anche le esigenze da parte dei genitori di trovare un luogo di custodia per i propri figli durante le ore libere dalla scuola e questo bisogno è attualmente in continua crescita. Sul territorio ticinese, a partire in particolare dal 2000, sono nate diverse attività di accoglienza complementari alla scuola e alla famiglia, tra le quali i centri extrascolastici, la cui finalità è quella di sostenere i genitori in modo che questi possano conciliare attività lavorativa o di formazione con gli impegni familiari.

Il Cantone e la Confederazione, grazie alla riforma fiscale e sociale, sostengono la nascita e lo sviluppo di tali strutture, tramite il finanziamento di fondi, sussidi federali e programmi di incentivazione (Lepori-Leoni et al., 2018). Nel 2018, in Ticino si registrava la presenza di 27 centri extrascolastici riconosciuti e autorizzati, nei quali venivano offerti 939 posti, mentre nel 2020 sono stati registrati 30 centri extrascolastici con 1012 posti autorizzati.³

2. Partenariato educativo tra famiglia e centri extrascolastici

2.1 Il partenariato educativo

“Il partenariato è stato definito come una condivisione di informazioni e saperi, compiti e responsabilità in vista della realizzazione di uno scopo comune” (Milani, 2012, pag. 29). Lo scopo è quello di instaurare una relazione di fiducia e incrementare le potenzialità e le capacità degli adulti coinvolti, così che possano rispondere ai bisogni dei bambini e aumentare il loro benessere (Milani, 2012).

È un incontro dialogico tra professionisti nell’ambito dell’infanzia e familiari presenti sul territorio e nella comunità. Esso permette di attivare e valorizzare le risorse di ciascun membro coinvolto e favorisce le condizioni per agire e decidere insieme. La partecipazione non esiste a priori, ma si costruisce gradualmente e collettivamente mettendo sotto forma di dialogo le osservazioni e gli interrogativi riguardanti modalità, forme e modi di apprendimento dei bambini. Si delineano proposte comuni per i fanciulli all’interno dei servizi, ma anche nei vari luoghi di crescita e apprendimento. In questa alleanza ognuno ha la possibilità di esprimere sé stesso, il proprio punto di vista, le proprie domande e può interessarsi all’altro favorendo l’incontro, la conoscenza reciproca e approfondire nuovi concetti. Facendo così si costruisce un progetto partecipato che è processuale e che consente ai genitori, ma anche agli altri attori, di sentirsi protagonisti nei percorsi di progettazione. Non si tratta di un aspetto nel quale gli educatori si sostituiscono alle figure genitoriali in quanto “più esperti”; il loro ruolo è invece quello di stare accanto a genitori altrettanto esperti, aiutandoli, sostenendoli, co-costruendo le basi per una relazione di fiducia e positiva. Non si tratta di un intervento

³ Vedi allegato 1: Elenco dei centri extrascolastici autorizzati nel Canton Ticino

Imparare l’uno dall’altro_Kainaat Ali Sheikh

sulle famiglie, né per le famiglie. Significa invece lavorare con le famiglie (Guerra & Luciano, 2014b).

La relazione tra famiglie e servizi deve essere “Up-Up”: servizi e famiglie hanno ruoli, saperi e competenze paritari, complementari e interdipendenti. I genitori vengono considerati competenti siccome sono maggiori esperti del proprio figlio e principali titolari del suo progetto di vita. La famiglia può imparare dal sapere tecnico dei professionisti e i servizi possono apprendere dal sapere esperienziale dei genitori (Gordon, 1999).

Il concetto di alleanza e collaborazione tra famiglie e servizi educativi è fondato su un certo tipo di relazione. Essa deve fondarsi sul rispetto reciproco, sull’ascolto attivo, sull’accoglienza delle aspettative e sulla conoscenza dei vari membri. È un rapporto nel quale si ha la possibilità di imparare l’uno dall’altro unendo significati e conoscenze anche differenti tra di loro. Si manifesta attraverso la voglia di sperimentare e testare nuovi metodi di lavoro (Moss, 2014).

La relazione con le famiglie non dovrebbe arrivare da una richiesta di collaborazione, ma da una proposta di partecipazione nella costruzione di un percorso da condividere in cui si cerca di comprendere quali possano essere le risorse e le disponibilità reciproche da mettere in gioco in determinate situazioni. È importante parlare di partecipazione anziché di coinvolgimento delle famiglie, in quanto pone l’accento sulla condivisione della responsabilità nello sviluppo e nell’educazione del bambino, da parte di genitori, educatori e altri attori della comunità. La responsabilità reciproca costituisce la comunità educativa (Guerra & Luciano, 2013).

È apprezzabile che i genitori e i professionisti si fidino l’uno dell’altro, che condividano le loro opinioni e prendano decisioni collettivamente condivise rispetto all’educazione dei bambini. Questo avviene quando vi è comprensione reciproca, rispetto dei comportamenti e degli atteggiamenti e conoscenza delle varie figure coinvolte nel processo. È tramite la comprensione che nasce la collaborazione tra educatori e genitori (Zaninelli, 2019).

L’impegno educativo ha un senso politico ed etico, ovvero “*pensa e progetta l’educazione e la crescita dei bambini come qualcosa che riguarda gli educatori insieme ai loro adulti familiari, in uno stare accanto che diviene fare insieme, ognuno dal proprio punto di vista e all’interno del proprio ruolo, ma impegnati in una prospettiva comunitaria*” (Guerra & Luciano, 2013, pag. 36).

2.2 Come si costruisce il partenariato educativo con le famiglie

L’équipe educativa si impegna a creare con i bambini e con le famiglie relazioni significative. Per svolgere un buon lavoro è importante che l’équipe educativa costruisca una buona relazione con le famiglie e questo inizia grazie alla conoscenza delle peculiarità di ogni realtà familiare. Solo così è possibile costruire una base di fiducia al fine di facilitare il benessere, il dialogo e affrontare problemi cercando delle strategie risolutive che rassicurino i genitori nelle loro paure (Guerra & Luciano, 2013).

Quando i genitori accompagnano i loro figli o vanno a riprenderli può diventare un momento in cui si crea la collaborazione. Sono dei frangenti informali che permettono di rafforzare la fiducia tra operatori e genitori, favoriscono lo scambio di informazioni e permettono di approfondire e comprendere quali siano le aspettative reciproche.

Le relazioni instaurate possono consolidarsi anche attraverso organizzazioni di serate con i genitori e incontri informativi, feste con i bambini e i genitori, promuovendo un approccio di

partenariato educativo, ovvero riflettere insieme su come favorire la responsabilità comune dello sviluppo dei bambini (Dipendenze Svizzera, 2012).

La relazione di partenariato educativo si costruisce attraverso:

- L'adozione di atteggiamenti e tecniche come la fiducia nelle risorse, capacità, competenze, ascolto e conoscenza dei vari punti di vista;
- Attenzione al linguaggio, utilizzo di una comunicazione chiara e trasparente;
- Utilizzo di metodi e strumenti per la co-analisi e la co-decisionalità;
- Azioni per l'accompagnamento e il sostegno al funzionamento familiare e genitoriale (Zanon, 2019).

Per costruire solide relazioni è importante una buona comunicazione tra servizi educativi e famiglie, perché è attraverso la comunicazione e il dialogo che passano concetti come la reciprocità, la corresponsabilità e la complementarità. È fondamentale che gli educatori e le educatrici svolgano anche la funzione di facilitatori della comunicazione. Essi dispongono di tutte quelle competenze utili per lavorare insieme alle famiglie e facilitare la comunicazione. Facendo emergere le capacità di ambedue le parti è possibile sviluppare una comunicazione funzionale fondata su reciproca fiducia (Lopez & Altamura, 2020). All'interno della comunicazione è importante che l'operatore sappia servirsi dell'ascolto attivo, perché “[...] è ascoltando l'altro si impara a parlare con lui [...] il comunicare richiede un atteggiamento di apertura e di scoperta, di accoglienza, accettazione, disponibilità all'ascolto del racconto dell'altro, e mira a promuovere, dunque, una relazione affettiva forte, sincera, basata sulla fiducia e sul reciproco riconoscimento” (Lopez & Altamura, 2020, pag. 403).

L'operatore deve impiegare una comunicazione professionale, efficace e chiara, anche nelle comunicazioni più frequenti, ad esempio per il racconto della giornata vissuta dal bambino ai suoi genitori. In queste narrazioni è importante partire sottolineando gli aspetti positivi e, solo in seguito, esporre con delicatezza le eventuali difficoltà incontrate dal bambino, così da capire insieme alla coppia genitoriale le possibili cause e individuare insieme le strategie da adottare. I metodi pensati in concertazione garantiscono una linea educativa comune sia all'interno dell'ambiente familiare che nel centro. Questo può essere facilitato grazie all'utilizzo del tempo condizionale, ovvero quello dell'ipotesi, ad esempio “*mi sembra che abbia difficoltà nelle attività di gruppo, a seguire le regole. Secondo voi quale potrebbe essere la causa?*”. “*Si entra così in quell'ottica della riflessione in cui la conoscenza del bambino diventa più completa e armoniosa grazie alle diverse angolazioni in cui è visto e vissuto*” (Cappellini, 2010).

Per far sentire i genitori più compresi e meno giudicati ed eliminare le barriere comunicative, si può dialogare con loro esprimendo il proprio stato d'animo in modo autentico e trasparente, grazie all'utilizzo dei *messaggi-io*. Questa tecnica comunicativa favorisce l'ascolto reciproco e la possibilità di costituire un fronte comune per lavorare insieme nella costruzione dell'intervento educativo. Gordon Thomas, psicologo clinico americano, utilizzò tale tecnica comunicativa la prima volta nell'ambito della formazione dei genitori. Egli individuò quattro step rilevanti per l'elaborazione dei *messaggi-io*: descrizione del proprio stato d'animo (*io mi sento...*); esposizione del comportamento dell'altro che può generare malessere o conseguenze spiacevoli (*quando tu...*); spiegazione di una motivazione allo stato d'animo che si sta vivendo (*perché...*); richiesta di quello che si vorrebbe ricevere al posto di quel comportamento (*io vorrei...*) (Lopez & Altamura, 2020).

I *messaggi-io* consentono inoltre di incrementare la partecipazione dei genitori alla quotidianità e alla progettualità del servizio, promuovendo la corresponsabilità educativa che è un confronto di aspettative e di responsabilità, mediato da una negoziazione continua e

durevole, permettendo l'emergere di pensieri, dubbi e bisogni. I servizi educativi e le famiglie devono essere in sinergia, percorrere un percorso condiviso che abbia punti di riferimento importanti, come i valori dell'accoglienza, della condivisione, della fiducia e della cura. *“I genitori divengono dei partner attivi di processi educativi condivisi, giungendo a formulare obiettivi concordati e negoziati, esito di un supporto reciproco e di una complementarità nell'esercizio dei ruoli educativi”* (Lopez & Altamura, 2020, pag. 410).

Una buona gestione del dialogo permette di prevenire le incomprensioni ed è importante tenere il canale della comunicazione sempre aperto e averne cura, organizzando anche riunioni con le famiglie in modo da favorire lo scambio di idee, dubbi o incertezze. Stabilire dei momenti di ricevimento individuali con i genitori per poter parlare con loro è fondamentale. Questo consente di evitare di sottrarre gli operatori alle attività, che verrebbero interrotte, e garantisce un momento di ascolto durante il quale viene dedicata la massima attenzione alle narrazioni introdotte dalle figure genitoriali ed educative. Questi colloqui consentono di analizzare i bisogni dei genitori e del bambino e permettono all'operatore di verificare se il servizio può rispondere in modo idoneo e adeguato a tali richieste o se occorre orientare le persone verso altri servizi (Benini, 2021).

Una strategia che favorisce la costruzione di un dialogo e la partecipazione attiva e collaborativa delle famiglie è l'utilizzo del linguaggio S.M.A.R.T.:

- **Semplice:** comprensibile e chiaro per tutti gli attori coinvolti;
- **Misurabile:** descrittivo, trasformato in risultati concreti, espliciti e circoscritti;
- **Accattivante:** utilizzo delle parole che riguardano la quotidianità e che evita i tecnicismi;
- **Realistico:** che propone mete sostenibili, individuate in base ad un'approfondita e globale analisi/osservazione della situazione del bambino nei suoi ambienti di vita;
- **Temporalizzato:** che immagina tempi precisi per la realizzazione dell'intervento e verifica dei risultati e la riprogettazione (Serbati & Milani, 2013).

Il partenariato educativo può essere costruito anche grazie agli strumenti per la partecipazione diretta delle famiglie ai percorsi di accompagnamento e sostegno, che hanno funzione di facilitatori della relazione tra la famiglia e i servizi. Essi agevolano anche i rapporti tra gli stessi membri del nucleo familiare e mediano la narrazione da parte della famiglia su: propria situazione, capacità, competenze, bisogni, desideri, e risorse. Uno di questi strumenti può essere il Kit *“Sostenere la Genitorialità”* che ha come obiettivo quello di dare voce ai genitori semplificando la comunicazione, offrendo loro l'occasione di poter condividere il proprio punto di vista sul loro modo di essere genitori e sulla relazione instaurata con i loro figli e la rete sociale che gli sta attorno. Oltre a ciò, permette di valorizzare i comportamenti educativi positivi dei genitori. Tale kit è costituito da immagini, liste di esempi, una griglia di domande e una griglia di risposte ⁴ (Dubeau et al., 2013).

Altri mezzi possono essere i libri e i racconti, così come anche la tecnica del *photovoice*, in cui si chiede ai genitori di portare una foto del proprio figlio che gli trasmette un'emozione da condividere con i professionisti e gli altri genitori. Questa tecnica permette di promuovere il dialogo e la conoscenza dei punti di forza e dei limiti personali, attraverso il racconto della propria realtà quotidiana utilizzando la fotografia. La narrazione permette di rinforzare la percezione positiva di persone e gruppi sociali in tre direzioni: nasce un effetto di *eterostima*, ovvero la sensazione di sentirsi ascoltati dall'altro, al quale il proprio racconto interessa

⁴ Vedi allegato 3: Kit *“Sostenere la Genitorialità”*

Imparare l'uno dall'altro_Kainaat Ali Sheikh

attivamente; vi è inoltre un effetto di *autostima*, ossia l'esperienza che permette al protagonista di valorizzarsi attraverso il racconto della propria storia di vita, rivalutando positivamente le proprie caratteristiche; infine si ha l'effetto di *esostima*, favorito dall'incontro tra il narratore e le storie precedentemente raccontate. Grazie alla tecnica del *photovoice* si ha la possibilità di esprimersi raccontando. L'utilizzo della macchina fotografica o la raccolta delle immagini rendono l'esperienza coinvolgente e stimolante (Ripamonti, 2018).

È importante trovare delle strategie che permettano di far dialogare tra loro i vari attori nei contesti di crescita del bambino, perché la relazione è un bisogno che accomuna bambini e adulti, genitori ed educatori, servizi e famiglie. Le strategie comunicative costituiscono uno strumento fondamentale nella gestione di un processo complesso come la comunicazione. Infatti, non sempre è possibile accogliere alcune domande o richieste espresse dai genitori, in quanto richiedono risposte che esulano dal ruolo e dalle competenze degli educatori e/o del centro. L'aspetto positivo di queste domande, nonostante non possano trovare risposta in questo contesto, è che dimostrano quanta fiducia i genitori ripongano negli operatori. Infatti, *“Se ciò accade, tuttavia, è anche perché le famiglie riconoscono ormai i servizi per l'infanzia come luoghi autenticamente educativi, individuandoli come significativi punti di riferimento nel loro impegno di crescita ed educazione dei bambini”* (Guerra & Luciano, 2013, pag. 33). Nella partecipazione tra professionisti e famiglie è importante che ci siano ruoli e confini definiti, in questo caso specifico dal servizio. Questi limiti aiutano sia i genitori, sia i professionisti nell'assunzione di responsabilità durante l'atto educativo.

“La natura della partecipazione [...] per sconfinare e contaminarsi positivamente, costruire dialoghi e progetti fattibili [...] costruire una geografia di rapporti che permetta di abitare tutto il territorio e quindi di trovare le vie per co-educare i bambini assumendo ognuno la propria parte, in una forte prospettiva di responsabilità condivisa in cui ognuno sa dove è il confine e chi fa cosa, quando e perché all'interno del progetto educativo” di ogni bambino (Zaninelli, 2017, pag. 189). Con la definizione dei ruoli ogni membro conquisterà progressivamente gli strumenti per comprendere qual è il posto per abitarlo con consapevolezza e saggezza (Milani, 2012).

La costruzione di pratiche e strumenti che favoriscono la partecipazione dei genitori permette, inoltre, di sviluppare l'empowerment di tutti i soggetti coinvolti, *“che riconosce la «capacità degli individui di definire i termini della loro vita, della loro identità e dei loro progetti» ed è costituita da «pratiche mirate a rinforzare il potere dell'agire delle persone, dei gruppi e delle famiglie»* (Milani, 2018, pag. 130).

Il partenariato educativo si può costruire anche grazie alle azioni che favoriscono l'accompagnamento e il sostegno del funzionamento familiare e della genitorialità. Ci sono due tipologie di azioni: il *family support* e il *parenting support*. Il primo *“è un insieme di interventi (o di servizi) orientati al miglioramento del funzionamento familiare e al sostegno della cura e dell'educazione dei bambini e di altre attività familiari in un sistema supportivo di relazioni e risorse (sia formali che informali)”* (Milani, 2018, pagg. 117–118).

Il *family support* si realizza in due modalità: la prima riguarda l'erogazione di servizi nell'area sociale e di salute fisica e psicologica e la seconda riguarda i trasferimenti monetari alle famiglie. Il *parenting support* è un insieme di interventi o servizi orientati ad ampliare le risorse dei genitori nella cura dei figli, comprese le informazioni, le conoscenze, le abilità e il supporto sociale (Milani, 2018).

Gli interventi di accompagnamento e sostegno alle famiglie si differenziano in sportelli, servizi di informazione e consulenza, servizi educativi per la prima infanzia, scuole, centri extrascolastici, occasioni di confronto su tematiche educative tra famigliari e genitori in

gruppo, forme di solidarietà familiare, incontri a casa tra professionisti e famiglie (visite ostetriche, educatori domiciliari, home visiting), accoglienza extrafamiliare temporanea dei figli (affidamento familiare, foyer) (Banfi et al., 2020).

È sempre più importante formare i professionisti in modo che riescano ad articolare gli interventi educativi, evitando di incastrarsi in giudizi di valore rispetto all'operato dei genitori dei bambini che accolgono all'interno del centro. L'accoglienza delle figure parentali è estremamente importante e deve poter avvenire sia a livello spaziale, predisponendo luoghi adeguati, sia a livello relazionale, sospendendo il giudizio, utilizzando terminologie corrette, un linguaggio accessibile e praticando l'ascolto attivo (Lopez & Altamura, 2020).

2.3 Il partenariato educativo tra professionisti e famiglie all'interno del centro extrascolastico

L'entrata in un servizio educativo è un avvenimento delicato che si svolge in un contesto extra familiare, in quanto costituisce una transizione importante sia per il bambino che per i genitori. Il processo di incontro tra bambini e adulti richiede impegno nel programmare un distacco graduale dalle figure di riferimento che non generi ansie e timori, soprattutto nel bambino. La scelta educativa di affidare il proprio figlio a un centro extrascolastico richiede la condivisione delle responsabilità e la creazione di un intreccio tra contesti e adulti di riferimento (Bove, 2012).

Secondo il modello di Bronfenbrenner (1979), che elabora uno schema di analisi dello sviluppo del bambino dove l'osservazione e l'analisi avvengono nei vari contesti di vita, entrano in relazione reciproca ambienti e persone che possiedono ruoli e significati diversi. Il modello è composto da 4 livelli: il primo livello corrisponde il *microsistema* che è il contesto in cui il bambino è un partecipante diretto nel suo ambiente, come la famiglia; il secondo livello corrisponde all'interazione tra due o più microsistemi, vale a dire il *mesosistema*; il terzo livello corrisponde all'*esosistema*, in cui si considerano le condizioni di vita, di lavoro, della famiglia, della scuola, dei compagni di classe e si dimostra che lo sviluppo del bambino è influenzato da eventi che avvengono in contesti dove lui non partecipa direttamente; l'ultimo livello corrisponde al *macrosistema*, il quale prende in considerazione le politiche generali. Si evince quindi che famiglie e centri extrascolastici sono i microsistemi dei bambini e la loro relazione tra questi due contesti va a formare il *mesosistema* (Parente, 2014).

La costruzione del partenariato educativo nei centri extrascolastici non avviene come nelle scuole. All'interno di queste ultime, solitamente vengono organizzati dei momenti dedicati appositamente agli incontri con le famiglie come: i colloqui nei quali si discute riguardo sulle valutazioni e sull'andamento scolastico e le riunioni collettive insieme ad altri genitori. Mentre nei centri extrascolastici il partenariato educativo va costruito soprattutto nei momenti della quotidianità come: l'accoglienza e il ricongiungimento oppure organizzando dei momenti specifici (feste, porte aperte, incontri collettivi, ecc.). Questo aspetto verrà approfondito nel capitolo dedicato all'analisi dei dati e nelle proposte conclusive del lavoro.

L'accoglienza dei bambini e delle famiglie all'interno del centro extrascolastico avviene ancora prima che inizi la fase dell'ambientamento. Una delle modalità con cui i genitori possono incontrare un servizio avviene tramite il materiale di presentazione, ad esempio volantini o depliant, in modo da avere le informazioni generali e i primi contatti. Un'altra possibilità sono le giornate di porte aperte che permettono alle famiglie di visitare la struttura, gli spazi, il materiale, così come anche conoscere l'équipe educativa. È importante che i vari professionisti prestino attenzione alle informazioni che vengono fornite e che i collaboratori si

rendano disponibili ad accogliere le numerose domande dei genitori. Questi primi contatti sono essenziali in quanto consentono la scelta del servizio in sicurezza e serenità. In seguito, avviene il primo colloquio tra la famiglia e il centro extrascolastico, che può essere un'altra strategia per avvicinare le famiglie alla realtà educativa, consentendo di attivare uno scambio di informazioni e avviare così il percorso di costruzione della relazione tra il servizio e la famiglia (Guerra & Luciano, 2014a).

Il colloquio permette all'équipe educativa di conoscere la realtà familiare, i genitori e i loro figli, mentre la famiglia ha la possibilità di comprendere le peculiarità del servizio. Si tratta di costruire un dialogo con i genitori raccogliendo informazioni sul bambino, sulle sue caratteristiche, sulle sue abitudini e le sue relazioni. È importante organizzare il colloquio definendo gli obiettivi che si vogliono raggiungere, le tematiche e i contenuti che si vogliono affrontare e le informazioni da raccogliere. È uno strumento attraverso il quale si ha la possibilità di discutere di aspettative, dubbi, timori, aspetti educativi legati alla fase dell'ambientamento, così come anche relativi alla relazione tra la scuola e il centro extrascolastico. Inoltre, permette di concordare i primi obiettivi del progetto di co-educazione (Milani et al., 2010).

L'alleanza educativa è composta da due fattori: il sistema di comunicazione (la frequenza dei contatti scuola – famiglia) e la qualità della relazione (tra l'équipe educativa – genitori). Il sistema di comunicazione è favorito quando il centro crea delle opportunità di interazione tra professionisti e genitori, attraverso la partecipazione delle famiglie agli incontri, alle attività laboratoriali ed ai momenti di formazione con esperti. La qualità della relazione che connette professionisti e genitori deve essere negoziata, così da governare “[...] *aspetti quali il tono emotivo, la soddisfazione, la comunicazione, il grado di accordo, l'apprezzamento/rispetto, la fiducia, il sostegno [...] la cooperazione*” (Capperucci et al., 2018, pag. 234).

Questo spazio può essere offerto durante i momenti dell'accoglienza e del ricongiungimento che avvengono nel servizio. L'accoglienza, in cui il membro dell'équipe accoglie il bambino e chi lo accompagna, interessandosi ai suoi bisogni; il ricongiungimento, in cui l'educatore, se ne ha la possibilità, si stacca dal gruppo e racconta come il bambino ha trascorso la giornata (CEMEA Ticino, 2017).

Sono fasi molto delicate ed è importante prendersi il giusto tempo in quanto si tratta di una transizione dall'ambiente familiare all'ambiente comunitario della struttura, in cui si incontrano altri bambini, altre figure adulte e viceversa. L'educatore dovrebbe avere un ruolo di mediatore in queste fasi di transizione, sostenendo il genitore nell'accompagnare con serenità il proprio figlio nel distacco durante l'accoglienza e nel ricongiungimento (Guerra & Luciano, 2014a).

Tali servizi raffigurano il primo contesto educativo extra-famigliare nel quale la coppia genitoriale, assieme ai propri bambini, ha la possibilità di dialogare ed incontrare altri genitori ed educatori. La condivisione delle esperienze con altre mamme e papà può far sentire i genitori coesi nell'atto educativo. Infatti, oltre alla relazione instaurata con l'équipe educativa, è importante che i genitori costruiscano buoni rapporti anche con le altre famiglie che usufruiscono del medesimo servizio. In questo modo possono confrontarsi, conoscersi, condividere esperienze comuni, domande, dubbi, curiosità. Grazie a questi momenti vengono favoriti rapporti di amicizia e sostegno al di fuori del servizio. Quindi, possono anche diventare una risorsa e un supporto prezioso in caso di una indisponibilità della rete familiare e originare progetti di auto-mutuo-aiuto (Guerra & Luciano, 2013).

Giorgio Chiosso, professore della facoltà di Scienze della Formazione di Torino, ha scritto che “*accogliere un bambino significa accogliere un genitore*”. Con tale affermazione si

sottolinea l'importanza di prevedere momenti e spazi dove si ha la possibilità di pensare, fare e crescere collettivamente stabilendo relazioni autentiche (Lopez & Altamura, 2020, pag. 401).

La partecipazione attiva di tutti gli attori coinvolti permette di sviluppare un'interdipendenza positiva tra le figure genitoriali e l'équipe educativa. Per le figure professionali questa interdipendenza è di estrema rilevanza poiché consente loro di conoscere la storia del bambino che frequenta il centro, ma anche di ascoltare la narrazione della famiglia, poiché i genitori sono i maggiori esperti del bambino. Per i *caregiver*, l'accoglienza dell'équipe educativa permette loro di portare i propri vissuti, con ansie e paure sul ruolo che ricoprono, ma allo stesso tempo li aiuta a rafforzare le competenze che sono in loro possesso e di apprenderne di nuove (Lopez & Altamura, 2020).

3. Metodologia della ricerca

3.1 Domanda di ricerca

Questo lavoro di tesi ha come obiettivo quello di comprendere come un'équipe educativa costruisce il partenariato educativo con le famiglie dei bambini che frequentano il servizio del centro extrascolastico. Per procedere in tal senso, è stato indispensabile indagare i pensieri e le esperienze dei professionisti, al fine di comprendere quali sono i metodi e gli strumenti da loro utilizzati per il processo di costruzione e consolidamento del partenariato educativo con i genitori. Sarà altresì importante cogliere le ragioni che, invece, non favoriscono tale processo e formulare delle prospettive di sviluppo operativo in tale ambito.

La domanda di ricerca è quindi la seguente:

Con quali metodi, strumenti e tempi i professionisti dei centri extrascolastici costruiscono partenariato educativo con le famiglie dei bambini e delle bambine che frequentano il servizio?

3.2 Strumenti di ricerca

3.2.1 Questionario

Per rispondere alla domanda di ricerca si è ritenuto appropriato utilizzare un questionario, ovvero “[...] un insieme di domande aperte e/o chiuse in un format predefinito che i partecipanti compilano da sé” (Carey, 2013, pag. 149).

Il questionario consente di raccogliere molte informazioni, coinvolgendo un ampio numero di persone nello stesso tempo. È composto da una lista di domande chiuse, semi-chiuse o aperte. Nelle domande chiuse il ricercatore formula una lista con delle possibili risposte che l'intervistato deve scegliere. Per quanto riguarda le domande semi-chiuse sono previste delle possibili risposte (come nelle domande chiuse), con l'aggiunta dell'alternativa “*altro (specificare)*”. Per quanto riguarda le domande aperte non sono presenti opzioni di risposta, ma il candidato ha a disposizione uno spazio libero nel quale scrivere il proprio pensiero e il proprio punto di vista. Rispetto ad un questionario utilizzato in una ricerca quantitativa, quello utilizzato in questa ricerca qualitativa risulta essere più lungo ed è composto da maggiori domande dettagliate.

Se mettiamo invece a confronto un questionario con un'intervista, il primo necessita di più domande, in quanto non vi è la presenza del ricercatore e di conseguenza è essenziale porre maggiori domande, in modo da raccogliere più informazioni possibili. Il questionario

deve contenere una breve introduzione in cui il ricercatore spiega le finalità e le intenzioni della ricerca e fornisce brevemente le istruzioni sulle modalità di compilazione e di restituzione del questionario. Deve essere scritto con un linguaggio chiaro e semplice da comprendere. Le domande devono toccare un'unica questione e non essere suggestive, vale a dire suggerire già una risposta possibile, opportuna o gradita al ricercatore. Inoltre, deve prevedere uno spazio adeguato in cui il partecipante possa riportare le sue risposte alle domande. Infine, deve contenere i ringraziamenti ai partecipanti per il tempo e l'impegno che hanno dedicato alla compilazione. *"Il questionario deriva [...] dalla tradizione della ricerca quantitativa"* ed è composto per la maggior parte da domande chiuse, mentre per quanto riguarda la ricerca qualitativa si ha la possibilità di formulare delle domande aperte in modo che i partecipanti possano presentare il loro punto di vista in maniera dettagliata e approfondita. Un aspetto rilevante di questo strumento è l'ordine in cui vengono poste le domande. Sarebbe auspicabile cominciare da una semplice domanda introduttiva per poi passare ad approfondire gradualmente l'argomento con le domande successive. Tale strumento di ricerca permette di raccogliere un numero ampio di dati, ma dall'altro canto ha una scarsa capacità di raccogliere informazioni precise e dettagliate (Carey, 2013, pag. 149).

3.2.2 Formulazione delle domande

Il questionario costruito per l'indagine è composto da 21 domande⁵: 4 domande aperte, 16 domande chiuse e 1 domanda semi-chiusa. All'interno del questionario è stato inserito il modulo per il consenso che ad ogni persona è stato chiesto di firmare per poter utilizzare i dati all'interno del lavoro di tesi. Si è deciso inoltre di utilizzare tale strumento di ricerca in modo da permettere ai vari professionisti di prendersi liberamente il tempo per compilarlo, anche perché si trovavano in un periodo oberato di lavoro, in parte anche a causa della pandemia.

La fase della costruzione delle domande avviene dopo aver ricercato e consultato le fonti bibliografiche in merito al tema del partenariato educativo. Pertanto, nella costruzione delle domande si è cercato di indagare come un centro extrascolastico sviluppi il partenariato educativo: quali sono gli elementi essenziali per costruirlo; se sono presenti delle modalità specifiche in questo ambito di lavoro con le famiglie rispetto ad altri contesti; quali sono i momenti favorevoli per instaurarlo; i vantaggi e le criticità che i professionisti incontrano; gli strumenti, le strategie e le modalità adottati per ascoltare e sostenere i genitori nei loro compiti educativi; infine, quali sono i momenti e gli strumenti che l'équipe educativa del servizio utilizza per gestire la relazione con i genitori e altri familiari. Altre tematiche che le domande si proponevano di indagare sono: gli incontri e il dialogo con le famiglie; le modalità con cui i genitori hanno la possibilità di partecipare al percorso educativo dei figli nel centro extrascolastico; le forme di collaborazione con altri enti sul territorio e in particolare con le scuole dell'infanzia e le scuole elementari e medie.

3.2.3 Centri extrascolastici coinvolti

Il questionario è stato rivolto a diverse équipe educative operative in vari centri extrascolastici ticinesi. Si è cercato quindi di coinvolgere almeno una struttura per distretto.

- distretto del Mendrisiotto: hanno partecipato 3 strutture;
- distretto del Luganese: 1 centro extrascolastico ha compilato il questionario;

⁵ Vedi allegato 26: Questionario

- distretto del Bellinzonese: hanno partecipato 3 strutture;
- distretto del Locarnese: ha aderito 1 struttura.

In totale i centri extrascolastici contattati per la ricerca sono stati 15. I questionari sono stati compilati da 10 centri extrascolastici, di cui solo 8 utili alla ricerca, in quanto 2 non sono stati compilati in modo corretto. Uno di questi non ha risposto correttamente alle domande, mentre nella seconda struttura il questionario è stato compilato collettivamente.

La tabella allegata⁶ permette di osservare le strutture prese in esame e il numero di educatori che si è reso disponibile nel rispondere alle domande d'indagine.

3.2.4 Modalità e tempi di somministrazione

Sono stati contattati i vari responsabili dei centri extrascolastici mediante posta elettronica, presentando loro brevemente i motivi e le finalità della ricerca⁷. Si è poi chiesto loro la possibilità di trasmettere il questionario all'interno della propria équipe educativa e di compilarlo. I tempi di somministrazione sono stati quindi compresi tra due settimane e due mesi. Durante questo periodo sono stati contattati telefonicamente i vari responsabili per ricevere delle informazioni rispetto al procedere della compilazione, nel caso ci fosse bisogno di consulenza e di ulteriori chiarimenti. In base ai loro feedback, è stato necessario posticipare la data di consegna dei questionari all'inizio di maggio 2021. Inoltre, inizialmente il tempo preventivato per compilare il questionario era di venti minuti, ma grazie al confronto con i professionisti si è capito che serviva un tempo maggiore, che è stato poi esteso ad un minimo di trenta minuti. I questionari non sono stati redatti da tutti i membri delle varie équipe coinvolte, perché alcuni operatori hanno scelto di non partecipare all'indagine di ricerca.

3.3 Fasi della ricerca

La ricerca è iniziata attraverso la lettura del materiale bibliografico. Tale processo di conoscenza è stato eseguito in maniera continua e trasversale all'intero processo, in modo da approfondire dettagliatamente gli elementi essenziali del tema a supporto dell'indagine. Contemporaneamente e sulla base di queste informazioni teoriche, è stato creato lo strumento di ricerca del questionario, accompagnato da una lettera di presentazione nella quale è stato spiegato lo scopo della ricerca ai vari responsabili dei centri extrascolastici, che lo hanno poi somministrato alla propria équipe educativa. Una volta ricevuti i questionari si è passati alla raccolta e all'analisi dei dati e al completamento della parte della dissertazione, fino ad arrivare alla conclusione del lavoro di tesi.

Dicembre 2020	Gennaio 2021	Febbraio 2021	Marzo 2021	Aprile 2021	Maggio 2021	Giugno 2021	Luglio 2021
Bozza Progetto tesi							
	Ricerca bibliografica						
		Creazione dello strumento di ricerca - Questionario					
			Somministrazione dei questionari				
			Stesura della tesi				
					Raccolta e Analisi dei dati		
					Dissertazione		
							Consegna Lavoro Tesi

Figura 1: Schema fasi della ricerca

⁶ Vedi allegato 4: I centri extrascolastici coinvolti nella ricerca

⁷ Vedi allegato 25: Lettera di presentazione

Imparare l'uno dall'altro_Kainaat Ali Sheikh

3.4 Metodo di analisi dei dati

Come anticipato, la metodologia utilizzata è stata quella della raccolta di dati quantitativi e qualitativi tramite un questionario, interpellando diversi centri extrascolastici e dando voce ai vari membri dell'équipe. Ricevuti i questionari compilati, si è proceduto con la trascrizione di tutte le risposte in un documento generale di raccolta dei dati. Una volta fatto ciò, si è passati all'analisi dei dati, attraverso cui si sono raggruppate le risposte simili, individuando gli elementi ricorrenti o discordanti ritenuti più significativi ai fini della ricerca. Attraverso la costruzione di grafici, sono stati messi in evidenza degli aspetti quantitativi rilevanti, per poi analizzare attraverso delle tabelle di sintesi anche le risposte qualitative che sono emerse dalle varie sezioni del questionario.

Al termine del lavoro di tesi, i contenuti dei questionari verranno restituiti alle 8 équipe che hanno partecipato all'indagine, affinché possano visionare i risultati emersi ed utilizzarli per attivare una riflessione sul proprio contesto di lavoro e progettare eventualmente gli opportuni miglioramenti.

Per salvaguardare la privacy e l'anonimato delle risposte, garantiti con l'invito a partecipare alla ricerca, ogni questionario è stato numerato da 1 a 27. Nel riportare i dati verranno pertanto utilizzati i numeri assegnati e il ruolo ricoperto all'interno del centro extrascolastico e non i nomi dei centri e dei partecipanti.

4. Dissertazione

4.1 Analisi dei risultati

In questo capitolo vengono riportati gli elementi considerati salienti ai fini dell'esplorazione del tema oggetto di ricerca ed emersi dalla compilazione dei questionari.

Per ciascuna domanda, riportata testualmente di seguito, vengono proposte una sintesi qualitativa e, quando possibile, una rappresentazione quantitativa attraverso dei grafici delle principali informazioni raccolte attraverso lo strumento d'indagine. Per questioni di spazio, nel testo non vengono inseriti tutti i grafici, che vengono riportati integralmente tra gli allegati. I grafici inseriti direttamente nel testo sono stati selezionati in base alla significatività delle informazioni che contengono, in relazione alla domanda di ricerca.

Domanda 1: Per prima cosa, le chiedo di descrivere in sintesi una definizione di partenariato educativo con le famiglie

Le definizioni emerse dai partecipanti si differenziano tra di loro: c'è chi ritiene che il partenariato educativo sia la collaborazione e il lavoro in itinere che si attua con le famiglie, riconoscendo la famiglia come risorsa, forza e partner. Come dice la professionista: *“Partenariato per me si intende la collaborazione e il lavoro in itinere che si attua con le famiglie. Ciò presuppone riconoscere la famiglia come forza, punto di riferimento e risorsa. Famiglia intesa come persone fondamentali per la crescita del bambino e capaci di aiutarci nel lavoro che svolgiamo tramite la loro conoscenza”* (Educatrice 1), *“[...] La famiglia non è un utente o un cliente, ma è un partner, una risorsa”* (Educatrice 2).

Diverse professioniste ritengono che sia un “patto educativo”, ovvero una collaborazione tra la famiglia e il centro, con l'obiettivo generale di perseguire il benessere del bambino. *“Il partenariato è un rapporto di cooperazione che si instaura tra il Centro e la famiglia che iscrive i figli ai servizi. Il “patto” che si stipula prevede una co-partecipazione tra enti, intesi come il Centro extrascolastico e la famiglia del minore inserito appunto, che collaborano*

insieme per un obiettivo comune, il benessere del bambino/della bambina” (Responsabile educativa 24).

Una delle partecipanti definisce il partenariato come un percorso di aiuto, sostegno, ascolto e scambio di informazioni tra famiglie e il centro. Come dice una professionista: *“Il partenariato è un lavoro/legame/percorso di aiuto, sostegno, ascolto e scambio, che si crea e si rafforza col tempo, tra la famiglia dell’utente e il centro”* (Educatrice 5).

Mentre altre professioniste scrivono che è una relazione di fiducia che si instaura tra le famiglie e l’équipe educativa del centro extrascolastico. *“Riuscire ad avere una relazione di fiducia con le famiglie dei bambini, quindi mettere alla base della relazione: ascolto, buona comunicazione e collaborazione, empatia nella relazione e dedicarsi tempo vicendevolmente per comprendere i reciproci bisogni e necessità”* (Educatrice 16).

Domanda 2: Quali sono a suo parere gli elementi essenziali per costruire una relazione di partenariato educativo con le famiglie? Ne indichi almeno 3

Dai questionari emergono diversi elementi per costruire una relazione di partenariato educativo con le famiglie, quelli principali sono: fiducia, ascolto attivo, comunicazione, dialogo, sospensione del giudizio e il rispetto reciproco.⁸

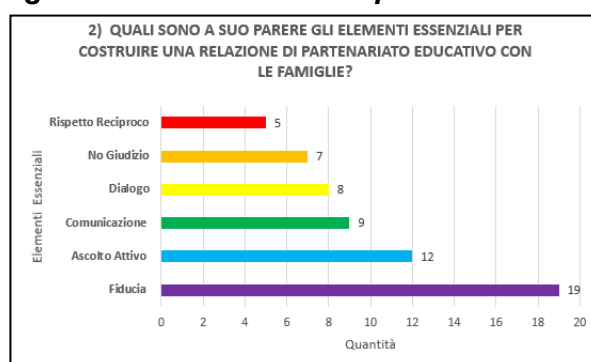


Grafico 1: Elementi essenziali per il partenariato educativo

Domanda 3: Su una scala da a 1 a 10, quanto è importante per lei il partenariato educativo con le famiglie nel suo lavoro?

I valori variano dal 7 al 10, tra i 27 partecipanti: una professionista ha votato 7, cinque persone hanno votato 8, quattro partecipanti hanno dato il voto del 9 e 17 persone hanno votato 10.⁹

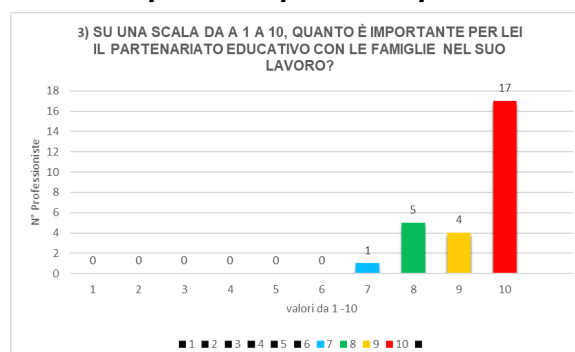


Grafico 2: Importanza del partenariato educativo

Domanda 4: Secondo lei, ci sono delle specificità nel partenariato educativo con le famiglie nei Centri extrascolastici rispetto ad altre contesti (come ad esempio le scuole)? Se sì, quali? Se no, per quali motivi?

L’89% delle professioniste ha votato sì, mentre l’11% delle professioniste ha votato no.¹⁰

Coloro che hanno votato affermativamente ritengono che ci siano delle specificità nel partenariato educativo con le famiglie nei centri extrascolastici rispetto ad altri contesti. Il riassunto delle motivazioni date dalle professioniste è che nei centri extrascolastici non è presente la parte della didattica e della valutazione. In queste strutture si accolgono i bambini

⁸ Vedi allegato 5

⁹ Vedi allegato 6

¹⁰ Vedi allegato 7

nell'orario scolastico, si svolge una mansione educativa e di accoglienza, di sostegno nella crescita personale a livello educativo del bambino e di aiuto nell'integrazione nei diversi momenti della quotidianità (pranzo, colazione, igiene personale).

La relazione con le famiglie nel centro rispetto a quella con la scuola è più approfondita, in quanto si ha contatto, condivisione e partecipazione maggiore. All'interno del centro, la famiglia e il bambino vengono accolti, ascoltati e supportati. Il rapporto tra il centro extrascolastico e la famiglia si costruisce con il con tempo grazie alla confidenza che si crea attraverso il regolare scambio di opinioni tra le due parti durante incontri formali e informali. In base ai servizi che frequenta il bambino, o a chi lo porta e lo viene a prendere al centro, non è sempre scontato avere un contatto con i genitori. A volte, al momento dell'accoglienza, vengono altre figure di riferimento come nonni, zii ecc. Inoltre, da alcune famiglie il centro extrascolastico viene considerato come servizio di baby-sitting e quindi non gli attribuiscono la giusta professionalità e sottovalutano il progetto educativo. Viene sottolineata l'importanza della collaborazione tra diversi attori: scuola, famiglia, docenti, direzioni scolastiche, professionisti, in modo da sviluppare il benessere comune del bambino. Il lavoro di rete con le scuole non è sempre scontato e funzionale, in quanto spesso gli educatori dei centri non vengono coinvolti.

Per chi ha scelto la risposta "No", la motivazione esemplificativa di una professionista è la seguente: *"Ritengo che non ci siano particolari specificità nel partenariato educativo nei centri extrascolastici in quanto si tratta comunque di un luogo molto simile ad esempio alla scuola. Infatti, le strategie e le "regole" che vengono applicate normalmente in una scuola sono di base quelle che si applicano anche in altri contesti come appunto in un centro extrascolastico"* (Stagista 10).

Domanda 5: Secondo lei, quando nel suo lavoro si costruisce concretamente il partenariato con le famiglie? È possibile indicare più risposte tra: nel momento dell'iscrizione, nell'accoglienza (il mattino), al ricongiungimento (pomeriggio/sera), nei colloqui individuali, negli incontri collettivi, nei momenti informali (giornate aperte, feste ecc...). e altro...

26 professioniste in questa domanda hanno votato *"durante il momento dell'iscrizione"* e *"il ricongiungimento (nel pomeriggio/sera)"*, 24 *"durante il momento dell'accoglienza"*, 22 *"durante i colloqui individuali"*, 15 volte *"durante i momenti informali"*, 11 volte *"negli incontri collettivi"* e 5 volte è stato votato *"altro"*¹¹, in cui viene detto che ogni momento è essenziale per costruire il partenariato educativo con i genitori. In aggiunta, un'educatrice esprime che ciò avviene anche al di fuori dal contesto del centro extrascolastico, quando si incontrano i genitori al supermercato (contesti informali).

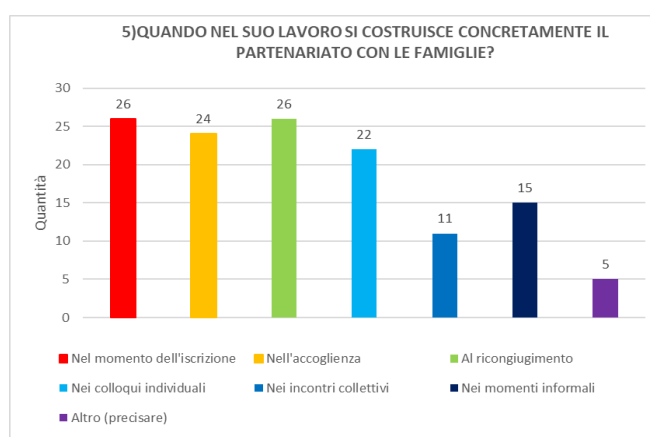


Grafico 3: Costruzione del partenariato educativo

¹¹ Vedi allegato 8

Domanda 6: Ha la possibilità di incontrare e dialogare con la famiglia dei bambini con regolarità? Se sì, con quale frequenza e in quali momenti? Se no, per quali motivi?

Il 97% dei partecipanti ha affermato di avere la possibilità di incontrare e dialogare con la famiglia con regolarità, mentre il 7% ha votato no¹². I momenti in cui si incontrano i genitori regolarmente sono durante il ricongiungimento/congedo; una professionista ritiene che: *“Sicuramente il momento prediletto per la comunicazione e il dialogo con le famiglie è la sera al ricongiungimento, le educatrici si prendono molto tempo per raccontare e far accrescere sempre di più il rapporto di fiducia con le famiglie [...]”* (Educatrice Responsabile 9). Un altro momento votato dalle professioniste è durante l'accoglienza, così come anche nei colloqui, come spiega un'operatrice: *“[...] se la famiglia desidera approfondire un discorso c'è sempre la possibilità di stabilire un momento di incontro (colloquio)”* (OSA Infanzia 20). Altri affermano che questo avviene anche attraverso le telefonate con i genitori.

Le risposte riguardo la frequenza sono molteplici: c'è chi riesce ad incontrare i genitori giornalmente, oppure chi sostiene che dipende dalla frequenza del figlio al centro extrascolastico, ma anche, come cita un'educatrice, possono esserci delle variabili: *“Principalmente al mattino quando i bambini arrivano accompagnati dai genitori e alla sera quando avviene il ricongiungimento con i famigliari. Il tutto però è molto relativo, dipende da diverse variabili, come ad esempio dalla frequenza con cui il bambino viene al centro (ci sono bambini che vengono tutti i giorni mattina, pranzo e doposcuola e bambini che vediamo soltanto un pomeriggio a settimana oppure un pranzo a settimana), dalle abitudini della famiglia (ci sono genitori che vengono a portare e a prendere il proprio bambino tutte le mattine e le sere mentre altri genitori che ci chiamano chiedendoci di preparare il bambino e di farlo andare da solo fino al parcheggio o che lo lasciano al parcheggio per farlo salire da solo) e da chi di noi educatrici accoglie il bambino [...]”* (Educatrice 7).

Un altro aspetto comune in risposta a questo quesito è che la situazione pandemica ha influenzato la frequenza, in quanto: *“[...] gli incontri con le famiglie sono penalizzati poiché invitiamo i genitori ad accompagnare/attendere i loro figli all'entrata o fuori dell'edificio”* (Responsabile educativa 15).

Tra i partecipanti che hanno votato no, una professionista spiega che a causa della situazione pandemica hanno un dialogo limitato e si cerca di utilizzare maggiormente il contatto telefonico. Secondo lei se non ci fosse stata la situazione legata al covid il dialogo con le famiglie sarebbe stato più facile. Un'altra professionista spiega che a volte non si incontrano i genitori per i seguenti motivi: *“[...] economici: spesso per contenere i costi si sottrae tempo a questi incontri [...]”*. Poi spiega che sono presenti anche dei *“[...] motivi organizzativi: è difficile organizzare incontri regolari quando la stessa frequenza al Centro non è regolare (es. bambini che partecipano solo d'estate). Si dialoga regolarmente con i genitori dei bambini che frequentano il centro la mattina e la sera, perché al momento dell'accoglienza e del ricongiungimento c'è l'incontro fisico con loro agevola lo scambio”* (Responsabile educativa 23).

¹² Vedi allegato 9

Domanda 7: Con quali modalità i genitori hanno la possibilità di partecipare direttamente al percorso educativo del loro figlio nel Centro extrascolastico? Ne indichi per favore fino a 3 e li descriva brevemente

I partecipanti hanno dato molteplici risposte¹³: le modalità attraverso le quali i genitori partecipano direttamente al percorso educativo dei figli sono principalmente il colloquio, che può essere quello conoscitivo, come spiega la responsabile 15: “[...] incontro i genitori del bambino al momento dell’iscrizione, momento in cui spiego alle famiglie la filosofia e la linea pedagogica del Centro e alcuni aspetti organizzativi (tipo di iscrizione, orari, rette, agevolazioni sulle rette, materiale necessario). Il dialogo con la famiglia mi permette inoltre di raccogliere alcune informazioni importanti ed essenziali sul bambino e la famiglia (personalità/carattere, situazione familiare, situazione scolastica, esigenze della famiglia, stato di salute...) [...]”. Un’altra strategia può avvenire attraverso i colloqui con i responsabili, gli educatori e direttori. Oppure attraverso lo scambio di informazioni e comunicazioni durante il momento dell’accoglienza e del ricongiungimento, in cui si racconta la giornata trascorsa dal figlio all’interno del centro. Nel momento in cui si accolgono le domande dei genitori, avviene uno scambio di informazioni tra gli attori. Un altro strumento che viene riferito dalle professioniste è la compilazione di un documento con le specificità del bambino, dove i genitori hanno la possibilità di raccontare le caratteristiche del proprio figlio. Tale aspetto viene svolto durante il primo contatto, cioè il momento dell’iscrizione. “All’interno del formulario d’iscrizione vi è una pagina è dedicata al racconto, da parte del genitore, del proprio figlio. Questo costituisce la prima possibilità di partecipare direttamente esplicitando caratteristiche, interessi, necessità e problematiche del proprio bambino agli educatori” (Direttrice 19).

Un altro aspetto rilevato nei questionari che favorisce la partecipazione dei genitori è l’organizzazione di momenti informali come feste, aperitivi di Natale, porte aperte o la possibilità data ai genitori di proporre attività. Come spiega la direttrice di un centro extrascolastico: “I genitori possono portare le loro competenze, con proposte di attività (es. laboratori di cucina tipica della loro cultura; il loro vissuto sotto forma di racconto, con foto e documenti; costruzione di giocattoli, ecc.)”.

Domanda 8: Quali sono le strategie e gli strumenti che vengono adottati nel Centro extrascolastico per costruire partenariato educativo con le famiglie dei bambini che frequentano il Centro extrascolastico e che hanno bisogni particolari? Ne indichi per favore fino a 3 e li descriva brevemente¹⁴

I partecipanti ritengono che il colloquio sia una strategia più utile, in quanto è grazie al colloquio che avviene la conoscenza reciproca tra gli attori. Secondo la responsabile educativa 15 “[...] è indispensabile per conoscersi, capire quali sono le esigenze e i bisogni della famiglia e del bambino. Il primo incontro è importante perché mette le basi ad una relazione di fiducia reciproca [...]”. Inoltre, grazie al colloquio si ha la possibilità di avere un continuum di informazioni e osservazioni che si svolgono in modo da sviluppare il dialogo e l’ascolto reciproco. Lo scambio di informazioni tra le parti può avvenire durante il momento dell’accoglienza e del ricongiungimento. La comunicazione efficace favorisce la collaborazione con i genitori. Anche collaborare con la scuola favorisce lo scambio di

¹³ Vedi allegato 10

¹⁴ Vedi allegato 11

informazioni tra i due enti, ad esempio svolgendo incontri con gli insegnanti e la direzione scolastica e, se necessario, anche con altri enti del territorio. *“Incontri e scambi con la scuola (docenti in primis, direzione, OPI...) e i vari entri sociale e sanitari (UAP, psicologi, ...) coinvolti nella vita del bambino. Il lavoro di rete è importante per la creazione di un'alleanza e una coerenza educativa”* (Responsabile educativa 15). Uno strumento sono le schede personali dei bambini da parte delle educatrici, in modo che possano essere utilizzate durante i colloqui con i genitori o altri enti, *“Per ogni bambino è tenuto un diario di bordo, strumento utile per avere delle informazioni riguardo al bambino nel corso del tempo, che permette di avere una visione obiettiva delle dinamiche di gruppo e del comportamento nel nostro ambiente. È uno strumento che se scritto in modo oggettivo e cadenzato, aiuta a preparare in modo adeguato un eventuale incontro con i genitori. Durante le supervisioni della nostra psicologa dell'infanzia può essere usato per aiutarci a trovare modalità educative adatte per aiutare il bambino. Questi strumenti vengono in seguito condivisi con i genitori”* (Direttrice 19).

Un'ulteriore tecnica è quella della supervisione del team: può essere un aiuto nel trovare delle strategie alternative che favoriscano il benessere di tutti gli attori coinvolti.

Anche l'utilizzo del diario di bordo è comune ai partecipanti all'indagine. In esso si riportano le varie osservazioni attuate, le informazioni che si raccolgono sui bambini e può diventare uno strumento che consenta di informare i vari membri dell'équipe e affinché tutti lavorino con obiettivi comuni e condivisi.

Domanda 9: Quali sono le strategie e gli strumenti che vengono adottati nel Centro extrascolastico per ascoltare e sostenere i genitori nei loro compiti educativi? Ne indichi per favore fino a 3 e li descriva brevemente

Tra le molteplici risposte¹⁵, quella più comune è l'ascolto attivo. Infatti, una responsabile (professionista 3) spiega che: *“Essendo i genitori gli specialisti del proprio bambino e avendone una ottima conoscenza risulta molto utile per loro ed anche per le educatrici del centro parlare delle difficoltà che manifesta il bambino e anche delle difficoltà dei genitori. Molte volte insieme si riescono a trovare le strategie, [...]. In genere con l'ascolto, l'accompagnamento nel saluto al genitore e nel gioco aiutiamo il bambino ad essere più consapevole, a non sentire l'abbandono ed è un aiuto anche per i genitori a superare sensi di colpa e ad affrontare i problemi con maggiore serenità perché si sentono ascoltati e sostenuti.”* Un'altra strategia che viene maggiormente esplicitato dalle professioniste è quello dei colloqui, infatti una professionista esprime che: *“buon strumento dove il genitore può sentirsi libero di riportare eventuali problemi riscontrati con i figli e/o viceversa”* (Educatrice 14). In tutto ciò è fondamentale il dialogo costante che permette di avere una conoscenza reciproca.

Una strategia che viene citata dalle professioniste è quella di proporre percorsi e conferenze con esperti/servizi come psicologi, psicoterapeuti e altri, sia all'interno dell'équipe, ma anche alla famiglia, in modo che possano sostenere il compito dei genitori.

Inoltre, un altro aspetto che emerge dai questionari è l'importanza di sostenere i genitori nella crescita e nello sviluppo dei figli. Come viene detto dalla responsabile 3: *“Accogliere anche le difficoltà nella gestione di orari lavorativi difficili, nei conflitti familiari in caso di situazioni complicate. Ascoltare la descrizione, da parte dei genitori, delle situazioni*

¹⁵ Vedi allegato 12

Imparare l'uno dall'altro_Kainaat Ali Sheikh

complicate sostenendoli e incoraggiandoli quando a causa dello stress lavorativo o della gestione della famiglia, arrivano dubbi o sensi di incapacità”.

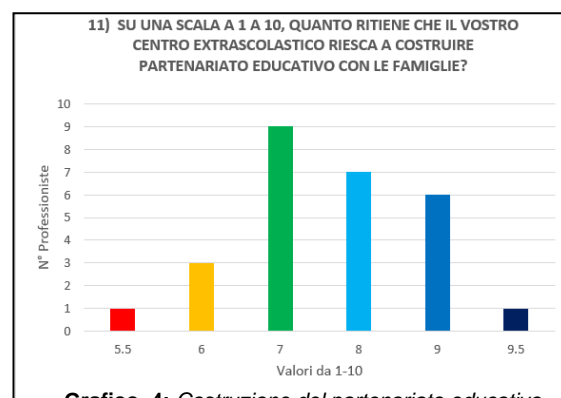
Domanda 10: Quali sono i vantaggi che ha potuto osservare per il benessere del bambino e dei genitori del partenariato educativo con le famiglie? Ne elenchi per favore fino a 3 e li descriva brevemente

I partecipanti hanno dato molteplici risposte¹⁶. I vantaggi che emergono maggiormente sono la fiducia solida che si va a costruire tra il centro e la famiglia e che permette ai genitori di sentirsi accolti, ascoltati, e sostenuti dalle educatrici. *“Sia i genitori che i bambini hanno accresciuto la loro fiducia e serenità trovando accoglienza e conoscendo le educatrici e il centro extrascolastico. Essi hanno sperimentato la fiducia nelle educatrici e un luogo sicuro”* (Responsabile 3). Inoltre, si incrementa la fiducia vedendo il lavoro che le educatrici svolgono per il benessere del bambino. Un altro vantaggio emerso è una maggiore serenità nei confronti delle educatrici, del bambino e della sua famiglia. *“Maggiore serenità nel bambino. Creando un rapporto di reciproca fiducia e stima il genitore si sente accolto e il bambino ne beneficia”* (Direttrice 19). Oltre a ciò, un altro punto positivo emerso è la collaborazione, in quanto permette di trovare punti di incontro tra le parti e *“[...] nell’accompagnare il bambino nella sua crescita”* (Aiuto educatrice 13). Infatti, un altro privilegio che emerge dai questionari è che l’équipe educativa e i genitori vanno nella stessa direzione in modo che *“L’obiettivo educativo è più facilmente raggiungibile siccome c’è coerenza tra centro e casa”* (educatrice 5). Oltre a ciò *“Il bambino si sente che l’educatore e la famiglia vanno dalla stessa direzione e può giocare meno su una data situazione”* (educatrice responsabile 9). Un altro vantaggio che emerge dai questionari è che il centro offre supporto ai genitori in modo che riescano a conciliare lavoro e famiglia e, dall’altra parte, essi sanno che i loro figli si trovano in un luogo sicuro. Oltre a questo, un altro privilegio che compare dei questionari è come i bambini abbiano la possibilità di relazionarsi con loro pari al di fuori dell’ambiente familiare e scolastico.

Domanda 11: Su una scala a 1 a 10, quanto ritiene che il vostro Centro extrascolastico riesca a costruire partenariato educativo con le famiglie?

I voti delle professioniste variano dal 5.5 al 9.5¹⁷

Una professionista ha votato 5.5, tre hanno dato come voto 6, nove professioniste hanno votato 7, sette hanno dato 8, altri sei membri hanno votato 9, mentre una sola professionista ha dato 9.5, indicato come una via di mezzo tra il 9 e il 10.



Domanda 11a: Per favore, descriva brevemente il motivo della sua scelta di punteggio nella domanda precedente¹⁸

La professionista che ha scelto il punteggio 5.5 ritiene che si sia raggiunto metà del lavoro e che si può sempre migliorare. Mentre le professioniste che hanno votato 6 ritengono che non

¹⁶ Vedi allegato 13

¹⁷ Vedi allegato 14

¹⁸ Vedi allegato 15

con tutte le famiglie si ha lo stesso risultato nella costruzione del partenariato educativo. Una stagiaire afferma che: *“Personalmente, ritengo che un centro extrascolastico avente personale educativo qualificato, possa mettere in campo maggiori conoscenze attraverso gli strumenti operativi quali per esempio la progettazione. Attualmente è la responsabile educativa del centro che costruisce partenariato educativo con le famiglie attraverso colloqui formali e incontri informali”*.

Tra le motivazioni principali delle operatrici che hanno dato 7 vi è che ci sono stati dei progressi nella costruzione del partenariato e si può sempre migliorare in quanto non con tutte le famiglie si riesce a costruire partenariato educativo. Un'operatrice (educatore 2) afferma che: *“[...] nel nostro lavoro si è in continuo cambiamento, ciò vuole dire che si potrà sempre migliorare e crescere in questo senso, creare relazioni di fiducia e trasparenti non è sempre facile con tutte le famiglie in quanto siamo tutti persone diverse. Abbiamo riscontri positivi del nostro operato sia dai bambini che delle famiglie e questo ci sprona a migliorare ancora”*. Altre professioniste ritengono che si possa sviluppare un progetto pedagogico per ogni singolo bambino. Inoltre, viene riportato che la pandemia (covid-19) non permette di accogliere tutte le famiglie nel centro durante il congedo. Coloro che hanno votato 8 ritengono che il centro extrascolastico riesca a costruire un buon partenariato educativo con le famiglie, anche se a volte da parte delle famiglie c'è una poca condivisione delle informazioni e c'è una volontà di riservatezza. Le motivazioni del voto 9 da parte delle professioniste è che un buon partenariato educativo si riesce a costruire grazie alla comunicazione e ai feedback positivi dei bambini e delle loro famiglie. La professionista che ha dato 9.5 ritiene che per il benessere del bambino sia importante sostenere la collaborazione tra la famiglia e il centro.

Domanda 12: Quale percentuale del suo lavoro quotidiano viene attualmente dedicata al dialogo e alla costruzione del partenariato educativo con le famiglie nel vostro Centro extrascolastico?

18 partecipanti su 27 hanno dato una percentuale che varia dal 20% al 120%¹⁹

Tra le 18 professioniste quattro persone hanno risposto 20%, due operatrici 30%, due professioniste 40%, quattro membri 50%, tre persone 60%, una professionista tra l'80-90% (85%), un'operatrice al 100% e una professionista 120%.

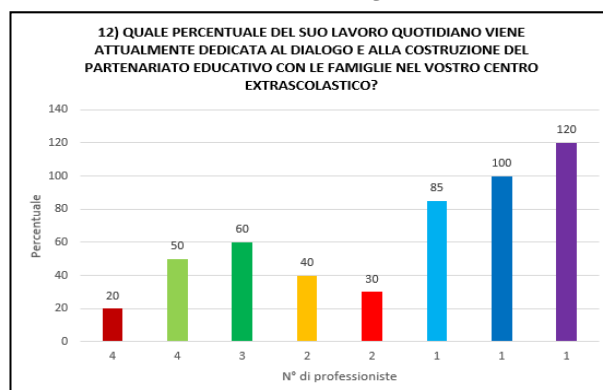


Grafico 5: La percentuale di lavoro dedicato al dialogo e alla costruzione del partenariato educativo

Domanda 13: Quali sono le modalità e gli strumenti che utilizzate attualmente nel vostro Centro per costruire il partenariato educativo con le famiglie? Ne indichi per favore almeno 3 e li descriva brevemente

Tra le molteplici risposte²⁰ gli elementi che emergono maggiormente sono i colloqui, tra cui il colloquio iniziale/conoscitivo, che come afferma la stagiaire 11: *“[...] momento in cui avviene una prima conoscenza tra i genitori e la responsabile educativa del centro. Attraverso la*

¹⁹ Vedi allegato 16

²⁰ Vedi allegato 17

descrizione generale del bambino, la descrizione generale riguardante la struttura e dettagli di vario genere concernenti piuttosto le pratiche burocratiche". Inoltre, come afferma una professionista (responsabile 15) "[...] è indispensabile per conoscersi, capire quali sono le esigenze e i bisogni della famiglia e del bambino. Il primo incontro è importante perché mette le basi ad una relazione di fiducia reciproca." Altri elementi che emergono sono l'ascolto, lo scambio di informazioni durante l'accoglienza e il ricongiungimento e si sottolinea che è importante prendersi il tempo. Altri elementi che emergono riguardano la comunicazione e gli scambi che avvengono telefonicamente e per messaggio.

Domanda 13a: Quale di questi elementi si sente di conoscere e padroneggiare con maggiore sicurezza nel suo lavoro con le famiglie? Indichi per favore anche una breve motivazione

Tra le diverse risposte²¹, tra gli elementi che le professioniste sentono di conoscere e padroneggiare con maggiore sicurezza si trovano: l'ascolto che può essere attivo ed empatico, il colloquio individuale o quelli conoscitivi/iniziali e gli scambi durante il momento di accoglienza e del ricongiungimento.

Domanda 13b: Quale di questi elementi si sente di conoscere e padroneggiare con minore sicurezza nel suo lavoro con le famiglie? Indichi per favore anche una breve motivazione

Tra le tante risposte²², emergono: i colloqui che vengono svolti per la maggior parte delle volte dalle responsabili del centro extrascolastico, scrivere i messaggi con il telefono, poiché sono più facili da fraintendere e limitano la comunicazione in quanto non sono uno scambio diretto, la comunicazione, non è facile prendersi il giusto tempo, infatti come afferma un'operatrice (operatrice 20): *"Tempo. Soprattutto nel momento del congedo non abbiamo tanto tempo per poter dialogare a lungo con il genitore, perché c'è il resto del gruppo che ci attende all'interno del centro"*.

Domanda 14: Quali sono le criticità che incontra nella costruzione del partenariato educativo con le famiglie? Ne elenchi per favore fino a 3 e li descriva brevemente

Le professioniste affermano molteplici risposte²³: le criticità che emergono dipendono principalmente dai servizi frequentati dal bambino. Infatti, non tutti consentono l'incontro diretto con il genitore: se un bambino frequenta solo il servizio mensa, è difficile che educatori e genitori possano incontrarsi. Un'altra difficoltà dipende dal fatto che talvolta, a causa del molto lavoro, non sempre le professioniste riescono a prendersi un momento dedicato per parlare con i genitori all'accoglienza e al ricongiungimento; a volte anche il setting in cui avvengono gli scambi comunicativi, soprattutto a causa della pandemia, non è adeguato allo scambio con i genitori, come l'atrio della struttura o la strada adiacente. Un altro aspetto che emerge dai questionari compilati dalle professioniste è che la struttura viene usata come "parcheggio": *"L'utilizzo che le famiglie fanno ancora oggi del centro extrascolastico sono poche le famiglie che lo utilizzano con costanza e continuità educativa, molte ancora lo utilizzano come "posteggio" senza capire l'importanza della continuità educativa"* (Educatrice 9). Anche la collaborazione in rete con gli altri enti a volte è

²¹ Vedi allegato 18

²² Vedi allegato 19

²³ Vedi allegato 20

difficoltosa: *“Collaborazione in rete: scuola, servizi sociali, centri specializzati. Molte volte non viene ritenuto necessario e utile la collaborazione con il centro extrascolastico in quanto non è riconosciuto a pieno titolo come centro che svolge attività educativa”* (Responsabile 3).

Domanda 15 e 18: Quali sono gli aspetti che secondo lei andrebbero consolidati o introdotti per la costruzione del partenariato educativo con le famiglie nel vostro Centro extrascolastico? Ne elenchi per favore fino a 3 e li spieghi brevemente²⁴

Dalle risposte emerge che sarebbe importante dedicare più tempo alle famiglie con incontri informali, in modo che possano far parte della vita del centro extrascolastico. In questo modo si incrementano il coinvolgimento e la collaborazione dei genitori nell'organizzazione delle attività. Tale aspetto ha risentito negativamente delle conseguenze della pandemia. Sarebbe importante anche consolidare la collaborazione e il lavoro di rete con gli altri enti, come ad esempio la scuola, al fine di avere una linea di intervento comune e fornire così un sostegno più efficace alle famiglie. Un altro elemento che emerge è quello di dedicare più tempo alle famiglie. Introdurre schede conoscitive dei bambini che vengono compilati dai genitori durante il colloquio iniziale, così come anche creare la carta d'identità del bambino. Alcuni spunti nati dalle professioniste riguardano la creazione di uno sportello per la genitorialità, dove si offrono corsi mamma-bambino, conferenze con esperti e simili. Anche l'aspetto finanziario va tutelato, poiché sebbene non sia un aspetto educativo, è il motore principale degli investimenti per lo sviluppo del benessere dei bambini: possibilità ad accedere a diverse formazioni, assumere più personale e aver maggiori fondi per organizzare eventi.

Domanda 16: Quali sono i momenti e gli strumenti nell'équipe del Centro extrascolastico in cui si affrontano gli aspetti legati al rapporto con le famiglie e alla costruzione del partenariato educativo?²⁵

Le riunioni d'équipe e le supervisioni sono i momenti principali nei quali si sviluppa il rapporto con le famiglie, in cui avvengono gli scambi di informazione tra i colleghi sia a voce che per iscritto, magari utilizzando un quaderno o il diario di bordo. Nell'era attuale dove la tecnologia è all'ordine del giorno, l'utilizzo delle piattaforme online come WhatsApp, la posta elettronica, spazio Trello dove il team può condividere le informazioni, oppure altre piattaforme dove anche i genitori possono accedere per avere informazioni, diventano strumenti fondamentali per lo scambio.

Domanda 17: Quali sono le forme di collaborazione con altri enti del territorio (scuole, servizi di riabilitazione e cura, contesti educativi) nel rapporto con le famiglie dei bambini che frequentano il Centro extrascolastico?²⁶

Alcuni centri extrascolastici trovano ancora chiusura nella collaborazione con la scuola, spesso avvengono solo dei piccoli scambi quotidiani con gli insegnanti. Il personale del centro non viene incluso negli incontri di rete. Gli educatori di altri centri affermano di avere collaborazione e dialogo costante con le scuole dell'infanzia, scuole elementari e occasionalmente con le scuole medie, per uno scambio di informazioni da riportare ai genitori o per superare insieme le eventuali difficoltà. Per chi riesce a trovare una buona

²⁴ Vedi allegato 21

²⁵ Vedi allegato 22

²⁶ Vedi allegato 23

collaborazione, gli strumenti adoperati principalmente sono dialogo, colloqui, contatti telefonici, e-mail e altro.

4.2 Discussione

4.2.1 Sintesi dei contenuti emersi

La raccolta dei dati tramite i questionari, integrata con l'analisi della bibliografia, ha permesso di evidenziare tratti comuni e differenze tra le opinioni e le esperienze. Di seguito, esse vengono presentate attraverso l'estrapolazione degli estratti dei questionari e, successivamente, collegate con i rispettivi riferimenti teorici. In questo modo si beneficia di un approfondimento ulteriore del concetto del partenariato educativo, al fine di sottolinearne gli aspetti rilevanti che consentono di rispondere alla domanda di tesi e favoriscono l'apertura di spazi di riflessione.

Le professioniste, dai dati raccolti, hanno definito il partenariato educativo come un patto educativo. Il patto educativo di corresponsabilità può essere definito come una collaborazione che avviene tra il centro e la famiglia e come il luogo in cui avvengono la condivisione degli obiettivi e le finalità che promuovono lo sviluppo e il benessere del bambino. Si tratta di creare insieme un progetto di crescita personale, culturale e sociale. Dal momento in cui entrambe le figure diventano consapevoli degli obiettivi comuni, delle finalità e dei ruoli che reciprocamente ricoprono, si può parlare di cooperazione, cioè la partecipazione costruita su una circolazione delle informazioni, delle competenze, delle responsabilità, dei doveri e sul principio di negoziazione (Formaggi, 2014).

Nella costruzione del partenariato educativo, dai dati emersi e nella parte teorica presentata precedentemente si è potuto evidenziare di quanto sia importante che il professionista sappia dialogare con la famiglia del bambino, prestare ascolto in maniera globale in modo da riuscire a cogliere anche elementi come le insicurezze e le fragilità, instaurare una giusta vicinanza relazionale e comunicare fiducia ed entusiasmo. La fiducia si costruisce in un rapporto e non è una condizione di partenza, ma è un obiettivo che si raggiunge con il tempo, con la pazienza e in maniera costante. Per fare ciò è importante l'elemento della disponibilità alla relazione da parte dei professionisti. Tale concetto si traduce con atteggiamenti e azioni di interesse su quanto i genitori raccontano sui loro figli, rispettando i punti di vista differenti e tramite uno scambio reciproco di informazioni. Le famiglie, con le loro storie e la loro identità, hanno diversi racconti da riportare e questo può essere favorito grazie alla creazione di uno spazio di confronto dove i professionisti devono garantire un ascolto attivo (Iozzelli, 2010b).

Come viene riportato nella parte teorica, promuovere un ascolto attivo significa avere un atteggiamento produttivo nei confronti della persona, riuscire a comunicare sia con il linguaggio verbale che con quello non verbale, dimostrando che si è interessati a ciò che sta esprimendo. Si tratta di imporre a sé stesso e all'altro un'ampia apertura e comprensione reciproca prima di esprimere valutazioni o giudizi. L'ascolto attivo comprende anche la capacità di non fermarsi alle parole, ma porre attenzione a tutto ciò che viene espresso anche in modo non verbale, come stati emotivi, atteggiamenti, motivazioni e interesse (Maida et al., 2006). Ai fini della collaborazione, l'ascolto attivo rappresenta un passo fondamentale. *“Assumere un atteggiamento aperto, empatico, accogliente, gentile, curioso e umoristico non è una scelta di bon ton ma corrisponde alla deliberata e consapevole*

decisione di promuovere [...] una cultura di confronto , del dialogo e della cooperazione” (Ripamonti, 2018).

Un altro elemento che emerge dai vari questionari è il non giudizio, quindi la sua totale sospensione, mettere in pratica tale aspetto non è semplice in quanto richiede un impegno nell'imparare ad uscire dalla propria cornice e ad auto-osservarsi. Si tratta di assumere il punto di vista della persona che abbiamo di fronte e condividere, laddove è possibile, la sua visione della realtà (Ripamonti, 2018).

Un intervento principale che viene riportato maggiormente dalle professioniste, dai dati raccolti, nella costruzione del partenariato educativo con le famiglie è il colloquio. Il colloquio iniziale che avviene al momento dell'iscrizione e il colloquio svolto durante l'anno. I colloqui iniziali legati al momento dell'iscrizione, come viene riportato nella parte teorica, sono il luogo in cui avviene uno scambio di informazioni da entrambe le parti, dove il genitore ha la possibilità di raccontare di sé e le caratteristiche del bambino, così come anche il centro ha l'opportunità di presentare il servizio. È un incontro di scambio e di confronto rispetto alle differenti prospettive, opinioni e percezioni sulla nuova esperienza, sulla condivisione delle prospettive future e permette di avviare così il percorso della costruzione del partenariato educativo e porre le basi della concretizzazione di un rapporto di fiducia con le famiglie (Guerra & Luciano, 2014a). È un incontro da preparare con cura: in questa fase l'educatore deve mantenere un atteggiamento di totale ascolto attivo, essere disponibile e trasmettere il desiderio di conoscere le loro storie, avvicinarsi ai loro vissuti, culture, tradizioni. È un'occasione per conoscere il bambino, le sue caratteristiche e le sue abitudini (Mastio, 2010). Questo può essere facilitato, come emerge dai dati raccolti, grazie a uno strumento: la *scheda conoscitiva*, in cui si raccolgono le informazioni sul bambino, sulle sue caratteristiche, abitudini, relazioni. Si tratta di uno strumento che permette agli operatori di avviare una relazione con i bambini, grazie agli elementi concreti di conoscenza, tendendo in considerazione tutto ciò che i genitori hanno raccontato sul proprio figlio. Grazie a questo strumento si ha la possibilità di offrire ai genitori di diventare narratori della storia del loro figlio e accogliere il sapere dei genitori sul bambino. La scheda può essere compilata durante il primo colloquio oppure può essere compilata dai genitori in un secondo momento (Milani et al., 2010).

Il colloquio con la famiglia, sia nella teoria che come riportato dall'esperienza delle professioniste, è una strategia di lavoro principale. Si tratta di uno spazio in cui avvengono lo scambio di informazioni, il dialogo e permette di esplorare i reciproci punti di vista degli attori coinvolti. È un momento prezioso di comunicazione, di conoscenza e un'occasione di confronto in merito all'esperienza del bambino e della sua famiglia presso il servizio. I colloqui svolti lungo il corso dell'anno all'interno del centro extrascolastico permettono di fare il punto della situazione sul bambino, sul suo benessere e sulla sua crescita e sono finalizzati ad un momento di scambio e di confronto tra la famiglia e il genitore. Inoltre, grazie a questa strategia si ha anche il modo di chiarire situazioni particolari o comportamenti problematici grazie alla co-costruzione e condivisione di possibili ipotesi, strategie e soluzioni. Si nota l'importanza di proporre regolarmente i colloqui durante l'anno, in modo da favorirne la normalizzazione, *“così da permettere un più sereno utilizzo di questi momenti di incontro e dialogo, che diversamente – se richiesti dal servizio solo in situazioni particolari o critiche – muovono facilmente attese negative, cosa che accade in modo minore se c'è una consuetudine di confronto reciproco”* (Guerra & Luciano, 2014a). Infatti, un'educatrice (Ed.7) sostiene che grazie ai colloqui regolari con le famiglie è più immediato costruire

facilmente una relazione di fiducia con loro, conoscere i vari aspetti del bambino e co-costruire gli obiettivi da raggiungere. Dall'esperienza delle professioniste il colloquio risulta sia un aspetto importante nella costruzione del partenariato educativo con le famiglie poiché permette ai genitori di partecipare direttamente al percorso educativo del figlio nel centro extrascolastico, così come utile ad ascoltare e sostenere i genitori nei loro compiti educativi. Durante i colloqui tornano utili le schede osservative che possono fungere da strumento di mediazione nel dialogo con i genitori, in quanto consentono agli educatori di narrare episodi, momenti e attimi vissuti dai bambini, rendendole più attendibili le conoscenze che il servizio ha dei singoli (Guerra & Luciano, 2014a).

Questo scambio di informazioni avviene anche durante i vari momenti della giornata all'interno dei centri. Come emerge anche dalla teoria presentata precedentemente, i momenti di accoglienza dei bambini e delle famiglie all'ingresso e il ricongiungimento a fine giornata sono situazioni importanti per la cura quotidiana della relazione tra genitori e il servizio, dato che permettono di costruire momenti rituali dell'inizio e della chiusura della giornata educativa e oltre ciò *“rappresentano occasioni importanti per sostenere e approfondire il lavoro avviato con le famiglie fin dall'inizio, attraverso i primi colloqui e durante la fase di ambientamento, nell'intento di costruire e consolidare un rapporto di fiducia e cooperazione”* (Guerra & Luciano, 2014a, pag. 71).

Sono fasi che permettono di favorire maggiormente il dialogo con le famiglie, quindi, di creare una relazione di fiducia con essi. Sono due fasi delicate in quanto prevedono un processo di transizione tra contesti diversi e che tocca il tema della separazione e del ritrovarsi. Per il genitore e per il bambino non si tratta di ritrovarsi dopo che hanno trascorso la giornata in luoghi diversi oppure salutarsi per una temporanea separazione, ma passare da un ambiente relazionale familiare ed intimo in cui i ritmi sono regolati sulle esigenze personali e familiari, ad un contesto sociale e comunicatorio caratterizzato da nuove relazioni e incontri con altri bambini e figure adulte per poi ripercorrere il passaggio opposto nel pomeriggio. Queste fasi di transizione *“devono quindi favorire l'incontro o la separazione (della coppia adulto-bambino, del bambino con il gruppo e con le figure educative, del genitore con l'adulto) comportano esperienze, ritmi, vissuti e tempi di adattamento ogni volta differenti da parte dei bambini e delle famiglie”* (Ibidem).

È importante che l'educatore accompagni chi esce ed entra all'interno del centro con attenzione e che possa rispondere al meglio ai bisogni di ciascun soggetto. Deve quindi porre attenzione alle necessità e ai vissuti di genitori e figli, alla loro relazione e svolge un ruolo positivo e funzionale nella facilitazione della transizione. Questo processo avviene grazie all'ascolto attivo ed un'attenta e duratura osservazione e di conoscenza delle specificità di ogni bambino e della sua famiglia; i momenti in cui si attua ciò sono i primi colloqui e l'ambientamento, con lo scopo di poterli sostenere positivamente nei momenti di distacco e di ricongiungimento. Questo processo continua nel tempo e non si ferma (Guerra & Luciano, 2014a). È, inoltre, importante organizzare l'ambiente, in modo che possa permettere all'operatore di mantenere un'attenzione mirata sia al gruppo di bambini sia alla coppia in arrivo o in uscita. Sarebbe interessante svolgere tali momenti quotidiani nello spazio in cui il bambino trascorre la giornata affinché si possano rendere partecipi i genitori della sua quotidianità. Aprire alla possibilità di osservare il proprio figlio nell'ambiente che frequenta consente di creare un momento in cui avviene uno scambio di informazioni in modo naturale. Dai vari dati emersi, la situazione pandemica ha creato delle difficoltà nell'offrire tali momenti poiché i genitori non hanno il modo di poter entrare all'interno della

struttura. Alcune professioniste riportano che, attualmente, il momento dell'accoglienza e del ricongiungimento vengono svolti all'atrio del centro o addirittura anche al di fuori del servizio.

Come viene riportato anche nella parte teorica e da quanto emerge dai dati raccolti, un'altra strategia utilizzata dalle professioniste è l'organizzazione di incontri informali, quindi l'organizzazione di feste, porte aperte, merende con le famiglie. Sono queste le occasioni che rafforzano le relazioni in quanto avvicinano i genitori e gli operatori a creare un clima di familiarità che produce benessere e piacere di stare insieme. Tutto ciò deve avvenire in maniera graduale siccome bisogna lasciare il tempo di conoscersi per poi arrivare ad una familiarizzazione con il proprio gruppo e gli altri gruppi, portando così ad un sentimento di appartenenza alla grande comunità del centro (Mastio, 2010).

Tali momenti sono fondamentali dato che permettono alle famiglie di poter conoscere altre famiglie che frequentano il centro extrascolastico, quindi si crea uno spazio di apertura verso nuove conoscenze, così come anche tra i bambini all'interno del servizio possono nascere delle nuove relazioni amicali, permettendo a più famiglie di mettersi in contatto tra di loro e di creare legami al di fuori dal centro extrascolastico. Oltre a ciò, è un'opportunità per dedicare maggiore tempo alla conoscenza della struttura e dei vari membri che operano all'interno di essa. È anche un'occasione dove è possibile osservare gli operatori, vedere altri possibili modelli di stile educativo, di modalità di stare con il gruppo di bambini, di proporre e fare rispettare le regole della convivenza sociale; questi vari modi non vengono insegnati, ma mostrati e i genitori hanno la possibilità di osservarli, valutarne l'efficacia e il significato e farli propri e reinterpretarli. *“si tratta di modelli in senso debole, perché non è certo compito dei servizi per l'infanzia insegnare ai genitori a fare i genitori, bensì consentire loro di essere se stessi come genitori in modo consapevole e più sereno”* (Guerra & Luciano, 2014a, pag. 122).

Dai dati analizzati e come viene riportato nella teoria, emerge l'importanza della collaborazione con la scuola e i servizi presenti all'interno del territorio. Infatti, tale collaborazione permette di favorire una migliore presa a carico del bambino e della sua famiglia, inoltre promuove la conciliabilità lavoro/famiglia ed ha un'influenza positiva sul benessere del bambino che vive quotidianamente queste due realtà. Questo può essere implementato grazie ad incontri regolari tra direzione-scuola e direzione-centri. Per la continuità delle informazioni, sempre nel rispetto della privacy della famiglia e dei reciproci ruoli, docenti ed educatori si scambiano quotidianamente le informazioni di vario tipo come i compiti, informazioni di routine, difficoltà giornaliere, gite, scuole montane, attività straordinarie, orari speciali. Per uno scambio di informazioni tra diversi attori come scuola, famiglie e centro extrascolastico si potrebbe adoperare un quaderno delle comunicazioni per ogni singolo bambino (Leoni -Lepori et al., 2018). Come viene riportato nella teoria del *parenting support*, sono presenti tre tipologie del *parentig support*: *informale* che è la creazione o il rinforzo di legami sociali che sono presenti tra genitori, famiglie e comunità sociali; *semiformale* che fa riferimento alle azioni che vengono introdotte da associazioni, cooperative, che operano con le famiglie per promuovere gruppi di auto-mutuo-aiuto e servizi diversi di prossimità; infine il *parentig support formale* che fa riferimento alle azioni che implicano l'accesso ai servizi pubblici (Milani, 2018, pag. 115). Lavorare con i professionisti è fondamentale in quanto permette di migliorare e scoprire nuove strategie e strumenti che possano rispondere in maniera completa ai bisogni dei bambini e della loro famiglia.

Per permettere una costruzione di relazione di fiducia con le famiglie che frequentano il centro è fondamentale che gli educatori possano avere una formazione continua che permetta di acquisire, consolidare e perfezionare le competenze comunicative, osservative, organizzative e progettuali che consentono di avviare con tutte le tipologie famigliari relazioni positive, legami costruttivi e sereni, anche nel caso in cui ci siano delle situazioni di difficoltà più complesse. Grazie a queste formazioni l'educatore ha la possibilità di avere uno scambio e confronto con il gruppo e con i formatori, così da sviluppare l'auto-osservazione e riflettere sulle proprie rappresentazioni, opinioni, valori, al fine di renderli più chiari e comprendere nuove modalità per entrare in relazione con le famiglie. Affianco a tali percorsi formativi, risulta importante che all'interno del servizio ci sia una supervisione pedagogica in modo che possa condurre l'équipe educativa ad una continua revisione delle modalità con le quali si entra in relazione le famiglie, ad individuare nuove strategie e interventi educativi, analizzare casi specifici e situazioni particolari favorendo uno scambio continuo di informazioni e aprendo così a nuove prospettive di cambiamenti (Guerra & Luciano, 2014a).

Dai dati riportati precedentemente sembra emergere che la maggior parte delle professioniste dei centri extrascolastici conosca i principi teorici e metodologici alla base del partenariato educativo; risulta però anche dalle risposte di molte professioniste che la sua realizzazione sia più complessa per la scarsità del tempo a disposizione. Il tempo è una componente fondamentale in tutti i momenti di relazione tra i membri dell'équipe educativa e la famiglia, come anche durante il colloquio. *“Avere un tempo disteso, curandone sia la quantità che la qualità, fa la differenza circa la bontà della relazione e l'efficacia della comunicazione: si tratta di uscire dal timing per entrare nel kairòs”*²⁷ (Milani et al., 2010).

4.2.2 Informazioni raccolte e domanda di ricerca: quali risposte?

A questo punto del percorso esplorativo è opportuno riprendere la domanda di ricerca e individuare le possibili risposte fornite dalle professioniste per quanto riguarda il contesto specifico di un centro extrascolastico e più in generale per il lavoro in ambito socio-educativo con le famiglie.

Con quali metodi, strumenti e tempi i professionisti dei Centri extrascolastici costruiscono partenariato educativo con le famiglie dei bambini e delle bambine che frequentano il servizio?

I dati raccolti suggeriscono come la costruzione di una buona relazione tra educatori e genitori imponga la presenza di un elemento fondamentale, ovvero la conoscenza reciproca. Questa inizia sin dai primi contatti, come la visita del servizio da parte delle famiglie e con la raccolta di informazioni sul bambino e il contesto familiare durante il colloquio di conoscenza in previsione di un'iscrizione al servizio. Altri elementi utili per la costruzione del partenariato riportati dalle professioniste interpellati sono: l'ascolto attivo, la comunicazione professionale, la fiducia reciproca, il non giudizio, la predisposizione a collaborare e la progettazione di spazi di dialogo costanti e frequenti nel tempo. Per favorire tutto ciò, si fa riferimento in particolare ai colloqui tra i professionisti e i familiari come momenti privilegiati in cui scambiarsi informazioni, opinioni e riflessioni in merito alla cura condivisa del bambino, come anche ad altri momenti di interazione in cui si ha la possibilità di ascoltare e sostenere i genitori, come riunioni collettive ecc. Questi sono momenti dedicati e formali, mentre vi sono

²⁷ Momento giusto: <https://it.wikipedia.org/wiki/Kairos>

Imparare l'uno dall'altro_Kainaat Ali Sheikh

delle possibilità d'incontro meno formali e più frequenti, come le fasi dell'accoglienza e del ricongiungimento quotidiani, che permettono di mantenere un dialogo continuo con le famiglie, pur con i limiti di tempo che caratterizzano questi momenti. La gestione attenta di questi contatti di tipo informale è una strategia fondamentale per il partenariato educativo con le famiglie, dato che permettono loro di entrare all'interno della struttura, nella vita del servizio, così come di incontrare altri genitori e di avere uno scambio di esperienze educative.

Se si desidera instaurare un *partenariato educativo* è fondamentale coinvolgere tutti gli attori presenti nella vita della persona di cui ci si fa carico. Con questo si intendono anche le istituzioni scolastiche, luoghi fondamentali per i bambini in quanto rappresentano la loro quotidianità e che detengono una molteplicità di informazioni rilevanti per i professionisti dei centri extrascolastici, come il livello e le modalità di inserimento nel gruppo, il grado di partecipazione alle attività, comportamenti e bisogni. Collaborare con la scuola significa quindi per un centro extrascolastico possedere un quadro più globale della situazione degli utenti, sia bambini che adulti, rispetto ai luoghi di frequenza extrafamiliare.

Inoltre, risulta che uno strumento che viene utilizzato dalle professioniste è la compilazione delle schede conoscitive e la creazione della carta d'identità del bambino, in quanto permettono di avere una prima conoscenza e una raccolta dati e informazioni sul bambino così come anche sulla famiglia. Oltre a ciò, vengono utilizzate anche le schede osservative personali per ogni bambino, che risultano essere uno strumento fondamentale, siccome permettono agli educatori di narrare episodi, momenti e attimi vissuti dai bambini, diventando così anche uno strumento di mediazione nel dialogo con i genitori quando si svolgono gli incontri. Dalle professioniste, viene evidenziato che queste schede possano essere utilizzate con più frequenza, in questo modo si ha l'occasione di migliorare il proprio operato durante la costruzione della relazione con i genitori. Sarebbe stato interessante comprendere maggiormente come tale strumento permette di costruire la relazione di partenariato educativo e in quali momenti viene svolta la fase di osservazione su ciascun bambino e come viene organizzata, soprattutto dal momento in cui all'interno del centro extrascolastico è presente un numero elevato di iscrizioni.

Dai dati raccolti, le partecipanti non parlano di nessuna documentazione che viene messa a disposizione delle famiglie. Grazie a questi documenti si avrebbe la possibilità di esplicitare in maniera chiara le pratiche educative, i riferimenti teorici, gli obiettivi educativi del servizio e del loro scopo. Inoltre, dà la possibilità alle famiglie di scegliere se e come aderire al progetto proposto. Questo aspetto può essere anche accompagnato da fotografie e brevi osservazioni su quanto viene fatto all'interno del centro, cercando di mostrare l'impegno e il coinvolgimento (Guerra & Luciano, 2014a).

Da parte delle professioniste²⁸ partecipanti alla ricerca viene d'altra parte sottolineato che i tempi necessari per costruire una relazione di partenariato educativo con le famiglie dipendono soprattutto dalla frequenza dei bambini del centro extrascolastico, ovvero per quanto tempo essi sono presenti e in quali tipo di servizio. A questo proposito emergono delle difficoltà rilevanti per i professionisti che rendono maggiormente complicata e dilatata nel tempo la possibilità di costruire e consolidare un rapporto di fiducia con le famiglie, che possa progressivamente svilupparsi in un partenariato educativo vero e proprio. Fra queste, una delle criticità maggiori è rappresentata dal fatto che alcuni genitori non si presentano al centro né al mattino, né a fine giornata. Capita che venga chiesto ai professionisti di

²⁸ L'utilizzo del femminile è voluto in quanto le partecipanti al questionario erano tutte donne.

indirizzare il bambino direttamente verso il parcheggio del servizio, senza di conseguenza avere la possibilità di incontrare la figura genitoriale. A complicare ulteriormente la possibilità d'incontrarsi, vi sono state le restrizioni legate alla situazione pandemica dovuta al Covid-19, che hanno limitato l'area d'accesso alle persone esterne. Una strategia messa in atto dalle professioniste per far fronte a questa distanza fisica è stato l'utilizzo di telefonate oppure di piattaforme online per riuscire a mantenere un livello minimo di comunicazione e di scambio tra il servizio e i genitori.

Questa strategia, da una parte permette di avere un contatto e un dialogo con la famiglia, ma dall'altra parte si possono notare anche delle difficoltà: non poter osservare la comunicazione non verbale, non poter effettuare l'ascolto attivo e l'osservazione in maniera completa. Così come anche le piattaforme online citate dalle professioniste, che possono essere WhatsApp, e-mail e messaggi scritti, permettono da una parte, di avere uno scambio di informazioni con i genitori, dall'altra bisogna prestare attenzione a come scrivere un messaggio in modo da evitare incomprensioni. Risulta dunque importante prendersi il giusto tempo per formularli in maniera positiva e più professionale possibile, affinché si garantisca all'altra persona di essere accolta e ascoltata.

La tematica del tempo è un fattore fondamentale, poiché permette di consolidare maggiormente la conoscenza delle famiglie, avere uno scambio continuo di informazioni tra i vari attori presenti e prendersi il tempo per raccontare avvenimenti e situazioni particolari che sono accaduti durante la giornata all'interno del centro extrascolastico. Dedicare il giusto tempo all'accoglienza e al ricongiungimento non è sempre facile, poiché talvolta capita che durante questi due momenti i genitori arrivino tutti insieme e non si riesca a dedicare il giusto tempo a ciascuno; questo dato che alcuni di loro sono di fretta, oppure devono recarsi al lavoro o ritornare a casa, ecc. Quindi, costruire momenti di dialogo e di confronto diventa difficile e avviene in maniera parziale. Inoltre, l'educatore deve riuscire a comunicare con i genitori ma allo stesso tempo deve occuparsi del gruppo di bambini presenti.

Le strategie che vengono adottate dall'équipe di lavoro per affrontare aspetti legati al rapporto con le famiglie e la costruzione del partenariato educativo sono: discutere su ciò che accade o emerge durante la quotidianità all'interno del centro, utilizzare un diario o un quaderno quotidiano in cui si riportano e si condividono informazioni rilevanti sui bambini e sulle famiglie e momenti di supervisione interna in modo tale che essa possa accompagnare il gruppo nell'individuazione di nuove strategie e possibili interventi che permettano di migliorare il modo di lavorare (Guerra & Luciano, 2014a).

5. Limiti e punti di forza della ricerca

Come spiegato precedentemente, alla ricerca hanno partecipato 8 Centri extrascolastici del Canton Ticino. Sono stati considerati utilizzabili ai fini della ricerca solo alcuni questionari, in quanto nella lettera di presentazione del questionario non è stata specificata la richiesta di una compilazione individuale di ogni partecipante. Questo fattore ha determinato la riduzione delle possibilità di una raccolta dati più ampia.

Inoltre, alcuni centri extrascolastici non hanno potuto partecipare al questionario in quanto hanno dichiarato di essere troppo carichi di lavoro oppure, facendo riferimento al loro mandato e contratto, di non essere autorizzate a condividere con persone esterne informazioni inerenti alla struttura e soprattutto alle persone accolte. La mancata partecipazione di alcuni centri che erano stati invitati non ha permesso di costruire quindi uno

scenario completo del lavoro di questi servizi educativi nel territorio ticinese (ad esempio, nel comune di Lugano ha partecipato 1 centro su 14).

Lo strumento di ricerca utilizzato ha consentito di raccogliere un numero ampio di dati, ma non ha permesso di approfondire maggiormente i punti di vista dei professionisti che lo hanno compilato. Con i dati raccolti è stata quindi possibile la costruzione di una visione parziale delle pratiche utilizzate all'interno di un centro extrascolastico. Svolgere delle interviste avrebbe potuto fornire delle risposte più articolate alle domande poste, approfondendo ulteriormente gli elementi emersi, come, ad esempio, risorse ed ostacoli nella collaborazione con la scuola, enti con i quali i centri collaborano, tematiche sulle quali si dialoga maggiormente quando si dialoga con i genitori e motivazioni per cui molti servizi non riescono ad organizzare colloqui individuali con i genitori con sistematicità durante l'anno scolastico.

Insieme al questionario è stato trasmesso ai servizi il modulo di consenso all'utilizzo dei dati raccolti dagli strumenti di indagine, ma si è valutato che, per garantire in modo più chiaro la forma anonima della compilazione, sarebbe stato opportuno inviarlo separatamente.

Un altro limite di tale ricerca riguarda il tempo stimato per la compilazione del questionario, che all'inizio era stimato in circa venti minuti, ma che, in base ai feedback ricevuti, è stato ampliato ad almeno trenta minuti.

Sarebbe stato inoltre molto utile raccogliere i vissuti e punti di vista anche delle famiglie rispetto al partenariato educativo attraverso degli strumenti di rilevazione, comparandoli con quelli dei professionisti, in quanto essi sono i protagonisti principali ed "esperti" della relazione di partenariato.

Oltre a ciò, sarebbe stato altrettanto interessante poter approfondire l'approccio del partenariato educativo in riferimento anche agli orientamenti e alle normative europee²⁹, approfondendo ulteriormente la tematica del sostegno alla genitorialità che un servizio educativo può mettere in atto nelle pratiche quotidiane con le famiglie.

È stato importante dare voce ai professionisti che lavorano all'interno di un centro extrascolastico, capire che la stessa tipologia di servizio educativo riscontri difficoltà di ordine differente; tra questi il lavoro di rete costituisce un esempio significativo. A questo proposito, sarebbe stato interessante verificare con i professionisti se e come l'eventuale vicinanza geografica della loro struttura alle scuole di frequenza dei bambini accolti possa influenzare la relazione con tale istituzione e con le famiglie, favorendo così il partenariato educativo.

Conclusioni

Dopo aver descritto alcune strategie e strumenti ad oggi messi in atto con le famiglie dai professionisti in alcuni centri extrascolastici del territorio ticinese, purtroppo non è stato possibile approfondire maggiormente come e in quali momenti essi vengono utilizzati, dal momento che le domande poste alle professioniste non potevano approfondire in maniera dettagliata questo aspetto metodologico. Diventa importante, ai fini del percorso d'indagine e di formazione professionale, proporre in questa parte conclusiva del lavoro una metodologia per facilitare l'incontro, il dialogo e la relazione tra i familiari e l'équipe di un servizio educativo extrascolastico. Grazie al partenariato educativo può essere infatti promossa la partecipazione diretta delle famiglie ai percorsi di accompagnamento e sostegno di sé e dei

²⁹ A questo proposito si veda i documenti: "Guida pratica alla genitorialità positiva", con il contributo della Commissione d'Europa, le Raccomandazioni del Consiglio d'Europa per la promozione della «genitorialità positiva» e l'approccio "*Early childhood development*" (ECD)

Imparare l'uno dall'altro_Kainaat Ali Sheikh

propri figli. I metodi e gli strumenti utilizzati per favorire il rapporto di collaborazione tra professionisti e genitori agevolano anche i rapporti tra gli stessi membri del nucleo familiare e mediano l'apertura delle famiglie all'esterno nel confronto con gli educatori e anche altri genitori, attraverso la narrazione della propria situazione e delle proprie capacità, competenze, bisogni, desideri e risorse.

A questo scopo, gli strumenti di narrazione permettono ai genitori di raccontare di sé, del proprio bambino e della loro relazione. Ad esempio, per agevolare l'espressione del loro punto di vista, sarebbe utile il Kit "*Sostenere la genitorialità*" (Dubeau et al., 2013). Dai dati raccolti dal questionario sembrerebbe che esso non venga utilizzato: questo non vuol dire che non venga adoperato, ma dalle domande poste questo non è potuto emergere in maniera esplicita. Questo strumento permette di: favorire la narrazione dei genitori sul proprio figlio, avviare la relazione con altri e consentire un'apertura rispetto alla conoscenza dell'altro, esercitarsi ad una comunicazione riflessiva attraverso cui la famiglia e il professionista mettono al centro della loro conversazione il bambino nel suo percorso di crescita e di benessere, in modo da arrivare a formulare in maniera condivisa gli obiettivi di un progetto di co-educazione. Tutti i partecipanti alla relazione hanno così modo di comprendere più facilmente i racconti e i punti di vista dell'altro, grazie all'esplorazione delle sue ragioni e intenzioni e delle azioni messe in atto (Dubeau et al., 2013).

Inoltre, l'organizzazione di gruppi di confronto tra genitori guidati da uno o più educatori del servizio potrebbe agevolare la condivisione di varie tematiche educative come, ad esempio, l'autonomia del bambino, l'alimentazione, il gioco, creando occasioni di incontro che permettono di arricchire anche la conoscenza tra le famiglie partecipanti e di promuovere la creazione di reti informali di supporto reciproco nei compiti di cura dei bambini. In questi contesti collettivi, i genitori possono infatti parlare dei propri figli e di sé in relazione con loro e con l'esterno e questo permette loro di acquisire maggiore autostima e sicurezza rispetto al ruolo educativo. In questo modo, essi sentono di non essere soli, ma che hanno la possibilità di interagire e di contare su qualcuno in caso di bisogno, per trovare insieme nuovi sguardi e soluzioni ai problemi. Garantire dei momenti come questi può altresì dare modo ai professionisti di proporre storie, libri e altri materiali utili ad una migliore comprensione e gestione del funzionamento della relazione con i figli. La lettura di queste suggestioni letterarie o più teoriche consente alle famiglie che partecipano agli incontri organizzati dal servizio educativo di riservare del tempo per sé e di attribuire nuovi significati alla propria vita familiare e affettiva. A questo proposito, possono essere previste anche delle occasioni in cui i genitori si fanno essi stessi lettori e promotori di testi o pagine di libri che hanno avuto per loro un ruolo importante nell'aiutarli ad accompagnare il bambino durante la sua crescita, soprattutto nelle fasi maggiormente delicate e difficili (Iozzelli, 2010a). Durante questo spazio di dialogo, non solo si condivide la quotidianità nel centro extrascolastico, ma si presentano anche le motivazioni delle proposte che si fanno ai bambini e le modalità dell'agire con loro. Negli incontri di gruppo si può utilizzare della documentazione fotografica e videoregistrata che riprende alcuni momenti della quotidianità, ai fini di rendere partecipi i genitori alle giornate che i loro bambini trascorrono all'interno del servizio (Guerra & Luciano, 2014a).

Un'azione che permette con particolare efficacia di costruire una relazione di partenariato educativo con le famiglie dei bambini che frequentano il centro extrascolastico è la programmazione dei colloqui a cadenza regolare con tutti i genitori dei bambini. Dai professionisti interpellati è stata evidenziata la difficoltà a livello organizzativo nel pianificare tali incontri, dato che il tempo a disposizione risulta insufficiente e non permette di incontrare i genitori con sistematicità durante l'anno scolastico. La ricerca ha evidenziato infatti che in

molte strutture è la responsabile a condurre i colloqui con le famiglie. Si reputa interessante se questo momento fosse svolto anche da educatori, in modo da garantire una maggiore coerenza educativa tra gli adulti che si prendono cura dello stesso bambino.

Tali difficoltà nell'attuare un ampio repertorio di pratiche di partenariato con le famiglie vanno sicuramente ricondotte all'esiguità del numero dei componenti delle équipe educative, che si trovano a ricoprire il proprio tempo di lavoro previsto dal contratto quasi completamente con i bambini. Maggiori risorse economiche ed organizzative garantirebbero in questo senso la possibilità di dedicare espressamente nell'orario settimanale e mensile anche delle azioni di confronto e supporto a favore delle famiglie.

Incrementando la disponibilità finanziaria dei servizi, il personale avrebbe inoltre la possibilità di usufruire di un maggior numero di iniziative formative e di supervisione, sviluppando ulteriormente le competenze professionali utili per individuare sempre nuove strategie per affrontare situazioni critiche che si presentino durante la quotidianità lavorativa con i bambini e i loro genitori.

Va anche detto che l'educatore deve essere in grado di utilizzare in ambito sociale le risorse che ha disposizione in maniera differente e creativa, trovando delle strategie che permettano di raggiungere comunque l'obiettivo del mantenere e sviluppare buone relazioni con le famiglie.

Ad esempio, la dichiarata mancanza di tempo potrebbe essere aggirata organizzando anche degli incontri di gruppo con le famiglie, come visto sopra, ad integrazione e sostituzione in alcuni periodi dei colloqui individuali, che richiedono una pianificazione estesa.

Va aggiunto inoltre che la comunicazione quotidiana durante i momenti di accoglienza e di ricongiungimento è una strategia particolarmente rilevante in un centro extrascolastico per costruire il partenariato educativo con le famiglie. Durante questi momenti, l'educatore può infatti creare uno spazio caldo e ospitale per genitori e bambini. In questo contesto avvengono il più delle volte gli scambi di informazioni tra gli educatori e i genitori: è dunque importante che vi sia anche la possibilità per i genitori di fermarsi e accomodarsi su sedie o poltroncine ad altezza di adulto, in modo da potersi prendere il tempo per parlare con maggior tranquillità con il professionista e salutare con calma il proprio figlio (CEMEA Ticino, 2017).

Nello spazio di ingresso del centro possono essere affissi anche dei cartelloni e altri materiali che documentano le attività educative che vengono svolte dai bambini, che possono essere messi a disposizione degli adulti e dei bambini. Uno strumento efficace per la comunicazione centro-bambini-famiglie potrebbe essere, ad esempio, un diario che viene collocato all'ingresso, in cui si valorizza e si racconta con brevi descrizioni e fotografie alcuni momenti significativi della giornata nel servizio (Galardini, 2010b). Questo strumento darebbe l'occasione ai genitori che entrano nel luogo dove il bambino ha trascorso la sua giornata di sentirsi accolti, incoraggiati a chiedere informazioni e di partecipare in parte alle attività (Galardini, 2010a).

Sarebbe interessante, come viene anche riportato dalle professioniste, proporre uno sportello di ascolto che viene organizzato dalla responsabile della struttura, a cui il genitore possa chiedere un appuntamento per una consulenza educativa, creando così uno spazio anche per le figure famigliari, in cui esse possano riportare le loro preoccupazioni, difficoltà, e competenze.

L'educatore che opera in questi servizi potrebbe costruire degli strumenti che permettano l'osservazione di ogni bambino nella sua crescita, informazioni che successivamente

verrebbero condivise con i genitori negli incontri individuali, in modo che anch'essi possano esprimere il loro punto di vista.

Dai questionari raccolti sembrerebbe che alcune famiglie si avvalgano di questo servizio come un luogo adibito a "parcheggiare il loro figlio", sottovalutando il progetto educativo che sta alla base del centro. In questi casi, è importante che l'educatore che opera all'interno di queste strutture riesca a costruire una buona organizzazione degli spazi, dei tempi e delle varie attività della vita quotidiana. Questo aspetto "visibile" permetterà alle famiglie di comprendere direttamente la ricchezza educativa che sta dietro ad ogni attività proposta.

È importante inoltre dedicare attenzione alle routine quotidiane di cura dei bambini, mettendo in luce le implicazioni educative che stanno dietro ad ogni gesto (Galardini, 2010b), al fine di riuscire a comunicare ai genitori quali intenzioni e competenze sono contenute nella condivisione dei pasti o degli spazi di gioco e dello svolgimento dei compiti scolastici con altri adulti e bambini. Questo obiettivo può essere raggiunto soprattutto grazie all'organizzazione di incontri informali, in cui i genitori hanno la possibilità di varcare la soglia del servizio e di osservare come l'équipe educativa lavora, invitando ad esempio in qualche giornata i genitori a pranzo. Oltre a essere utile per i bambini e per le loro famiglie, il coinvolgimento in alcune attività potrebbe favorire la collaborazione anche tra scuola e centro extrascolastico, attraverso la partecipazione dei docenti alle feste di fine anno o ad altri eventi programmati, in modo da costruire una maggiore conoscenza reciproca tra i vari attori nel medesimo territorio, sul funzionamento del servizio (Leoni-Lepori et al., 2018).

La relazione di partenariato educativo tra la famiglia e il centro extrascolastico, come è stato precedentemente citato, è un tipo di rapporto costruito sul rispetto reciproco, sull'ascolto e sull'accoglienza dei punti di vista dei vari attori coinvolti e nel quale il dialogo ha una valenza fondamentale: si tratta di un rapporto che si fonda su un apprendimento bidirezionale. Bisogna riuscire a creare e tessere delle strategie che possano far sentire la persona a proprio agio in modo da permetterle di aprirsi e raccontare la sua storia di vita.

Costruire la relazione con le famiglie non è un concetto lineare, ma è qualcosa di dinamico che richiede del tempo per arrivare ad un rapporto stabile e cooperativo. In sintesi, per tessere la relazione tra gli utenti e loro figure di riferimento occorre:

- essere in grado di fare dei passi indietro per avere una visione d'insieme;
- sciogliere i nodi che si creano man mano che si cuce per formare il tessuto che rappresenta la relazione;
- tagliare, risistemare e rinnovare parti deteriorate del tessuto relazionale.

Va anche aggiunto che il partenariato educativo tra la famiglia e il centro extrascolastico è la conseguenza di un rapporto che si costruisce insieme, perché si tratta di andare incontro all'altro, di reciprocità. Quindi, per quanto le strategie possano essere attentamente pensate e attuate dai professionisti, laddove i genitori non vogliono oppure non se la sentano di condividere i propri vissuti con gli educatori, allora bisognerà pensare ad altre modalità per coinvolgere i caregiver e assicurare una presa a carico educativa che favorisca il benessere del bambino, considerando i suoi bisogni e quelli della sua famiglia. Questa deve sempre essere la meta a cui i professionisti del sociale, così come le famiglie, devono ambire.

Bibliografia

- Associazione Famiglie Diurne del Mendrisiotto. (2020). *Il progetto pedagogico dell'Associazione Famiglie Diurne del Mendrisiotto (AFDM)*.
- Banfi, A., Flury, M., Panzera Biaggi, A., & Zanon, O. (2020). *Costruire partenariato tra servizi e famiglie: Contesti e azioni per il sostegno alle famiglie e alla genitorialità*.
- Benini, B. (2021). *Facciamo Doposcuola?* Erickson.
- Bove, C. (2012). Accogliere i bambini e le famiglie nei servizi per l'infanzia: Le 'culture' dell'inserimento/ ambientamento oggi. *Rivista Italiana di Educazione Familiare*, 5–17. <https://doi.org/10.13128/RIEF-12001>
- Bronfenbrenner, U. (1979). *Ecologia dello sviluppo umano*. Il Mulino.
- Cappellini, L. (2010). Vivere nella relazione la continuità fra casa e scuola. In *Partecipare l'educazione* (pag. 37). Carocci.
- Capperucci, D., Ciucci, E., & Baroncelli, A. (2018). Relazione scuola-famiglia: Alleanza e corresponsabilità educativa. *Rivista Italiana Di Educazione Familiare*, 231–253. <https://doi.org/10.13128/RIEF-24495>
- Carey, M. (2013). *La mia tesi in servizio sociale*. Erickson.
- CEMEA Ticino. (2017). *Il bambino al centro dei centri*.
- CAN - Raccolta delle leggi del Cantone Ticino, n. 874.110 (2005). <https://www3.ti.ch/CAN/RLeggi/public/index.php/raccolta-leggi/legge/num/346>
- Dipendenze Svizzera,. (2012). *Promozione della salute nelle strutture di accoglienza extra scolastiche che si occupano di bambini e bambine dai 4 ai 12 anni*. éducation+santé Réseau Suisse et Addiction Suisse. https://www.sge-ssn.ch/media/promozione_salute_strutture_extrascolastiche.pdf
- DSS, D. (2021, aprile 8). *Infofamiglie (DSS)—Cantone Ticino*. ti.ch. <https://m3.ti.ch/DSS/infofamiglie/?page=27>
- Dubeau, D., Lavigneur, S., & Coutu, S. (2013). *Sostenere la genitorialità*. Erickson.
- Federazione Ticinese Famiglie diurne*. (s.d.). Recuperato 13 novembre 2020, da <https://famigliediurne.ch/wordpress/mendrisiotto/>
- Formaggi, E. (2014). Il senso di un patto pedagogico tra genitori e insegnanti: Il percorso storico della scuola dai Decreti Delegati ad oggi, tra burocrazia ed esigenze educative. In *Il Patto Educativo Proposte e strumenti per costruire relazioni positive tra insegnanti e famiglie*. Franco Angeli.
- Galardini, A. L. (2010a). Gli strumenti del dialogo. In *Partecipare l'educazione*. Carocci Faber.
- Galardini, A. L. (2010b). Spazi e relazioni. In *Partecipare l'educazione*. Carocci Faber.
- Gordon, T. (1999). *Leader Efficaci (la meridiana)*.

- Guerra, M., & Luciano, E. (2013, dicembre). Gift, genitorialità e infanzia, famiglie e territorio. *Comunicazione e documentazione per i genitori nei Servizi educativi 0-6, Quaderno Gift n.10*, 31–37.
- Guerra, M., & Luciano, E. (2014a). *La relazione con le famiglie nei servizi e nelle scuole per l'infanzia* (Junior). edizioni Junior.
- Guerra, M., & Luciano, E. (2014b). Costruire partecipazione dentro, fuori e oltre i servizi educativi per l'infanzia. In *Costruire partecipazione. La relazione tra famiglie e servizi per l'infanzia in una prospettiva internazionale* (junior).
- Infofamiglie (DSS)—Cantone Ticino*. (s.d.). Recuperato 13 novembre 2020, da <https://m3.ti.ch/DSS/infofamiglie/?pre=27&attivita=466>
- lozzelli, S. (2010a). Dialoghi in corso. In *Partecipare l'educazione*. Carocci Faber.
- lozzelli, S. (2010b). Educare bambini e adulti. In *Partecipare l'educazione*. Carocci Faber.
- Kibesuisse. (2021a, aprile 4). *Accoglienza nei centri extrascolastici e parascolastici—Informazioni per i professionisti*. <https://www.kibesuisse.ch/it/accoglienza-infanzia/per-i-professionisti/centri-extrascolastici/>
- Kibesuisse. (2021b, aprile 9). *Centri extrascolastici*. [kibesuisse.ch. https://www.kibesuisse.ch/it/accoglienza-infanzia/per-i-genitori/centri-extrascolastici/](https://www.kibesuisse.ch/it/accoglienza-infanzia/per-i-genitori/centri-extrascolastici/)
- Legge federale sulla promozione delle attività extrascolastiche di fanciulli e giovani (LPAG), n. RS 446.1 (2011). <https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2012/698/it>
- Legge sul sostegno alle attività delle famiglie e di protezione dei minorenni (Legge per le famiglie), n. 874.100 (2003). <https://www3.ti.ch/CAN/RLeggi/public/index.php/raccolta-leggi/legge/num/345>
- Leoni -Lepori, R., Montiglia, E., Pedretti, A., & Cusini, G. (2018). *Buone pratiche di collaborazione tra centri extrascolastici e scuole*. https://www4.ti.ch/fileadmin/DSS/DASF/UFAG/PDF/Buone_pratiche_centri_scuole.27.09.2018.pdf
- Lopez, A. G., & Altamura, A. (2020). Varcare la soglia. La comunicazione tra servizi educativi e famiglie. *Rivista Italiana Di Educazione Familiare*, 17(2), 399–413. <https://doi.org/10.13128/rief-9463>
- Maida, S., Nuzzo, A., & Reati, A. (2006). *Il colloquio nella pratica educativa*. Carocci Faber.
- Mastio, A. (2010). Partecipare l'educazione. In *Partecipare l'educazione*. Carocci Faber.
- Milani, P. (2012). Sconfinamenti e connessioni. Per una nuova geografia di rapporti fra scuole e famiglie. *Rivista Italiana di Educazione Familiare*, 25–37. <https://doi.org/10.13128/RIEF-12003>
- Milani, P. (2018). *Educazione e famiglie*. Carocci.
- Milani, P., Pegoraro, E., & Zanon, O. (2010). *Un tempo per incontrarsi*. Kite.
- Moss, P. (2014). Creare le condizioni per costruire un'alleanza educativa con le famiglie. In *Costruire partecipazione. La relazione tra famiglie e servizi per l'infanzia in una prospettiva internazionale*. (Junior).

Parente, M. (2014). La relazione scuola/famiglia tra problemi e risorse. In *Il patto Educativo*. Franco Angeli.

Repubblica e Cantone Ticino. (2021a, aprile 9). *Centri extrascolastici—INFOGIOVANI (TICH)*. www4.ti.ch. <https://www4.ti.ch/generale/infogiovani/formazione-e-lavoro/servizi/centri-extrascolastici/>

Repubblica e Cantone Ticino. (2021b, aprile 13). *Presentazione—DSS (DSS)—Repubblica e Cantone Ticino*. www4.ti.ch. <https://www4.ti.ch/dss/chi-siamo/presentazione/>

Repubblica e Cantone Ticino. (2021c, aprile 13). *Presentazione—UFAG (DSS)*. www4.ti.ch. <https://www4.ti.ch/dss/dasf/ufag/chi-siamo/presentazione/>

Ripamonti, E. (2018). *Collaborare*. Carocci.

Serbati, S., & Milani, P. (2013). *La tutela dei bambini. Teorie e strumenti di intervento con le famiglie vulnerabili*. Carocci.

Yumpu.com. (2013). *Kit-sostenere-la-genitorialita-serbati-dipartimento-di-scienze-dell-*. [yumpu.com](http://www.yumpu.com). <https://www.yumpu.com/it/document/view/9339354/kit-sostenere-la-genitorialita-serbati-dipartimento-di-scienze-dell->

Zaninelli, F. L. (2017). Ripensare la continuità educativa tra servizi per l'infanzia e famiglie in prospettiva zero sei. *Rivista Italiana Di Educazione Familiare*, 185–198. <https://doi.org/10.13128/RIEF-22399>

Zaninelli, F. L. (2019). Famiglie, bambini e insegnanti: Verso un'idea integrata di educazione, di benessere e di sviluppo tra contesti. *Rivista Italiana Di Educazione Familiare*, 35–51. <https://doi.org/10.13128/RIEF-25731>

Zanon, O. (2019). Confini, incontri e terre di mezzo: La co-educazione con le famiglie nei servizi 0-6. In *Progettare e realizzare percorsi 0-6. Riflessioni ed esperienze* (Zeroseiup, pagg. 127–138). Zeroseiup.

Immagine di copertina estrapolata dal seguente link:

https://www.instagram.com/p/CMKnDIZhEEr/?utm_medium=copy_link

Allegati

Allegato 1:

Elenco dei centri extrascolastici p.1

Allegato 2:

Un esempio di centro extrascolastico in Ticino: l'Associazione Famiglie Diurne p.4

Allegato 3:

KIT "Sostenere la Genitorialità" p.5

Allegato 4:

I centri extrascolastici coinvolti nella ricerca p.13

Allegato 5:

Risultato questionario domanda 2 p.14

Allegato 6:

Risultato questionario domanda 3 p.16

Allegato 7:

Risultato questionario domanda 4 p.17

Allegato 8:

Risultato questionario domanda 5 p.18

Allegato 9:

Risultato questionario domanda 6 p.20

Allegato 10:

Risultato questionario domanda 7 p.23

Allegato 11:

Risultato questionario domanda 8 p.24

Allegato 12:

Risultato questionario domanda 9 p.26

Allegato 13:

Risultato questionario domanda 10 p.28

Allegato 14:

Risultato questionario domanda 11 p.30

Allegato 15:

Risultato questionario domanda 11a p.31

Allegato 16: Risultato questionario domanda 12	p.33
Allegato 17: Risultato questionario domanda 13	p.35
Allegato 18: Risultato questionario domanda 13 a	p.36
Allegato 19: Risultato questionario domanda 13b	p.37
Allegato 20: Risultato questionario domanda 14	p.38
Allegato 21: Risultato questionario domanda 15-18	p.40
Allegato 22: Risultato questionario domanda 16	p.42
Allegato 23: Risultato questionario domanda 17	p. 43
Allegato 24: Grafici su alcuni dati dalle professioniste	p.44
Allegato 25: Lettera di presentazione	p.46
Allegato 26: Questionario	p.47

Allegato 1: Elenco dei centri extrascolastici

Distretto di Mendrisio	10 centri extrascolastici	415 posti
-------------------------------	----------------------------------	------------------

Nome centro	Indirizzo	Organismo di riferimento	N° di posti autorizzati
Lo Scoiattolo 1	Via Franscini 6833 Vacallo	Ass. Famiglie Diurne del Mendrisiotto	55
Lo Scoiattolo 2	Via Campo Sportivo 6877 Coldrerio	Ass. Famiglie Diurne del Mendrisiotto	25
Lo Scoiattolo 3	Via Motta 3 6883 Novazzano	Ass. Famiglie Diurne del Mendrisiotto	35
Lo Scoiattolo 4	Fontana da Sagno 6830 Chiasso	Ass. Famiglie Diurne del Mendrisiotto	40
Lo Scoiattolo 5	Via Pozzetto 3A 6855 Stabio	Ass. Famiglie Diurne del Mendrisiotto	50
Lo Scoiattolo 6	Via Al Gas 8 6850 Mendrisio	Ass. Famiglie Diurne del Mendrisiotto	40
Lo Scoiattolo 7	Via San Gottardo 92 6828 Balerna	Ass. Famiglie Diurne del Mendrisiotto	25/30
Lo Scoiattolo 8	Via Vigeno 2 6874 Castel San Pietro	Ass. Famiglie Diurne del Mendrisiotto	25
La casa sull'albero	P.zza S.Stefano 6862 Rancate	Ass. La casa sull'albero	20/22/20
My School Ticino	Via Zocche 2 6874 Castel San Pietro	Fondazione Medacta for Life	100

Distretto Lugano	14 centri extrascolastici	420 posti
-------------------------	----------------------------------	------------------

Nome centro	Indirizzo	Organismo di riferimento	N° di posti autorizzati
Sfera Kids	c/o SM Serocca d'Agno - 6982 Agno	Ass. AGAPE	30/35

La corte dei bambini	Via ai Ronchi 1 6943 Vezia	Ass. La corte dei bambini	25
Multispazio Eccolo Massagno	Via Ceresio 2 6900 Massagno	Ass. Multispazio	28
Casa dell'infanzia Fogazzaro 1	via Laghetto 7 6962 Viganello	Ass. Accoglienza Infanzia	25
Sfera Kids Sorengo	Via Laghetto 7 6924 Sorengo	Ass. AGAPE	30
Centro extrascolastico BOOM Taverne	Via Traversee 6807 Taverne	Comune di Torricella-Taverne	25/45
La casa di IRMA	via Industrie 2 6930 Bedano	Ass. I.R.M.A.	77/128
Sfera Kids 3	Via San Pietro 6929 Gravesano	Ass. AGAPE	23/30
Casa dell'infanzia Fogazzaro 2	Via Maggio 19 6900 Lugano	Ass. Accoglienza Infanzia	25
ABACO	Via delle Aie 5 6900 Lugano	Ass. ABACO	20
Multispazio Eccolo Breganzona	Via Camara 26 6932 Breganzona	Ass. Multispazio	22/25
Il Salice Ponte Capriasca	Via Savone 7 6946 Ponte Capriasca	Municipio Ponte Capriasca	30/50
Casa dell'infanzia Fogazzaro 3	Via Maggio 21 6900 Lugano	Ass. Accoglienza Infanzia	20
Sfera Kids COR*	Via Tèra d'sura 2 6949 Comano	Ass. AGAPE	23/30
	Piazza Municipio 2 6945 Origgio		17/22

Distretto di Bellinzona 4 centri extrascolastici 177 posti

Nome Centro	Indirizzo	Organismo di riferimento	N° di posti autorizzati
Polo Sud	Piazza Indipendenza 1 6500 Bellinzona	Ass. genitori Scuole Sud	108
Camalù	Via Zorzi 15 6512 Giubiasco	Ass. Art'è bambini	19/45
L'Aquilone	I Mundasc 2 6513 Monte Carasso	Ass. Famiglie Diurne Sopraceneri	20/25
Camaluonte	Viale 1814 no. 8 6512 Giubiasco	Ass. Art'è bambini	30

Distretto Locarno	2 centri extrascolastici	60 posti
--------------------------	---------------------------------	-----------------

Nome centro	Indirizzo	Organismo di riferimento	N° di posti autorizzati
ARCA	Via Cattori 11 6600 Locarno	Ass. famiglie Diurne Sopracenere	30/35
MIRA	Via Municipio 5 6602 Muralto	Fondazione Zerosedici	30

Allegato 2: Un esempio di centro extrascolastico in Ticino: l'Associazione Famiglie Diurne

L'ADFM³⁰ è un'associazione regionale attiva sul territorio del Mendrisiotto. Lo scopo dell'associazione è quello di offrire ai genitori di conciliare gli impegni professionali e di formazione con la cura dei propri figli. Tale associazione promuove l'accoglienza e l'ascolto come principi rilevanti del proprio intervento educativo, al fine di comprendere il bisogno delle famiglie e dare loro la risposta più adeguata ed individualizzata, grazie alle diverse offerte di collocamento che possiede, ad esempio le "mamme diurne", i centri extrascolastici, le mense e i nidi d'infanzia (*Federazione Ticinese Famiglie diurne*, s.d.).

I centri extrascolastici di questa associazione sono chiamati "Lo Scoiattolo" ed hanno diverse sedi, situate a Vacallo, Coldrerio, Novazzano, Chiasso (Casa Allegretto), Stabio, Mendrisio, Balerna e Castel San Pietro. Tutti i servizi si prendono cura dei bambini negli orari in cui la scuola dell'infanzia e la scuola elementare sono chiuse, ovvero:

- dalle 07.00 alle 08.30/08.45
- dalle 11.30 alle 13.30 (mensa)
- dalle 15.30 fino alle 19.00

Durante le vacanze autunnali, di Carnevale, di Pasqua ed estive, i centri extrascolastici diventano delle colonie diurne che sono aperte dalle 07.00 fino alle 19.00.

L'obiettivo comune ai diversi centri è quello di essere un punto di riferimento per le famiglie e per questo motivo offrono una qualità di servizio, un luogo accogliente, sicuro e protetto in cui poter lasciare i propri figli, un ambiente stimolante e sereno, con spazi diversi per le attività motorie e ri-creative. Sono, inoltre, presenti nel personale alcuni docenti di scuola dell'infanzia ed educatori professionali che si occupano di offrire anche accoglienza, ascolto sostegno ai genitori nel percorso di crescita dei loro bambini (*Infofamiglie (DSS) - Cantone Ticino*, s.d.).

A partire dalle 07.00 del mattino, i bambini vengono accolti nel centro ed hanno la possibilità di fare colazione e iniziare in compagnia di altri bambini la loro giornata. A mezzogiorno i bambini usufruiscono del servizio della mensa del centro extrascolastico, che offre dei pasti equilibrati e variegati. A seguire, vi è un tempo dedicato al gioco supervisionato e diretto dagli educatori in servizio. Dalle 15.30 i bambini della scuola dell'infanzia iscritti vengono riaccompagnati al centro extrascolastico, dove l'educatore li accoglie e propone la merenda creando un dialogo chiedendo come hanno trascorso la giornata. I bambini della scuola elementare vengono accolti alle 16:00 ed hanno la possibilità di fare merenda, giocare, svolgere attività manuali, uscire in giardino, ecc.; anche in questo centro l'educatore inoltre aiuta i bambini che frequentano la scuola a svolgere i compiti (Associazione Famiglie Diurne del Mendrisiotto, 2020, pagg. 9–10).

³⁰ Associazione Famiglie Diurne del Mendrisiotto

Allegato 3: KIT “Sostenere la Genitorialità”³¹

Carte

- Le qualità del bambino
- Le competenze genitoriali
- I piaceri condivisi

Obiettivi

- **DARE VOCE** ai genitori, facilitando la comunicazione
- Offrire ai genitori l'occasione per **CONDIVIDERE il loro punto di vista** sul loro modo di essere genitore, sulla relazione che hanno con i loro figli, sulla loro rete sociale
- Valorizzare i **COMPORAMENTI EDUCATIVI POSITIVI** dei genitori
- **Rispettare i TEMPI dei genitori** con strumenti concreti capaci di accompagnarli

Procedimento/possibili domande

- Quali sono le caratteristiche simili di vostro figlio nell'immagine
- Descriva suo figlio e le sue caratteristiche

Contenuti

I materiali sono costituiti da immagini, liste di esempi, una griglia di domande e una griglia di risposte.

Possono essere utilizzati **sia in contesto individuale e familiare** sia in **contesto di gruppo**.

Tematiche

SONO RAGGRUPPATI INTORNO A **7 TEMATICHE** - Ciascuna contraddistinta da un diverso colore:

- 1) **QUALITÀ DEL BAMBINO (GIALLO)** per le fasce di età → 2-5 e 6-11 anni
- 2) **COMPETENZE GENITORIALI (BLU)** per le fasce di età → 0-8 mesi, 9-24 mesi, 2-5 anni e 6-11 anni, con due versioni: madre e padre
- 3) **PIACERI CONDIVISI (ROSSO)** per le fasce di età → 0-2, 2-5 e 6-11 anni
- 4) **ATTIVITÀ PER RICARICARSI (VERDE)**
- 5) **SOSTEGNO DELLA RETE SOCIALE (MARRONE)** presentato tramite uno schema
- 6) **PREOCCUPAZIONE DEI GENITORI (VIOLA)** con una lista di esempi concreti
- 7) **DIFFICOLTÀ INCONTRATE ED EVOLUZIONE GENITORIALE (ARANCIONE)** con una lista di esempi concreti.

³¹ Materiale preso da: (Yumpu.com, 2013)

Imparare l'uno dall'altro_Kainaat Ali Sheikh

Strumento 2: Le competenze genitoriali



La traccia delle domande per “Competenze dei genitori” :

Il genitore indica i suoi punti di forza.

Il genitore indica i punti di forza di suo padre e sua madre

Strumento 3: I piaceri condivisi

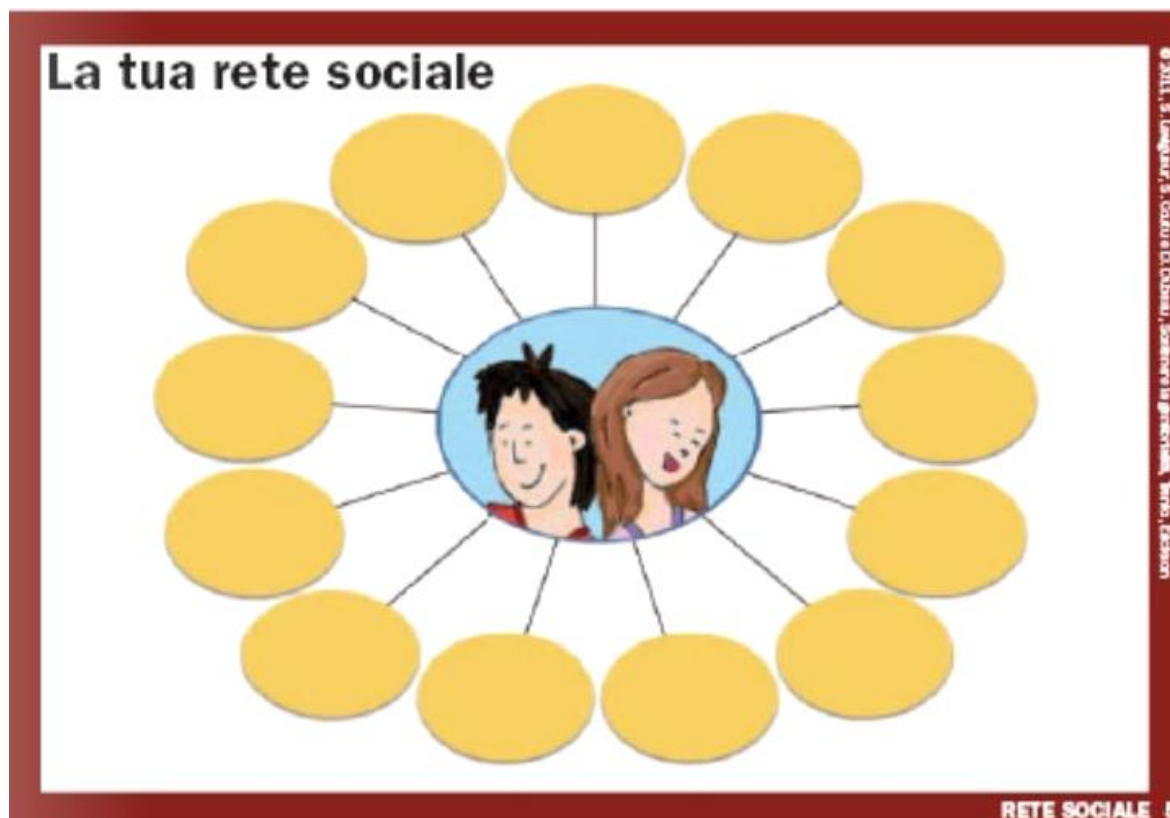


La traccia delle domande per “Momenti piacevoli condivisi” :
 Il genitore indica due esempi di ciò che ama fare con figlio.
 Il genitore indica altre attività che gli piacerebbe fare con il figlio.

Strumento 4: Attività per ricaricarsi



Strumento 5: Sostegno della rete sociale



Strumento 6: Preoccupazione dei genitori

La traccia delle domande :

- Quando pensi al futuro di tuo figlio cosa ti preoccupa di più?
- Alcuni genitori dicono...
- Hai già pensato a quali risorse potresti mettere in campo per evitare che i tuoi timori si traducano in realtà?

**MA LO STRUMENTO E' FLESSIBILE A
OGNI TIPOLOGIA DI UTILIZZO**

Preoccupazioni dei genitori

Lista di esempi

Che sia diverso dagli altri

1. Paura che abbia ritardi nello sviluppo. ____
2. Paura che abbia problemi di salute (malattie, incidenti, ecc.). ____
3. Paura che sia rifiutato e che non abbia amici. ____
4. Paura che non vada bene a scuola e che interrompa gli studi. ____



Che abbia problemi di comportamento

5. Paura che abbia problemi di comportamento a scuola. ____
6. Paura che sia iperattivo, indisciplinato, oppositivo. ____
7. Paura che subisca influenze negative da parte dei coetanei durante l'adolescenza (uso di alcol/droghe, delinquenza, violenza). ____

Che faccia esperienze negative

8. Paura che sia vittima di maltrattamenti, abusi fisici o sessuali (scuola dell'infanzia e ordini successivi, rete sociale). ____
9. Paura che sia vittima di abuso fisico o sessuale da parte del mio partner/ex partner. ____
10. Paura che subisca influenze negative da parte del mio ex partner o del suo partner. ____
11. Paura di perdere la pazienza con lui e che questo lo danneggi. ____
12. Paura che il mio partner perda la pazienza o si comporti male con lui. ____
13. Paura che mi rimproveri di non essere stato un buon genitore. ____
14. Paura che ripeta i miei stessi errori. ____
15. Paura che il tipo di mondo in cui si troverà a vivere sia troppo difficile (inquinamento, disoccupazione, terrorismo, guerra, violenza, pornografia). ____
16. Paura che da adulto sia infelice (mancanza di autostima, carenze affettive, problemi economici). ____

Strumento 7: Difficoltà incontrate ed evoluzione genitoriale

La traccia delle domande :

- Secondo te quale è stata la maggiore difficoltà che hai dovuto affrontare in quanto genitore?
- Alcuni genitori dicono...
- Puoi spiegarmi che cosa ti ha permesso di cambiare e di andare avanti, quali fattori ti hanno più aiutato ad evolverti?

**MA LO STRUMENTO E' FLESSIBILE A
OGNI TIPOLOGIA DI UTILIZZO**

Difficoltà incontrate ed evoluzione genitoriale

Lista di esempi

Maternità e paternità

1. Aver dovuto cambiare il proprio stile di vita a causa del nuovo ruolo di genitore (non poter più andare alle feste, uscire, essere libero).
2. Aver avuto un aborto spontaneo.
3. Aver avuto un parto prematuro.
4. Le reazioni negative della mia famiglia in seguito alla notizia della mia maternità/paternità.
5. Aver dovuto lasciare la mia famiglia che rifiutava la mia gravidanza.
6. Aver avuto un secondo figlio poco dopo il primo.

Bambino

7. Essere fermo nel dire le cose a mio figlio.
8. Avere un bambino iperattivo.
9. Scoprire che mio figlio ha un ritardo nello sviluppo.
10. Non riuscire a trovare posto al nido per lui.
11. Allontanamento del bambino in famiglia affidataria/comunità.

Coppia

12. L'abbandono da parte del mio partner.
13. La decisione di lasciare il mio partner.
14. La decisione di lasciare mio figlio.
15. La mancanza di stabilità del mio partner.
16. La condivisione della cura del bambino con suo padre/sua madre.



DIFFICOLTÀ INCONTRATE ED EVOLUZIONE GENITORIALE 7

Allegato 4: I centri extrascolastici coinvolti nella ricerca

Distretto ticinese	Numero del centro extrascolastico	Numero di persone che hanno compilato il questionario
Mendrisio	3 centri extrascolastici	3 Responsabili 5 Educatrici 1 Stagista
Lugano	1 centro extrascolastico	1 Responsabile
Bellinzona	3 centri extrascolastici	5 Educatrici 2 Responsabile 1 Apprendista 1 Direttrice 2 OSA infanzia
Locarno	1 centro extrascolastico.	1 Responsabile 2 Stagiaire 2 Educatrici 1 Aiuto educatrice

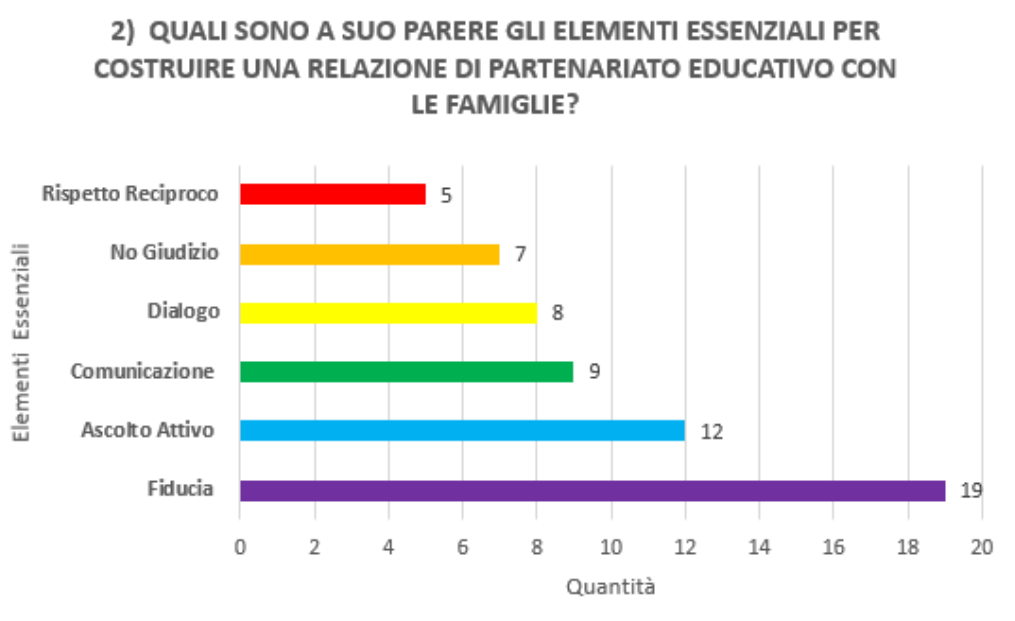
Allegato 5: Risultato questionario domanda 2

2) Quali sono a suo parere gli elementi essenziali per costruire una relazione di partenariato educativo con le famiglie? Ne indichi almeno 3

Tabella riassuntiva:

ELEMENTI ESSENZIALI PER COSTRUIRE UNA RELAZIONE DI PARTENARIATO EDUCATIVO CON LE FAMIGLIE		
Fiducia 19x	Ascolto attivo 13x	Comunicazione 9x
Dialogo 8x	No giudizio 7x	Rispetto reciproco 5x
Contratto d'iscrizione 4x	Empatia 4x	Accoglienza 3x
Disponibilità 3x	Trasparenza 3x	Conoscenza 2x
Interesse	Sincerità	Educazione reciproca
Considerazione dei bisogni	Coerenza	Apertura
Collaborazione	Gentilezza	Relazione
Professionalità	Informazione sulla famiglia e sul bambino	Accettazione
Condivisione	Incontri informali	Incontri individuali
Contratto educativo		

Grafico:



Word Cloud:



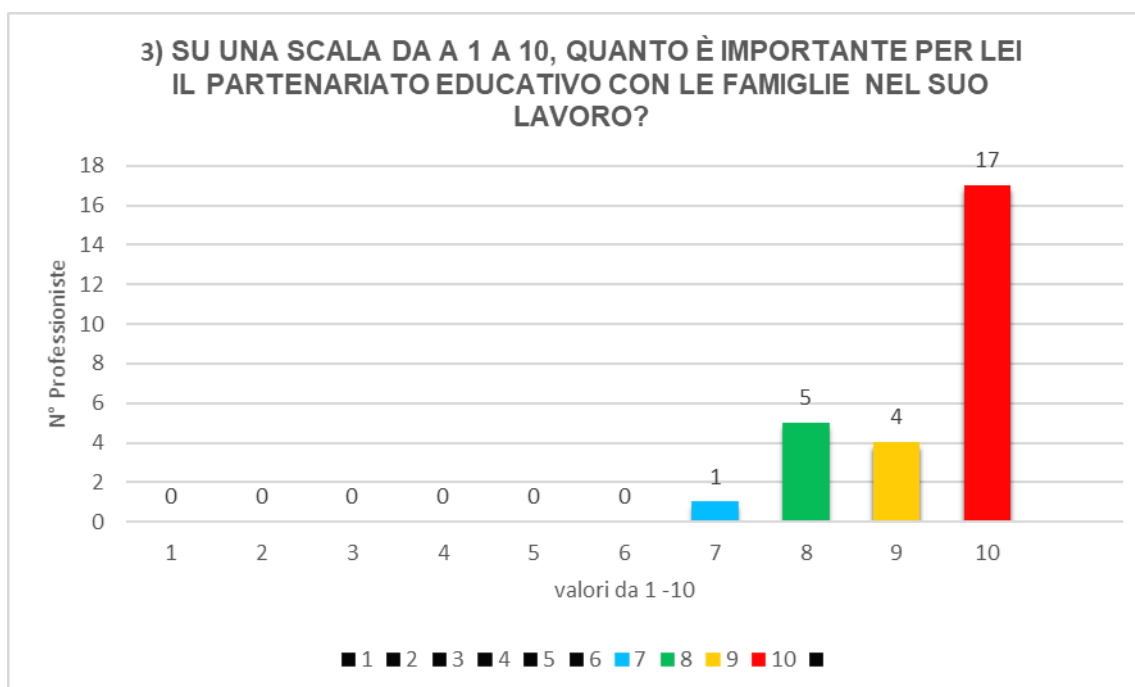
Allegato 6: Risultato questionario domanda 3

3) Su una scala da a 1 a 10, quanto è importante per lei il partenariato educativo con le famiglie nel suo lavoro?

Tabella riassuntiva:

Scala da 1-10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° Professioniste	0	0	0	0	0	0	1X	5X	4X	17X

Grafico:



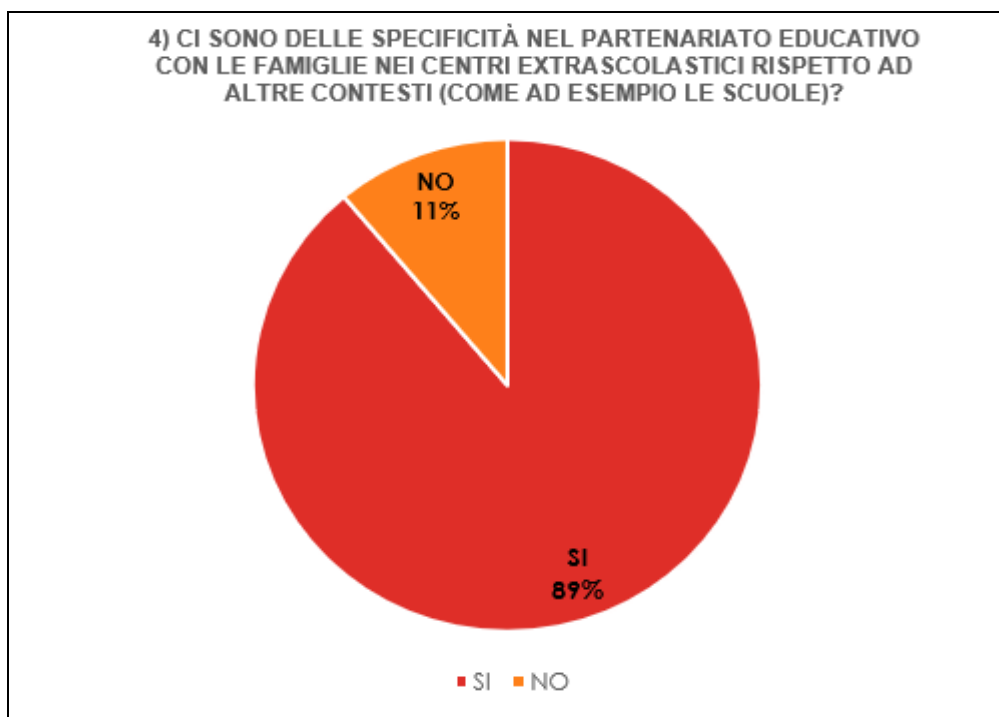
Allegato 7: Risultato questionario domanda 4

*Secondo lei, ci sono delle specificità nel partenariato educativo con le famiglie nei Centri extrascolastici rispetto ad altre contesti (come ad esempio le scuole)? Sì o No? Se sì, quali?
Se no per quali motivi?*

Tabella riassuntiva:

SI/No	SI	No
N° di Professioniste	24 Professioniste	3 Professioniste

Grafico:



Allegato 8: Risultato questionario domanda 5

5) Secondo lei, quando nel suo lavoro si costruisce concretamente il partenariato con le famiglie? È possibile indicare più risposte

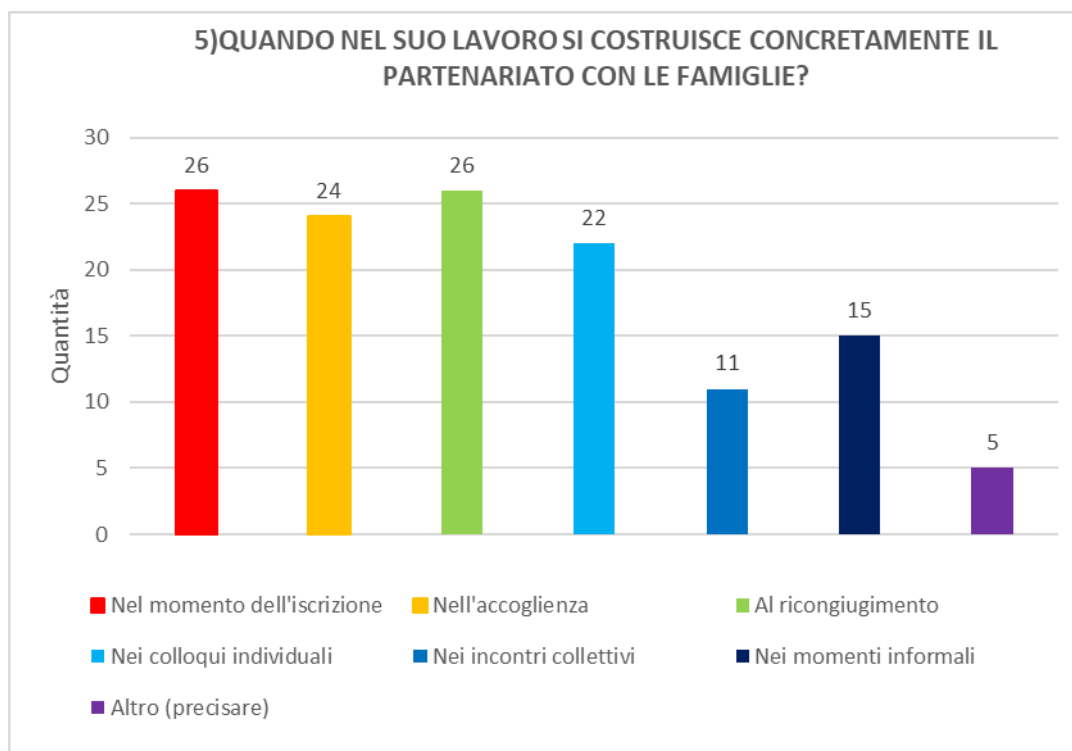
- Nel momento dell'iscrizione
- Nell'accoglienza (la mattina)
- Al ricongiungimento (nel pomeriggio/sera)
 - Nei colloqui individuali
 - Negli incontri collettivi
- Nei momenti informali (giornate aperte, feste ecc.)
 - Altro (precisare)

Tabella riassuntiva:

Momenti:	Nel momento dell'iscrizione	Nell'accoglienza	Al ricongiungimento (nel pomeriggio/sera)	Nei colloqui individuali	Negli incontri collettivi	Nei momenti informali (giornate aperte, feste, ...)	Altro (da precisare)
Quantità:	26 volte	24 volte	26 volte	22 volte	11 volte	15 volte	5 volte

Risposte "Altro":

Altro (da specificare):	<ul style="list-style-type: none"> - "a volte anche al di fuori del contesto professionale (p.es, incontrare un genitore al supermercato)" (professionista 5) - "Ogni momento è buono, giusto" (professionista 6) - "Credo che in qualsiasi momento di relazione si può costruire il partenariato, in certe situazioni più di altre" (professionista 12). - "Il primo contatto con il genitore: sin dalla prima telefonata e la primissima risposta per e-mail. È possibile percepire ansie e desideri del genitore e poter rispondere a tutte le sue domande. L'entusiasmo, la disponibilità, la puntualità e l'ascolto dimostrati creano il primo tassello per un rapporto di fiducia reciproca. Nel momento del primo colloquio conoscitivo con il genitore e il bambino, si propone di visitare il centro. Siamo fermamente convinti che la cura dell'ambiente sia fondamentale per una buona accoglienza." (professionista 19). - "tutti i momenti sopra citati sono concatenati tra loro, per costruire un buon - partenariato è necessario che in ogni momento si lavori in funzioni di esso. Per costruire un muro necessitano di ogni mattoncino" (professionista 24).
--------------------------------	--

Grafico:

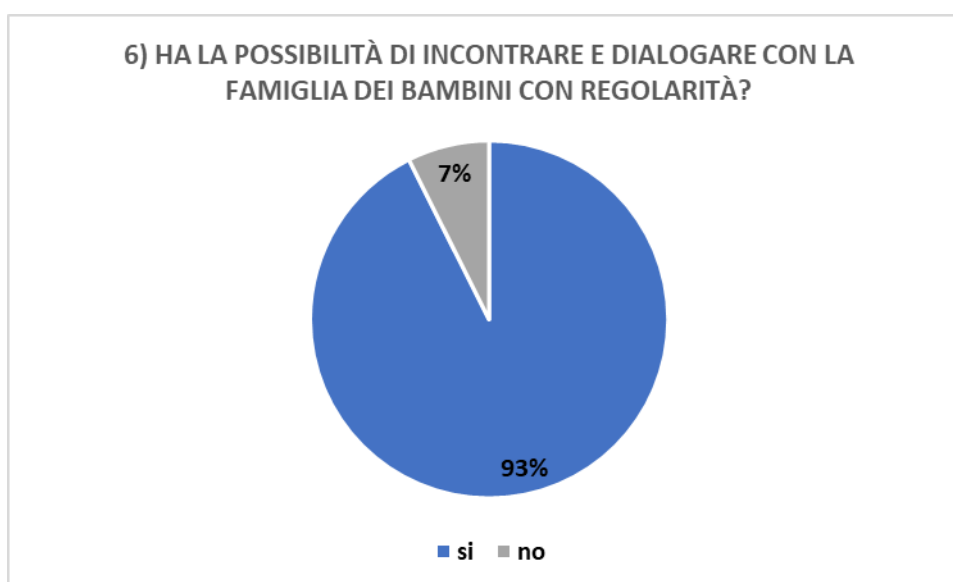
Allegato 9: Risultato questionario domanda 6

6) Ha la possibilità di incontrare e dialogare con la famiglia dei bambini con regolarità? Sì o No?

Tabella riassuntiva:

SI/No	SI	No
N° di Professioniste	25 Professioniste	2 Professioniste

Grafico:



6) Se sì, con quale frequenza e in quali momenti? Se no, per quali motivi?

Tabella riassuntiva delle risposte: Se sì, con quale frequenza e in quali momenti?

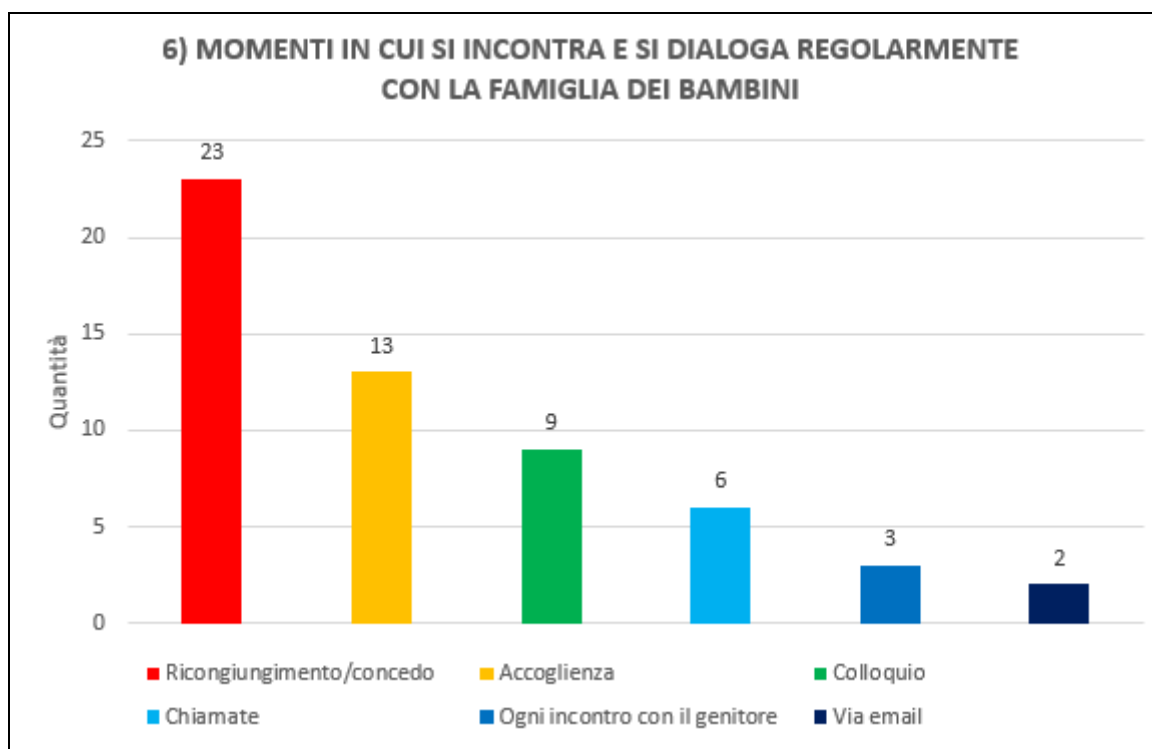
In quali momenti	Con quale frequenza
Ricongiungimento/congedo 23x	Giornalmente 5x
Accoglienza 13x	Quasi tutti i giorni 2x
Colloquio 9x	Settimanalmente 1x
Telefonate 6x	Difficile definire una frequenza 1x
Ogni volta che il genitore porta o viene a prendere suo figlio presso il nostro centro 3x	Dipende a seconda dell'educatrice disponibile

Via e-mail 2x	<p>Principalmente al mattino quando i bambini arrivano accompagnati dai genitori e alla sera quando avviene il ricongiungimento con i famigliari</p> <p>Il tutto però è molto relativo, dipende da diverse variabili, come ad esempio dalla frequenza con cui il bambino viene al Centro (ci sono bambini che vengono tutti i giorni mattina, pranzo e doposcuola e bambini che vediamo soltanto un pomeriggio a settimana oppure un pranzo a settimana), dalle abitudini della famiglia (ci sono genitori che vengono a portare e a prendere il proprio bambino tutte le mattine e le sere mentre altri genitori che ci chiamano chiedendoci di preparare il bambino e di farlo andare da solo fino al parcheggio o che lo lasciano al parcheggio per farlo salire da solo) e da chi di noi educatrici accoglie il bambino (se ad esempio sto svolgendo un'attività magari mi capita che per tre pomeriggi non sarò io ad accogliere i genitori di quel bambino)</p>
	Dipende dalla famiglia e dalla frequenza del bimbo.
	Causa covid al momento è un po' più difficile/complicato
	Si: giornalmente nei momenti dell'accoglienza e del congedo causa situazione pandemica gli incontri con le famiglie sono penalizzati poiché invitiamo i genitori ad accompagnare/attendere i loro figli all'entrata o fuori dell'edificio)
	Costante
	Dipendenza delle famiglie

Tabella risposte: No per quale motivo

Con la situazione pandemica di adesso i genitori e le educatrici hanno un dialogo molto limitato in quanto ora si predilige la chiamata invece dell'incontro, anche solo per avvisare l'arrivo del genitore a prendere il bambino. Nel caso in cui non ci ritrovassimo in una situazione del genere il dialogo con le famiglie sarebbe sicuramente più facile e regolare, anche se "banale" e di durata relativamente breve.

Motivi economici: spesso per contenere i costi si sottrae tempo a questi incontri
 Motivi organizzativi: è difficile organizzare incontri regolari quando la stessa frequenza al Centro non è regolare (es. bambini che partecipano solo d'estate).
 Si dialoga regolarmente con i genitori dei bambini che frequentano il centro la mattina e la sera, perché al momento dell'accoglienza e del ricongiungimento c'è l'incontro fisico con loro agevola lo scambio.

Grafico dei momenti in cui si incontra e si dialoga regolarmente con la famiglia dei bambini:

Allegato 10: Risultato questionario domanda 7

7) Con quali modalità i genitori hanno la possibilità di partecipare direttamente al percorso educativo del loro figlio nel Centro extrascolastico? Ne indichi per favore fino a 3 e li descriva brevemente

Tabella riassuntiva:

Colloqui 19x: - Colloqui (6x) - Colloquio con la responsabile (5x) - Colloquio iniziale (3x) - Richiesta di un colloquio tra genitore e centro (4x) - Colloquio con la direttrice (1x)	Comunicazione e passaggio di informazioni nell'accoglienza o nel ricongiungimento 10x
Compilazione documento con le specificità del bambino 7x	Organizzazione dei momenti informali (feste - aperitivi di Natale, porte aperte) 4x
Proposta di attività da parte delle famiglie 4x	I lavoretti che portano a casa 3x
Condivisione delle attività svolte dal bambino entrando nel centro (a causa covid no) 3x	Condivisione delle attività svolte dal bambino 3x
Telefonate 2x	Confronto quotidiano con le educatrici 2x
Dall'iscrizione: dove parte il primo contratto 2x	Feedback tra genitori ed educatori a fine giornata
Racconti delle educatrici, momenti di difficoltà, gioia, ...)	Racconti che figli portano a casa, esperienze fatte o vissute
Foto delle attività svolte al centro	Interesse da parte dei genitori
Riunioni dei genitori su temi specifici	Conferenza con i professionisti/specialisti
Messa a disposizione delle attività svolte al centro	Dialogo con le famiglie per conoscerle e il bambino
Riporto alla nostra attenzione di richieste, necessità specifiche nel corso del vissuto quotidiano del figlio/a	Idee e suggestioni il vissuto della collettività del centro extrascolastico
Assemblee annuali dove i genitori vengono coinvolti ed informati	Apertura di una pagina social per rendere i genitori partecipi delle attività che i loro figli svolgono
Contatto con la famiglia di persona o telefono	Rendere partecipi i genitori nelle attività del centro
Collaborazioni con le educatrici	Apporto concreto di materiale utile per attività varie
Domande da parte dei genitori su come è andata la giornata dei figli.	Colloqui telefonici con la responsabile ed educatrici
	Incontri mirati con i genitori

Allegato 11: Risultato questionario domanda 8

8) Quali sono le strategie e gli strumenti che vengono adottati nel Centro extrascolastico per costruire partenariato educativo con le famiglie dei bambini che frequentano il Centro extrascolastico e che hanno bisogni particolari? Ne indichi per favore fino a 3 e li descriva brevemente

Tabella riassuntiva delle risposte:

<p>Colloqui con i genitori 12x:</p> <ul style="list-style-type: none"> - scambiarsi informazioni e osservazioni svolte - colloquio iniziale conoscitivo tra la famiglia e la responsabile 4x - colloquio con la famiglia per avere più informazioni - colloqui mirati a specifiche "problematiche" - colloqui individuali in cui c'è apertura al dialogo e ascolto reciproco - colloquio e ambientamento per la conoscenza del centro e del personale educativo - regolari colloqui individuali 	<p>Scambio di informazioni tra il centro e la Famiglia 6x:</p> <ul style="list-style-type: none"> - scambio di informazioni con la famiglia più frequente e dettagliata - prendersi il tempo durante l'accoglienza e il ricongiungimento 2x
<p>Compilazione schede personali dei bambini da parte delle educatrici (x colloqui con i genitori o di rete) 4x</p>	<p>Diari quotidiani/schede di osservazione dei bambini nei quali l'équipe riporta osservazioni, fatti, info,.. 3x</p>
<p>Osservazione del bambino nella sua totalità e nei vari momenti della giornata 3x</p>	<p>Diari di bordo, informazioni da riportare alle famiglie o ad altri attori della rete 3x</p>
<p>Incontri regolari con la psicologa infantile per supervisione del team 3x</p>	<p>Disponibilità di ascolto dei bisogni della famiglia e del bambino 3x</p>
<p>Collaborazione con la scuola o con altri enti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - se possibile avere uno scambio di informazioni con la scuola 2x - collaborazione con la scuola e i docenti 1x - ricevere informazioni dalla scuola - incontri con i vari enti sociali e sanitari del territorio --> lavoro di rete - incontri con insegnanti o direzione scolastica 3x - riunioni con la direzione scolastica che viene svolto dalla responsabile 	<p>Scambio di informazioni con l'équipe per creare un percorso lineare e condiviso 2x</p>
<p>Con la famiglia trovare un modus operandi comune da mantenere a casa e al centro 2x</p>	<p>Momenti informali (feste, merende, giochi con le famiglie, ...) 2x</p>
<p>Scambio di informazione e osservazioni tra le educatrici per dare informazioni e sostegno ai genitori</p>	<p>Continui confronti per rimanere aggiornati sulla crescita del bambino</p>
<p>Lavorare con il bambino e confrontarsi con il genitore</p>	<p>Confronto e dialogo per rimanere aggiornati sull'andamento del bambino</p>

Dossier con le informazioni del bambino	Il lavoro diretto con il bambino, dedicando spazio e tempo, seguendo una linea comune con i colleghi
Incontri conoscitivi, compilazione di schede, questionari, i genitori descrivono il proprio bambino	Osservazione e condivisione con l'équipe dei comportamenti del bambino
Incontri regolari con i genitori, condivisione delle strategie, aggiornamenti sui progressi, ...	Per collaborare con le famiglie è importante una buona comunicazione
Disponibilità delle educatrici a prevedere dei colloqui (anche telefonici) con le famiglie	Serate informative ed organizzare momenti formativi in merito alla problematica, invitando un ente esterno (es: Ares)
Tenere sotto controllo i comportamenti (positivi-negativi) dei bambini	Riunioni con i genitori o rete per vedere come sta andando il percorso del bambino
Percorsi formativi specifici	Essere disponibili, riconoscere e riflettere sulla comune esperienza di genitorialità insieme ai genitori, per agire con un intento comune
Coinvolgere i genitori, valorizzando il loro sapere e la loro esperienza	Non giudicare la famiglia e i suoi bisogni
Essere disponibili, sia per telefono e di persona	Condivisione del problema con la famiglia
Empatia con la famiglia	Ascolto empatico della situazione del bambino e delle aspettative che i genitori hanno rispetto al centro
Comunicazione trasparente e mai giudicante	Utilizzo di un contratto chiaro e preciso
Ascolto empatico durante la giornata (accoglienza e ricongiungimento)	Conoscenza iniziale del bambino -famiglia
Informazioni del percorso programmato con i suoi obiettivi	

Allegato 12: Risultato questionario domanda 9

9) Quali sono le strategie e gli strumenti che vengono adottati nel centro extrascolastico per ascoltare e sostenere i genitori nei loro compiti educativi?

Tabella riassuntiva delle risposte:

<p>Ascolto attivo 16x</p> <ul style="list-style-type: none"> - Durante il momento di accoglienza e congedo 1x 	<p>Colloquio 12x</p> <ul style="list-style-type: none"> - parlare delle osservazioni fatte e parlarne con i genitori - iniziale conoscitivo - con i genitori per parlare delle problematiche riscontrate con figli e/o viceversa - la famiglia è libera di esporre le difficoltà e gli educatori aiutano a trovare una soluzione - mirati per il racconto del comportamento del bambino - individuali per accogliere la famiglia ed esporre i vari problemi - organizzazioni dei colloqui dove la situazione lo richiede - incontri con la responsabile
<p>Proporre percorsi e conferenze con esperti /servizi (psicologo, psicoterapeuta) 7x</p> <ul style="list-style-type: none"> - sia per l'équipe educativa anche per la famiglia - consigliare soluzioni (specialisti, altro) per sostenere il compito dei genitori - rimando a servizi dove è necessario 	<p>Sostenere l'impegno dei genitori nella crescita e sviluppo dei figli 6x</p>
<p>Dialogo 5x</p> <ul style="list-style-type: none"> - anche con gli esperti - costante e coltivando una reciproca conoscenza 	<p>Accoglienza al mattino 5x</p>
<p>Ricongiungimento alla sera 5x</p>	<p>Organizzazioni di incontri mirati 4x</p> <ul style="list-style-type: none"> - organizzazione di serate a tema (disturbi del sonno, autismo,..) o conferenze di terzi
<p>Feedback della giornata 4x</p>	<p>Aggiornamenti informativi /formazione continua 4x</p>
<p>Confronto 3x</p>	<p>Seguire/decidere una strada comune da percorrere insieme 3x</p>
<p>Trovare insieme delle strategie alle difficoltà che il bambino e la famiglia incontrano 3x</p>	<p>Disponibilità 3x</p>
<p>Contatto telefonico 3x:</p> <ul style="list-style-type: none"> - si può sostenere e ascoltare e possono esserci scambi di punti di vista (educatore-genitore) 	<p>Tempo 3x:</p> <ul style="list-style-type: none"> - durante l'accoglienza e il ricongiungimento - per parlare con i genitori

Scambio di informazioni 3x	Accogliere anche le difficoltà da parte dei genitori, sostenendoli ed accompagnandoli. 2x
Ascoltare l'impegno educativo dei genitori e cercare insieme soluzioni 2x	Empatia 2x: - verso la storia di vita della famiglia - accogliere i sentimenti dell'altro
Non giudicare 2x	Instaurare relazione di fiducia 2x
Cogliere il linguaggio non verbale dei genitori	Osservazione
Impegnarsi per il benessere psico-fisico del bambino	Flessibilità
Incontri informali individuali	Questionario di valutazione
Comunicazione empatica	Incontri con i genitori (formali/informali)
Forza dell'esperienza del lavoro	Libri sulla genitorialità
Rispetto della privacy	Una linea comune tra educatori e accogliere i bisogni dei bimbi e famiglia
Riunione di inizio anno	Strategie condivise con obiettivi chiari e definiti già dall'inizio

Allegato 13: Risultato questionario domanda 10

10) Quali sono i vantaggi che ha potuto osservare per il benessere del bambino e dei genitori del partenariato educativo con le famiglie?

Tabella riassuntiva:

Fiducia 13x: <ul style="list-style-type: none"> - solida / creato con un dialogo chiaro - si crea un luogo sicuro - tra centro e famiglia - genitori e bambini si sentono più accolti, ascoltati, sostenuti dalle educatrici - fiducia nel lavoro che le educatrici svolgono per il benessere del bambino - fiducia reciproca nella relazione con le famiglie 	Serenità 10x <ul style="list-style-type: none"> - nei confronti delle educatrici - del bambino e della famiglia - nel genitore - chiarezza e serenità nelle varie parti
Collaborazione 8x: <ul style="list-style-type: none"> - trovare punti di incontro - con la famiglia nella crescita del bambino - in rete - maggior collaborazione tra le parti 	I genitori e gli educatori vanno nella stessa direzione, c'è un percorso coerente e lineare 5x <ul style="list-style-type: none"> - Diminuzione delle ambiguità educative - Il bambino sente che la famiglia e il centro vanno nella stessa direzione.
Conciliazione lavoro -famiglia 3x	Relazionarsi con altri bambini fuori dall'ambiente scolastico e familiare 3x
Sicurezza 2x	Lavorare insieme per raggiungere l'obiettivo 2x
Conoscenza del bambino 2x	Riconoscimento
Valorizzazione	Trasparenza
Conoscere ai genitori i programmi del centro	Il bambino raggiunge gli obiettivi preposti grazie al rapporto creato tra centro e famiglia
Benessere fisico e affettivo	Più informazione
La famiglia viene supportata nel suo compito e viene resa partecipe di ciò che il bambino vive nel contesto del centro	Obiettivo educativo più facilmente raggiungibile
Punto di vista del genitore in quanto conosce il proprio figlio	Genitore si sente meno solo, accompagnare il genitore nel suo ruolo ed essere ascoltato
Il genitore trova uno spazio di ascolto e senza giudizio	Proporzionalità della frequenza e del costo dell'accudimento del bambino
Il costo dell'iscrizione – possibilità di sussidio	Se il bambino si trova all'interno di un contesto familiare delicato o se il genitore attraversa una fase transitoria, il centro diventa uno sostegno tramite un ambiente sicuro
Più conoscenza tra famiglia ed équipe	Il centro offre supporto al genitore che lavora

Crea senso di appartenenza e le famiglie si sentono meno sole	Scambi e lavori di rete e messa in discussione delle pratiche educative del centro
Benessere nella crescita	Stabilità --> riconferma dell'iscrizione
Genitori più aperti al dialogo con l'équipe	Cooperazione con la famiglia
Più disponibilità a collaborare ed ascoltare i consigli dell'équipe educativa	Il bambino si sente accolto
Più ascolto	Condivisione
Reddito del centro in base al salario	Scambio con altre famiglie e culture
Soluzioni più efficaci e gestioni dei problemi	La famiglia viene supportata nel suo compito e viene resa partecipe di ciò che il bambino vive nel contesto del centro
Creare un ambiente familiare e unito	Strategie condivise
Comunicazione più efficace e trasparente dei bambini e famiglie	Un'auto-riflessione o messa in discussione su determinanti "azioni educative", maggiore consapevolezza del " <i>perché faccio questo o quello</i> "
Comprendere maggiormente il bambino e il suo bisogno	

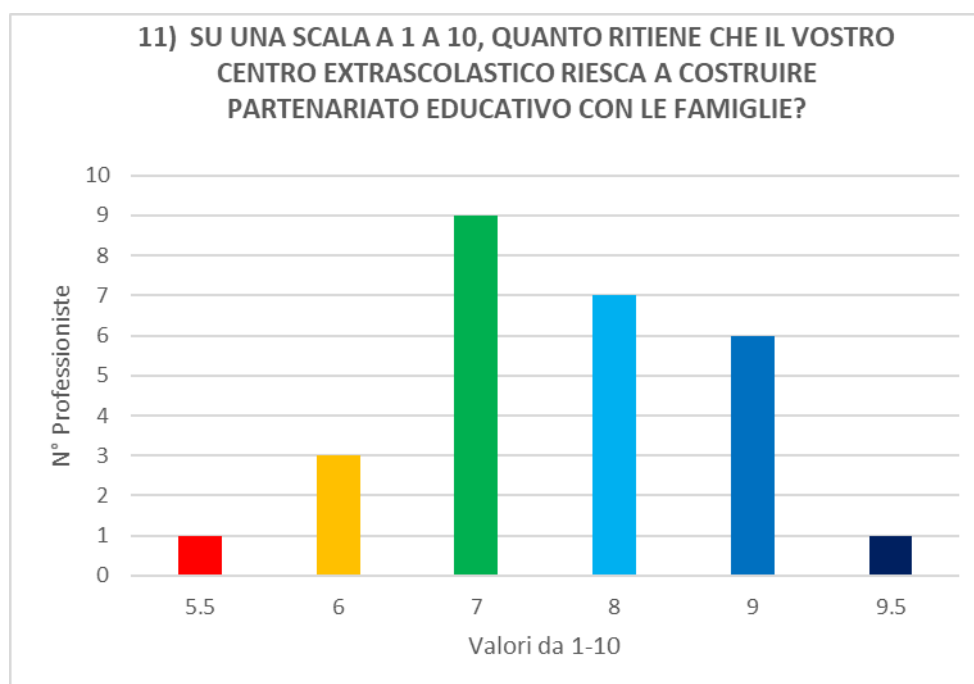
Allegato 14: Risultato questionario domanda 11

11) Su una scala a 1 a 10, quanto ritiene che il vostro centro extrascolastico riesca a costruire partenariato educativo con le famiglie?

Tabella riassuntiva:

Scala da 1-10	1	2	3	4	5	5.5	6	7	8	9	9.5	10
N° Professioniste	0	0	0			1	3	9	7	6	1	0

Grafico:



Allegato 15: Risultato questionario domanda 11a

11a) Per favore, descriva brevemente il motivo della sua scelta di punteggio nella domanda precedente

Voto	Motivazioni dei professionisti
5.5	<ul style="list-style-type: none"> Si ha raggiunto la metà del lavoro, si può sempre migliorare per questo motivo ho scelto tra 5 e 6.
6	<ul style="list-style-type: none"> L'équipe educativa potrebbe introdurre maggiore conoscenza e attraverso gli strumenti come la progettazione. La responsabile educativa del centro che costruisce partenariato educativo con le famiglie attraverso colloqui formali ed incontri informali. Non con tutte le famiglie si ha lo stesso risultato. Ampliare maggiormente il lavoro che viene svolto.
7	<ul style="list-style-type: none"> Si sono svolti progressi nella costruzione di partenariato con le famiglie ma si può sempre migliorare. Alcuni aspetti si possono sempre migliorare. Alcune famiglie più distaccate rispetto ad altre. Non con tutte le famiglie avviene un partenariato educativo forte, si può sempre migliorare. Si può sempre fare di più, con le famiglie bisogna stare a passo con i tempi, avvengono cambiamenti nella società così come anche nelle famiglie e nell'educazione. Importanza nell'essere presenti e innovativi. Migliorarsi nell'avere un progetto pedagogico per ogni singolo bambino. Proporre incontri informali o conferenze con un tema educativo. La responsabile che si occupa si sviluppa il partenariato educativo con le famiglie. Le educatrici durante la quotidianità al centro (mattina, pomeriggio, sera...) e con il contatto telefonico. Sviluppo di un progetto pedagogico per ogni singolo bambino, coinvolgere maggiormente le famiglie nelle serate tema e incontri regolari con altre famiglie. Si può sempre migliorare nonostante l'impegno maggiore. Il covid non permette di accogliere tutte le famiglie nel Centro durante il congedo. Ma si cerca di impegnarsi a costruire una buona relazione con loro.
8	<ul style="list-style-type: none"> Il lavoro è un continuo cambiamento quindi si può sempre migliorare e crescere. Creare relazioni di fiducia e trasparenti non è sempre facile con tutte le famiglie, in quanto le persone sono tutti diverse. Feedback positivi dai bambini e dalle famiglie e questo permette di migliorare ancora di più. Alcuni genitori non si fidano, da parte loro c'è poca comunicazione e scambio di informazioni. Da parte del centro si cerca di migliorare con l'ascolto e lo scambio di informazioni. Il Centro extrascolastico cerca di stabilire il partenariato educativo con le famiglie. Non si può sempre garantire la condivisione e la comunicazione totale tra il Centro e la famiglia in quanto da parte della famiglia può esserci la volontà di riservatezza. Nel Centro si riesce a costruire un buon partenariato con le famiglie ma si può sempre migliorare. Impegno da tutta l'équipe, ma si può sempre migliorare. Creazione di un rapporto di collaborazione e condivisione degli obiettivi. Tante volte, da parte delle famiglie non c'è la volontà di creare un rapporto confidenziale.

<p style="text-align: center;">9</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L' équipe instaura un buon partenariato, in quanto i bambini frequentano il centro con piacere e faticano a tornare a casa durante il ricongiungimento, sono presenti feedback positivi da parte della famiglia. inoltre, c'è comprensione e collaborazione da parte della famiglia. • Riuscire a costruire un ottimo partenariato educativo ma dipende dalle seguenti variabili: <ul style="list-style-type: none"> - frequenza: se il bambino iscritto solo a mensa non si vede il genitore. Mentre se il bambino viene nelle fasce mattutine e serali, si incontrano i genitori in quanto lo porta in sede e lo viene a prenderlo. - l'organizzazione del genitore: alcuni genitori si sentono solo tramite telefono oppure il bambino torna a casa da solo ad un certo orario. - Tipologia di famiglia: con alcuni genitori la comunicazione non avviene in maniera efficace oppure comunicano attraverso il non verbale di non avere interesse nel costruire una relazione con il Centro. • Le famiglie che si incontrano quotidianamente si riesce a costruire una buona collaborazione e un buon scambio ma non si conoscono tutti i genitori dei bimbi che vengono a mensa. • Nel lavoro quotidiano con i bambini sentire che essi portano il loro benessere nel vivere momenti al Centro extrascolastico questo anche con i feedback positivi da parte dei genitori che riportano la voglia dei loro figli nello stare al centro. Al congedo, i bimbi fanno fatica ad uscire dall'ambiente. • Nel centro grazie alla comunicazione si è creato un buon partenariato con le famiglie. • Si può sempre migliorare in qualsiasi ambiente sociale.
<p style="text-align: center;">9.5</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Per il benessere del bambino si dà importanza alla collaborazione tra famiglia e centro.

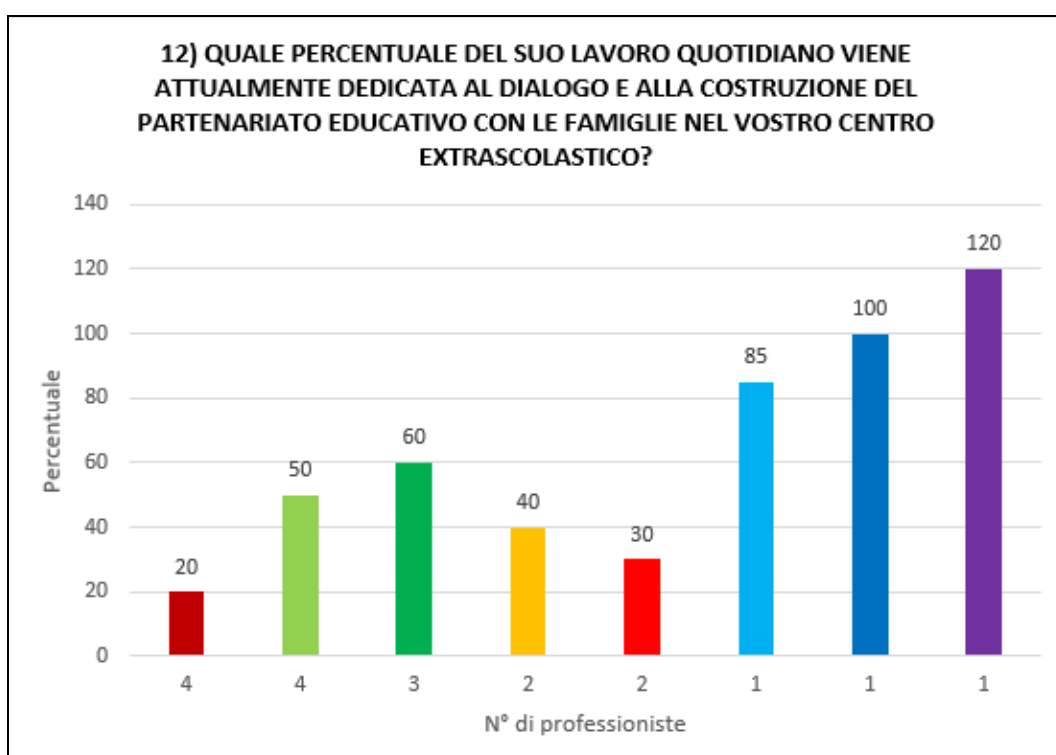
Allegato 16: Risultato questionario domanda 12

12) Quale percentuale del suo lavoro quotidiano viene attualmente dedicata al dialogo e alla costruzione del partenariato educativo con le famiglie nel vostro centro extrascolastico?

Tabella riassuntiva:

	Risposta in %	Difficile definire in %	Non saprei in %	Una minima %	Nessuna risposta in %
	4 persone 20% 2 persone 30% 2 persone 40% 4 persone 50% 3 persone 60% 1 persona 80-90% (85%) 1 persona 100% 1 persona 120%				Quotidianamente (1x) Sempre(1x) Il giusto tempo con costanza (1x)
Tot 27 professioniste	18 Professioniste	1 Professionista	4 Professionista	1 Professionista	3 Professioniste

Grafico:



ATRE RISPOSTE	
Non saprei in % (4x)	Quotidianamente
Difficile definire in %	Sempre
Una minima %	Il giusto tempo con costanza

Allegato 17: Risultato questionario domanda 13

13) Quali sono le modalità e gli strumenti che utilizzate attualmente nel vostro centro per costruire il partenariato educativo con le famiglie? Ne indichi per favore almeno 3 e li descriva brevemente

Tabella riassuntiva:

Colloquio 13x - Colloquio conoscitivi/iniziale 5x	Ascolto 8x: - ascolto empatico 2x - ascolto ai bisogni dei genitori - ascolto attivo, durante i momenti di accoglienza e congedo - ascolto attivo 4x
Scambio diretto durante l' accoglienza/il congedo 8x - Prendersi il tempo	Comunicazione 6x
Scambi frequenti telefonicamente o via messaggio 5x	Disponibilità 5x
Cura dell'ambiente e dello spazio d'accoglienza per i bambini e per le famiglie 5x	Prendersi del tempo 4x
Non giudizio 3x	Dialogo 2x
Fiducia 2x - Fiducia reciproca	Feedback 2x
Contratto iniziale al momento dell'iscrizione 2x	Empatia
Schede d'identità dei bambini	Trasparenza
Solita relazione	Osservazione
Incontri informali	Riunione con i genitori o rete
Contatto telefonico	Incontri e scambi con la scuola e/o rete
Qualità del tempo da dedicare	Formazioni
Accoglienza calorosa ai bambini e famiglie	Attenzione alla famiglia e ai figli
Analisi dell'operato tramite riunioni d'équipe, supervisioni, formazione	Scambi di foto
Incontri a gruppo unito	Serate informative con le famiglie
Buone pratiche condivise	Schede standardizzate per la raccolta delle informazioni

Allegato 18: Risposte questionario domanda 13 a

13a) Quale di questi elementi si sente di conoscere e padroneggiare con maggiore sicurezza nel suo lavoro con le famiglie?

Tabella riassuntiva:

Ascolto attivo 4x	Colloquio 4x - Colloqui individuali 2x - iniziale/ conoscitivo 2x
Comunicazione 3x	Ascolto empatico 3x
Momenti di accoglienza e di congedo 3x	Cura dell'ambiente 3x
Scambio diretto 3x	Contatto telefonico 2x
Dialogo	Trasparenza
Dare informazioni sul funzionamento del centro	Incontri informali
Accogliere le persone e farle sentire bene	Attenzione nei riguardi di ogni famiglia e loro figli
No giudizio	Tempo
Riunioni di team, supervisione, formazioni,	Utilizzo di un contratto iniziale
Buone pratiche condivise	

Allegato 19: Risposte questionario domanda 13b

13b) Quale di questi elementi si sente di conoscere e padroneggiare con minore sicurezza nel suo lavoro con le famiglie?

Tabella riassuntiva:

Colloqui con le famiglie 7x: - vengono svolti dalla responsabile 5x - colloqui iniziale fatti dalla responsabile 1x - in quanto apprendista non può fare i colloqui con le famiglie in modo autonomo 1x	Messaggi con il telefono 3x
La comunicazione 2x	Gestire un conflitto 2X
Non facile prendersi il giusto tempo 2x	Cura dell'ambiente e dello spazio d'accoglienza per i bambini e per le famiglie 2x
La fiducia → difficile da costruire: ci vuole tempo e disponibilità	Incontri di rete
Momenti a grande gruppo	Ascolto e comunicazione non sempre sono non giudicanti
Creazione dei patti educativi	

Allegato 20: Risposte questionario domanda 14

14) Quali sono le criticità che incontra nella costruzione del partenariato educativo con le famiglie? Ne elenchi per favore fino a 3 e li descriva brevemente

Tabella riassuntiva:

Frequenza del bambino nel centro 5x - se il figlio è iscritto solo a mensa, non si incontrano i genitori	Poco tempo da dedicare al ricongiungimento e all'accoglienza 3x
Struttura usata come un parcheggio 3x - ancora lo utilizzano come "posteggio" senza capire l'importanza della continuità educativa	Poco tempo da dedicare a tutti 3x
Setting in cui avvengono gli scambi informativi e feedback della giornata: a causa covid vengono svolte in atrio ma per alcune informazioni poco ideale 3x - alcune comunicazioni sono avvenute al di fuori della sede (es; in strada - a distanza, in strada, da finestra-strada)	Le separazioni famigliari con una scarsa collaborazione fra di loro, difficoltà ad essere obiettivi su alcune questioni 3x
Non si vedono le famiglie fisicamente ma si sentono solo telefonicamente 3x	Strumenti alla portata di mano non sempre accessibili e fattibili alle famiglie nel percorso educativo per poter aiutare i propri figli in difficoltà. 3x
Possibili richieste di un genitore specifico al di fuori delle nostre possibilità di gestione del gruppo dei bambini 3x	Farsi riconoscere come istituzione all'educazione e alla cura del bambino 2x
Poca collaborazione in rete del centro extrascolastico 2x Mancanza di lavoro rete: tra scuole e anche altri professionisti 1X Rete comunicativa tra enti non funzionale 1X	Non riconoscimento e sottovalutazione del ruolo educativo da parte dei genitori 2x
Il genitore non parla o non capisce l'italiano 2x	La situazione pandemica 2x
Non trasparenza delle informazioni sul bambino, voler tener nascosto 2X	Quando ci sono determinate difficoltà con un bambino e il genitore non vuole ascoltarle/capirle 2X
Genitori che non trovano importante instaurare una relazione professionale con noi 2X	Chiusura al confronto e al dialogo 2X
Pregiudizio 2X	Mantenere una relazione costante anche nei momenti più complessi con le famiglie e bambini 2X
Difficoltà comunicative tra famiglia e personale educativo (es; malintesi,	I genitori essendo molto impegnati nei compiti dei bambini. Il centro rimane un po' il

incomprensioni, ...) possibili carenze organizzative e di risorse, che creano confusione nel procedere al lavoro quotidiano con i bambini	fanalino di coda per cui evitare di appesantire ulteriormente i genitori evitando incontri che potrebbero essere molto utili, come riunioni, cene, feste di Natale o fine anno
Difficoltà nel creare una relazione di fiducia tra genitori ed équipe educativa 2x	È molto difficile se avverti meno interesse da parte dei genitori verso le nostre comunicazioni
La fretta del genitore, prendere il figlio dal centro velocemente	I bambini tornano a casa da soli
Riservatezza delle famiglie, non vogliono condividere la loro vita privata	Usare il tempo in maniera differente, in modo più ampio, svolgere più incontri tra genitore e responsabile.
Tempo non sufficienti che permettono una sana e corretta comunicazione	I genitori non rispettano l'orario del centro - arrivano tardi
Quando i genitori non prendono sul serio il nostro lavoro e non creano un rapporto con noi.	Quando i genitori dal momento che ci sono delle difficoltà chiedono indirettamente di occuparcene
Mancanza di consapevolezza per quanto riguarda la parte organizzativa, a volte con delle pretese non sempre fattibili	Differenze culturali e di intenti
Alcuni genitori, non percepiscono il bisogno delle altre famiglie, ma solo il loro	Genitori che vogliono lasciare a noi il compito dell'educazione del bambino
Disponibilità di tempo materiale delle famiglie	Fiducia e disponibilità all'apertura verso il centro
Conoscenza piena della condizione del bambino, alcuni genitori faticano a rispettare a pieno i diritti del bambino	Non poter inserire nel nostro contatto iniziale tutto quello che vorrei
Non organizzare delle feste annuali di ritrovo collettivo	Diverse visioni pedagogiche
Non incontriamo sempre le medesime persone	Ostilità da parte delle famiglie
Saper rimediare a determinati errori	Poca collaborazione da parte delle famiglie, mancanza di reciprocità
Saper accogliere anche nei momenti di difficoltà, anche quando si sa di aver agito nella maniera corretta, ma che quest'ultima non viene condivisa dalla famiglia.	

Allegato 21: Risultato questionario domanda 15 e 18

15) Quali sono gli aspetti che secondo lei andrebbero consolidati o introdotti per la costruzione del partenariato educativo con le famiglie nel vostro centro extrascolastico? Ne elenchi per favore fino a 3 e li spieghi brevemente

18) Quali sono gli elementi che potrebbero favorire il consolidamento delle pratiche di partenariato educativo con le famiglie nel centro extrascolastico dove lavora? Ne elenchi per favore fino a 3 e li spieghi brevemente)

Tabella riassuntiva:

Incontri informali 16x - causa pandemia vengono a mancare - incontri collettivi 2x	Maggiore la collaborazione/lavoro in rete 11x - con la scuola per avere più informazioni su cosa ha svolto il bambino durante la giornata.
Adottare schede conoscitive /carta d'identità del bambino 6x	Dedicare più tempo alle famiglie 6X
Aumentare il coinvolgimento e la collaborazione dei genitori nell'organizzazione delle attività 6x	Sportello per la genitorialità/ per l'ascolto 5X
Parte finanziare 4X: - da investire per il benessere dei bambini - accedere alle diverse formazioni - più membri nel personale - più fondi per organizzare eventi	Più informazioni sull'argomento e più fonti 4X
Dialogo - dialogo e apertura 2x	Introdurre questionari -schede 4x - da utilizzare all'interno dell'équipe per il passaggio delle informazioni
Corsi di formazione 3x	Accoglienza 2x
Collaborazione 2x	Fiducia 2x - Consolidato il rapporto di fiducia da parte dei genitori nei confronti del nostro team
Tabelle d'osservazione e dossier di ogni bambino 2x	Incontri più frequenti con le famiglie 2x
Spazi da dedicare alle famiglie 2x	Incontri formativi con gli specialisti/esperti 2x Potrebbe consolidare il rapporto con gli enti del territorio 2x
Aumentare e migliorare la creazione di patti educativi (o contratti) con le famiglie 2x	L'obbligo di venire a prendere il proprio bambino
I genitori vengono a prendere i loro figli in sede	Presenze più continue
Feedback regolari	Coesione tra i vari attori
Rafforzare le pratiche quotidiane di lavoro con i bambini	Lavorare costantemente su un modo comune in team

Momenti con i genitori e bambini all'interno del centro	Maggiori momenti di condivisione con le famiglie, così da creare una rete attorno ai bambini
Condivisione di mezzi e obiettivi per creare un legame di forza e reciproca ricchezza	Possibilità di accedere alle conoscenze e agli strumenti per acquisire e migliorare la propria genitorialità
Meno burocrazia e parte amministrativa	Avvalersi della conoscenza e dell'esperienza di vita di genitori, nonni e zii, come un tempo
Creazione di un villaggio virtuale, affinché le famiglie non si sentano abbandonate e sole	Maggiore conoscenza dell'offerta del servizio del centro extrascolastico da parte delle famiglie
Attenzione al bene del bambino in primis cercando di conciliare al meglio scuola e famiglia	Migliorare il contratto stipulato 1x Contratto iniziale chiaro 1x
Consolidare le strategie educative condivise con le famiglie	Serate informative per la conoscenza dell'ente 1x Conoscenza e costante dialogo con le istituzioni del territorio, per favorire collaborazioni 1x
Colloqui una volta all'anno	Riunione con la supervisione o coordinatore
Spazi dove il genitore può sentirsi libero di esprimere le proprie preoccupazioni, stati d'animo, punti di vista,...	Trovare la modalità di vivere maggiori momenti al di fuori o dentro il centro con le famiglie-esperienze comuni
Trovare una modalità per poter dedicare maggiore spazio e tempo ai nostri utenti più grandi (dai 10 anni in su),	Ascolto dei bisogni delle famiglie
Osservazione	Momenti in comune al momento dell'ambientamento
Ascolto empatico	

Allegato 22: Risultato questionario domanda 16

16) Quali sono i momenti e gli strumenti nell'équipe del centro extrascolastico in cui si affrontano gli aspetti legati al rapporto con le famiglie e alla costruzione del partenariato educativo?

Tabella riassuntiva:

Momenti	Strumenti
Riunioni d'équipe 25X	Scambi di informazioni 11x: <ul style="list-style-type: none"> - durante la giornata 3x - di opinioni tra i colleghi 3x - a voce 2x - tra un turno e l'altro 2x - scambi informativi 1x
Supervisioni d'équipe 4X	Piattaforme online 7x <ul style="list-style-type: none"> - WhatsApp 3x - scambi di e-mail 2x - Spazio Trello dove il team può condividere le informazioni
Corsi di formazione 1X	Quaderno delle informazioni 3x
Riunioni team con la direzione 1X	Diario di bordo 3x
Formazione condivisa con team ev. anche con i genitori 1X	Schede personali dei bambini 2x
Momenti di ascolto e dialogo costanti tra genitori e educatori, tra gli stessi educatori e tra educatori e direzione, ma anche tra direzione e istituzioni 1X	Ordine del giorno
Riunioni singole 1X	Osservazione
	Auto – osservazione
	Strumento ad Hoc per progetti educativi
	Organizzare attività per il centro
	Verbali delle riunioni
	Collaborazione con le famiglie
	Organizzazione di incontri con le famiglie

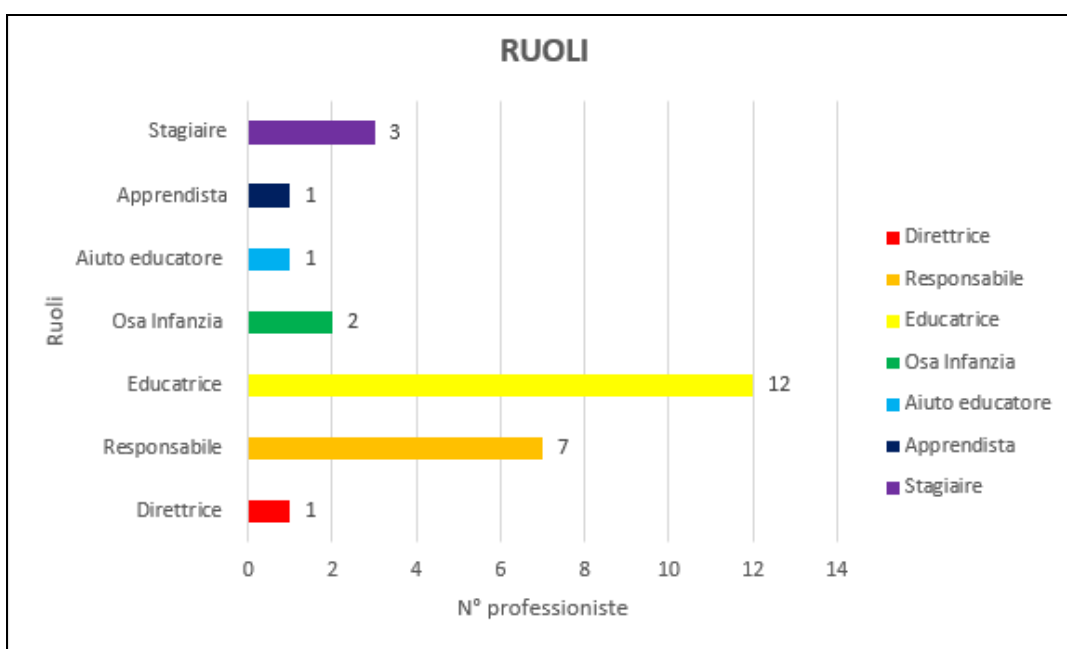
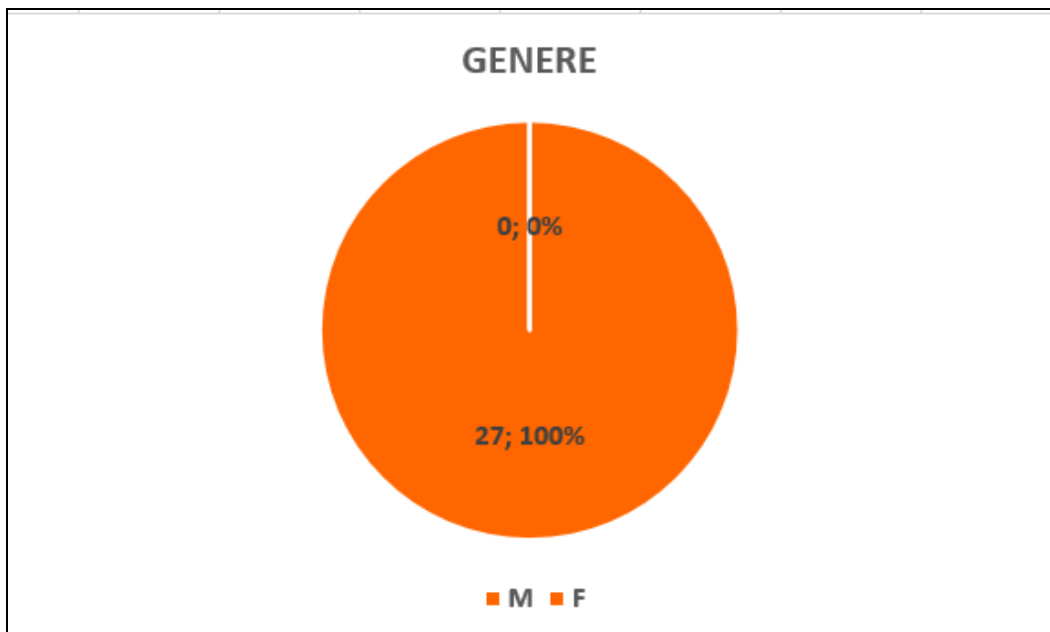
Allegato 23: Risultato questionario domanda 17

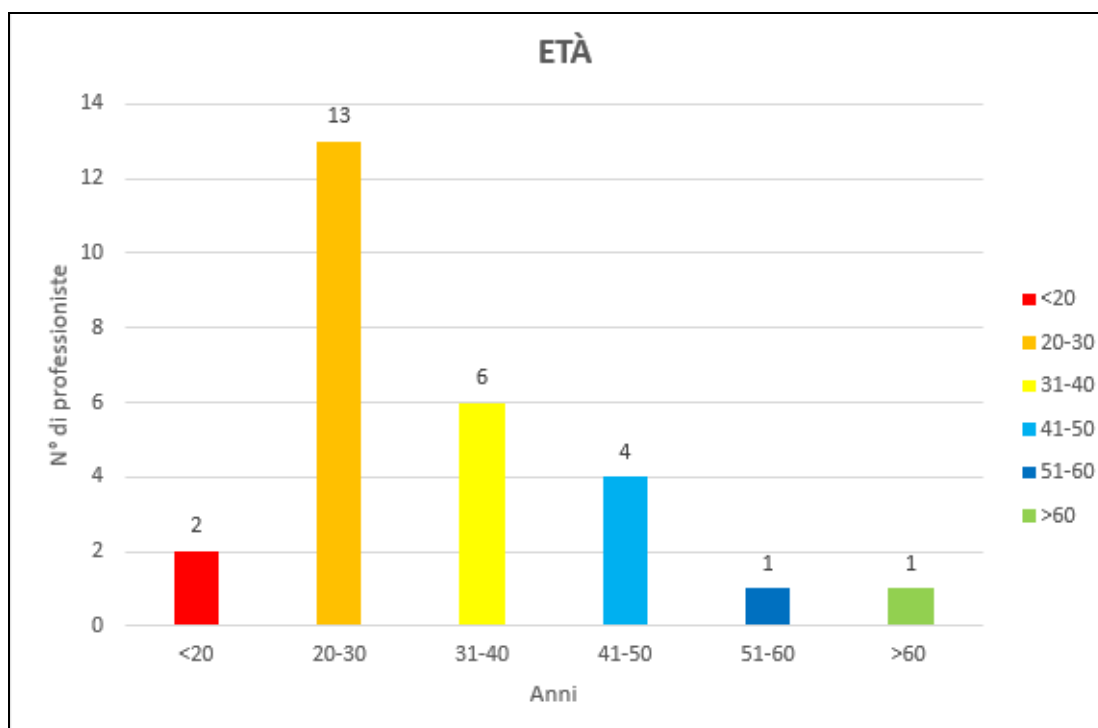
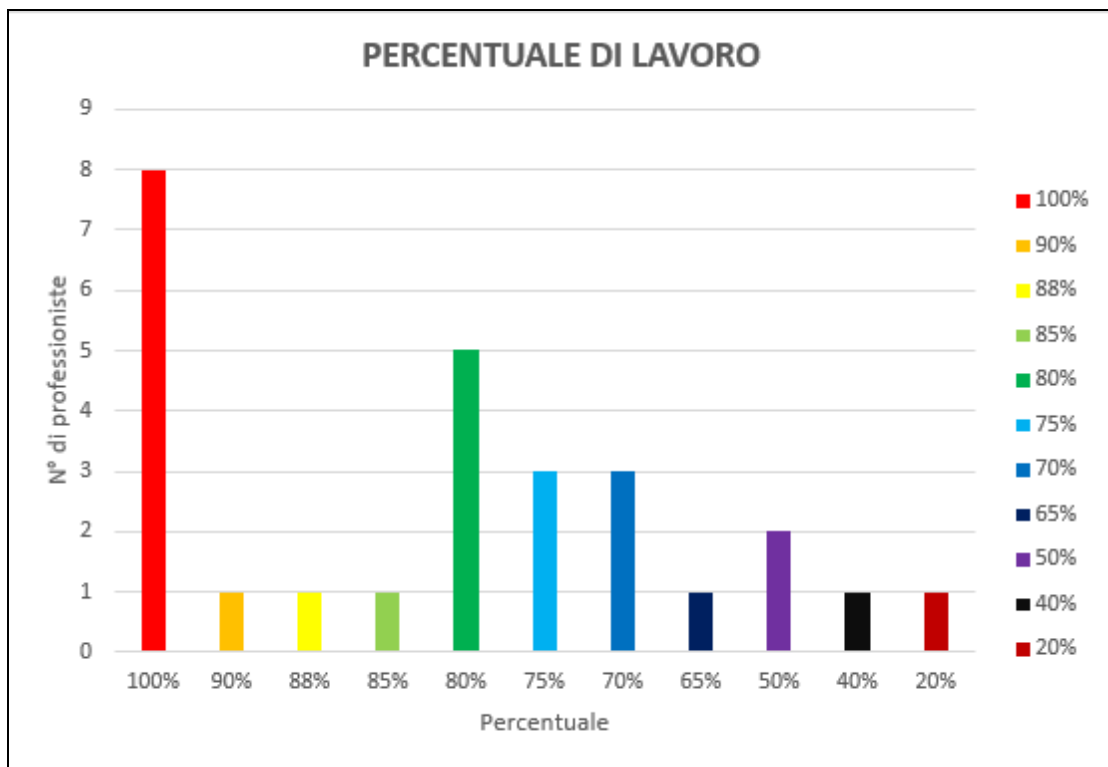
17) Quali sono le forme di collaborazione con altri enti del territorio (scuole, servizi di riabilitazione e cura, contesti educativi) nel rapporto con le famiglie dei bambini che frequentano il centro extrascolastico?

Tabella riassuntiva:

<p>Collaborazione con la scuola 8x</p> <ul style="list-style-type: none"> - piccoli scambi quotidiani scuola – centro 1x - insegnanti SE, SI e occasionalmente SM - Comunicazioni giornaliere importanti con la scuola 	<p>Dialogo 6x</p> <ul style="list-style-type: none"> - Con i vari enti (Istituti di accoglienza,...)
<p>Poca collaborazione con scuola 6x</p> <ul style="list-style-type: none"> - poca collaborazione da parte della scuola con il centro - rari incontri tra responsabile del centro e direttrice della Scuola 	<p>Poca collaborazione con altri enti 4x</p>
<p>Colloqui 3x</p>	<p>Contatti telefonici 2x</p>
<p>Confronti 2x</p>	<p>Momenti di condivisione</p>
<p>E-mail e dialogo per tenersi in contatto con i vari ambienti del bambino</p>	<p>Forme di collaborazione che mutano a seconda dei progetti</p>
<p>Brevi comunicazioni tra gli enti e il centro</p>	<p>Collaborazione con gli assistenti sociali (per qualche famiglia)</p>
<p>La responsabile collabora con la famiglia e il centro</p>	<p>Collaborazione con OPI , UAP durante incontri di rete oppure con psicologi per scambio di informazioni</p>
<p>Contatto con altri professionisti</p>	<p>Momenti di ambientamento iniziale</p>

Allegato 24: Grafici su alcuni dati delle professioniste





Allegato 25: Lettera di presentazione

Kainaat Ali Sheikh

Email: kainaat.ali.sheikh@student.supsi.ch

Laureanda SUPSI Bachelor di Lavoro Sociale

Al responsabile del Centro extrascolastico

.....
XX marzo 2021

Buongiorno, sono Kainaat Ali Sheikh, frequento il terzo anno del Bachelor SUPSI di Lavoro sociale con indirizzo educatore sociale.

Ho avviato l'elaborazione del mio lavoro conclusivo di tesi, che avrà come tema il partenariato educativo con le famiglie in alcuni Centri extrascolastici nel territorio ticinese. La docente che mi accompagnerà nella scrittura della tesi è Ombretta Zanon.

Nello specifico, la domanda della mia tesi è la seguente:

“Con quali metodi, strumenti e tempi i professionisti dei Centri extrascolastici costruiscono partenariato educativo con le famiglie dei bambini che frequentano il servizio?”

Per poter rispondere a questo interrogativo, dovrei procedere ad una prima indagine esplorativa, a cui vi chiedo gentilmente di partecipare, al fine di raccogliere il vostro punto di vista e le esperienze già realizzate in questo ambito, attraverso la compilazione di un questionario da parte Sua e dell'équipe educativa del Centro.

Informo che il tempo necessario per rispondere alle domande è di circa minimo 30 minuti. Inoltre, il questionario è del tutto anonimo e le informazioni raccolte verranno trattate in modo da tutelare la riservatezza dei professionisti coinvolti e verranno usate esclusivamente per questo progetto di ricerca. Al termine della stesura del lavoro, sarà mia cura restituire a Lei e all'équipe educativa i dati elaborati e la possibile lettura che ne emerge.

Allego il questionario, vi chiedo gentilmente di compilarlo e rinviarmelo elettronicamente, al seguente indirizzo: kainaat.ali.sheikh@student.supsi.ch

Per qualsiasi ulteriore chiarimento rimango a Sua disposizione e ringrazio anticipatamente per la preziosa collaborazione.

Cordiali Saluti

Kainaat Ali Sheikh

Tel: xxx xxx xx xx

email: kainaat.ali.sheikh@student.supsi.ch

Allegato 26: Questionario

QUESTIONARIO

PARTENARIATO EDUCATIVO TRA FAMIGLIE E CENTRI EXTRASCOLASTICI

Buongiorno, sono Kainaat Ali Sheikh, studentessa SUPSI di Lavoro sociale con indirizzo educatore sociale; sto raccogliendo i dati per il mio lavoro di tesi necessaria per rispondere alla mia domanda di tesi che avrà come tema il partenariato educativo con le famiglie in alcuni Centri extrascolastici nel territorio ticinese.

La domanda della mia tesi è la seguente: "Con quali metodi, strumenti e tempi i professionisti dei Centri extrascolastici costruiscono partenariato educativo con le famiglie dei bambini che frequentano il servizio?"

Grazie alla raccolta del vostro punto di vista mi permetterete di portare a termine il mio lavoro di tesi. Vi ringrazio molto per la vostra collaborazione.

PARTENARIATO EDUCATIVO CON LE FAMIGLIE

1) Per prima cosa, le chiedo di descrivere in sintesi una definizione di partenariato educativo con le famiglie

.....
.....
.....

2) Quali sono a suo parere gli elementi essenziali per costruire una relazione di partenariato educativo con le famiglie? **Ne indichi almeno 3**

- 1.
.....
- 2.
.....
- 3.
.....

3) Su una scala da a 1 a 10, quanto è importante per lei il partenariato educativo con le famiglie nel suo lavoro?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4) Secondo lei, ci sono delle specificità nel partenariato educativo con le famiglie nei Centri extrascolastici rispetto ad altre contesti (come ad esempio le scuole)?

SI

Se sì, quali?

.....
.....
.....

NO

Se no, per quali motivi?

.....
.....
.....

5) Secondo lei, quando nel suo lavoro si costruisce concretamente il partenariato con le famiglie? **É possibile indicare più risposte**

- Nel momento dell'iscrizione
- Nell'accoglienza (la mattina)
- Al ricongiungimento (nel pomeriggio/sera)
- Nei colloqui individuali
- Negli incontri collettivi
- Nei momenti informali (giornate aperte, feste ecc.)
- Altro (precisare)

.....

6) Ha la possibilità di incontrare e dialogare con la famiglia dei bambini con regolarità?

SI

Se sì, con quale frequenza e in quali momenti?

.....
.....

No

Se no, per quali motivi?

.....
.....

7) Con quali modalità i genitori hanno la possibilità di partecipare direttamente al percorso educativo del loro figlio nel Centro extrascolastico? **Ne indichi per favore fino a 3 e li descriva brevemente**

- 1.....
.....
- 2.....
.....
- 3.....

8) Quali sono le strategie e gli strumenti che vengono adottati nel Centro extrascolastico per costruire partenariato educativo con le famiglie dei bambini che frequentano il Centro extrascolastico e che hanno bisogni particolari? **Ne indichi per favore fino a 3 e li descriva brevemente**

- 1.....
.....
- 2.....
.....
- 3.....
.....

9) Quali sono le strategie e gli strumenti che vengono adottati nel Centro extrascolastico per ascoltare e sostenere i genitori nei loro compiti educativi? **Ne indichi per favore fino a 3 e li descriva brevemente**

- 1.....
.....
- 2.....
.....
- 3.....

10) Quali sono i vantaggi che ha potuto osservare per il benessere del bambino e dei genitori del partenariato educativo con le famiglie? **Ne elenchi per favore fino a 3 e li descriva brevemente**

- 1.....
.....
- 2.....
.....
- 3.....
.....

11) Su una scala a 1 a 10, quanto ritiene che il vostro Centro extrascolastico riesca a costruire partenariato educativo con le famiglie?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

11a) Per favore, descriva brevemente il motivo della sua scelta di punteggio nella domanda precedente

.....
.....
.....

12) Quale percentuale del suo lavoro quotidiano viene attualmente dedicata al dialogo e alla costruzione del partenariato educativo con le famiglie nel vostro Centro extrascolastico?

.....

13) Quali sono le modalità e gli strumenti che utilizzate attualmente nel vostro Centro per costruire il partenariato educativo con le famiglie? **Ne indichi per favore almeno 3 e li descriva brevemente**

1.....
.....
2.....
.....
3.....
.....

13a) Quale di questi elementi si sente di conoscere e padroneggiare con maggiore sicurezza nel suo lavoro con le famiglie? **Indichi per favore anche una breve motivazione**

.....
.....
.....

13b) Quale di questi elementi si sente di conoscere e padroneggiare con minore sicurezza nel suo lavoro con le famiglie? **Indichi per favore anche una breve motivazione**

.....
.....
.....

14) Quali sono le criticità che incontra nella costruzione del partenariato educativo con le famiglie?

Ne elenchi per favore fino a 3 e li descriva brevemente

1.....
.....
2.....
.....
3.....
.....

15) Quali sono gli aspetti che secondo lei andrebbero consolidati o introdotti per la costruzione del partenariato educativo con le famiglie nel vostro Centro extrascolastico? **Ne elenchi per favore fino a 3 e li spieghi brevemente**

1.....
.....
2.....
.....
3.....
.....

16) Quali sono i momenti e gli strumenti nell'équipe del Centro extrascolastico in cui si affrontano gli aspetti legati al rapporto con le famiglie e alla costruzione del partenariato educativo?

.....
.....
.....

17) Quali sono le forme di collaborazione con altri enti del territorio (scuole, servizi di riabilitazione e cura, contesti educativi) nel rapporto con le famiglie dei bambini che frequentano il Centro extrascolastico?

.....
.....
.....

18) Quali sono gli elementi che potrebbero favorire il consolidamento delle pratiche di partenariato educativo con le famiglie nel Centro extrascolastico dove lavora? ***Ne elenchi per favore fino a 3 e li spieghi brevemente)***

- 1.....
.....
- 2.....
.....
- 3.....
.....

Commenti e riflessioni libere che vuole eventualmente aggiungere

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

DATI PERSONALIGenere: F M

Ruolo:

Titolo di studio:

Percentuale di lavoro:

Anni di lavoro in questo Centro extrascolastico

Anni complessivi di esperienza professionale in contesti educativi.....

Età:

CONSENSO INFORMATO

Con la presente le chiedo l'autorizzazione a svolgere un'questionario finalizzato alla raccolta di dati che confluiranno in una ricerca dal seguente tema: *La costruzione del partenariato educativo tra le famiglie e il Centro extrascolastico*

La sua partecipazione a questa indagine è volontaria. Se ora decide di partecipare potrà comunque ritirarsi in qualsiasi momento senza alcuna motivazione.

Con il presente documento intendo richiedere il suo consenso informato per la raccolta dei dati del questionario.

Confidenzialità dei dati

Tutti i dati raccolti saranno trattati in modo strettamente confidenziale.

Persone di contatto

Se desidera ulteriori informazioni riguardo l'intervista o lo studio non esiti a contattarci ai seguenti recapiti:

Studente in Bachelor Lavoro Sociale

Sheikh Kainaat Ali

e-mail: kainaat.ali@student.supsi.chali.sheikhkainaat@gmail.com**Direttore di tesi**

Zanon Ombretta

e-mail: ombretta.zanon@supsi.ch

DICHIARAZIONE DI CONSENSO INFORMATO:

Io sottoscritto:

Dichiaro di aver compreso lo scopo del Lavoro di Bachelor e le modalità di trattamento dei dati personali.

Dichiaro il mio consenso informato a questo questionario.

Luogo:

Data:

Firma:

.....

.....

.....

Grazie per la collaborazione!

Kainaat Ali Sheikh