



UN NIDO PER AMICO  
Unità didattica 6  
**Nidoinsieme: un modello  
di intervento per il  
supporto psicoeducativo**

## Un nido per amico - Sommario

Unità didattica 6 - Nidoinsieme: un modello di intervento per il supporto psicoeducativo nei servizi per l'infanzia.....	2
Introduzione al servizio Nidoinsieme .....	2
Le risorse professionali .....	2
L'impatto del Covid su nidi e scuole dell'infanzia .....	3
L'approccio del servizio Nidoinsieme.....	3
Rispettare la cultura e attivare le risorse .....	3
Articolazione dell'intervento .....	4
Obiettivi dell'intervento.....	4
L'analisi della domanda.....	4
Coinvolgere gli interessati.....	5
Raccordo con gli esperti esterni e formazione .....	5
Metodi e strumenti: colloqui online .....	5
Metodi e strumenti: metodi narrativi e dialogici.....	6
Metodi e strumenti: invio "accompagnato" ai servizi territoriali .....	6
Metodi e strumenti: webinar .....	6
Problematiche affrontate ed estensione dell'intervento .....	6
La fase dell'emergenza: l'impatto sulle scuole .....	7
La fase dell'emergenza: i vissuti del personale e delle famiglie .....	7
La fase dell'emergenza: le risposte di Nidoinsieme.....	7
La fase della distanza: l'impatto sulla scuola .....	8
La fase della distanza: i rapporti con le famiglie .....	8
La fase della distanza: le risposte di Nidoinsieme .....	8
Il ritorno alla normalità: impatto sulla scuola.....	9
Il ritorno alla normalità: i vissuti del personale e delle famiglie.....	9
Il ritorno alla normalità: le risposte di Nidoinsieme .....	9
Riepilogo .....	9

## Unità didattica 6 - Nidoinsieme: un modello di intervento per il supporto psicoeducativo nei servizi per l'infanzia

### **Introduzione al servizio Nidoinsieme**

In questo modulo presentiamo il servizio Nidoinsieme, la cui storia è strettamente legata alla pandemia di Covid-19.

Infatti, il servizio è stato ideato e promosso, nel novembre 2021, in pieno periodo pandemico dall’Agenzia di Tutela della Salute (ATS) in collaborazione con la Fondazione Terre des Hommes Italia Onlus e il Dipartimento di Scienze Umane per la Formazione “Riccardo Massa” dell’Università Bicocca di Milano.

Questo nuovo progetto è stato pensato per collaborare con i nidi e le scuole dell’infanzia di Milano e dell’hinterland (territorio di ATS Milano), al fine di salvaguardare e promuovere il benessere delle famiglie e degli operatori all’interno degli istituti, anche in un contesto difficile come quello della pandemia.

Gli obiettivi di questo modulo sono tre:

- conoscere la struttura, gli obiettivi, le attività e i metodi del servizio Nidoinsieme
- inquadrare il servizio nel contesto dei bisogni del territorio;
- ripercorrerne gli interventi nelle diverse fasi della pandemia.

Per incominciare, ti propongo una riflessione...

### **Le risorse professionali**

Per conoscere il servizio Nidoinsieme, possiamo cominciare con le risorse professionali.

Il servizio era così composto:

- Un’equipe multidisciplinare impegnata negli interventi “sul campo”, costituita da due psicologi e due educatori professionali. La possibilità di unire competenze diverse si è rivelata molto utile per offrire punti di vista diversi nella lettura delle situazioni e strumenti complementari nel proporre gli interventi.
- Una figura di coordinamento di Terre des Hommes, capace di aiutare l’equipe nell’organizzazione pratica e di fornire - al bisogno - strumenti ulteriori. Per esempio, una consulenza con professionisti esperti su temi legati all’intercultura.
- Una psicologa dell’Agenzia di Tutela della Salute, in grado di fornire un fondamentale raccordo con il territorio e con gli altri attori coinvolti, come i servizi comunali, i consultori e altri.
- Uno psicologo con funzioni di supervisione clinica sui casi.

## ***L'impatto del Covid su nidi e scuole dell'infanzia***

La pandemia di Covid-19 ha rappresentato una crisi complessa che ha avuto un impatto non solo sul sistema sanitario, ma anche su quello economico, sociale e, appunto, educativo.

Il clima di incertezza determinato dalla pandemia ha influito sulle relazioni umane, ha modificato i modelli di vita e ha comportato conseguenze psicologiche negative dovute al dover fronteggiare un contesto in continuo e rapido mutamento.

I nidi e le scuole dell'infanzia sono stati coinvolti fin dall'inizio, nella gestione della diffusione del contagio, e in tutte le fasi successive:

- In principio, gli educatori hanno avuto il doppio compito di individuare e segnalare possibili sintomi riconducibili al virus e di gestire gli allontanamenti dal contesto scolastico.
- Successivamente, il distanziamento sociale e i lockdown hanno richiesto un riadattamento dei metodi educativi e delle relazioni con i bambini e le loro famiglie.
- Infine, la campagna delle vaccinazioni obbligatorie ha rappresentato un ulteriore elemento di stress e, in alcuni casi, di aperto conflitto.

Il susseguirsi degli eventi ha avuto un impatto sul sistema scolastico nel suo insieme, mettendolo a dura prova. Per questo, è stato necessario pensare un intervento di supporto in grado di coinvolgere le diverse componenti dell'organizzazione scolastica nella risoluzione di problemi così complessi.

## ***L'approccio del servizio Nidoinsieme***

L'intervento del servizio Nidoinsieme è stato di tipo consulenziale e non rivolto alla presa in carico del singolo problema individuato dalla scuola o "diagnosticato" da un esperto.

Un approccio orientato alla presa in carico, infatti, potrebbe essere efficace per alcuni specifici casi e contesti, ma non è stato ritenuto il più adatto per affrontare una crisi complessa come quella dovuta al Covid-19, che ha avuto effetti sull'intero sistema scolastico.

In questo contesto, il progetto Nidoinsieme ha avuto l'obiettivo di cercare il massimo coinvolgimento delle diverse componenti della comunità scolastica nel minor tempo possibile, tanto nelle fasi di definizione del problema quanto nella sua risoluzione.

Alla base di questa scelta c'è una consapevolezza: ciascuna scuola è caratterizzata da una cultura propria, frutto del contesto sociale in cui è inserita e del modo in cui si organizzano professionalità, individualità e sensibilità diverse.

Inoltre, ogni scuola è depositaria di una storia che si è delineata grazie a esperienze maturate nel tempo che hanno contribuito a definire le sue caratteristiche e la sua specifica identità.

## ***Rispettare la cultura e attivare le risorse***

Dal momento che ogni scuola ha una cultura e una storia, riteniamo che possieda le risorse interne per affrontare e risolvere i problemi che può incontrare.

Proprio per questo, l'intervento di Nidoinsieme ha mirato al rafforzamento e all'attivazione delle risorse di cui ogni singola scuola dispone.

Rispettando la sua cultura, anziché curare ciò che una parte dell'organizzazione o un esperto esterno può ritenere non funzionante.

Riconoscere e rispettare le caratteristiche dell'organizzazione restituisce agli attori che ne fanno parte la responsabilità della risoluzione dei problemi, favorisce la loro autonomia e alimenta il senso di auto efficacia dei singoli e del sistema nel suo insieme.

In più, permette che il sistema scuola senta come proprie le soluzioni individuate, evitando il fenomeno della "dipendenza dall'esperto".

## ***Articolazione dell'intervento***

L'intervento si è delineato nel tempo in una struttura di colloqui flessibile, da adattare di volta in volta allo specifico contesto incontrato.

L'intervento, che ha previsto tra i 5 e i 7 colloqui (e talvolta anche meno), si è articolato in cinque fasi:

- Analisi della domanda.
- Individuazione e valorizzazione delle risorse già presenti nella scuola.
- Stesura di un piano di lavoro concordato con il dirigente.
- Incontri online con le parti coinvolte.
- Incontro di follow up a distanza di un mese.

L'équipe è intervenuta segnalazione che poteva arrivare:

- dai dirigenti e dalle Posizioni Organizzative dei nidi e delle scuole dell'infanzia;
- dai dirigenti dei servizi educativi, come nel caso del comune di Milano.

## ***Obiettivi dell'intervento***

L'intervento dell'équipe Nidoinsieme ha avuto, a seconda dei casi, tre obiettivi:

- Il primo, come abbiamo detto, è stato attivare le risorse interne delle singole scuole attraverso il metodo consulenziale.
- Il secondo è stato informare e formare su tematiche specifiche emerse di volta in volta nel corso degli interventi o mediante l'organizzazione di appositi webinar tematici.
- Il terzo è stato orientare e inviare ai servizi territoriali, quando emergevano problemi individuali che richiedevano una presa in carico.

E ora approfondiamo le fasi iniziali dell'intervento...

## ***L'analisi della domanda***

Ogni intervento è partito sempre dall'analisi della domanda. Si tratta, in altri termini, di conoscere l'organizzazione e definire o ri-definire il problema.

Per fare questo è stato previsto un colloquio iniziale con il dirigente, al quale hanno fatto seguito uno o più incontri con gli educatori, divisi per singole sezioni o tutti insieme come collegio.

Poi sono stati incontrati, allo stesso modo, i genitori.

Questa fase di analisi è stata fondamentale per organizzare un intervento che tenesse conto dei diversi punti di vista esistenti e dei bisogni specifici di ciascuna scuola.

## ***Coinvolgere gli interessati***

Gli incontri che hanno fatto seguito l'analisi della domanda, sono stati rivolti ad affrontare il problema con gli attori direttamente coinvolti.

Ci sono state situazioni diverse:

- Quando il problema interessa la scuola nel suo insieme, come nel caso di conflitti o eventi luttuosi, si tengono incontri misti con educatori e genitori. L'obiettivo è di riattivare il confronto e la comunicazione dove era stata interrotta o resa più difficile.
- Se il problema riguarda le componenti interne della scuola, si organizzano incontri tra Posizione Organizzativa ed educatori o tra dirigenti dei servizi educativi e personale educativo.

In questa fase:

- si ridefinisce il problema;
- si fanno emergere le possibili soluzioni interne al sistema scolastico;
- si punta sulle risorse presenti, stimolando collaborazione, partecipazione attiva e creatività.

La risoluzione del problema è nelle mani degli attori coinvolti, cui si riconosce e restituisce la propria efficacia e competenza.

In parallelo, elemento centrale di questa fase è stato il costante lavoro di potenziamento della dirigenza scolastica che ha il ruolo di coordinare e supervisionare l'intervento.

## ***Raccordo con gli esperti esterni e formazione***

Oltre agli interventi diretti dell'equipe, in casi specifici sono stati coinvolti esperti esterni. Per esempio, in passato sono state utili:

- la consulenza di medici che si occupano di prevenzione della salute, per problemi dal forte impatto medico sanitario;
- la supervisione di esperti di differenze etniche, per casi legati all'immigrazione.

Ma non c'è solo consulenza.

Un altro intervento messo in campo è stata l'organizzazione di webinar informativi e formativi, per dirigenti, educatori e genitori, su tematiche di particolare interesse legate al momento storico che la scuola sta affrontando.

E ora passiamo in rassegna alcuni metodi utilizzati nel corso degli interventi...

## ***Metodi e strumenti: colloqui online***

Tutti gli incontri previsti dal progetto Nidoinsieme si sono tenuti online utilizzando servizi di videoconferenza.

Questa modalità si è resa necessaria nel momento più acuto della diffusione dei contagi. Era l'unico modo per incontrarsi quando non era possibile farlo in presenza.

Ma c'è stato un altro vantaggio: permettere a un'equipe composta da soli quattro professionisti di raggiungere un gran numero di scuole in un territorio molto vasto, annullando i problemi logistici e di tempo legati agli spostamenti!

Ed è stato un vantaggio anche per educatori e famiglie, che hanno potuto partecipare più agevolmente agli incontri, riuscendo a conciliarli con le loro esigenze quotidiane.

## ***Metodi e strumenti: metodi narrativi e dialogici***

Durante i colloqui ci si è avvalsi di metodi narrativi e dialogici volti a favorire il confronto, la partecipazione e la collaborazione di tutte le parti coinvolte.

I problemi affrontati sono stati di volta in volta ri-definiti e ri-narrati come eventi che riguardano il sistema nel suo insieme e non solo una sua parte.

Sappiamo che il cambiamento di un singolo elemento di un sistema fa sì che tutto il sistema cambi. Per la stessa ragione, la risoluzione di un singolo problema riguarda e coinvolge l'intero sistema.

Ciò ha permesso di affrontare più facilmente le tensioni e i conflitti, che nascono spesso dalla delega del problema e della responsabilità della sua soluzione. Sono processi che talvolta causano spaccature, incomprensioni e distanze tra schieramenti opposti.

## ***Metodi e strumenti: invio “accompagnato” ai servizi territoriali***

Come avevo accennato, l'intervento nelle scuole ha permesso di intercettare anche situazioni di malessere individuale che necessitano di una presa in carico.

Che, come sappiamo, il servizio Nidoinsieme non effettua direttamente.

In questi casi, è stato effettuato un invio “accompagnato”, che consiste:

- nell'orientare il singolo o la famiglia al servizio territoriale più idoneo;
- e nel prendere contatto direttamente con gli specialisti per un opportuno passaggio di informazioni.

## ***Metodi e strumenti: webinar***

Abbiamo già parlato dei webinar, uno strumento che si è rivelato in grado di attivare le risorse della comunità scolastica, attraverso l'informazione, la formazione e la sensibilizzazione su temi specifici.

Sono temi che variano a seconda delle esigenze. Ecco qualche esempio:

- La scuola nell'epoca post-Covid: vecchie e nuove sfide per i dirigenti degli asili nido e delle scuole dell'infanzia.
- Come parlare della guerra ai bambini.
- Come parlare con i più piccoli di separazione, perdita, lutto.
- La relazione con le famiglie: come gestire le comunicazioni nei nidi e scuole per l'infanzia.

## ***Problematiche affrontate ed estensione dell'intervento***

Un aspetto importante del servizio Nidoinsieme è stato il continuo adattamento alle fasi dell'evoluzione della pandemia e, quindi, delle problematiche presentate dai servizi educativi dei nidi e delle scuole dell'infanzia

Possiamo individuare tre diverse fasi:

- fase dell'emergenza;
- la fase della distanza;
- il ritorno alla normalità.

Ciascuna di queste fasi ha evidenziato temi e problematiche emergenti che hanno impattato sulle scuole, generando stress e conflitti, che hanno richiesto da parte dell'equipe interventi con soluzioni ad hoc.

Approfondiamo le tre fasi, partendo dall'emergenza...

### ***La fase dell'emergenza: l'impatto sulle scuole***

La fase dell'emergenza è durata indicativamente dal 2020, inizio della pandemia, fino alla prima parte del 2021. È stata accompagnata da emozioni forti, come lo shock per una situazione del tutto inaspettata, la paura per la salute propria e dei propri cari e il timore legato all'incertezza del futuro.

Per le scuole è stato un periodo davvero molto complesso in cui si sono sommati i problemi legati alla riorganizzazione pratica del lavoro e quelli di tipo emotivo e relazionale.

Sul piano concreto, quello delle prassi lavorative, dirigenti ed educatori si sono trovati di fronte a nuove sfide legate alle normative anti-contagio:

- l'adozione dei dpi;
- la riorganizzazione dei bambini in bolle;
- la gestione degli allontanamenti obbligatori di bambini anche paucisintomatici.

Inoltre, il ripetersi di periodi di lockdown e di chiusura di scuole e sezioni ha portato a dover riorganizzare il lavoro anche con attività online a distanza. Il tutto nel contesto di un personale spesso decimato da malattia, quarantene o isolamento.

### ***La fase dell'emergenza: i vissuti del personale e delle famiglie***

Durante l'emergenza, il personale dei servizi educativi si è trovato esposto a un contesto lavorativo emotivamente molto provante.

In primo piano, per molti, la paura del contagio personale.

In più, per chi si trovava a stretto contatto con soggetti "fragili", c'era il terrore di essere veicolo di trasmissione per i propri cari.

Le scuole dell'infanzia e i nidi, infatti, erano ambienti considerati particolarmente a rischio per una serie di fattori:

- In primo luogo, l'assenza di dispositivi di protezione per l'utenza. Ricordiamo che le mascherine non sono state previste per i minori di 6 anni.
- In secondo luogo, la necessità del contatto fisico stretto nel lavoro con i bambini, per cambiarli e lavarli e per nel prenderli in braccio e coccolarli nei momenti di crisi.

Questa fase è stata complessa anche per i genitori, messi a dura prova nell'organizzazione della vita quotidiana da almeno tre fattori:

- la riduzione dei servizi;
- il susseguirsi dei periodi di sospensione delle attività durante i lockdown e le quarantene;
- il timore che le scuole fossero veicoli del contagio.

### ***La fase dell'emergenza: le risposte di Nidoinsieme***

Nel drammatico contesto dell'emergenza, il lavoro dell'equipe di Nidoinsieme si è concentrato soprattutto sul piano del sostegno emotivo alle persone coinvolte.

Abbiamo fornito supporto:

- sia agli educatori e ai dirigenti, per le difficoltà dovute all'applicazione delle nuove norme e alle paure del contagio;
- sia ai genitori, con i quali abbiamo lavorato per aiutarli nella gestione emotiva delle difficoltà concrete del periodo.

### ***La fase della distanza: l'impatto sulla scuola***

La fase della distanza, dal nostro punto di vista, ha caratterizzato la maggior parte del 2021, quando, dopo il primo periodo di shock, le persone hanno cominciato a convivere con il virus, abituandosi alle limitazioni che conosciamo.

Grazie alle misure di sicurezza anti-contagio e all'avvio delle campagne vaccinali, la paura del Covid è stata ridimensionata, lasciando spazio alle urgenze legate alla nuova organizzazione sociale, caratterizzata da distanziamento e regole anche piuttosto rigide. Ripensiamo, per esempio, alle mascherine e al green pass.

Anche nel mondo dei servizi educativi della prima e seconda infanzia, il 2021 si è caratterizzato per l'abitudine alla convivenza col virus, venata di rassegnazione.

Anche qui, l'attenzione è stata assorbita dall'evitamento del contagio grazie al distanziamento sociale e all'applicazione di nuove norme.

Emotivamente questa fase è stata meno forte della prima, anche se ha obbligato le scuole e gli educatori ad assumere un ruolo attivo nell'applicazione e nel controllo delle regole di comportamento decise dal governo a livello nazionale e/o regionale.

### ***La fase della distanza: i rapporti con le famiglie***

La fase della distanza, oltre che alla distanza ha portato, a volte, a una vera contrapposizione fra scuola e famiglie.

Per due motivi:

- Da un lato, il distanziamento sociale ha impedito tutte quelle occasioni di convivialità (ad esempio le feste di Natale o di fine anno) e i piccoli momenti di incontro come la chiacchierata del mattino sulla porta.  
La distanza da fisica è diventata anche relazionale, impedendo la normale conoscenza reciproca fra le due parti.
- Dall'altro, per la scuola c'è stato l'obbligo di applicare norme che le famiglie vivevano a volte come rigide e penalizzanti. Ne sono esempi, gli allontanamenti e il green pass. In alcuni casi ne è derivato un clima di conflitto più o meno esplicito fra scuola e genitori.

### ***La fase della distanza: le risposte di Nidoinsieme***

Nella fase della distanza, il servizio Nidoinsieme ha avuto un duplice ruolo.

È stato facilitatore nella creazione di un clima positivo di collaborazione fra scuola e famiglia.

È stato, a volte, un vero e proprio mediatore nei conflitti emersi proprio in relazione all'applicazione di leggi emergenziali e norme di condotta.

Poi, per fortuna, è arrivato il ritorno alla normalità. Esaudendo il desiderio che a nostro avviso ha più condizionato l'agire e il sentire delle persone nel 2022...

## ***Il ritorno alla normalità: impatto sulla scuola***

Il 2022 è stato l'anno dell'allentamento delle misure di contenimento dei contagi, tra cui il progressivo superamento del distanziamento sociale.

In questa situazione, si è assistito a una polarizzazione dei vissuti:

- Da un lato, coloro che hanno accolto la minor rigidità delle norme come una liberazione e un sollievo.
- Dall'altro, persone spaventate dall'idea di un possibile contagio, che hanno vissuto l'allentamento di norme e controlli con paura e sofferenza.

Nei nidi e nelle scuole dell'infanzia, l'allentamento delle misure anti contagio ha portato a una riduzione del ruolo e della responsabilità, a fronte di una maggiore discrezionalità nella gestione delle situazioni da parte delle famiglie.

## ***Il ritorno alla normalità: i vissuti del personale e delle famiglie***

Nel ritorno alla normalità sono state più evidenti le diverse sensibilità sul tema della pandemia.

All'interno del personale scolastico e fra le famiglie, sono emersi elementi contraddittori:

- vissuti di liberazione e di insofferenza rispetto alle regole residue;
- e il desiderio di maggior attenzione e di mantenimento del controllo.

Si è così venuto a creare un clima di discussione e di conflitto sull'interpretazione delle norme. A questo si è aggiunto un crescente sentimento di preoccupazione per l'inizio della guerra in Ucraina.

## ***Il ritorno alla normalità: le risposte di Nidoinsieme***

Nella fase di ritorno alla normalità, l'équipe di Nidoinsieme ha lavorato soprattutto sulla gestione delle emozioni, in diverse direzioni.

La prima direzione è nell'ottica dello sviluppo di una "nuova normalità", che rappresenti un superamento della pandemia, ma senza trascurare quello che la pandemia ha rappresentato in termini di emozioni e di apprendimento.

La seconda direzione ha puntato a contenere le ansie e le paure legate alla nuova situazione di emergenza dovuta alla guerra in Ucraina.

## ***Riepilogo***

In questo modulo è stato presentato il servizio Nidoinsieme, di cui abbiamo descritto:

- le risorse professionali (equipe multidisciplinare, figura di coordinamento e psicologi);
- l'approccio consulenziale e formativo;
- gli obiettivi (attivazione delle risorse delle scuole, formare e informare, orientare verso i servizi territoriali per la prese in carico);
- l'articolazione degli interventi, a partire dall'analisi della domanda;
- i metodi e gli strumenti utilizzati (colloqui online, metodi narrativi, webinar, invio "accompagnato" ai servizi territoriali).

Abbiamo poi ripercorso le modalità con cui le attività sono state declinate in funzione delle tre fasi della pandemia di Covid-19:

- l'emergenza;
- la distanza;
- il ritorno alla normalità.

Normalità che però si è intrecciato con una nuova emergenza, la guerra in Ucraina – praticamente alle porte di casa – che sta portando nella società e nella scuola nuovi timori e nuove angosce.

Alle quali il servizio Nidoinsieme proverà in futuro a dare nuove risposte in funzione dei reali bisogni che emergono dal territorio, attraverso nuove progettualità.