

in **PILLOLE...**

# Decalogo della accoglienza

- 1.** L'accoglienza quotidiana all'arrivo nel servizio per bambini e famiglie deve sempre avere attenzione per entrambi, bambini e adulti.
- 2.** Sentirsi riconosciuti è importante e accogliere bene non si riduce mai al solo salutare ma deve accompagnarsi sempre ad uno "sguardo aperto" che sappia cogliere eventuali bisogni senza essere mai invasivo.
- 3.** Accogliere è attenzione e ascolto, delle parole dette e di quelle non dette e dei silenzi. Il silenzio è spazio disponibile per l'altro.
- 4.** Accogliere le fatiche delle coppie che entrano per la porta del servizio, con rispetto, senza essere giudicanti ma con curiosità umana e professionale.
- 5.** È importante sempre dare tempo alla coppia adulto bambino per entrare ed ambientarsi.
- 6.** Accogliere bene è fatto anche di gesti mirati, posizioni pensate, oggetti mediatori, piccoli rituali, regia e ruoli diversi degli operatori, pensieri e calore.
- 7.** Buona accoglienza è cura degli spazi, degli oggetti e degli arredi, attenzione oltre a quella orale anche alla comunicazione, a come e dove proponiamo avvisi, documentazione delle attività e tracce del passaggio di bambini e adulti nel servizio.
- 8.** Accoglienza è anche capacità di corrispondere a ciò che è inatteso, inaspettato, clamoroso, che ci sorprende.
- 9.** Accogliere è sapere rispondere ai bisogni in maniera differenziata, senza gerarchizzarli o soppesarli, ai bambini e agli adulti che li accompagnano.
- 10.** La stessa cura dedicata al momento dell'accoglienza va riservata al momento del saluto e all'uscita dal servizio perché salutarsi bene è importante e nessuno, adulto o bambino che sia, deve entrare o lasciare il nostro servizio con la sensazione di non essere stato visto e salutato.

**di Bianca Orsoni, pedagoga (Ferrara)**

