

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

DIPARTIMENTO DI SCIENZE POLITICHE, GIURIDICHE E  
STUDI INTERNAZIONALI

Corso di laurea Triennale  
in Servizio Sociale



I LUOGHI DELLA RELAZIONE

Un'indagine esplorativa sul setting ambientale e  
relazionale

Relatore: Dr. PAOLO ANGELINI

Laureanda: SHARON GRECO  
matricola N.2009136

A.A. 2022-2023



*Alla mia famiglia,  
a chi c'è sempre stato,  
a chi non può più esserci.*

*“Può darsi che non siate responsabili per la situazione in cui vi trovate,  
ma lo diventerete se non fate nulla per cambiarla.”*

Martin Luther King



## SOMMARIO

|   |    |
|---|----|
| INTRODUZIONE.....   | 3  |
| CAPITOLO I: IL QUADRO TEORICO E ISTITUZIONALE DI RIFERIMENTO .....            | 7  |
| 1.1 Le discipline e teorie sui luoghi .....                                   | 8  |
| 1.2 Le teorie sul coinvolgimento attivo e sulla motivazione.....              | 11 |
| 1.3 I luoghi di incontro del servizio sociale .....                           | 15 |
| CAPITOLO II: INDAGINE ESPLORATIVA-QUALITATIVA DEI SETTING NEI<br>SERVIZI..... | 21 |
| 2.1 La prospettiva della ricerca-azione .....                                 | 22 |
| 2.2 Metodologia e contenuti della ricerca .....                               | 24 |
| 2.3 Le professioniste intervistate.....                                       | 25 |
| 2.4 Analisi delle interviste.....   | 26 |
| 2.4.1 Gli spazi presenti nel servizio .....                                   | 27 |
| 2.4.2 Il ruolo del setting nella relazione professionista-utente .....        | 30 |
| 2.4.3 Il ruolo del setting nelle relazioni tra utenti .....                   | 33 |
| 2.4.4 Il ruolo degli spazi nella relazione tra colleghi.....                  | 35 |
| 2.4.5 Gli spazi di incontro a distanza .....                                  | 37 |
| 2.4.6 La collaborazione tra servizi pubblici e privati.....                   | 41 |
| CAPITOLO III: IPOTESI OPERATIVE, VERSO UN PROGETTO DI INTERVENTO.....         | 43 |
| 3.1 L'importanza di un sistema di valori coerente .....                       | 46 |
| 3.2 Strumenti e modalità organizzative .....                                  | 49 |
| 3.3 La centralità della rete .....  | 52 |
| CONCLUSIONI.....  | 57 |
| BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA .....   | 61 |
| RINGRAZIAMENTI .....  | 65 |



## INTRODUZIONE

Numerose ricerche affermano che gli spazi in cui ci troviamo e relazioniamo con gli altri influenzano l'agire ed il pensiero, così come l'uomo influenza e modifica l'ambiente che lo circonda (Antonini, 2018; Arcidiacono, 2008; Santinello, 2018).

Ne deriva che "attraverso le esperienze maturate in un ambiente, si stabiliscono dei continui condizionamenti per cui alcuni aspetti dell'ambiente vengono messi in relazione, nella nostra mente, con determinate emozioni, avvenimenti, individui" (Costa, 2013, pp. 9-10).

In quest'ottica, quanto i luoghi che frequentiamo, in cui cresciamo ed in cui intraprendiamo relazioni, favoriscono e stimolano queste dinamiche?

L'argomento di tesi da me proposto è orientato a comprendere l'influenza del setting sulle relazioni nelle pratiche del servizio sociale.

L'idea è frutto della combinazione di più esperienze: accademiche, professionali nonché di vita quotidiana. In particolare, nell'ambito del tirocinio svolto in qualità di assistente sociale, sono stati diversi gli spunti sorti in merito alle relazioni, alle modalità e ai luoghi in cui queste nascono, si sviluppano ed infine cessano.

Mi sono domandata come e quanto ciò che mi circonda sia in grado di influenzare il mio modo di essere, di identificarmi, di crescere e relazionarmi, ma anche come i luoghi più significativi per la mia infanzia, possano aver condizionato il mio presente, e, per estensione la vita di tutti noi, portando a chiedermi:

*se fosse stato diverso e ci fossero state risorse ed opportunità diverse sarei la stessa? E se anche per altre persone potesse essere diverso? Ogni bambino ed ogni persona, adolescente, adulto, anziano che sia, non ha forse bisogno e diritto di crescere ed essere circondato da un ambiente che lo rispecchi e che gli dia fiducia ed una base per essere sé stesso?*

Ho scelto, tramite questa tesi, di approfondire tali quesiti, ma soprattutto, l'obiettivo è stato allargare quello che ad oggi rappresenta "il setting" per i professionisti dei servizi sociali (Carotenuto, 2020; Toscani, 2017); l'idea iniziale era creare un progetto di innovazione sociale, ma non avendo abbastanza elementi e riscontri concreti, ho deciso di basarmi, oltre

che sulle teorie affrontate negli anni universitari, su un'indagine esplorativa di tipo qualitativo sui consultori familiari, effettuata attraverso un'intervista a testimoni privilegiati, da me appositamente creata e sottoposta a sei professioniste conosciute durante l'esperienza di tirocinio.

Questo processo di comprensione delle esperienze è stato la base per proporre ipotesi operative che si avvicinino all'idea del progetto iniziale, proponendo dei cambiamenti che, secondo il mio parere e quello delle intervistate, possano apportare dei miglioramenti nelle pratiche.

Le proposte operative si basano sulla creazione di spazi fisici e virtuali in cui ogni genitore possa ritrovare il proprio figlio e viceversa; dove ogni familiare possa confrontarsi e salutare, che sia per la prima o l'ultima volta un proprio caro; in cui il gioco e la relazione siano protetti e stimolati non solo ideologicamente, ma in modo concreto e reale.

L'elaborato si suddivide in tre parti:

Nella prima vengono introdotte alcune teorie di tipo sociologico e psicologico che considerano la stretta correlazione ed interdipendenza tra ambiente, gruppo, sviluppo individuale e apprendimento, con particolare riferimento alla psicologia di comunità; è stata successivamente approfondita l'importanza del coinvolgimento attivo e della motivazione alla partecipazione, concludendo con un breve quadro conoscitivo sui luoghi del servizio sociale, in particolare il consultorio familiare.

Nella seconda parte, con un iniziale riferimento alla ricerca-azione di Lewin, vengono illustrati i risultati di una breve indagine esplorativa-qualitativa da me condotta sul setting dei servizi attuali, l'influenza che hanno tali luoghi sul lavoro nella percezione degli operatori, le osservazioni sulle relazioni intercorse nel servizio da parte delle persone afferenti al servizio, i rapporti tra pubblico e privato per un aggancio alle ipotesi operative; tali riflessioni sono rese possibili dall'analisi delle interviste a sei professioniste (educatrici, assistenti sociali e psicologhe) dell'AULSS 6 Alta Padovana.

Alla luce di quanto emerso dall'indagine, nella terza ed ultima parte, vengono infine presentate ipotesi operative volte ad un progetto d'intervento, che hanno per obiettivo la facilitazione degli incontri nel servizio, sottolineando l'importanza del diritto di ciascuno a sperimentare il benessere psicofisico, emotivo e relazionale.

Partendo dunque dai problemi dei luoghi di incontro odierni, riscontrati nelle interviste, si costituiranno degli obiettivi, si descriveranno i valori alla base delle ipotesi, si illustreranno gli strumenti e le modalità di erogazione di tali ipotesi, così come per il possibile reperimento delle risorse. Si delinearanno poi i soggetti ed i professionisti da coinvolgere nei cambiamenti che potrebbero essere apportati nei servizi consultoriali, sottolineando la centralità della rete ed altresì quale potrebbe essere il suo ruolo nella sistemazione e creazione di tali ambienti.

In conclusione, verrà effettuata una breve sintesi di quanto riportato nei tre capitoli con una rianalisi dell'intero percorso, una breve riflessione su quelle che potrebbero rivelarsi come criticità per l'attuazione delle ipotesi, ed infine verranno illustrate le prospettive future della ricerca e delle ipotesi operative.



**CAPITOLO I:**  
**IL QUADRO TEORICO E ISTITUZIONALE**  
**DI RIFERIMENTO**

In Italia sono presenti molteplici norme e leggi che definiscono le caratteristiche che i servizi sociali, sanitari ed assistenziali devono avere, così come ve ne sono per definirne programmazione, accesso, uso, professionisti ed utenti.

L'organizzazione dei suddetti servizi rappresenta la risposta di senso agli input che l'ambiente fornisce, ma prendendo in considerazione il tema del setting o degli spazi cosa si trova in letteratura?

Nella maggior parte dei testi da me letti in ambito di servizio sociale e della sua organizzazione limitata attenzione è riservata al contesto fisico e la sua influenza: si parla infatti di "contesto" in modo simbolico indicando l'ambito nel quale avvengono le interazioni, un setting metaforico per indicare l'azione e la relazione tra professionisti ed utenti (Salvò, 2022)

Ma lo spazio di incontro fisico è davvero così irrilevante?

Per rispondere a questa domanda, col fine di poter comprendere l'importanza del luogo in cui ci si relaziona e l'impatto che questo ha nella crescita di ciascuno e nella capacità di instaurare un buon rapporto con l'altro, è fondamentale partire da alcune teorie derivanti dalla psicologia di comunità e dalla psicologia ambientale, con alcuni riferimenti alla sociologia, poiché queste danno un quadro teorico di riferimento a supporto di ciò che verrà riportato nei successivi capitoli.

## **1.1 Le discipline e teorie sui luoghi**

Tra le scienze che studiano l'impatto del luogo sulla persona, troviamo la psicologia di comunità, branca della psicologia che analizza tramite un approccio ecologico, come l'ambiente venga modificato dalle persone, ma anche come questo influenzi il comportamento, le relazioni e la mente delle stesse (Santinello, 2018).

La psicologia di comunità di occupa quindi dell'interdipendenza tra le componenti contestuali ed individuali, nel tentativo di comprendere la loro dinamica transazionale e capire quali

condizioni favoriscono lo sviluppo individuale, attraverso l'uso della metafora ecologica, secondo cui i luoghi sono costituiti da strutture e processi che si influenzano reciprocamente tramite l'ecosistema del benessere.

Tra gli assunti fondamentali di tale metafora vi è che, se il comportamento è influenzato dall'ambiente, è necessario modificare il contesto: per far ciò è necessario conoscerne le caratteristiche e comprendere quali elementi sono associati a maggior o minor livello di benessere, la loro modifica comporta benefici a tutti coloro che interagiscono con tale contesto.

Esaminando alcune teorie, in tal senso, un riferimento imprescindibile è la “Teoria del Campo” di Lewin, che “considera il comportamento umano quale funzione della persona e dell'ambiente  $B$  (behaviour) =  $f$  [ $P$  (person)  $E$  (environment)]; esso studia l'individuo e l'ambiente come sistemi che si influenzano e si modellano mutuamente, dove i cambiamenti dell'uno, sono in risposta ai cambiamenti dell'altro” (Garbarino & Kostelny, 1992).

Secondo la teoria del campo di K. Lewin (1951) ogni oggetto, materiale e non, avrebbe una sua valenza, positiva o negativa, queste valenze sono forze psicologiche che ci spingono in una direzione piuttosto che in un'altra; l'ambiente, avendo anch'esso una valenza, può influenzare il comportamento della persona che in quell'ambiente (spazio vitale o campo psicologico o ambiente psichico), si relaziona. Il campo psicologico presenta un insieme di fatti interdipendenti (passati, presenti e futuri), che coesistono, e che possono influire sulla persona, e sono: lo spazio di vita (dato dalla rappresentazione psicologica soggettiva che la persona ha dell'ambiente), i fatti sociali e/o ambientali (ciò che accade oggettivamente senza che ciò influenzi in quel momento lo spazio di vita della persona), la zona di frontiera (dove lo spazio di vita ed il mondo esterno si incontrano, rappresenta quindi il confine tra oggettività e soggettività).

Un secondo importante contributo, per comprendere l'influenza dell'ambiente sullo sviluppo dell'individuo, è dato dalla teoria ecologica di Bronfenbrenner, secondo cui le “capacità umane e la loro progressiva evoluzione dipendono in modo significativo dal più ampio contesto sociale e istituzionale in cui si svolge l'attività individuale, si può quindi affermare che ambiente, gruppo, sviluppo individuale e apprendimento sono strettamente correlati e

interdipendenti.” (Capurso, 2008)

Secondo Bronfenbrenner, il contesto ecologico segue una struttura, in cui i diversi sistemi interagiscono ed integrano vicendevolmente. Seguendo tale modello, lo sviluppo del bambino è dato dalla sua interazione con l'ambiente che costruisce e i quattro sistemi ambientali complessi e già presenti, quest'ultimi si differenziano a seconda della prossimità ed immediatezza degli effetti sul bambino; Bronfenbrenner denomina tali livelli o sistemi: Micro, Macro, Meso ed Eso.

Il microsistema è il livello più interno, comprendente l'insieme di attività, ruoli e relazioni effettuate direttamente dal bambino, queste facilitano o inibiscono il coinvolgimento in scambi più complessi con l'ambiente immediato (esempi: famiglia, scuola, gruppo dei pari). Il meso-sistema comprende i processi che hanno luogo tra due o più setting in cui il bambino è incluso, come ad esempio la relazione tra casa e scuola. L'eso-sistema racchiude invece i processi che hanno luogo tra due o più setting, in cui almeno in uno non è incluso il bambino, e quindi influenzando indirettamente il suo sviluppo. Infine, c'è il macrosistema, che include l'insieme di micro e meso sistemi di una cultura, con i sistemi di credenze, le conoscenze, le risorse, gli stili di vita e le opportunità derivanti da essa. (Arcidiacono & Bocchino, 2008, p. 44)

Tornando a far riferimento alle scienze che studiano l'influenza tra individuo e ambiente, è possibile far riferimento alla psicologia ambientale, in quanto può dare un quadro sugli aspetti che influenzano il comportamento degli utenti all'interno dei setting istituzionali.

Tra i molteplici scopi di tale scienza vi è lo studio del comportamento umano e l'analisi dei pensieri ed affetti che lo determinano in relazione all'influenza degli stimoli ambientali (Bonnes, Bonaiuto & Lee, 2004; Costa, 2013).

Ciò che appare più interessante, ai fini della seguente tesi, è la qualità e la quantità di informazioni che si ricavano dall'esplorazione dell'ambiente, che consente di riconoscere le caratteristiche ambientali che potrebbero permettere o ostacolare le azioni, comprendere le possibilità di un ambiente di dare un rifugio o di mettere in pericolo e quindi far partire un processo di pianificazione: sono operazioni che pongono al centro il processo di percezione dell'ambiente.

La percezione dell'ambiente non avviene solo attraverso la percezione visiva ma con modalità multisensoriali, coinvolgendo la percezione tattile, olfattiva e uditiva. Hanno anche un ruolo primario tutti i processi relativi ai segnali di posizione, di equilibrio, di temperatura, di stati di benessere e disagio. Il soggetto riceve dall'ambiente un continuo flusso di informazioni, un entrare e uscire di stimoli mai statici: cambiamenti di distanze, di prospettive, spostamenti dell'attenzione; in tal senso gli errori percettivi sono spesso legati al contesto, alle esperienze precedenti e a volte all'influenza culturale.

L'ambiente viene raramente percepito come un insieme di stimoli separati: questi porterebbero il soggetto a vivere una situazione di disagio, predisponendolo ad una valutazione negativa e al rifiuto.

Ma se l'ambiente può indurre la persona a provare disagio con conseguenti comportamenti negativi, cosa può fare la persona per cambiare tale ambiente? Cosa spinge la persona a modificarlo?

In conclusione, possono essere solo enti e professionisti ad intervenire in questa direzione?

## **1.2 Le teorie sul coinvolgimento attivo e sulla motivazione**

In questo secondo paragrafo verranno introdotte alcune teorie inerenti all'importanza del coinvolgimento attivo della persona e della comunità nei processi che li riguardano, inclusa la modifica degli spazi istituzionali, al fine di ridurre il rischio di surmenage<sup>1</sup> per l'utente ed il professionista.

La psicologia di comunità si è frequentemente dedicata all'importanza della prevenzione e della promozione della salute psicofisica, evidenziando come il malessere possa essere affrontato modificando le condizioni ambientali che lo generano, oltre ad agire e potenziare le risorse del singolo individuo e della comunità.

Dal concetto di prevenzione e promozione è possibile collegare quello di empowerment

---

<sup>1</sup> Eccessivo affaticamento fisico e soprattutto mentale, che può provocare stati di debilitazione e di esaurimento, e quindi diminuzione di rendimento.

introdotto da Rappaport: “È un processo intenzionale basato nella comunità, che implica rispetto reciproco, attenzione per i bisogni propri e altrui, riflessione critica e partecipazione a livello di gruppo. È un processo attraverso cui le persone che si trovano in una situazione di mancanza di risorse o di accesso iniquo conquistano un maggior accesso e controllo a queste risorse” (Rappaport, 2000).

Tale costrutto è centrato sul rafforzamento del controllo che le persone esercitano sugli eventi della propria vita: il professionista avrebbe quindi il compito di promuoverne l'autodeterminazione a livello individuale, relazionale e collettivo.

Si ricorda inoltre che è l'OMS ha raccomandato agli stessi professionisti di migliorare le condizioni ambientali e sociali delle persone, contrastando le disuguaglianze a livello micro (interventi finalizzati a promuovere adeguate relazioni tra genitori e figli), a livello macro (agendo sulle norme e sul contesto). L'empowerment rende necessario che si considerino le dinamiche di potere che caratterizzano la relazione utente-professionista di un servizio, in cui il professionista sostiene la persona al cambiamento e al rafforzamento dell'utente così che possa attivarsi per il miglioramento degli ambienti sociali entro cui è inserita, tra questi ambienti vi è il servizio stesso (Gheno, 2005; Pratley, 2019).

Al fine di attuare cambiamenti nei setting istituzionali dev'essere presente la spinta motivazionale sia a livello individuale che dell'organizzazione. Ma cosa s'intende per motivazione?

Possiamo definirla come “l'insieme dei motivi che spingono, sostengono e dirigono un individuo ad agire, in relazione a diversi obiettivi ed interessi che sono guidati da processi cognitivi ed emotivi” (Pinder, 2014).

Possiamo quindi supporre che per attuare un cambiamento dev'esserci volontà e spinta all'azione; ogni individuo ha le sue motivazioni, intese come “ragioni” che lo spingono a compiere determinate azioni: ciò che differenzia un soggetto da un altro sta nella sua capacità di far durare a lungo l'effetto motivante, nonostante gli ostacoli, le difficoltà e i problemi. (Trabucchi, 2012).

La motivazione riguarderebbe quindi quei processi che, attraverso la modulazione di pensiero, affetti e comportamento, permettono alle persone di guidare nel tempo le proprie attività verso l'obiettivo finale (Latham, 2013), anche nel caso del promuovere un cambiamento ambientale o di setting per raggiungere il benessere.

Con l'empowerment si parla di potere e partecipazione. Con il termine "potere di" agire, si intende identificare e aver controllo sui problemi ed il modo in cui affrontarli, per attuare processi di cambiamento sociale e per lo sviluppo delle comunità.

"Il potere è ovunque, nei rapporti umani, in quelli che hanno alla base una comunicazione verbale, nelle relazioni amorose, nei rapporti istituzionali, o economici; il potere è sempre presente poiché in ogni relazione, qualsiasi sia la natura della stessa" (Arcidiacono & Bocchino, 2008, p.46). Se Foucault teorizzava che il potere, sebbene esistente, non potesse essere controllato individualmente, per Prilleltensky il potere non è solo un'entità esterna o materiale; per quest'ultimo, infatti, è presente altresì il potere comunitario e psicologico, così come quello generato dai ruoli e dalle etichette che si attribuiscono a persone ed oggetti e la capacità di resistervi.

Prilleltensky, propone ulteriori postulati complementari, con i quali afferma che l'uso del potere può assolvere ma altresì osteggiare le necessità, ha inoltre conseguenze politiche, sociali, culturali e psicologiche a prescindere che il suo esercizio sia evidente o meno.

La valenza del potere è data dal voler, consapevolmente o meno, cambiare qualcosa e avere la possibilità di farlo (considerando le variabili soggettive, cognitive, affettive e comportamentali), al fine di ottenere benefici a livello individuale e/o collettivo (Arcidiacono & Bocchino, 2008, pp. 46-47).

Nelle teorie sull'empowerment, particolare enfasi è posta sui temi della partecipazione: investire in questa direzione aumenterebbe la possibilità di influenzare le decisioni e aver controllo sulla vita. È un processo in cui i soggetti prendono attivamente parte alle decisioni nelle istituzioni, nei programmi e negli ambienti che li riguardano, è un diritto di ciascuno ed un impegno al raggiungimento di un obiettivo, anche collettivamente determinato.

La dimensione partecipativa conduce le persone alla discussione, al dialogo per costruire contesti possibili e condivisi, decisioni comuni e responsabilità.

Nell'ambito della partecipazione al cambiamento dei setting istituzionale possiamo far riferimento alla scala di partecipazione di Arnstein (Arnstein, 1969) , in particolare al livello di partecipazione sostanziale in cui il potere è redistribuito attraverso processi di negoziazione tra utenti, professionisti ed organizzazione, in cui quest'ultima accetta di condividere le responsabilità del processo di pianificazione e di decisione.

Un esempio in quest'ambito può essere il Piano di Zona (PDZ)<sup>2</sup>, tramite il piano di zona aumentano i costruttori delle politiche sociali, si passa da un sistema di government a quello di governance (si passa, cioè, da un sistema di governo piramidale, in capo all'ente pubblico, ad uno in cui alla progettazione e all'implementazione partecipano più soggetti appartenenti al privato sociale a alla società civile che si influenzano reciprocamente).

In riferimento all'importanza del coinvolgimento attivo della persona e della comunità nei processi che li riguardano, ma anche nell'ottica dell'usabilità dello spazio un importante approccio da tener in considerazione è quello ergonomico; la natura scientifico applicativa dell'ergonomia nasce con lo scopo di affrontare e risolvere problemi concreti, per migliorare in modo significativo la salute ed il benessere degli individui, con riferimento alla psicologia ambientale potremmo dire che “il nostro comportamento e il nostro modo di pensare dipendono strettamente dal luogo in cui siamo oltre che dalle persone che ci circondano”[...] “L'uomo è l'essere che più è in grado di modificare l'ambiente per adattarlo ai propri bisogni” (Costa, 2013, p. 9) al fine di raggiungere il benessere, scopo dell'ergonomia.

La possibilità d'impiego e la sicurezza dei sistemi in qualità di utente o operatore sono tra gli obiettivi principali dell'ergonomia, mentre la macro-ergonomia attenziona l'interazione tra l'uomo e l'organizzazione o l'uomo e l'ambiente con un approccio di tipo top-down, quindi dal vertice dell'organizzazione alla base della stessa.

“Al centro dell'interesse dell'ergonomia vi è il sistema uomo-macchina-ambiente (U-M-A)”

---

<sup>2</sup> Strumento di programmazione partecipata che permette di lavorare per progetti; creare partnership, corresponsabilità, coprogettazione e innovazione. I Piani di Zona favoriscono la messa in rete degli interventi sociali e socio-sanitari, secondo strategie comuni, con la condivisione degli obiettivi prioritari e l'offerta delle risposte adeguate ai bisogni dei cittadini.

(Frasca, 2006, p. 7), consistente nel rapporto tra gli strumenti presenti nell'ambito lavorativo e il loro impiego da parte del lavoratore al fine di svolgere la sua attività. Il sistema U-M-A comprende tre sottogruppi che permettono l'organizzazione delle relazioni che si creano tra l'individuo e gli altri membri della struttura organizzativa (U-U), l'uomo e la macchina (U-M), ed infine l'uomo e l'ambiente in cui lavora (U-A).

Il sistema uomo-uomo (U-U) riguarda le relazioni interpersonali che caratterizzano il contesto lavorativo, i rapporti ed i processi di comunicazione che il lavoratore instaura con gli altri membri della sua organizzazione e della società, con l'intento di progettare sia l'efficienza della struttura organizzativa, sia il benessere dell'uomo.

Con "sistema uomo-macchina" s'intende la rete di comunicazioni che si crea nell'utilizzo delle varie attrezzature all'interno dell'organizzazione, al fine di raggiungere un comune obiettivo; mentre con "sistema uomo-ambiente (U-A)" si fa riferimento al contesto nel quale il lavoratore opera, ed il modo in cui l'ambiente può influenzare l'attività lavorativa, tramite un insieme di variabili come il microclima, l'illuminazione, il rumore, le vibrazioni, ma anche gas, fumi, polveri, radiazioni che costituiscono elementi di rischio, vi è poi l'aspetto riguardante la mansione svolta, che può comportare fatica fisica e mentale, ripetitività del lavoro, posture scorrette, il sovraccarico biomeccanico, lo stress, ed infine i vincoli socio-culturali che possono interessare particolari aree geografiche (Frasca, 2006, p. 7-8).

L'azione in questo ambito assume una connotazione psico-sociale, in quanto ogni progetto di cambiamento implica intenzionalità, motivazione a partecipare e il contributo volontario dei partecipanti.

Se in questo paragrafo si è parlato di cambiamento, motivazione, empowerment e usabilità degli spazi, nel successivo si andranno ad esaminare i luoghi istituzionali ai quali il presente lavoro fa riferimento.

### **1.3 I luoghi di incontro del servizio sociale**

Dopo aver sostenuto l'importanza dell'ambiente, dei luoghi e del coinvolgimento attivo delle

persone, intese come utenti e professionisti, nel terzo ed ultimo paragrafo di questo primo capitolo si prenderanno in esame alcuni enti e servizi Veneti in cui iniziano, continuano e cessano molte relazioni; si illustreranno le loro funzioni, le figure professionali che vi lavorano e l'utenza afferente.

Se fin ora il focus è stato posto sui temi del cambiamento, appare altrettanto necessario chiedersi il “perché?” ed anche “quali sono le criticità che richiedono un intervento?”, infine “dov'è necessario intervenire?”.

Per rispondere a queste domande è stato ritenuto utile, ai fini di una maggior comprensione, descrivere i principali servizi socio-sanitari ed assistenziali presenti sul territorio. In riferimento ai capitoli successivi - nei quali verranno introdotti gli esiti di una breve indagine esplorativa ed una conseguente ipotesi operativa - il principale servizio che verrà preso in esame sarà il consultorio familiare (con particolar riferimento ai consultori dell'ULSS 6 Euganea-Alta Padovana), sebbene si possa ipotizzare l'applicazione di queste riflessioni anche ad altri servizi quali: Residenze Sanitarie Assistenziali, Residenze Sanitarie per persone con Disabilità, strutture detentive, strutture ospedaliere, comunità educative o terapeutiche.

Il settore sociosanitario nel welfare italiano è notevolmente frammentato, è un insieme di attori ed azioni parziali, nella quale a volte la risposta è statale, in altre regionale e ed altre ancora legata all'ente locale. In tale sistema vi è inoltre la tendenza ad intervenire su singoli segmenti di disagio (anziani, minori, salute mentale, ecc ...) e singoli servizi di assistenza (domicilio, centro diurno, residenzialità), che anche in questo caso provoca forti impatti negativi anche sugli utenti (D'Antone, 2017; Fosti, Larenza, Longo & Rotolo, 2012).

Infatti, nonostante la più volte richiamata necessità di offrire interventi flessibili secondo l'evolversi delle necessità dell'utente e di costruire pacchetti di interventi integrati attorno agli stessi, combinandoli in un piano di intervento complessivo, nella realtà, la ricomposizione degli interventi è di fatto scaricata sugli utenti stessi, i quali interloquiscono con tanti attori diversi quante sono le prestazioni di cui necessitano, pur nell'ambito della stessa tipologia di disagio (Ranci Ortigosa, 2011).

Quanto detto sottintende che non tutti i servizi, anche della stessa tipologia, offrono uguali

“confort”, setting e prestazioni.

Per quanto concerne i Consultori Familiari, istituiti con la legge n. 405 del 29 luglio 1975, la decisione politica è maturata nel mezzo di un vasto e accelerato processo di trasformazione della società italiana e di riforma delle strutture dei servizi sanitari e sociali. L'idea di introdurre su scala nazionale, nel 1975, un servizio particolare per la famiglia era nuova, preceduta soltanto da alcune iniziative di associazioni volontaristiche. Essa era maturata contemporaneamente all'affermazione, graduale, di una nuova concezione politica della salute, definita già nel 1964, nell'atto costitutivo dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, come uno stato di benessere fisico, mentale e sociale degli individui.

La nuova concezione valorizzava le componenti mentali, sociali e relazionali dello stato di benessere delle persone e consentiva altresì di delineare la salute della famiglia come una condizione di equilibrio funzionale risultante dall'insieme delle interazioni tra i vari fattori nel gruppo familiare. L'approccio globale ai problemi sociosanitari della famiglia veniva sancito, infatti, dalle norme istitutive dei Consultori Familiari che prevedevano, per la prima volta, gruppi pluridisciplinari di operatori, esperti nel campo somatico, mentale e delle relazioni interpersonali, in coerenza col principio della globalità dell'intervento assistenziale sanitario, che pochi anni dopo veniva recepito dalle norme per l'istituzione del Servizio Sanitario Nazionale (Legge 833 del 23 dicembre 1978).

A più di trent'anni dalla loro istituzione, l'esperienza comune sembra andare nella direzione di un servizio indirizzato alla risposta dei bisogni non più solo della donna e del suo bambino, ma sempre più della coppia e della famiglia.

Le prestazioni che il Servizio Sanitario Nazionale garantisce tramite le sue strutture a tutti i cittadini sono definite nei Livelli Essenziali d'Assistenza. Le regioni garantiscono la loro erogazione coerentemente con gli obiettivi ed i principi individuati dallo Stato (dignità umana, salvaguardia dello stato di salute, diritto d'assistenza, solidarietà nei confronti dei soggetti, efficacia e appropriatezza degli interventi, efficienza e equità).

Il Consultorio Familiare è un servizio sociosanitario territoriale con una operatività interdisciplinare nella prevenzione, accoglienza, assistenza sanitaria, psicologica, sociale e di cure primarie nel campo del benessere relazionale, sessuale e riproduttivo delle persone nel

loro ciclo di vita.

I consultori familiari sono potenzialmente un servizio "di base" strategico nella prevenzione e promozione della salute, a partire da un approccio di empowerment, che si basi sulla considerazione che ciascuna persona possiede capacità di controllo sulla propria vita e salute, dove l'azione tecnica è quella di un'equipe multidisciplinare con una visione olistica della salute, che richiede costante raccordo ed integrazione con MMG, PLS, Servizi di Età Evolutiva e/o di NPI, SERD, Servizi Ospedalieri, Enti Locali, Scuole, Autorità Giudiziarie, Terzo settore, comunità. (Giunta Regionale) (Organizzazione e attività dei consultori familiari pubblici in Italia).

Il servizio può essere utilizzato, per le funzioni previste, dalle famiglie, dalle coppie, dalle singole persone, da gruppi, da servizi pubblici o privati, da Istituzioni.

Per accedere al servizio è necessario prendere appuntamento (non è richiesta la ricetta del medico). Ogni utente può accedere gratuitamente al servizio tenendo conto del territorio di residenza (salvo specifiche richieste e disponibilità del servizio e dell'utente).

Nell'ambito dell'assistenza distrettuale, le funzioni istituzionalmente svolte dal Consultorio Familiare si collocano all'interno di due macroaree: 1. Prevenzione e promozione; 2. Sostegno e cura.

Nell' area ostetrico-ginecologica: contraccezione; consulenza preconcezionale; assistenza durante la gravidanza); infertilità e sterilità di coppia; interruzione volontaria di gravidanza; assistenza medico-psicologica necessaria per menopausa; BRO (assistenza alle gravidanze a basso rischio ostetrico).

Area psicologica e sociale: consulenza psicologica e sociale; percorsi di sostegno, per difficoltà relazionali del singolo, della coppia, della famiglia; consulenza; consulenza psicologica e sociale nei casi di separazione e divorzio per sostenere i genitori separati o in via di separazione negli accordi relativi ai figli e per mantenere relazioni che ne sostengono la crescita; collaborazione con le Forze dell'ordine, con l'Autorità Giudiziaria e i centri anti violenza.

Area di prevenzione e informazione: incontri di gruppo per la donna e la coppia, dalla gravidanza al primo anno di vita del bambino (percorso nascita); spazio giovani.

Nello specifico vengono attuati interventi di: educazione e consulenza per la maternità e paternità responsabile; tutela della salute della donna, inclusa la prevenzione e terapia delle malattie sessualmente trasmissibili, la prevenzione e diagnosi precoce delle patologie femminili; assistenza alla donna in stato di gravidanza e tutela della salute del nascituro; accompagnamento alla nascita; assistenza al puerperio e supporto nell'accudimento del neonato; consulenza, supporto psicologico e assistenza per l'interruzione volontaria della gravidanza.

Vengono inoltre effettuate prestazioni di: consulenza ed assistenza psicologica per problemi individuali, di coppia e familiari, inclusa l'assistenza alle coppie in fase di separazione o già separate, con particolare riferimento agli accordi riguardanti affidamento e collocamento dei figli minori e al diritto degli stessi alla bi-genitorialità; consulenza e assistenza a favore degli adolescenti, anche in collaborazione con le istituzioni scolastiche, assicurando interventi e/o servizi dedicati; segnalazione ai minori in situazioni di pregiudizio e/o rischio di pregiudizio (vittime di maltrattamenti gravi e abusi, anche in collaborazione con i servizi di istituzione regionale a ciò dedicati); collaborazione con l'Autorità Giudiziaria nelle materie di competenza normativa; Prevenzione, individuazione precoce e assistenza nei casi di violenza di genere e sessuale, anche in collaborazione con i centri antiviolenza riconosciuti dalla Regione, con le associazioni e con le Amministrazioni Comunali. (Giunta Regionale)

Sebbene questa tesi si concentri in particolar modo sui consultori familiari, anche in altri servizi, come ad esempio nelle RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) e negli istituti penitenziari si svolgono gli incontri "protetti" tra familiari.

La residenza sanitaria assistenziale (RSA), è una struttura di tipo socio-sanitario, che ospita persone, per lo più anziani, non autosufficienti, che sono in condizioni di salute tali da non poter essere assistite presso la propria abitazione e/o dai propri familiari.

Secondo la normativa nazionale, la RSA deve offrire agli ospiti: "una sistemazione residenziale con un'impronta il più possibile domestica, stimolando al tempo stesso la socializzazione tra gli ospiti; un'assistenza individualizzata, orientata alla tutela e al

miglioramento dei livelli di autonomia, al mantenimento degli interessi personali e alla promozione del benessere” (Gruppo La Meridiana, 2015)<sup>3</sup>, si ritiene dunque che l’ipotesi operativa, presente nel terzo capitolo, applicabile anche in quest’ambito, al fine di poter rispettare tali obiettivi.

Tra le strutture presenti nel territorio vi sono poi i penitenziari, anch’essi luoghi di relazione. Il carcere, nell’ordinamento giuridico italiano, è la sede in cui sono detenuti i condannati a una pena detentiva (ergastolo, reclusione o arresto), nonché i destinatari di misure cautelari personali coercitive (custodia cautelare in carcere) o di misure precautelari (arresto in flagranza di reato).

Sono quattro le principali aree di intervento come indicato dall’articolo 72 della legge 26 luglio 1975 n. 354 e dalle altre leggi in materia di esecuzione penale: attività di aiuto e controllo delle persone sottoposte alla messa alla prova e all’affidamento in prova al servizio sociale; attività di sostegno dei detenuti domiciliari e nell’esecuzione del lavoro di pubblica utilità e delle sanzioni sostitutive della detenzione; attività di indagine sulla situazione individuale e socio - familiare nei confronti dei soggetti che chiedono di essere ammessi alle misure alternative alla detenzione e alla messa alla prova. (Ministero-della-Giustizia, 2022)

Si ritiene che, anche in ambito penitenziario sia possibile intervenire al fine di migliorare le condizioni delle strutture e del sistema degli incontri con i familiari, si ipotizza quindi che, al fine di rafforzare l’inclusione, il reinserimento e la tutela delle persone detenute e dei loro familiari, in particolar modo là dove siano presenti dei minori, sia applicabile l’ipotesi operativa descritta in seguito.

Dopo aver presentato dunque le teorie e le strutture sulle quali si basa la presente tesi, nel secondo capitolo si troverà una breve indagine esplorativa, di tipo qualitativo, sull’effettivo bisogno di cambiamento degli ambienti per poter migliorare le relazioni che avvengono al loro interno, in particolar modo, si prenderà in considerazione il consultorio familiare.

---

<sup>3</sup> Per ulteriori approfondimenti, si rimanda al seguente link: <https://www.gruppolameridiana.com/residenza-sanitaria-assistenziale-rsa-cose-funziona/>

**CAPITOLO II:**  
**INDAGINE ESPLORATIVA-QUALITATIVA**  
**DEI SETTING NEI SERVIZI**

In questo secondo capitolo verrà descritta e analizzata un'indagine esplorativa da me appositamente realizzata, attraverso interviste semi-strutturate, che ha comportato il coinvolgimento di sei professioniste appartenenti ai Consulenti Familiari del distretto Ulss 6 Euganea-Alta Padovana.

La ricerca nasce dall'idea di promuovere una riflessione sugli spazi di incontro presenti all'intero dei Consulenti Familiari del territorio - in merito alla loro adeguatezza in termini di spazio, utilizzo ed organizzazione - cercando di analizzare eventuali possibilità di miglioramento degli spazi relazionali a partire dalle considerazioni espresse dalle professioniste coinvolte.

Le interviste avevano lo scopo, inoltre, di comprendere quali fossero le pratiche, gli effettivi problemi, risorse, necessità e obiettivi che le professioniste avvertono lavorando all'interno del servizio, affinché le loro risposte potessero fornire una base per contribuire a una riflessione sul cambiamento perseguito dal servizio sociale, scopo ultimo della seguente tesi.

## **2.1 La prospettiva della ricerca-azione**

Al fine di fornire una base teorica e una linea guida da seguire, si è fatto riferimento alla ricerca-azione di Kurt Lewin, in quanto metodologia idonea a promuovere miglioramenti e cambiamenti del setting e dei sistemi sociali: un ulteriore scopo delle interviste è stato infatti coinvolgere gli operatori nella speranza che la riflessione sulle pratiche potesse facilitare la messa in campo di idee e azioni concrete.

Secondo Lewin, nel momento stesso in cui si conosce la realtà, si opera per modificarla, ed è per questo che è stato necessario esaminare nel dettaglio come sono nati e costituiti al loro interno i servizi descritti nel precedente capitolo, sebbene non sia stato possibile descriverne gli spazi fisici, poiché come già detto, data la frammentazione presente, non tutti hanno a disposizione gli stessi spazi e "comfort".

La ricerca-azione è il metodo che più comprende i vari elementi della psicologia di comunità, poiché crea alleanza tra la ricerca e l'azione, l'aspetto conoscitivo ed applicativo, attraverso un processo clinico, alternando momenti di conoscenza a momenti di intervento, accogliendo la complessità dei fenomeni. (Santinello, Vieno & Lenzi, 2018)

Il termine “ricerca-azione” nacque con Lewin negli anni '40, che si pose il problema di sperimentare una nuova tecnica, comprendendo che il cambiamento fosse fonte di comprensione e che teoria e pratica dovessero essere un tutt'uno con il coinvolgimento attivo della popolazione per cui si andava a lavorare, coinvolgendola nel processo di ricerca per promuovere ed attuare un'azione sociale di cambiamento col fine di migliorare la qualità della vita dei cittadini.

Tra ricercatori, operatori e utenti viene quindi a crearsi un rapporto di parità, confronto e negoziazione, in cui vi è collaborazione nella definizione del problema oggetto d'indagine e nella ricerca.

Questo metodo non si limita ad indagare un fenomeno, ma si concentra sulla risoluzione del problema e modifica il campo di indagine nel momento in cui lo si studia. Da un lato quindi spiegazione dei fatti, dall'altro progettazione dell'intervento.

La ricerca azione studia in che modo avviene il cambiamento ed in quale misura, quali sono i fattori che possono ostacolarlo, quali interventi adottare nel caso il cambiamento non avvenga, quali sono gli effetti dell'intervento nel breve e lungo termine, come?

Tramite quattro fasi: la pianificazione (in cui si identifica il target, le ipotesi e azioni possibili), l'azione (in cui si propone il cambiamento), l'osservazione degli effetti del cambiamento e la riflessione (apprendimento attivo per riformulare le ipotesi); con questa tesi si vedranno solo le prime due fasi, poiché non è stato ancora possibile applicare l'ipotesi di intervento che si troverà al terzo ed ultimo capitolo.

Come detto, la ricerca-azione è un approccio qualitativo, di autoeducazione ed intervento sociale, si è scelto quindi questo metodo di ricerca e le sue fasi per poter introdurre la ricerca qualitativa svolta sulla base di tale metodo.

In questo secondo capitolo è quindi riportato l'esito delle interviste semi-strutturate di tipo qualitativo a scopo di indagine d'opinione sui setting in cui nascono, avvengono e cessano le relazioni tra utenti, tra professionisti, tra utenti e professionisti.

## **2.2 Metodologia e contenuti della ricerca**

Nella cornice della ricerca-azione, un approccio qualitativo, di autoeducazione ed intervento sociale, si è scelto di procedere attraverso la tecnica dell'intervista per la rilevazione delle opinioni sui setting in cui nascono, avvengono e cessano le relazioni tra utenti, tra professionisti, tra utenti e professionisti.

Come metodo di indagine è stato scelto uno strumento che in psicologia di comunità verrebbe definito ad "elevato contatto": interviste dove il coinvolgimento della popolazione di interesse, in questo caso le professioniste dei Consultori Familiari, è considerevole; tale strumento è stato scelto perché consente di approfondire nel dettaglio, rispettando le esigenze di ciascuno, creando le condizioni adatte per coinvolgerle attivamente.

Prima di esaminare le riflessioni emergenti dalle interviste, si ritiene necessario descrivere brevemente cos'è un'intervista e come si è svolto l'intero processo.

L'intervista è una conversazione provocata e guidata dall'intervistatore, con finalità di tipo conoscitivo, sulla base di uno schema flessibile e non standardizzato (Corbetta, 2014); l'intervista qualitativa risulta essere il principale metodo di raccolta delle informazioni sia nelle scienze sociali che politiche, è ciò che nella ricerca empirica permette una "successione di informazioni per produrre risposte a domande sulla realtà" (Ricolfi, 1995, p. 389), raccogliendo così conoscenze che permettano di rispondere ad esigenze reali (Dalla Porta, 2014).

L'assunto alla base delle interviste effettuate era favorire l'emergere di informazioni originali e riflessive, in cui ogni professionista poteva sentirsi libera di esprimere la sua opinione senza giudizio (per far sì che fosse possibile si è scelto l'anonimato), ma anche far sì che al termine ognuno riflettesse sulle problematiche emerse e le soluzioni possibili.

L'intervista è stata preparata seguendo diverse fasi: innanzitutto è stata decisa l'area di interesse ed un servizio specifico d'indagine (i consultori familiari), successivamente sono state raccolte informazioni sull'argomento di ricerca, sono poi state individuate le persone da intervistare; dei nove professionisti a cui è stata richiesta la partecipazione (un uomo e otto donne), si è riusciti ad avere la disponibilità di sei professioniste appartenenti all' ULSS 6 Euganea-Alta Padovana, tra le quali: due assistenti sociali, due psicologhe e due educatrici

professionali.

Le interviste con queste professioniste, visti i diversi impegni lavorativi, sono state concordate individualmente con ciascuna via mail, definendo giorno e ora, e sono state realizzate nel periodo compreso tra il 23 maggio 2023 e il 06 giugno 2023.

Ogni intervista ha avuto una durata di circa un'ora, utilizzando la piattaforma "Google Meet"; al fine di favorire la trascrizione integrale delle interviste e mantenere inalterato l'intero svolgimento, sono state tutte registrate (previa autorizzazione).

Al termine dell'intervista si è ricordato l'uso di tale indagine e la possibilità di restituzione degli esiti, presentati in questo ultimo capitolo, con ciascuna delle partecipanti.

Le interviste si sono svolte in forma semi-strutturata, ovvero si è seguita una traccia di domande sugli argomenti che necessariamente dovevano essere affrontati durante le interviste, sono state condotte utilizzando domande aperte o semi chiuse.

Le sei aree tematiche individuate, ciascuna delle quali composta da un massimo di quattro domande, sono le seguenti:

- gli spazi presenti nel servizio;
- il ruolo del setting nella relazione professionista-utente;
- il ruolo del setting nelle relazioni tra utenti;
- il ruolo del setting nella relazione tra colleghi;
- gli spazi di incontro a distanza;
- la collaborazione tra servizi pubblici e privati.

### **2.3 Le professioniste intervistate**

Ogni professionista ha ruoli, responsabilità e visioni diverse del contesto e dell'utenza con la quale lavora. Si ritiene dunque importante fornire un breve quadro su quali sono le principali competenze delle intervistate all'interno del servizio.

Le due psicologhe si occupano di effettuare colloqui ed incontri di gruppo per il sostegno alla famiglia in tutte le fasi del ciclo di vita, con un focus specifico su bambini e crescita evolutiva. Particolare attenzione è posta quindi sulle famiglie che hanno bambini piccoli e adolescenti, in situazioni complesse come quelle delle separazioni o dei divorzi, in riferimento

sia a richieste spontanee che su mandato dei tribunali per cui poi relazionano.

Gli incarichi principali riportati dalle due assistenti sociali sono: effettuare colloqui ed incontri protetti per il sostegno alla famiglia e colloqui per l'IVG (Interruzione Volontaria di Gravidanza), offrire un servizio di segretariato, essere in costante contatto con le forze dell'ordine e le autorità giudiziarie per cui redigono relazioni e mandano segnalazioni, svolgere degli incontri per il percorso nascite.

Infine, le due educatrici si occupano di tutta l'area educativa per i ragazzi dai 12 ai 20 anni: visite protette con minori che vivono in situazioni di difficoltà a causa di separazione conflittuale tra genitori, con ordinanze anche del tribunale ordinario di Padova per cui segnalano e relazionano, di ragazzi con problemi d'isolamento sociale - tramite colloqui individuali ed incontri di gruppo - di reinserimento scolastico e ricerca di un lavoro, ma anche difficoltà familiari e situazioni legate al bullismo tra pari.

Tutte le professioniste fanno parte di equipe, ovvero di un gruppo mono-professionale o multidisciplinare, con funzione di analisi, valutazione e presa in carico. L'obiettivo principale dell'equipe è quello di affrontare problemi individuali o sociali nell'ottica di un progetto globale nel contesto territoriale di riferimento.

Le intervistate partecipano a equipe multidisciplinari con l'educatrice, la psicologa e l'assistente sociale del consultorio di riferimento, nelle quali vi è un confronto sui nuovi casi, le scadenze per le relazioni e si esaminano le situazioni già in carico congiuntamente.

Oltre all'equipe della propria sede, le professioniste fanno parte altresì dell'equipe psico-sociale: a queste riunioni prendono parte, se disponibili, tutte le educatrici, le assistenti sociali, le psicologhe, ed in alcune occasioni le ostetriche (quando coinvolte in casi di interesse comune) dei consultori familiari del distretto; in queste riunioni le professioniste si confrontano sulle procedure e sul come affrontare situazioni particolarmente complesse.

## **2.4 Analisi delle interviste**

Prima di presentare le aree tematiche delle interviste e analizzarne le risposte, si ritiene opportuno dare un breve riscontro sul clima e la disponibilità durante l'indagine; sebbene le

interviste non si siano potute svolgere in presenza, per motivi pratico-organizzativi, questo non sembra aver influito sullo svolgimento e l'efficacia dell'indagine.

Ci sono state solo due brevi interruzioni durante le sei interviste, dovute all'arrivo di altre colleghe nella stanza, senza che questo comportasse distrazioni dal focus dell'incontro.

Tutte le professioniste partecipanti si sono dimostrate disponibili ad aprirsi al confronto.

Solo in un caso c'è stata un po' di fretta dovuta ad un ulteriore impegno lavorativo di una professionista, ciononostante si è comunque riusciti ad affrontare tutte le aree tematiche previste.

Nel seguente paragrafo si vedranno dunque gli esiti dell'indagine, suddivisi in sottoparagrafi tematici: in ciascuno verranno riportati degli estratti delle interviste, delle considerazioni o dei quesiti da esse derivanti, allo scopo di generare riflessioni di carattere più generale.

#### **2.4.1 Gli spazi presenti nel servizio**

Gli spazi presenti nei servizi possono essere utilizzati per gli incontri protetti, di gruppo, per i colloqui singoli o familiari, per le equipe ed infine per il lavoro burocratico di ciascun professionista.

Gli spazi analizzati si differenziano da una struttura all'altra, le intervistate infatti riguardano tre servizi appartenenti allo stesso distretto ma in tre comuni differenti.

Delle tre strutture, in due le professioniste svolgono gli incontri principalmente in due spazi, ovvero il loro ufficio e una stanza polivalente utilizzata per colloqui, visite protette e facilitanti, incontri con i gruppi di adolescenti e per i percorsi nascita; solo in una struttura sono presenti tre spazi diversi, quali lo spazio neutro, la stanza per i percorsi nascite e gli uffici, sebbene anche in questo caso la stanza adibita per le madri venga utilizzata in modo polivalente.

Solo una struttura su tre ha un giardino utilizzabile per gli incontri, mentre le professioniste delle altre due strutture sono costrette a spostarsi dalla sede per avere un luogo dove poter far avvenire l'incontro all'aperto ed in sicurezza.

Gli uffici delle professioniste risultano mediamente adeguati ai colloqui, sebbene due intervistate siano spesso costrette a spostarsi in un altro spazio tra quelli sopraelencati o in altro ufficio, perché il loro è in condivisione con un'altra/o collega; sono composti tutti da

almeno una scrivania con il computer ed il telefono, tre/quattro sedie, un armadio in cui vengono inserite le cartelle sociali. Alcuni uffici sono stati decorati con dei quadri scelti delle professioniste, che rappresentano la loro professione e personalità.

In merito all'adeguatezza in termini quantitativi degli spazi presenti nei rispettivi servizi tutte le intervistate ritengono siano insufficienti rispetto al carico lavorativo, ed in termini di adeguatezza, in particolare per lo spazio neutro e la sala polivalente, le opinioni sono piuttosto negative:

*“la sala viene utilizzata anche dalla collega ostetrica, difatti ci sono immagini di gestazione attaccate ovunque sui muri, ma questo è un problema, in particolare per gli adolescenti, perché rende lo spazio non prettamente idoneo. C'è bisogno ogni volta di attaccare e staccare questi cartelloni. Inoltre, lo spazio può tenere fino a 14 persone; quindi, se avessi un gruppo di adolescenti con i loro genitori già sarei fuori norma, di conseguenza dobbiamo cercare altri spazi diversi da questi e adattarci” (int.5 T);*

*“Insomma, sicuramente non sa essere accogliente, credo che sia uno spazio di lavoro abbastanza angusto” (int.3 N);*

Si evince dunque che, per le professioniste, alcuni degli spazi, oltre a non essere conformi alle esigenze, risulterebbero inopportuni da utilizzare con determinate fasce d'età; tutto ciò può rendere disagiata lo svolgimento del lavoro delle professioniste, oltre che l'esperienza dell'utenza.

*“Lo spazio neutro dovrebbe essere un po' più a portata di bambino, i giochi e materiali sono un po' vecchi e sono tutti buttati in delle scatole nell'armadio, c'è anche un tavolo enorme con tante sedie che limita il movimento ed il gioco, è un po' difficile incastrare tutto” (int.1 B);*

*“Dove si svolgono gli incontri in forma protetta o facilitante tra genitori e figli non credo che sia una stanza particolarmente funzionale, nel senso che è ovviamente uno spazio importante perché molti consultori neanche ce l'hanno e si trovano a dover fare*

*delle visite, magari proprio in contesti come l'ufficio dei professionisti che lavorano in consultorio, quindi insomma qua la stanza c'è ed è già un punto di partenza, è una stanza che però viene utilizzata per tante cose, potrebbe essere più accogliente sicuramente” (int.2 E).*

Da ciò che emerge da questi estratti, ci sarebbe dunque l'esigenza di spazi dedicati ed attrezzati in modo coerente ai bisogni ed all'utenza e del personale, necessità che, come si vedrà successivamente, emergerà spesso.

In merito all'immagine che rimanda la struttura all'utente ed alle stesse professioniste, la parola che più è emersa è “clinico-ambulatoriale”, il termine non sembrerebbe negativo, se non che:

*“Secondo me è un'immagine un po' clinica, ambulatoriale, imparziale, pensa che una bambina mi ha chiesto se è un ospedale, va bene il senso neutro, però è vero anche che l'obiettivo è facilitare l'incontro con il genitore e far sì che le persone si sentano a loro agio e non sotto continuo esame e controllo” (int.1 B).*

Ci si potrebbe dunque chiedere: cosa si può fare per rendere questi spazi più caldi ed accoglienti? Non è forse uno degli obiettivi del servizio e delle professioniste quello di far sentire a proprio agio le persone?

Per le professioniste, al fine di agevolare le relazioni, gli spazi sopra descritti potrebbero essere migliorabili con alcuni accorgimenti:

*“Allora per migliorare le relazioni nelle visite protette sicuramente bisogna avere del materiale aggiuntivo, quindi dei giochi in più e dei dispositivi, per esempio la TV, creando quindi una situazione un po' più domestica, diciamo così, dove lo spazio neutro non è uno spazio alieno al di fuori dal contesto di vita” (int.5 T);*

*“Dovrebbero esserci pareti diverse, con cose che possono mettere a proprio agio il bambino, ma anche l'adolescente e l'adulto, con disegni, dei quadri, giochi accattivanti, un angolo morbido, un angolo di lettura” (int.1 B);*

*“Allora, intanto, credo ci sia bisogno di spazi in più, avendo la possibilità di avere una stanza usata esclusivamente per gli incontri con i genitori, con dei giochi ben suddivisi per le fasce d’età, poi ad esempio una libreria sarebbe carina, noi abbiamo un grandissimo armadio che contiene i giochi, le attività, anche i libri, e quindi non è che non abbiamo materiale, però appunto è tutto chiuso là dentro (int.2 E)”.*

#### **2.4.2 Il ruolo del setting nella relazione professionista-utente**

In merito al setting in cui avviene la relazione tra le professioniste e gli utenti, non sempre gli spazi che hanno a disposizione sono del tutto adeguati agli obiettivi che si pongono con e per l’utente. E’ stato chiesto se le caratteristiche degli spazi in cui avvengono i diversi incontri con gli utenti impattino sulla relazione con quest’ultimi, ed è emerso che per tutte l’ambiente ha una certa influenza: per far sì che sia però quella giusta si ritiene necessario che sia la stessa professionista ad intervenire, personalizzandolo, non solo tramite l’agire professionale, ma decorandolo ed attrezzandolo. Secondo alcune i setting fisici:

*“Hanno senz’altro un impatto! Nel senso che i luoghi non sono mai solo fisici, ma sono spazi di incontro e di relazione; quindi, c’è sicuramente un impatto per le persone che entrano in contatto con il servizio. L’impatto è diverso a seconda del tipo di attività che si va a fare. Lo spazio che io uso qua in consultorio, direi che è uno spazio che cerco di rendere il più possibile confortevole, non tanto solo come sedute comode, ma ci vuole qualche traccia di...bellezza? Perché poi la gente che viene qua porta le sue fatiche, dolori e sofferenze ed entrare in un posto bello e curato aiuta, aiuta a sentirsi accolti in un posto dove c’è una certa attenzione. L’attenzione che noi diamo alle persone la si può respirare da come apparecchiamo i luoghi fisici che l’utente poi si trova a dover abitare” (int.6 A);*

*“Se parlo di utenza intesi come genitori, ha un impatto relativo, aiuta a connotare il contesto, che in questo caso è bene che risulti un po’ asettico. Se invece come utenza parliamo di bambini o di adolescenti, secondo me frena, è un ambiente in cui è difficile*

*lasciarsi andare e fa tirare un po' il freno a mano nella relazione” (int.1 B);*

*“Se tu arrivi in un posto dove è tutto bianco o grigio, dove non c'è niente se non una scrivania e delle sedie, con nessun riferimento a colori o qualcosa di vivo, l'impressione è quella di trovarsi dentro un bunker. Alla fine, spesso quei primi 7 secondi in una stanza di un certo tipo fanno la differenza, anche se poi riesci a spostarti per alcuni incontri, il primo spazio rimane impresso...una persona si sente bene non solo perché viene ascoltata, ma perché il posto è confortevole” (int.5 T).*

*“Ha sicuramente impatto sia positivo che negativo, fare dei colloqui in spazi non sistemati fa sentire le persone non ascoltate. Penso dipenda anche da come arrediamo noi i nostri spazi... il mio ufficio, ed esempio, è stato definito la stanza degli elefanti perché ho statuette e quadri che li raffigurano, questi spazi parlano anche di noi operatori” (int.2 E);*

Ma la responsabilità della strutturazione e sistemazione di tali spazi è davvero solo del professionista? Non dovrebbe esserci forse un intervento da parte delle istituzioni per far sì che tutte le strutture e gli ambienti risultino idonei in tal senso?

Al fine di rendere l'opinione più esaustiva possibile, si è richiesto, a ciascuna intervistata, un esempio di spazio utilizzato che apparisse loro particolarmente adeguato ad una determinata tipologia di incontro (questo per comprendere quali luoghi del servizio fossero valutati positivamente e perché).

Tra gli esempi riportati dalle professioniste il più gettonato è l'ufficio personale per i colloqui con i genitori, perché sono stanze che connotano il senso dell'incontro, ovvero uno spazio sicuro, in cui può e deve avvenire un colloquio adeguato in termini di atteggiamento e verbalizzazione, dove far avvenire un confronto costruttivo per il bene dei figli: per alcune non c'è uno spazio particolarmente positivo o adeguato in sé ma ciò che ha aiutato lo svolgimento dell'incontro sono stati degli accorgimenti:

*“l'altro giorno che è arrivato al servizio un signore in sedia a rotelle, avevo già*

*preparato una stanza con la sedia spostata, ed ho visto che lui ha colto il mio gesto. Tramite lo spazio si veicola il fatto di poter andare incontro ai bisogni e rende più umana l'accoglienza che fai” (int.2 E).*

In maniera analoga, altre intervistate hanno scelto di sottolineare come uno spazio che nella maggior parte delle occasioni risulta non idoneo, per casi particolari possa comunque essere reso più che adeguato:

*“Mi fai venire in mente una visita protetta tra un papà ed il figlio, era inverno, siamo stati nella stanza nascite del consultorio, che, come ti dicevo, è un ambiente un po' dispersivo e spoglio se non fosse per le immagini dell'ostetrica, ma in quel caso era perfetta perché il bambino era molto centrato sull'attività motoria, aveva bisogno di correre, sfogarsi, non riusciva a svolgere un'attività col padre se non quella di competere sui tempi e sulla velocità. Visto il freddo e la pioggia non potevamo uscire ed in quel caso quello spazio si è adattato un po' alle esigenze...era un po' la risposta che incontra il bisogno di quel momento. Non è una palestra vera e propria e non è la pista di atletica, ma con un po' di accortezze si possono trovare delle strategie” (int.6 A).*

Si è poi chiesto alle professioniste l'esempio contrario, di descrivere, cioè, un episodio o uno spazio che si sia rivelato particolarmente difficile da utilizzare con una determinata tipologia d'utenza. Ciò che è emerso è che per alcune intervistate è proprio l'ufficio a presentare le maggiori criticità, perché pieno di elementi disturbanti quali il telefono, l'orologio e i colleghi che entrano (in particolare quando è condiviso), distraendo ed interrompendo i colloqui. Sempre parlando dell'ufficio un ulteriore elemento che, per un professionista in particolare, risulta d'ostacolo è la scrivania:

*“soprattutto con i ragazzi, a volte la scrivania tra me e loro crea una situazione di estrema distanza, in cui si sentono interrogati e giudicati, fanno fatica a sciogliersi, mentre avrebbero bisogno di setting più spontanei, più liberi” (int.6 A).*

Per altre invece la difficoltà più riscontrata è quella di doversi spostare di volta in volta, non avendo a disposizione un unico spazio da dedicare a determinate tipologie di incontro: ciò

porterebbe non solo ad un disorientamento dell'utente, ma anche ad una doppia fatica per l'operatore, costretto a dover spostare e sistemare i materiali necessari volta per volta:

*“Rende molto più difficile partire con l'incontro, perché i ragazzi guardano lo spazio, lo studiano prima un po', e spesso ci sono elementi che possono distrarre...inoltre se emerge qualcosa durante l'incontro per cui serve del materiale, devo uscire dalla stanza ed andare in ufficio a prenderlo, vado spesso avanti indietro, questo comporta l'interruzione dell'incontro e il riuscire sempre a riprendere da dove ci si era lasciati” (int.1 B);*

*“Mi viene in mente quando abbiamo le stanze molto piene e capita di sovrapporci, magari avevi prenotato ma te l'hanno occupata, e quindi si deve usare lo spazio nascita che non è uno spazio molto attrezzato ed ha sedie molto ingombranti. Nelle situazioni dove c'è sovraffollamento ti devi adeguare agli spazi che hai, ma non è come avere uno spazio attrezzato, devi fare avanti e indietro per prendere le cose necessarie, questo obbliga noi operatori a dover reinventare ed avere creatività, mettiamola così” (int.2 E).*

Anziché stanze con foto, poster e oggetti inadatti agli incontri, anche qui, come già accennato, risulta l'esigenza di avere spazi dedicati che rispondano a una precisa progettualità, anche nel loro allestimento.

### **2.4.3 Il ruolo del setting nelle relazioni tra utenti**

Se fin ora si è parlato di tutti gli spazi presenti all'interno dei servizi, ora si andrà ad esaminare più nello specifico i luoghi che ospitano l'incontro protetto o semplificato tra persone che ha la caratteristica di richiedere spesso una triangolazione tra utenti e professionista. Si è dunque richiesto agli intervistati, sulla base delle loro esperienze, quale sia la loro opinione in merito all'utilizzo di questo strumento per garantire il diritto alla relazione genitore-figlio. In questo caso le opinioni sono discordanti. Per alcune la conformazione degli spazi neutri non faciliterebbe affatto la relazione, come emerge in quest'intervista:

*“Quando i bambini o i ragazzi vengono qua, devono comunque affrontarsi con uno*

*spazio che non è la casa del genitore, non è uno spazio che li mette a loro agio. È comunque uno spazio in cui c'è sempre o quasi la nostra presenza e lo specchio con il microfono, per cui non si sentono liberi, è una presenza che può risultare un po' scomoda, non voluta. Inoltre, si ha comunque di fronte una situazione ed una relazione che è difficile per una serie di motivi, quindi quello spazio per alcuni, genitori o figli, può rappresentare o diventare una sofferenza e crea difficoltà” (int.3 N)*

Per altre professioniste, tuttavia, questo spazio continua a rappresentare uno strumento adeguato in gran parte delle situazioni:

*“Sì, sì, sì, gli spazi neutri facilitano! Aldilà del cavillo del renderlo più a portata di bambini e adolescenti, è però uno spazio piccolo, contenuto, quindi non dispersivo. Inoltre, l'operatore c'è ma senza che risulti essere necessariamente invasivo. Ci sono occasioni in cui l'ambiente non favorisce la relazione, ma solo quando hai gli adolescenti, ecco dipende molto all'utenza che ti trovi” (int.1 B).*

Ma il problema dipende solo dall' "utenza che ti trovi" o dipende forse da com'è stato strutturato l'ambiente e le sensazioni ed emozioni che suscita? Non sarebbe forse diverso se ci fossero strumenti ed attenzioni in più verso l'utenza?

Tutte le professioniste hanno espresso la propria opinione in merito a possibili miglioramenti di questi spazi. Secondo la maggior parte questi spazi dovrebbero avere caratteristiche simili a quelli di casa, dovrebbe essere uno spazio fuori dai contesti, per esempio:

*“A me piacerebbe tanto che ci fosse una stanza dedicata al piano terra, dove le finestre si possono aprire, magari una portafinestra che dà su un giardino...ecco già quello aiuterebbe” (int.5 T);*

*“Dovrebbe esserci una cucina, con la possibilità di farci una merenda o di farsi un pranzo cucinato come a casa, e sicuramente ci dovrebbe essere un giardino” (int.2 E);*

*“Allora dovrebbe raccogliere un po' delle macro aree di interesse, quindi angolo*

*morbido, angolo lettura, giochi di intelligenza, un'area più creativa, per far ciò dovrebbe esserci più materiale a disposizione, con uno spazio abbastanza ampio” (int.6 A);*

Queste riflessioni riportano quindi a quegli aspetti che vanno a riprodurre una quotidianità che questi genitori con i loro figli non vivono nella realtà, dove la relazione può migliorare, svilupparsi o riprendere.

#### **2.4.4 Il ruolo degli spazi nella relazione tra colleghi**

Come sostenuto nel capitolo precedente e nell'introduzione, l'ambiente influenza ciascuno di noi: a tal proposito, non si può dunque parlare esclusivamente dell'influenza del setting sulla relazione con e tra gli utenti, poiché all'interno di questi spazi istituzionali interagiscono anche i professionisti che vi lavorano.

Considerando quanto emerge dalle interviste, non tutti i servizi sembrano poter contare su spazi sufficienti per agevolare il lavoro delle professioniste. La quasi totalità delle strutture prese in esame, infatti, non sarebbe dotata di appositi spazi di lavoro in condivisione, come ad esempio una sala riunioni:

*“nonostante le altre colleghe sappiano che c'è l'equipe veniamo disturbati durante le riunioni, o perché hanno bisogno di qualcosa dalla stanza dei corsi parto o perché non ci sono altre stanze disponibili da utilizzare con l'utenza” (int.6 A).*

Non sarebbero presenti nemmeno - in due delle tre strutture in esame - spazi e strumenti in dotazione per la pausa pranzo (neanche un frigo o un microonde da poter utilizzare); di conseguenza gli operatori sarebbero obbligati ad uscire dalla struttura o pranzare in uno degli spazi per gli incontri con l'utenza, rischiando dunque: di tardare ad un appuntamento (cosa che potrebbe veicolare messaggi ambivalenti o comportare la rottura della fiducia con l'utenza) o di ritrovarsi a fare incontri più brevi del necessario (in situazioni che potrebbero alimentare rabbia e frustrazione del professionista e dell'utenza); in altri casi il rischio riguarderebbe il saltare il pranzo per evitare complicazioni, ma la mancata assunzione di alimenti comporta una diminuzione dell'energia e della capacità di concentrazione, con un

potenziale impatto sulle capacità lavorative del professionista; in altri casi, consumando il proprio pasto in luoghi non idonei potrebbe “ammorbare” l’ufficio, senza la possibilità di arieggiarlo adeguatamente a causa delle norme per la sicurezza (generando situazioni di disagio durante un colloquio). (Pinder, 2014)

Vale la pena di sottolineare ulteriormente come non tutte le professioniste dispongano di un proprio uffici e quanto, in alcune occasioni, questo possa ostacolare il lavoro e portare a degli attriti:

*“Secondo me, facilitata, rispetto agli spazi, avere degli uffici da soli. Cioè, bisognerebbe creare degli spazi di condivisione, ma anche avere un ufficio per sé. Vedi oggi per l'appunto, eravamo tutti e due in ufficio e ci stavamo parlando sopra a vicenda, ma capita spesso, soprattutto per i meet o per gli incontri di formazione a distanza. Oppure la collega ha un appuntamento e io son costretta a trovare un altro spazio in cui stare per lavorare, che spesso non c'è e quindi devo chiedere a qualcuno di ospitarmi per un'ora e viceversa. Noi tutto sommato riusciamo ad accordarci, però se trovi i due che sono più testardi è difficile condividere l'ufficio. Speriamo che qualcuno dell'amministrazione legga la tua tesi un giorno, devono sapere, di modo che capiscano cosa c'è da fare, visto che ora chiedere è difficile” (int.1 B);*

*“Ci sono stati dei momenti in cui la presenza degli operatori era più alta rispetto alla possibilità di accogliere gli operatori stessi, ci sono stati momenti di tensione per la difficoltà di capire dove collocarsi” (int.3 N).*

Da quanto riportato, si può dunque dedurre, come è stato ripetutamente confermato dalle intervistate, che non sempre gli spazi risultino adeguati rispetto agli obiettivi e al carico lavorativo, anche condiviso, che gli operatori hanno; al fine di agevolare il lavoro ed i rapporti lavorativi, sono quindi necessari dei cambiamenti, ma quali?

Ciò che viene evidenziato dalle professioniste è che sarebbe necessario organizzare meglio gli spazi presenti, oltre a costituirne altri:

*“per agevolarci, si dovrebbe mettere tutti gli spazi e gli uffici legati all' ambulatorio ginecologico da una parte, gli altri dell'ambito psico-sociale dovrebbero essere tutti vicini, in modo da gestirci meglio” (int.2 E);*

*“dovrebbe esserci una stanza per mangiare, non uno sgabuzzino, ma una specie di mensa, anche piccola, con microonde, frigo, un tavolo e delle sedie, magari anche una macchinetta del caffè, insomma un po' il punto di ritrovo dove costruire il clima di gruppo” (int.4 C);*

*“dovremmo avere uffici singoli e una sala riunioni. Gli spazi dovrebbero essere abbastanza grandi, luminosi, puliti, in cui avere delle cose a disposizione per noi e per gli utenti, come delle caramelle, piuttosto che delle bibite” (int.1 B).*

Si presume dunque che, quanto emerso, agevolerebbe il clima lavorativo ed informale tra colleghi, che potrebbe conseguentemente giovare in termini di produttività degli stessi professionisti ed evitare molte delle situazioni disagiate sopradescritte. (Osterwalder, Pigneur, Bernarda & Smith, 2016)

#### **2.4.5 Gli spazi di incontro a distanza**

Parlando di spazi, appare a chi scrive imprescindibile il considerare non solo quelli fisici, ma anche quelli virtuali offerti da tecnologie sempre più evolute e facilmente accessibili. Per “ambiente virtuale”, in questa sede, si intende non solo lo spazio fisico che dispone di tecnologie, ma anche spazi completamente virtuali, immersivi e navigabili, generati da computer.

La realtà virtuale è ormai parte della nostra quotidianità domestica quanto di quella lavorativa: grazie ai computer, infatti, oggi è possibile lavorare da casa ed effettuare meet dal proprio ufficio senza la necessità di spostarsi, basti pensare a quanto questi mezzi siano risultati utili se non indispensabili con l'avvento della pandemia dovuta al Covid-19.

A tal proposito, in questa ricerca ci si è chiesti quale fosse la situazione relativamente a un ambito, quello delle professioni sociali, in cui i rapporti con l'utenza sono al primo posto e il

linguaggio non verbale comunica molto, spesso più del verbale. Questi strumenti si sono rivelati utili o si sono rivelati un'ulteriore difficoltà per il professionista con l'utenza, con gli altri colleghi e per il proprio lavoro in generale? E l'utenza è riuscita a adattarsi al cambiamento?

Le risposte delle professioniste a questi quesiti sono discordanti: per alcune questo metodo si è rivelato difficile, in termini di utilizzo, di efficacia e per via della scarsa disponibilità di strumentazione:

*“non avevamo le webcam, ci hanno quindi procurato delle GoPro da tenere con un cavalletto o sopra una tavoletta, era scomodo, non sempre funzionava tutto” (int.3 N).*

Altre hanno riscontrato difficoltà nell'utilizzo con l'utenza più giovane a causa dell'impegno emotivo e temporale che comportava:

*“Con gli adolescenti direi che è andata male, già facevano quattro/cinque ore di Dad tutti i giorni, in più dovevano vedermi e diventava un po' impegnativo per loro. Quando facevo una domanda scomoda molti chiudevano la videochiamata, dovevano sopportare la fatica di rispondere e tollerare anche la modalità. Ho dovuto cambiare i contenuti delle domande per riuscire a tenerli almeno 20 minuti” (int.1 B);*

*“I bambini non riuscivano a reggere quarantacinque minuti di telefonata, dopo cinque minuti si distraevano con i cartoni, con i giochi, non facendo più attenzione al genitore non affidatario. Questo ed il fatto che la nostra presenza era costante, per tutelare quanto più possibile il bambino dai possibili contenuti della videochiamata, generava frustrazione nell'adulto” (int.5 T);*

Altre problematiche sono state riscontrate con i genitori, non tutti pratici od inclini ad utilizzare questa strumentazione, spesso approfittando della situazione:

*“I genitori prendevano lo strumento un po' sottogamba, nonostante fossero comunque incontri con i loro figli, rispondevano dal mercato, mentre erano alla guida o durante i*

*dieci minuti della pausa caffè a lavoro...questo strumento li rendeva sbrigativi, quindi perdevano un po' il setting, l'importanza del momento” (int.4 C);*

*“Non sempre ci si sente bene oppure non c'è la connessione, il fatto è che tantissimi utenti si nascondono dietro questa cosa, dicendo che non sentono e quindi spengono, oppure non accendono il video, per cui non sai se ti stanno seguendo o se magari stanno facendo altro, poi c'è il dubbio che ti stiano registrando...insomma non c'è il controllo della situazione” (int.2 E);*

In molti casi però le professioniste non avevano mai, o di rado, utilizzato questi strumenti, dovendo quindi affrontare un nuovo modo di lavorare e cogliere ciò che prima risultava più comprensibile e gestibile in presenza:

*“Si perde tutto quello che è l'aspetto dei messaggi non verbali, che vedi e non vedi, oppure fanno e dicono cose che in presenza invece non si permetterebbero di fare” (int.3 N);*

*“Un aspetto negativo di questa modalità di lavoro c'è stato quando mi son ritrovata a dover dare delle restituzioni a delle persone, lì non è stato facile per nessuno, nel senso che alcune comunicazioni vanno fatte di persona, e la piattaforma rende difficile comprendere a pieno quanto la persona stia comprendendo e l'impatto emotivo che c'è, ti lascia in sospeso su alcune specificità” (int.6 A).*

In questo caso ci si potrebbe dunque chiedere: le difficoltà emerse dall'uso di questa strumentazione, sono dovute allo strumento in sé o dalla scarsa organizzazione, formazione e gestione in merito a quest'ultimo?

Altre professioniste hanno invece sottolineato quanto questo strumento sia risultato positivo sia per sé che per l'utenza:

*“con i colleghi è andata bene, siamo riusciti a gestire tante cose tra di noi attraverso, non solo le videochiamate, ma anche con le telefonate, la possibilità di gestire alcune cose tramite i collegamenti facilita tutti” (int.5 T);*

*“Devo dire che è andata bene, i primi momenti sono stati difficoltosi nell’organizzazione, però devo dire che lo strumento online è stato utilissimo per poter mantenere i contatti con le persone che non stanno bene. È una delle poche cose buone che ci lascia il Covid” (int.1 B).*

Lo strumento sembra aver funzionato particolarmente bene per le situazioni in cui i genitori non affidatari vivevano distanti dai figli, risolvendo ostacoli come quelli dati dai mezzi, dal tempo e dal dispendio economico conseguente, ma ha anche dato modo di avvicinare i bambini a nuove realtà, da sempre vissute dai genitori ma non condivisibili con i figli:

*“Sicuramente ha agevolato tutti quelli che abitano lontano, cioè tutti quelli che per venire qua prendevano mezzi perché non sono automuniti, tutti quelli che magari abitano fuori regione o comune, che dovevano pagare il taxi, l'autobus, piuttosto che prendere treni o aerei” (int.6 A);*

*“Spesso, prima del Covid, per la lontananza, per problemi economici e di trasporto erano costretti a rimandare o cancellare gli incontri, così invece hanno potuto far vedere ai propri figli le loro case, quelle dei nonni, il luogo di lavoro” (int.1 B);*

*“Ha facilitato il bambino ed il genitore, nel senso che hanno potuto condividere momenti e luoghi che, altrimenti, non avrebbero potuto far vedere” (int.4 C);*

*“Come esempio positivo potrei portarti una situazione nella quale avevamo a che fare con questi due genitori, dislocati in posti diversi, eravamo sul finire del covid, però insomma eravamo ancora in pandemia, quindi entrambi con l'impossibilità di spostarsi, questo strumento ci ha permesso di tenere un aggancio e continuare le comunicazioni” (int.2 E);*

*“C'erano genitori che prima vedevano il proprio figlio una volta al mese, a volte ogni due o tre, ora li vedono anche due volte a settimana...se inizialmente si pensava che non ci fosse attenzione per il bambino, si è poi capito che il problema era un altro,*

*ovvero l'aspetto economico per le spese del trasporto e quello organizzativo, grazie a questo strumento si è trovata una soluzione che risulta efficace per loro e per noi” (int.3 N).*

Quindi, nonostante questi strumenti e modalità, inizialmente, siano risultati di difficile utilizzo, probabilmente per una poca o del tutto mancata formazione (come riportato dalle professioniste stesse), potrebbero essere, ed in parte risultano già, integrati stabilmente nell'offerta del servizio, al fine di dare un apporto di qualità e quantità, in particolar modo quando l'incontro in presenza è impossibilitato dalle diverse problematiche che possono riscontrare gli utenti, così come i professionisti.

#### **2.4.6 La collaborazione tra servizi pubblici e privati**

Per concludere questo secondo capitolo, in una fase storica in cui sembrano essere in continuo aumento collaborazioni tra pubblico e privato, è importante rivolgere uno sguardo agli “ambienti condivisi”: si tratta di collaborazioni spesso innovative che hanno permesso agli enti pubblici l'utilizzo di spazi appartenenti al privato, e viceversa, contribuendo così ad un reciproco scambio di risorse.

Delle sei professioniste intervistate, cinque hanno avuto modo di utilizzare spazi esterni al servizio (come parchi, bar, biblioteche, palestre, centri commerciali, spazi interni ed esterni dei centri parrocchiali, di cooperative sociali e case comunitarie) per visite protette, facilitanti, per fasi di transizione o per incontri con i gruppi.

L'utilizzo di questi spazi può aiutare la relazione, rivelandosi positivi per le professioniste, che hanno modo di vedere l'utenza in un contesto diverso ed al contempo offrire degli spazi di incontro più “leggeri” e di quotidianità:

*“c'erano due fratelli, una ragazza ormai maggiorenne e suo fratello dato in affido, era seguito da noi, entrambi ci fecero la richiesta di vedersi al di fuori del servizio, così abbiamo comprato delle merende e li abbiamo portati al parco vicino al consultorio” (int.6 A);*

*“Spesso ci viene richiesto di andare in dei negozi o al centro commerciale per il*

*compleanno dei figli, così da scegliere il regalo assieme” (int.4 C).*

Da questi estratti è possibile cogliere l'importanza di “evadere” dal contesto definito spesso “ambulatoriale”, ma è davvero necessario uscire dal servizio per far avvertire questo senso di quotidianità?

In effetti non tutte le professioniste hanno una buona opinione in merito all'utilizzo di tali ambienti, soprattutto in considerazione di possibili problemi burocratico/amministrativi:

*“Sinceramente non vado spesso fuori, ci vuole troppa burocrazia, con i gruppi di adolescenti organizzare il tutto è molto pesante, sono almeno sei moduli da far firmare tra allergie, intolleranze alimentari o infortuni. Ecco...ci sono tante cose di cui tener conto e noi siamo i diretti responsabili, non so se ne valga veramente la pena mettersi così tanto a rischio per fare due ore di attività con ragazzi che a volte tentano la fuga e hanno dei percorsi difficili” (int.5 T).*

Quanto sopra riportato potrebbe sorprendere, ma non dovrebbe se si considerano gli spazi che le professioniste devono effettivamente utilizzare, che richiedono uno spostamento dal servizio, con minor tutela per sé e per gli utenti, in particolare se questi sono minori.

Vista quindi la necessità di trovare degli spazi che possano agevolare tutte le situazioni e le professioniste, perché non crearne di nuovi?

In questo secondo capitolo sono state riportate alcune opinioni ed affermazioni di sei professioniste, un numero di intervistati che è parso adeguato per lo scopo di questa tesi, ma di certo non per essere considerato un campione rappresentativo di tutti gli operatori dell'ULSS6; ciononostante, il prossimo capitolo si propone di rispondere ai quesiti emersi, ipotizzando alcune soluzioni in grado di rispondere alla necessità di ambienti nuovi, più protetti ed al contempo “liberi”, nella direzione di una proposta operativa volta verso un progetto d'intervento. Una maggiore attenzione a questi temi consentirebbe, inoltre, di rafforzare la risposta del servizio in termini di qualità ed efficienza di lungo termine nella gestione degli incontri e delle relazioni, ma anche al lavoro delle professioniste stesse, con la finalità di trasmettere una maggior dimensione di accoglienza del territorio nei confronti delle esigenze e delle richieste di ciascuno.

**CAPITOLO III:**  
**IPOTESI OPERATIVE, VERSO UN**  
**PROGETTO DI INTERVENTO**

*“Ho una grande fiducia in un seme. Convincimi che hai un seme, e sono pronto ad aspettarmi meraviglie”*

Henry David Thoreau

Nel capitolo precedente è stato riportato l'esito dell'indagine qualitativa effettuata a sei professioniste appartenenti a tre consultori dell'Alta Padovana: le risposte e le osservazioni emerse hanno confermato le ipotesi iniziali sulla necessità di migliorare gli ambienti all'interno delle strutture pubbliche, con particolare riferimento ai setting relazionali che non sempre trovano spazi dedicati esclusivamente all'incontro tra familiari e utenti o tra utenti e professioniste.

Le interviste hanno fornito nuovi spunti in merito alle problematiche presenti e le possibili soluzioni, mettendo a fuoco il reale bisogno di utenza ed operatori.

Un risvolto non atteso, dell'indagine effettuata, è stato che una volta iniziate le prime due interviste, le professioniste hanno iniziato a parlarne tra loro, alcune ancor prima di essere effettivamente intervistate; discutendo della tematica proposta e delle problematiche emerse, ed in alcuni casi sottovalutate; hanno dunque iniziato ad apportare alcuni miglioramenti nei loro uffici e negli spazi comuni, alcune inoltre hanno coinvolto altre colleghe, non intervistate, nella discussione:

*“Sai, l'educatrice mi ha raccontato del vostro incontro, ora con le altre stiamo ragionando molto sull'aver una stanza usata esclusivamente per gli incontri con i genitori” (int.2 E).*

Se un'idea ed un'intervista hanno generato un piccolo cambiamento nell'agire professionale o anche solo una discussione in merito alle tematiche proposte, cosa potrebbe generare una proposta progettuale? In tal senso, in quest'ultimo capitolo verranno presentate alcune idee ed ipotesi operative che potrebbero fungere da base per un progetto e che cercheranno di rispondere ad alcuni dei quesiti posti nel capitolo precedente.

L'obiettivo di fondo è contribuire al dibattito sulla mancanza di spazi di incontro/spazi neutri che risultino adeguati in termini di qualità e quantità per minori, genitori, famiglie e operatori,

nella direzione di un servizio un po' più aperto, capace di andare là dove ci sono i bisogni e le richieste; la problematica rilevata in diversi servizi risulta infatti essere la mal organizzazione, la carenza e l'inadeguatezza di tali ambienti, influenzando negativamente sulla persona che ne usufruisce, in particolar modo sulla relazione con l'altro e con lo sviluppo di sé.

Molti servizi presenti nelle istituzioni hanno criteri e definizioni specifiche. Nella regione Piemonte, ad esempio, lo spazio neutro per il minore *“è da intendersi come un luogo deputato alla crescita della relazione con i genitori o altri adulti significativi e strumento attraverso cui sviluppare il diritto di relazione, nell’ottica di promozione del benessere del bambino. Per il bambino il Luogo Neutro deve rispondere al profondo bisogno evolutivo di radici e appartenenze; permettere di dare significato alle proprie origini, alla propria storia, alla propria identità; deve cercare di arginare frammentazioni e scissioni nella storia delle sue relazioni familiari, senza che tale intervento [...] possa produrre ulteriore disagio e sofferenza. Per il genitore corrisponde alla possibilità di mantenere/ ripristinare la relazione, esercitando e consolidando i diritti ed i doveri connessi ad una responsabilità genitoriale piena o limitata dall’Autorità Giudiziaria.”* (DGR Piemonte n.15-7432 del 15/04/2014).

Si evince qui con chiarezza l'importanza di questi spazi per i minori e la loro famiglia - poiché possono fare la differenza (in accezione negativa o positiva) nella relazione - e la necessità di *“garantire al bambino, nella misura possibile, la frequentazione di un unico luogo che gli diventi familiare, dove possa ritrovare i suoi punti di riferimento e creare piccole e utili routine”* (Salvò, 2022).

Ciononostante, in molti servizi, i minori entrano in stanze fatiscenti, non illuminate, spoglie, disorganizzate, inadatte quindi a svolgere la funzione sopra descritta, come riportato anche dalle professioniste nelle interviste.

Nell'ottica di promuovere un cambiamento in tal senso, maggiore attenzione potrebbe essere dedicata alla creazione e allo sviluppo di ambienti fisici e virtuali che facciano la differenza e facilitino relazioni ed incontri migliorando lo stato di benessere psicofisico, emotivo e relazionale di ciascuno degli usufruenti. L'innovazione introdotta, mediante l'utilizzo della tecnologia come mezzo facilitatore, potrebbe garantire l'espletamento dei diritti di visita, in particolar modo nelle situazioni in cui, come emerso nelle interviste, questo non sia attuabile

per problematiche genitoriali di natura logistico-organizzativa (come per la distanza territoriale e le risorse economiche necessarie per gli spostamenti).

Quanto sopra riportato potrebbe condurre alla riduzione e, ove possibile, eliminazione del divario in merito alla disponibilità degli spazi e delle risorse negli stessi, così come l'indifferenziazione dei contesti in base all'età ed ai bisogni; di pari importanza, inoltre, andrebbe considerato il coinvolgimento attivo dell'utenza nella creazione e sistemazione degli ambienti e l'utilizzo della tecnologia per il segretariato e per l'estensione del progetto in una realtà virtuale (in casi specifici descritti in seguito).

Tali ipotesi operative nascono pensando agli Spazi Neutri presenti nel territorio dell'Alta Padovana, con un target comprendente minori (0-18 anni) e famiglie. Ciononostante, potrebbe risultare una risorsa a favore di altri utenti ed operatori: non si esclude la possibilità di estenderne l'approccio a territorio o servizi diversi, per fornire nuovi spazi di incontro per detenuti con figli minori, anziani o persone con disabilità.

### **3.1 L'importanza di un sistema di valori coerente**

Alla luce di quanto è emerso dall'indagine esplorativa e degli obiettivi che queste ipotesi si prefiggono di raggiungere, un primo passo potrebbe essere il rendere espliciti i valori ed i diritti fondamentali sui quali si fondano le idee finora emerse e che si vedranno in seguito.

Ci si è chiesto come poter favorire la relazione con l'utenza e farla sentire a proprio agio: si ritiene che i valori ed i diritti sotto descritti possano permettere alle persone di soddisfare quest'esigenza, e si ipotizza che possano renderle maggiormente motivate alla partecipazione ad un eventuale progetto con tale impronta.

Si ritiene ugualmente necessario, tuttavia, che le istituzioni, enti e servizi coinvolte riflettano questi scopi, trasmettendo così un'idea di coerenza a tutta la comunità in cui si opera.

Quelle che seguono sono alcune possibili aree valoriali, in relazione ai diritti, che andrebbero rese esplicite ed altresì perseguite dai servizi sociali, in particolar modo dai consultori familiari:

Come ogni servizio che opera in ambito sociale con persone in situazione di vulnerabilità, il valore fondamentale che accompagna l'intero percorso è il diritto di visita, di mantenimento o di ricostruzione della relazione. Il servizio idealizzato nascerebbe come supporto a questo diritto e al complementare principio di advocacy. Quest'ultimo permette alle persone (in particolare bambini nel nostro caso) di essere protagonisti del loro stesso percorso, godendo della possibilità di essere ascoltati e interpellati nelle decisioni anche più formali. L'ipotesi operativa va di pari passo con questo principio, supportandolo tramite la costituzione di ambienti facilitanti tali scopi.

Una seconda area nasce dall'esigenza di coinvolgere attivamente diversi soggetti. Il principio della partecipazione attiva consente di percepire ogni persona parte del servizio stesso, e non unicamente un fruitore. Tutti i soggetti coinvolti andrebbero posti nella condizione di poter aiutare nella costituzione pratica e valorizzazione degli spazi, favorendo anche la percezione di empowerment. Sarebbe auspicabile, dunque, la partecipazione di diversi attori appartenenti a varie categorie sociali, con ruoli diversificati a seconda delle competenze e delle preferenze espresse dalle persone stesse.

Le interviste effettuate rendono evidenti le disuguaglianze di trattamento che vengono a verificarsi tra persone appartenenti a territori diversi. Se alcuni contesti godono di spazi che favoriscono l'incontro tra persone, altri contesti rendono ancor più complessa l'instaurazione di relazioni significative. Con l'obiettivo di ridurre tali disuguaglianze, l'idea potrebbe essere quella di favorire il principio di "uguaglianza di opportunità" tra i soggetti in diversi contesti, introducendo forme di mappatura e indicatori che consentano il confronto e indirizzino le aree di intervento.

Dalla consapevolezza consolidata in questo lavoro relativamente alle difficoltà di riconoscimento del reale valore delle risorse all'interno del contesto in cui i servizi sono inseriti, il focus principale potrebbe essere la valorizzazione delle risorse territoriali, ma anche personali, della comunità.

Si ritiene imprescindibile, in questo senso, un'azione di potenziamento di spazi inutilizzati e di strumenti ai quali attualmente non vengono riconosciute funzionalità positive, oltre che di apprezzamento della volontà delle persone di mettersi in gioco e di aiutare il prossimo, e della

possibilità che organizzazioni non ancora coinvolte possano contribuire a diversi progetti sociali.

Nella convinzione che la creazione di una rete di soggetti che collaborino unitamente possa essere fonte primaria di successo per l'obiettivo comune, andrebbe chiarito il valore del "senso di comunità", dell'interdipendenza tra le persone facenti parte di uno stesso gruppo, che percepiscono di appartenere ad una struttura pienamente affidabile e stabile (Sarason, 1974) in cui trovare connessione interpersonale, solidarietà e scopi comuni.

Al valore della comunità si associa fortemente il principio della solidarietà. La creazione di una rete di solidarietà permette alle persone di rendersi utili per il benessere della comunità, collaborando attivamente e gratuitamente. Ogni soggetto ipoteticamente coinvolto potrebbe mettere in atto personalmente azioni di solidarietà nei confronti di fruitori e di collaboratori. Una forte rete di solidarietà promuove la percezione di comunità tra i soggetti facenti parte di tale rete.

In tutti gli ambiti di sviluppo del servizio, il valore dell'accoglienza dovrebbe ispirarne le pratiche: mettere a proprio agio ogni persona, fruitore e collaboratore del servizio, permette di creare percezioni positive all'interno e di essere stimato e supportato.

Per il raggiungimento degli obiettivi che si sono posti, è necessario perseguire il valore dell'accoglienza, in quanto favorisce ognuno nella creazione di relazioni e nella percezione di sensazioni positive. (C.N.O.A.S., 2020)

Da un punto di vista operativo, all'interno dei servizi potrebbe essere introdotto un lavoro organizzativo sulla "vision" (Boldizzoni, Quaratino, 2023), che permetterebbe di rendere chiara la proiezione nel futuro dei valori sopraelencati, e orientare conseguentemente al miglioramento degli spazi istituzionali, abbattendo le barriere socio-culturali, psicologiche e architettoniche.

Il passo successivo, riformulato lo scopo ultimo del servizio, consisterebbe nel creare azioni concrete e coerenti (la cosiddetta mission) destinate ad offrire spazi per il benessere psico-fisico e relazionale, supportando il ruolo genitoriale o del caregiver di persone fragili, al fine

di rendere maggiormente appropriati i servizi rispetto ai reali bisogni delle persone.

### **3.2 Strumenti e modalità organizzative**

In questo terzo paragrafo si cercherà di rispondere ai quesiti emersi in merito alla responsabilità ed idoneità della strutturazione e sistemazione degli spazi, ad altresì al possibile cambiamento conseguente all'implemento di strumenti ed attenzioni verso l'utenza ed i professionisti.

Nei paragrafi precedenti si è accennato al fatto di sfruttare le risorse strutturali e strumentali per poterlo fare è necessario conoscere il territorio, sarebbe dunque opportuna la mappatura e il successivo ricorso alle reti territoriali presenti (cooperative di varia natura, istituzioni pubbliche, case di riposo, parrocchie, scuole...), tramite ciò vengono messi alla luce tutti quegli spazi aperti o chiusi fruibili e ri-organizzabili; tale mappatura servirebbe inoltre a studiare approfonditamente le risorse, oltre a cogliere i bisogni e le esigenze delle persone che vivono, delle istituzioni, degli enti e dei servizi che richiedono un intervento all'interno del territorio.

La digitalizzazione è sicuramente uno degli strumenti che al giorno d'oggi potrebbe risultare di grande rilevanza all'interno dell'ipotesi operativa, nel corso delle interviste è emerso quanto questo strumento venga poco valorizzato all'interno dei consultori, se non per colloqui, UVMD ed equipe.

Siamo però nell'epoca digitale (Schmidt & Cohen, 2013), quindi le risorse tecnologiche, come i social network (quali Instagram, Facebook, TikTok, LinkedIn e YouTube) potrebbero essere sfruttate maggiormente per favorire il reperimento di volontari e di fondi, attraverso annunci che presentino la possibilità di selezione di personale e di donazioni a sostegno di un progetto. Oltre a ciò, potrebbero rivelarsi utili per la sponsorizzazione di eventuali aziende, che in cambio collaborerebbero, rendendo disponibili vari strumenti utili alla realizzazione delle stanze.

Contemporaneamente, sempre in riferimento agli strumenti digitali, si potrebbe garantire un servizio di segretariato per far fronte a richieste di informazioni e di presentazione del

servizio.

Potrebbe altresì essere ideata un'applicazione che possa evidenziare la disponibilità o meno di stanze, date determinate fasce orarie e giornate, al fine della prenotazione e della successiva occupazione.

Grazie alla maggior accessibilità delle nuove tecnologie, un'ulteriore innovazione potrebbe essere apportata dalla possibilità di usufruire degli occhiali VR (visori di realtà virtuale), che negli ultimi sei anni sono diventati sempre più avanzati ed accessibili economicamente (Pensieri & La Marca, 2019).

Questi potrebbero essere utilizzati per l'attuazione degli incontri in modalità virtuale, così che gli ostacoli riscontrati da molte famiglie, come visto nelle interviste, possano cadere, come?

Creando delle stanze online creative, è possibile far avvenire gli incontri che, altrimenti, non sarebbero possibili. Degli esempi dell'utilizzo di questi strumenti potrebbero essere nel caso di incontro tra genitori in carcere e bambino, oppure nel caso di malattia, distanza e disabilità che non permettano lo spostamento o la sicurezza psico-fisica del minore (Iori, 2014).

Le modalità di ri-organizzazione degli ambienti all'interno delle strutture messe a disposizione dovrebbero essere calibrate a seconda del target, in questo modo verrebbero studiate a fondo le caratteristiche che deve avere lo spazio per rispondere alle esigenze e alle caratteristiche degli utenti e dei professionisti.

Facendo riferimento a quanto è emerso durante le interviste nel secondo capitolo, al fine di raggiungere l'adeguatezza che ci si è auspicati per l'utenza (quanto meno nel territorio dell'Ulss6 Euganea-Alta Padovana), si ritiene importante sottolineare quali strumenti e modalità organizzative dovrebbero essere presenti in ogni struttura:

- una propria area verde con delle panchine con tavoli annessi e giochi per i minori;
- delle indicazioni chiare su dove si trovano le varie professioniste, servizi e spazi (cosa che ad oggi non sempre è presente);
- le sale d'attesa, che ad oggi risultano essere spazi "dimenticati" o non presenti in

molte strutture, queste dovranno essere colorate, con poltrone comode, con appesi quadri raffiguranti i valori del progetto, al fine di renderle accoglienti;

- una stanza con un divano, un tavolo, sei sedie, un cucinino con frigo bar, un televisore;
- una stanza dei giochi adatto a minori dai 0 ai 18 anni, con almeno un angolo “morbido”, un angolo musicale, uno grafico-pittorico ed un ultimo dedicato alla lettura;

Potrebbe essere riservata anche maggior attenzione agli operatori, predisponendo:

- uffici singoli, disposti secondo una precisa logica, (area sociale, ostetrico-ginecologica, sanitaria);
- una sala riunioni con un tavolo, una ventina di sedie, un angolo cottura con frigo.

La messa in atto di strumentazioni innovative di questo genere richiederebbe la ricerca di risorse economiche di varia natura; per rendere le ipotesi operative più vicine ad un eventuale progetto, è opportuno definire le modalità di reperimento di tali risorse, in tal senso potrebbe intervenire anche ciò che nel primo capitolo si è spiegato con “senso di comunità” ed empowerment comunitario.

Siamo in un periodo storico caratterizzato dalle donazioni online, basti pensare che, come testimoniano i dati Bva-Doxa presentati nell’Italian Giving Report di Vita, nel 2022 sono state effettuate donazioni individuali di oltre 6 miliardi di euro e che lo scorso anno circa il 55% degli italiani ha fatto una donazione, per lo più di tipo “informale” (ossia, direttamente al beneficiario in stato di bisogno). “L’area del fundraising coinvolge attivamente la cittadinanza e il tessuto produttivo locale nella promozione del benessere attraverso meccanismi di responsabilità sociale circolare” (Cibinel & Maino, 2021, p. 236).

Il fundraising potrebbe essere una risorsa da sperimentare progressivamente nei servizi, creare una raccolta fondi online permetterebbe di presentare in modo approfondito il progetto alla comunità di internet, motivando la necessità di risorse e permettendo alle persone di credere in esso e contribuire a realizzarlo.

Un' ulteriore strategia, potrebbe essere rappresentata dalla partecipazione ad un concorso pubblico potrebbe permettere di presentare il progetto e di godere di fondi pubblici destinati al supporto di esso (Barbera, 2001).

Per quanto riguarda il reperimento di materiale informatico (quale tablet, PC e visori VR) e non, potrebbero essere attivate delle collaborazioni con aziende del territorio che mettono a disposizione diverse strumentazioni in cambio di sponsorizzazioni tramite i social network e il sito web, l'arredamento e i giochi potrebbero inoltre essere resi disponibili da donazioni da parte di cittadini, oltre che da enti territoriali come scuole e case di riposo.

### **3.3 La centralità della rete**

Nel paragrafo precedente si è delineato l'aspetto del reperimento delle risorse materiali e strumentali, mentre in questo quarto paragrafo si andranno a ricercare le figure professionali e i soggetti che potrebbero essere coinvolti nel cambiamento dei consultori.

Nei consultori familiari, come emerso nelle interviste, uno dei ruoli ricoperti da tutti i professionisti è far parte dell'équipe multiprofessionale, in cui c'è collaborazione tra tutti i professionisti presenti nel Servizio, in particolar modo tra assistenti social, psicologi, educatori, Operatori Socio-Sanitari ed ostetriche; la presa in carico e l'accompagnamento verso l'autonomia della persona difatti prevede spesso la necessità di una gestione in equipe interdisciplinari o multidisciplinari visti i differenti "casi" di multi-problematicità.

Vengono inoltre riunite frequentemente le unità di valutazione multidimensionali e multiprofessionali, modalità di lavoro integrato fondate sulla necessità di realizzare progetti sempre più personalizzati (ad esempio: percorsi di dimissione protetta, passaggi nella presa in carico tra servizi per minori e servizi per adulti con la rivalutazione congiunta del progetto di intervento, percorsi diagnostico-terapeutici assistenziali) dedicate in particolare a situazioni multiproblematiche.

Nel caso delle proposte operative precedentemente riportate, il lavoro di "squadra" potrebbe risultare fondamentale nella risoluzione delle problematiche emerse; il confronto di

problematicità in relazione ai setting relazionali e ai possibili cambiamenti in tal senso, emergerebbero con chiarezza e potrebbero essere apportabili con maggior facilità.

Nel capitolo precedente, infatti, si è potuto riscontrare che molte intervistate condividevano quelle che sono risultate essere le carenze nel servizio riguardo all'ambiente di lavoro, così come le possibili soluzioni.

Ma cosa potrebbero fare i professionisti e l'ente di diverso?

L'assistente sociale, quale esperto delle reti sociali, svolge attività di interconnessione con i servizi territoriali, da quelli sanitari a quelli sociali, ma anche con Enti Locali ed Organi Giudiziari (C.N.O.A.S., 2020)

Questa peculiarità potrebbe risultare utile per il reperimento delle risorse strumentali ed economiche precedentemente descritte, infatti, questa figura professionale è solita contattare i comuni in quanto erogatori di servizi, progetti e fondi (Barbera, 2001).

In alcuni casi l'assistente sociale contatta delle associazioni di volontariato o delle cooperative sociali per degli invii o inserimenti di alcuni minori o per la promozione di determinate situazioni sociali, questi contatti potrebbero risultare utili per la richiesta di disponibilità di stanze ed eventuali risorse strumentali per ri-organizzare gli ambienti consultoriali (Cibinel & Maino, 2021).

Sempre per tale scopo, potrebbe risultare opportuno utilizzare gli ambienti delle scuole, data la collaborazione che avviene nei casi in cui vi siano delle segnalazioni da quest'ultime o per delle ricognizioni e verifiche richieste dai tribunali (Capurso, 2008).

Come suddetto, facendo riferimento ai valori, in particolare a quelli di partecipazione attiva e di solidarietà, oltre all'assistente sociale, si ipotizza che dovrebbe essere incluso ogni soggetto si renda disponibile a collaborare per questo obiettivo di cambiamento degli ambienti del servizio (studenti, volontari, professionisti e ogni persona che lo desideri), lo stesso target potrebbe voler collaborare nella sua realizzazione, permettendo di incentivare la partecipazione e l'entusiasmo (Santinello, Vieno & Lenzi, 2018; Pratley, 2019).

Nello specifico, tra i professionisti che potrebbero essere coinvolti nella ri-organizzazione del servizio potrebbe esserci, oltre al personale già presente, uno psicologo ambientale, per effettuare un corretto environmental assessment, cioè, una valutazione cognitiva ed affettiva dell'ambiente in grado di creare un ambiente confortevole ed accogliente con particolare attenzione ai possibili fattori di stress che potrebbero essere presenti nell'ambiente dove avviene l'incontro (Costa, 2013).

Parlando di reti e soggetti che potrebbero voler collaborare, ci sono gli studenti, alcuni dei quali hanno competenze informatiche utili per la programmazione del sistema informativo del servizio; nuove idee e una collaborazione nell'innovazione, ri-organizzazione e creazione degli ambienti potrebbe essere data dagli studenti di diverse facoltà, in primis da quelle psicologiche, educative e sociali, ma anche da quelle di ingegneria e architettura.

Per quanto concerne la realizzazione di spazi virtuali, con l'uso degli occhiali a realtà aumentata, la digitalizzazione dei sistemi di segretariato o la creazione delle applicazioni, potrebbero essere coinvolte le università con cui i servizi si interfacciano per i tirocini.

Questa collaborazione potrebbe apportare ricompense, agli studenti, che vengono definite "intangibili" (Boldizzoni & Quaratino, 2014), quali: l'autorealizzazione, la crescita personale e professionale che potrebbero risultare utili per avanzamenti di carriera e l'incremento delle relazioni interpersonali.

Dalle teorie riportate nel primo capitolo e dalle percezioni che le persone hanno del servizio, emerse durante le interviste nel secondo, si vuole sottolineare quanto possa essere efficace, al fine di apportare un cambiamento significativo nella creazione e sistemazione degli spazi istituzionali, il coinvolgimento non solo di professionisti e soggetti facenti parte di istituzioni pubbliche e private, ma anche della comunità, e quindi i soggetti privati. Tra i privati, vi sono anche gli utenti stessi, che si potrebbero occupare di attuare la parte pratica come, ad esempio, posizionare l'arredamento, imbiancare i muri e qualsiasi lavoro utile alla creazione o ri-organizzazione degli ambienti.

Al fine di coinvolgere questi soggetti e professionisti, con le loro skills, motivazioni e

competenze, si potrebbe ipotizzare uno o più incontri di informazione e formazione specifica in merito alla risposta dei bisogni sociali, di cura, accudimento e di inserimento sociale nei vari ambiti di intervento della promozione sociale, in particolare nel settore di interesse.

Facendo riferimento all'ipotesi finora descritta, l'obiettivo, non sarebbe solo quello di creare nuovi spazi, ma trasformare ed utilizzare ciò che fin ora è stato sottovalutato, dismesso, non sfruttato, al fine di apportare un cambiamento positivo non solo per utenti e professionisti, ma per l'intera comunità.



## CONCLUSIONI

*“Un difetto del carattere umano è che tutti vogliono costruire e nessuno vuole fare manutenzione”*

Kurt Vonnegut JR.

Il presente lavoro ha cercato di illustrare nei tre capitoli la tematica dell'importanza degli ambienti istituzionali e dei setting nelle relazioni, riferendosi in particolar modo ai consultori familiari.

Si sono ricercate, da un punto di vista teorico e d'indagine, le conseguenze (emotive, psicologiche, relazionali ed evolutive) che tali ambienti, se non adeguatamente strutturati ed impostati, comportano alla persona, che questa sia utente o professionista.

Infine, si sono presentate delle proposte operative per l'innovazione di tali ambienti, grazie al contributo di sei esperte del settore.

Nello specifico:

Il primo capitolo è risultato per me fondamentale al fine di comprendere e verificare i principali elementi teorici, che hanno funto da base per i capitoli successivi.

Si è voluto partire dalla psicologia di comunità per giungere a quella ambientale allo scopo di convalidare l'idea dell'interdipendenza tra le componenti ambientali ed individuali, ed approfondire il modo in cui si influenzano reciprocamente.

Si è scelto di illustrare alcune teorie sulla motivazione ed il coinvolgimento attivo, al fine di sottolineare l'importanza del singolo e della comunità nell'attuazione di processi di cambiamento e sviluppo sociale.

Infine, si è delineato un quadro dei principali servizi a cui è possibile far riferimento pensando al cambiamento dei setting, con un focus sui consultori familiari, le RSA e le strutture penitenziarie.

Nel secondo capitolo, si è fatto riferimento alla ricerca-azione di Lewin, in quanto metodo di ricerca più vicino a quelli che sono stati gli obiettivi dell'indagine da me condotta, ovvero la collaborazione ed il confronto tra la “ricercatrice” ed i professionisti nella definizione delle

problematiche e le possibili soluzioni.

Si è poi passati ad un approccio empirico, mediante l'analisi di sei aree in cui è osservabile la relazione tra ambiente e persona, tramite l'indagine esplorativa da me appositamente realizzata, attraverso interviste semi-strutturate, effettuata a sei professionisti dei Consultori Familiari dell'Alta Padovana.

Da quest'indagine sono emersi molteplici spunti e riflessioni, inerenti non solo alle problematiche e alle risorse esistenti nel servizio, ma riguardanti l'impatto reale che gli ambienti hanno sulla persona nell'approcciarsi agli stessi ed al professionista.

Infine, nel terzo ed ultimo capitolo, sono state elaborate delle ipotesi operative, volte a suggerire cambiamenti e risposte alle esigenze emerse dalle interviste e da quanto osservato sul campo, sottolineando quali potrebbero essere i contributi operativi di professionisti, soggetti pubblici e privati in tal senso, nell'ottica dell'empowerment e della collaborazione.

Le riflessioni proposte non avevano tanto lo scopo di proporre la costruzione di nuovi ambienti per facilitare le relazioni tra e con gli utenti ed il lavoro dei professionisti, quanto di giungere ad una ri-organizzazione degli ambienti già presenti, che ad oggi risultano spesso poco idonei o disorganizzati.

Il principale obiettivo di questa tesi, tuttavia, era legato al comprendere se e quanto la natura degli spazi e delle forme in cui vengono utilizzati impattassero sulla qualità delle relazioni con e tra l'utenza coinvolta. Dopo aver letto, studiato e riportato alcune teorie, sperimentato fisicamente quegli ambienti, aver chiesto a chi quegli spazi li vive quotidianamente ed infine aver proposto dei cambiamenti, penso di aver trovato una prima risposta: l'ambiente sembra poter influenzare fortemente le dinamiche relazionali oltre che, plausibilmente, evolutive di ciascuno. Di conseguenza, se gli ambienti in cui il servizio sociale svolge le proprie funzioni fossero progettati con maggiore attenzione alle esigenze delle persone che vi interagiscono, ritengo possano esserci davvero cambiamenti positivi dal punto di vista relazionale e lavorativo, per utenza e professionisti.

In merito alle proposte operative effettuate, alcuni aspetti in merito alla ri-organizzazione e strutturazione degli ambienti, nuovi o meno, potrebbero essere difficilmente attuabili.

Tra le principali criticità che si potrebbero riscontrare, come è evidente, la prima riguarda il problema dei costi, relativi al reperimento dei materiali, allo stipendio di ulteriori professionisti, così come per quelli relativi alla costruzione o rinnovamento degli spazi.

Si consideri, tuttavia, quanto questi aspetti possano essere rivalutati in termini di priorità, qualora il servizio scegliesse di ispirarsi a un maggiore “orientamento al cliente”, ponesse autenticamente al centro il valore dell'accoglienza e – a livello organizzativo – si concentrasse sul benessere di chi lavora (il “cliente interno”).

Per quanto concerne il coinvolgimento di altri soggetti (privati, aziende, scuole, case di riposo ecc.) oltre che l'auspicata interconnessione con i servizi territoriali (sanitari, sociali, giudiziari, enti Locali), un'ulteriore problematica potrebbe essere data dall'inesperienza dei soggetti nell'avvicinarsi a queste nuove e diverse pratiche collaborative, generando resistenze.

L'attivazione di partnership tra enti pubblici e privati o del terzo settore, come emerge chiaramente dalle interviste, non sempre viene percepita come facilmente percorribile, quantomeno in relazione alle possibili forme di condivisione degli ambienti, da ambedue le parti: probabilmente, come ho già avuto modo di sostenere, per la troppa burocrazia da seguire che richiederebbe ulteriore lavoro da parte dei professionisti di questi servizi. Questi ostacoli organizzativo-burocratici, pur apparentemente banali, potrebbero rivelarsi un problema, in particolar modo per il rinnovamento o il ripensamento degli spazi non sfruttati.

Infine, il coinvolgimento della cittadinanza in processi maggiormente partecipativi, così come con volontari e studenti, nei diversi campi d'azione, potrebbe rallentare od ostacolare alcuni passaggi, per via della necessaria formazione e supervisione necessaria da parte di personale competente o con più esperienza nel campo.

Ciononostante, questa tesi non aveva la pretesa di giungere a una progettualità risolutiva quanto piuttosto, basandosi su una breve indagine qualitativa, mettere in luce ciò che attualmente non appare come funzionale all'interno dei servizi presi in esame, enfatizzando il potenziale che esiste nelle risorse presenti o attivabili e ciò che potrebbe essere costruito, invitando i lettori ed i professionisti ad avviare un ragionamento su quanto emerso, comprese le criticità succitate.

Vorrei concludere con quelle che mi auspico possano essere le prospettive future per la mia tesi:

Quando una delle professioniste mi ha riportato che, a seguito delle domande e gli argomenti da me proposti alle sue colleghe durante l'intervista, nel servizio avevano iniziato a ragionare sui possibili cambiamenti da attuare, ne sono rimasta colpita positivamente.

Questa breve indagine esplorativa ha dato il via a dei possibili cambiamenti, ancor prima che potessi proporre; penso dunque che in futuro potrebbe essere interessante poter organizzare un focus group con le professioniste intervistate, ma anche con altri di questo servizio, al fine di verificare quali siano state le effettive conseguenze dei ragionamenti scaturiti sulla base dei quesiti da me sottoposti; sarebbe altresì interessante ascoltare le opinioni di quest'ultimi in merito alle proposte strumentali ed organizzative da me effettuate nel terzo capitolo, nell'ottica della ricerca-azione precedentemente vista.

Penso sarebbe stimolante effettuare il medesimo lavoro di indagine e studio con altri servizi ed enti in cui avvengono gli incontri tra familiari, come accennato nel primo capitolo (Rsa e strutture penitenziarie, ad esempio) per verificarne le condizioni e poter avviare, se necessario, un cambiamento.

Infine, auspico di riuscire un giorno a costruire un vero e proprio progetto d'innovazione sociale, sulla base di quanto è emerso in questa tesi, sebbene sia consapevole che andrebbe da me studiato ulteriormente il fenomeno dell'impatto del setting sulle relazioni, probabilmente con un'indagine qualitativa più estesa ed un ulteriore approfondimento teorico, che permettano nuovi spunti e considerazioni.

## **BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA**

- Antonini G. (2018). *Psicologia Ambientale*. Fondazione Ordine degli Psicologi della Toscana. Articolo consultato il 27/07/2023. <https://www.fondazionepsicologi.it/psicologia-ambientale/>
- Arcidiacono C., Bocchino A. (2008). *Psicologia di comunità e potere: l'interazione individuo-contesto nell'approccio ecologico* in "Rivista di psicoterapia relazionale" 26/2007, pp 43-60
- Barbera, F. (2001). *Le politiche della fiducia. Incentivi e risorse sociali nei patti territoriali. Stato e mercato*, Rivista quadrimestrale, 21(3), 413-450. Il Mulino: Bologna.
- Boldizzoni, D., Quaratino, L. (2014). *Risorse umane logiche e strumenti per la valorizzazione del capitale umano*. Il Mulino: Bologna.
- Bonnes, M., Bonaiuto, M., & Lee, T. (2004). *Teorie in pratica per la psicologia ambientale*. Raffaello Cortina Editore: Milano.
- Capurso, M. (2008). *Progettare attività educative secondo la teoria dell'ecologia dello sviluppo umano. L'integrazione scolastica e sociale*. 7(4), 368-378.
- Cardano, M. (2003). *Tecniche di ricerca qualitativa. Percorsi di ricerca nelle scienze sociali*. Carocci Editore: Roma.
- Carotenuto, C. (2020). *Quale setting per il colloquio di servizio sociale. Variabili strutturali del colloquio. Coordinate metodologiche, spazio e tempo*. Progetto Famiglia. Articolo consultato il 20/06/2023. <https://www.progettofamigliaformazione.it/articoli/setting-colloquio-servizio-sociale>
- Cenni, P. (2003). *Applicare l'ergonomia* (Vol. 68). FrancoAngeli: Milano.
- Cibinel, E. & Maino, F. (2021). *Valoriamo: reti partecipate per un welfare aziendale a misura di territorio - Il ritorno dello Stato sociale? Mercato, Terzo Settore e comunità oltre la pandemia*. Quinto Rapporto sul secondo welfare. Giappichelli: Torino.
- C.N.O.A.S. (2020). *Codice Deontologico dell'Assistente Sociale*. Roma.
- Corbetta, P. (2014) *Metodologia e tecniche della ricerca sociale*. Il Mulino: Bologna.
- Costa, M. (2013). *Psicologia ambientale e architettonica: come l'ambiente e l'architettura influenzano la mente e il comportamento*. Franco Angeli: Milano.
- D'Antone, A. (2017). *Educativa domiciliare e spazio neutro in qualità di servizi a sostegno della famiglia come sistema educativo: linee essenziali ed elementi per il ripensamento del*

curricolo dell'educatore sociale. pp. 161-180. Rivista Italiana di Educazione Familiare: Firenze.

- Della Porta, D. (2014). L'intervista qualitativa. Gius. Laterza & Figli Spa: Roma.
- Fanciullo, M., & Saita, E. (2018). La genitorialità al di là delle sbarre: una disamina della recente letteratura. La genitorialità al di là delle sbarre: una disamina della recente letteratura, 457-476. FrancoAngeli: Milano.
- Fosti, G., Larenza, O., Longo, F., & Rotolo, A. (2012). Caratteristiche e criticità del settore sociosanitario italiano: quali prospettive di policy? In L'aziendalizzazione della sanità in Italia. Rapporto OASI 2012 (pp. 167-183). Egea: Milano.
- Frasca, P. (2006). Ergonomia e lavoro: evoluzione di un'idea rivoluzionaria dei nostri tempi.
- Garbarino J., Kostelny K. (1992), "Child maltreatment as a community problem", in Child abuse and neglect, 16, pp. 455-64. Elsevier: Amsterdam.
- Gheno, S. (2005). L'uso della forza. Il self empowerment nel lavoro psicosociale e comunitario. McGraw-Hill Education: New York.
- Iori, V. (2014). Le declinazioni dell'essere genitore nelle nuove famiglie e nelle diverse culture-La genitorialità in carcere. Minori giustizia: rivista interdisciplinare di studi giuridici, psicologici, pedagogici e sociali sulla relazione fra minorenni e giustizia 3. Franco Angeli: Milano.
- Lewin K. (2005). La teoria, la ricerca, l'intervento. Il Mulino: Bologna.
- Losito, G. (2015). L'intervista nella ricerca sociale. Gius. Laterza & Figli Spa: Roma.
- Monaci, M. G., & Cerisetti, N. (2021). La presentazione di una falsa identità nell'era digitale. Qwerty-Open and Interdisciplinary Journal of Technology, Culture and Education, 16(1), 80-99.
- Mosa, E., & Tosi, L. (2016). Ambienti di apprendimento innovativi–Una panoramica tra ricerca e casi di studio. Bricks, 6(1), 9-19.
- Muschitiello, A. (2019). Lo spazio neutro per so-stare nel conflitto genitori-figli e trasformarlo in conflitto formativo. Riflessioni pedagogiche in prospettiva fenomenologica. MeTis-Mondi educativi. Temi indagini suggestioni, 9(1), 363-379.
- Nestola, M. (2019). I colloqui ed i detenuti al 41-bis in Giurisprudenza penale, rivista Giuridica registrata presso il Tribunale di Milano (Aut. n. 58 del 18.2.2016)
- Osterwalder A., Pigneur Y., Bernarda G., Smith A. (2016). Value Proposition Design. Come creare prodotti e servizi che i clienti desiderano. Edizioni LSWR: Milano.

- Ostinelli, G. (2005). Motivazione e comportamento: le variabili psicologiche necessarie per raggiungere obiettivi. Edizioni Erickson:Trento.
- Pensieri, C., & La Marca, A. (2019). Virtual worlds and virtual reality. An analysis in the healthcare education. *Form@re - Open Journal Per La Formazione in Rete*, 19(1), 256–273.
- Pinder, C.C. (2014). La motivazione al lavoro nel comportamento organizzativo. Stampa psicologica.
- Pirotta, M. (2022). Questioni di Famiglia: la relazione del genitore maltrattante con il figlio all'interno di un servizio di Spazio Neutro. *Questioni di Famiglia: la relazione del genitore maltrattante con il figlio all'interno di un servizio di Spazio Neutro*, 61-75. Franco Angeli: Milano
- Pratley, P. (2019). Il modello di empowerment per la società e la salute.
- Ricolfi, L. (1995). La ricerca empirica nelle scienze sociali: una tassonomia. *Rassegna Italiana di Sociologia*, n.3,.389-418. Il Mulino: Bologna.
- Rovacchi, M. (2011). Il diritto di visita del genitore. Giuffrè Editore: Milano.
- Salvò A. (2022). Incontrarsi, stare insieme e stare bene. Pensieri e pratiche negli incontri tra bambini e genitori che vivono insieme. Kite: Padova.
- Santinello, M, Vieno, A. & Lenzi, M. (2018). Fondamenti di psicologia di comunità. Il Mulino: Bologna.
- Scabini, E., & Marta, E. (2007). Famiglia e comunità: promuovere e rigenerare legami, reti, generatività sociale. *Famiglia e comunità*, 1000-1019. Franco Angeli: Milano.
- Schmidt, E. & Cohen, J. (2013). La nuova era digitale. Etas: Milano.
- Toscani, R. R. (2017). A proposito di setting. *Psicoterapia Psicoanalitica*, 1/2017, pp 165-169. FrancoAngeli: Milano

#### Riferimenti legislativi:

DGR Piemonte n.15-7432 del 15/04/2014, Approvazione di indicazioni operative per i servizi inerenti i luoghi per il diritto-dovere di visita e di relazione

#### Sitografia:

<https://www.atlantedelleprofessioni.it/https://www.areac54.it/public/fabbisogni%20formativi%20nella%20cooperazione%20sociale.pdf>

[https://wwwhttps://www.francoangeli.it/riviste/Scheda\\_rivista.aspx?IDArticolo=33813](https://wwwhttps://www.francoangeli.it/riviste/Scheda_rivista.aspx?IDArticolo=33813)

<https://tesi.univpm.it/bitstream/20.500.12075/9797/2/Tesi%20di%20laurea%20da%20upload.pdf>

[https://www.researchgate.net/publication/262522495\\_Progettare\\_attivita\\_educative\\_secondo\\_la\\_teorìa\\_dell'ecologia\\_dello\\_sviluppo\\_umano](https://www.researchgate.net/publication/262522495_Progettare_attivita_educative_secondo_la_teorìa_dell'ecologia_dello_sviluppo_umano)

[https://www.luoghicura.it/wp-content/uploads/2006/03/2006\\_1\\_Della\\_Bona.pdf](https://www.luoghicura.it/wp-content/uploads/2006/03/2006_1_Della_Bona.pdf)

<https://publicatt.unicatt.it/handle/10807/18330>

<http://www.tecnostress.it/wp-content/uploads/2010/02/ERGONOMIA-E-LAVORO.pdf>

<https://www.politesi.polimi.it/handle/10589/184019>

[https://www.dors.epitest.it/documentazione/testo/201909/commentary\\_ita\\_def.pdf](https://www.dors.epitest.it/documentazione/testo/201909/commentary_ita_def.pdf)

[https://www.giustizia.it/giustizia/it/dettaglio\\_scheda.page?s=MIII179299](https://www.giustizia.it/giustizia/it/dettaglio_scheda.page?s=MIII179299)

<https://www.ospedalidipinti.it/>

<https://limitless-solutions.it/tecnologie-per-eventi/ambienti-virtuali-come-nuovi-spazi-di-lavoro/>

<https://www.secondowelfare.it/terzo-settore/innovazione-e-sostenibilita-le-nuove-sfide-per-il-fundraising/job4good.it/chi-e-e-cosa-fa-lassistente-sociale>

## **RINGRAZIAMENTI**

Giunti al termine di questa tesi, voglio dedicare questo spazio a chi ha contribuito a rendermi la persona che sono oggi e mi ha aiutato a raggiungere questo traguardo.

Grazie a mia madre, Pamela, colonna portante della mia vita, che ha sempre creduto in me, supportando ogni mia scelta.

Grazie a mia nonna Mina, per avermi sempre amato, spronato a dare il meglio di me ed incoraggiato nei momenti difficili.

Grazie a Roberta, mia zia e sorella, per avermi insegnato a non arrendermi, per essere il mio esempio e per avermi sostenuto sempre.

Grazie a zia Claudia, per avermi insegnato che non c'è un tempo uguale per tutti, ma il momento giusto per tutto.

Grazie ai miei fratelli, Federico e Nicolò Karol, per aver sempre gioito dei miei traguardi ed avermi donato spensieratezza e divertimento quando ne avevo bisogno.

Grazie a Riccardo, il mio grande amore e posto sicuro, per aver creduto in me, per aver sopportato tutti i momenti di sconforto cercando di farmi vedere sempre il meglio, per aver festeggiato con me ogni vittoria, grande o piccola che fosse.

Sono stati tre anni intensi, veloci e soddisfacenti, tre anni che, senza il vostro sostegno e amore, non sarebbero stati gli stessi.

Vorrei inoltre ringraziare tutti coloro che hanno contribuito alla realizzazione della tesi e che mi sono stati accanto in questo percorso personale e professionale.

Grazie alle professioniste dell'Ulss6 Euganea-Alta Padovana per la disponibilità e la professionalità dimostrata.

Grazie alla mia tutor di tirocinio, Lucia, per avermi supportato, per essermi stata accanto, per aver creduto in me e per l'affetto dimostratami.

Infine, vorrei ringraziare i professori, in particolare il mio relatore, il professor Paolo Angelini, per aver creduto nel mio progetto, per la disponibilità e la fiducia ripostami.