



praktische Unterstützung nach der Geburt
sostegno concreto dopo la nascita
N sustëni cuncret do avëi parturì

Guida pratica



Una guida pratica per enti
interessati a sviluppare un
management del volontariato
per le giovani famiglie.

Premessa

*"Per crescere un bambino
ci vuole un intero villaggio."*

Questo proverbio africano possiede una grande verità. Anche ai giorni nostri ci vuole una forte rete per permettere ai bambini di crescere protetti. Di questa rete c'è bisogno fin dall'inizio. Il progetto Family Support inizia esattamente là, dove la rete non è completa. La vita familiare è fortemente cambiata negli ultimi anni, non di rado un componente molto importante per la rete è andato perso in questo sviluppo. Per questo motivo c'è bisogno di nuovi componenti, che veloci, antiburocratici e adatti nelle specifiche situazioni potranno essere attivi. La nascita di un bambino è un evento gioioso, anche se impegnativo. È accompagnata da cambiamenti, che possono portare anche ad un sovraccarico. Alcune volte si ha bisogno solo di una piccola pausa quotidiana, per ricaricare le batterie. Proprio per questi momenti è importante avere qualcuno in zona, che interviene e vi alleggerisce. La nostra politica familiare ha l'obiettivo di consigliare bene, di condurre e di

sostenere le famiglie. Tuttavia la mano pubblica non può essere attiva da sola con le risorse finanziarie. Piuttosto c'è bisogno di associazioni impegnate come anche volontari motivati, che riempiono concretamente i provvedimenti e i progetti con la vita. Il mio sincero ringraziamento va ai responsabili e a tutti i volontari coinvolti per il loro impegno – GRAZIE, a tutti coloro che contribuiscono in modo che le famiglie dell'Alto Adige possono avere un buon inizio e costruire una rete fitta e sicura.



*Waltraud Deeg
Assessora alla famiglia*

Impressum

Editore: Rete Centro Genitori Bambini Alto Adige
Autori: Sara Passler, Sandra Moszner, Monika Zöggeler, Gabi Waldner
con la gentile collaborazione del Forum Prevenzione
Foto: Stephanie Eder, Fotolia
Grafica: Christoph Alber, artservice.alber@gmail.com
Traduzione: Camilla dell'Eva

Aprile 2021

Questa brochure è finanziata dall'Agenzia per la Famiglia della Provincia Autonoma di Bolzano e dalla Fondazione Cassa di Risparmio.





praktische Unterstützung nach der Geburt
sostegno concreto dopo la nascita
N sustèni cuncret do avèi parturì

Indice

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 1 | Introduzione | 2 |
| 2 | Le cinque colonne di Family Support | 3 |
| 3 | Obiettivi | 4 |
| 4 | Target | 5 |
| 5 | Approccio e principi operativi | 5 |
| 5.1 | Da pari a pari | 5 |
| 5.2 | Varietà delle famiglie | 6 |
| 5.3 | Gratuito ma di valore | 6 |
| 5.4 | Collaborazione e lavoro di rete | 7 |
| 6 | Ente promotore | 8 |
| 6.1 | Finanziamento | 9 |
| 6.2 | Sensibilizzazione del pubblico | 9 |
| 6.3 | Tutela dei diritti della persona | 10 |
| 6.4 | Tutela del minore | 10 |
| 7 | Il/La professionista | 11 |
| 7.1 | Mansioni e competenze | 11 |
| 7.2 | Profilo di competenza | 12 |
| 7.3 | Accompagnamento di una famiglia | 13 |
| 8 | Le volontarie | 15 |
| 8.1 | Descrizione delle mansioni rientranti nell'attività di volontariato | 15 |
| 8.2 | Condizioni di contesto per il lavoro di volontariato | 15 |
| 8.3 | Creazione di un bacino di volontarie | 16 |
| 8.4 | Accompagnamento delle volontarie | 17 |
| 8.5 | Disponibilità e impegno | 18 |
| 8.6 | Rinuncia | 18 |
| 9 | Indicatori di qualità | 19 |
| 10 | Impedimenti e possibili soluzioni | 20 |
| 11 | Family Support cresce - un beneficio per l'intera società! | 21 |
| | Bibliografia | |

1. Introduzione

*“Se desideri ciò che non hai mai avuto,
fai ciò che non hai mai fatto!”*

Nosrat Peseschkian¹

Nella fase di passaggio alla genitorialità le giovani famiglie dotate di scarse risorse sociali hanno bisogno non solo di aiuto e consulenza professionali, ma anche di sostegno concreto per far fronte alle svariate, spesso nuove e inconsuete sfide quotidiane.

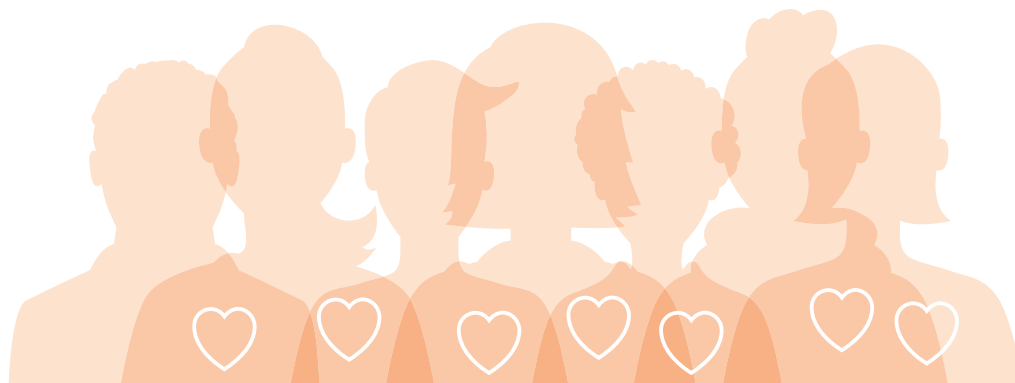
Una struttura familiare non tradizionale, l'esperienza della migrazione o la mancanza di relazioni nell'ambiente sociale più ristretto possono portare al sovraccarico o all'isolamento delle famiglie².

Family Support nasce dal riconoscimento, degli esperti di diversi settori nei loro incontri di rete³, di un concreto bisogno di sostegno pratico nella quotidianità. L'iniziativa è stata sviluppata e testata presso Elki Lana come progetto triennale, per essere infine integrata nell'attività ordinaria dell'associazione. Family Support è frutto della collaborazione tra famiglie, volontari e partner dei settori pedagogico e socio-sanitario.

Successivamente la Rete dei Centri Genitori Bambini dell'Alto Adige è stata incaricata dall'Agenzia per la famiglia della Provincia Autonoma di Bolzano di estendere Family Support ad altri comuni dell'Alto Adige.

Grazie alle conoscenze acquisite e grazie ad un sostegno di carattere professionale, altre organizzazioni potranno ora essere accompagnate nell'implementazione di Family Support ed essere connesse tra loro in rete. La Rete dei Centri Genitori Bambini dell'Alto Adige sostiene inoltre le organizzazioni nel mantenere e sviluppare ulteriormente gli standard di qualità dell'iniziativa.

In questa guida vengono esposte e messe a disposizione degli interessati le esperienze e le conoscenze acquisite.



¹ (1933-2010) neurologo, psichiatra e psicoterapeuta germanico di origine iraniana.

² Vedi Frühe Hilfen Südtirol, ein Forschungsbericht. Bozen, Dezember 2016. Autonome Provinz Bozen, Forum Prävention 2016. Attualmente in fase di traduzione in lingua italiana.

³ Ak Grenzwert - Lana



2. Le cinque colonne di Family Support

Family Support poggia sostanzialmente sui seguenti cinque capisaldi, i quali detengono la medesima importanza ed indispensabilità e non possono essere tra loro disgiunti:

alleggerimento e rafforzamento dei genitori attraverso il sostegno pratico nella quotidianità fornito dalle volontarie

consulenza orientata alle risorse e accompagnamento professionale delle volontarie e delle famiglie attraverso un professionista esperto

cooperazione con i servizi socio-pedagogici e sanitari

sensibilizzazione della società attraverso un lavoro di comunicazione esterna, passaparola ad opera di volontarie e famiglie, e per mezzo dei servizi e dei diversi partner coinvolti

documentazione dei singoli interventi e valutazione del processo complessivo

family support



3. Obiettivi

*“Nessun vento è quello giusto
per chi non sa in quale direzione veleggiare.”*

Seneca⁴

Family Support formula i propri obiettivi in base alla rilevazione dei bisogni. Essi sono il fondamento per una progettazione orientata all'efficacia; indicano la rotta da seguire e rendono possibile il monitoraggio e la valutazione⁵.

a) Obiettivi sul target (Outcomes):

- ✓ i genitori sono alleggeriti e rafforzati
- ✓ le mamme sono meno isolate e sole
- ✓ la rete sociale della famiglia si espande in maniera duratura
- ✓ i genitori (ri)conoscono le proprie risorse e vi possono attingere
- ✓ in caso di sovraccarico molteplice, la consulenza, la mediazione e il lavoro in rete con altri servizi portano la famiglia ad avvalersi dei servizi e delle prestazioni necessari
- ✓ sensibilizzazione quale pratica di prevenzione: riconoscere i propri limiti e accettare ed impiegare le risorse necessarie è un segno di forza. L'accettazione di aiuto e sostegno viene considerata meno stigmatizzante

b) Obiettivi sulla società (Impact):

- ✓ la società si sente corresponsabile per il bene delle giovani famiglie
- ✓ la società attribuisce attenzione e considerazione alle famiglie nel post-parto
- ✓ la società è più consapevole dell'importanza delle relazioni umane per una comunità solidale
- ✓ le persone si spendono e donano il loro tempo per le giovani famiglie e la società conferisce maggiore considerazione a questa attività di volontariato



⁴ Lucius Annaeus Seneca, detto Seneca il Giovane (Corduba, 4 a.C. – Roma, 65), filosofo, drammaturgo, scienziato e politico romano.

⁵ Family Support si ispira al testo „Kursbuch Wirkung- das Praxishandbuch für alle, die Gutes noch besser tun wollen.“ Phineo gAG Berlin in Kooperation mit Bertelsmann Stiftung, 3. Auflage März 2015.



4. Target

Family Support si rivolge alle donne in gravidanza e a tutte le famiglie con neonati e bambini fino al compimento del primo anno di vita e rappresenta un'offerta di prevenzione primaria rivolta anche a famiglie con condizioni di vita difficili⁶.

L'esperienza fatta fino ad oggi mostra come Family Support sia preso in considerazione in modo particolare da famiglie con reti socio-familiari deboli.

5. Approccio e principi operativi

Per Family Support l'obiettivo centrale è il miglioramento del benessere di bambini e genitori – in particolare della madre.

Familien Support sostiene, solleva e rafforza prima di tutto le mamme, ispirandosi al motto "se i genitori stanno bene, possono occuparsi bene del loro bambino".

5.1 Da pari a pari

Family Support adotta la seguente condotta nei confronti delle famiglie:

- nel corso dell'accompagnamento i genitori mantengono la propria responsabilità
- le richieste dei genitori vengono prese sul serio e, ove possibile, l'accompagnamento vi si adegua
- i genitori decidono cosa e come, nell'ambito di Family Support, li faccia sentire sollevati e rafforzati e stabiliscono essi stessi cosa faccia loro bene
- i genitori non vengono scavalcati
- il/la professionista e le volontarie "aguzzano la vista" per individuare le risorse proprie della famiglia
- il/la professionista e le volontarie sostengono ogni singolo membro della famiglia nel riconoscimento delle proprie necessità e nella capacità di comunicarle
- l'eventuale discordanza tra le richieste dei genitori e il bisogno rilevato da Family Support viene tematizzata dal/dalla professionista, in modo da conseguire, nel corso dell'accompagnamento, un avvicinamento realistico tra richieste e bisogno

*"A volte uno preferisce annegare,
piuttosto che chiedere aiuto."*

Wilhelm Busch⁷

Family Support ritiene importante parlare di "sostegno" invece che di "aiuto". In un processo di aiuto, infatti, la figura forte di chi fornisce aiuto si contrappone a quella debole del "bisogno". Family Support trasmette l'idea che accettare un sostegno è un segno di forza. Con "sostegno" si intende l'accompagnamento della famiglia orientato alle risorse, nel segno dell'empowerment. Family Support parte dal presupposto che le famiglie sono sostanzialmente in grado di gestire autonomamente la propria vita; talvolta esse possono aver bisogno di un supporto temporaneo per ripristinare questa condizione.

⁶ Come nel caso di genitori single, famiglie in povertà, ragazze madri, genitori con problemi psichici etc.

⁷ Wilhelm Busch (Wiedensahl, 1832 – Mechtshausen, 1908), poeta ed illustratore tedesco.



5.2 Varietà delle famiglie

Familien Support tiene conto a tutti i livelli delle differenze tra le diverse famiglie in merito ad appartenenza sociale, cultura, abitudini, regole, valori, lingua, religione ecc. Sono ritenuti imprescindibili i seguenti aspetti:

- stima e rispetto per i diversi modelli di vita da parte di tutte le persone coinvolte
- formazione per professionisti e volontarie sul tema della molteplicità
- utilizzo dei diversi canali di comunicazione per raggiungere le più diverse famiglie
- tenere conto, nella scelta delle volontarie, della varietà esistente, in modo da realizzare il migliore abbinamento tra famiglia e volontaria

5.3 Gratuito ma di valore

Family Support è un'offerta gratuita per le famiglie.

*"Accogliere con dignità è forse il regalo più grande.
E' impossibile separare i due aspetti.
Se tu mi offri qualcosa,
io ti dono la mia accoglienza.
Se tu prendi qualcosa da me,
io mi sento già per questo ampiamente ricompensata."
Ruth Bebermeyer*

Riflessioni:

- ▶ vista la gratuità dell'offerta di Family Support, il denaro non rappresenta un problema affinché le famiglie accettino il sostegno offerto
- ▶ il pagamento di un corrispettivo potrebbe far interpretare l'impegno delle volontarie come una prestazione di servizio a pagamento, ovvero un bene acquistato. In questo modo l'atteggiamento e l'apprezzamento nei confronti delle volontarie potrebbe cambiare
- ▶ ciò che Family Support offre non ha prezzo. Eppure il servizio offerto da Family Support è fatto di dare e avere, o meglio: è un dono reciproco

*"Non solo solo io a dare qualcosa alla famiglia,
io stessa ricevo molto.
Questa mamma mi ha regalato un'enorme fiducia.
Mi ha affidato il suo bambino appena nato - so bene che non è scontato -
e ho vissuto questa cosa come un grande dono."
Citazione volontaria F.*



5.4 Collaborazione e lavoro di rete

*“Se vuoi andare veloce, vai solo.
Ma se vuoi andare lontano porta altri con te.”*

Proverbio africano

Family Support fa affidamento su una rete interdisciplinare, all'interno della quale i diversi partner dei settori socio-pedagogico e sanitario sono accomunati dall'obiettivo della prevenzione nel pre- e post-partum (“Settore dei Frühe Hilfen”).⁸

Laddove esistano già reti locali nei settori famiglia, prevenzione, sostegni precoci o nei servizi socio-sanitari, Family Support deve esservi coinvolto.

Nel caso in cui non esistano reti, si tratterà di costruirne.

I partner di rete sono importanti moltiplicatori per Family Support, sia per raggiungere le famiglie e motivarle ad accettare l'offerta, sia anche per reperire volontarie adatte.

I contatti interdisciplinari sono necessari per garantire lo scambio sui contenuti e per adeguare l'iniziativa alla realtà locale attraverso il feedback dei diversi partner. Il riscontro dei partner di rete limita inoltre il rischio di un atteggiamento auto-referenziale da parte di Family Support.

I seguenti servizi e strutture costituiscono i partner di rete da attivare a livello locale:

- offerte per mamma e bambino (Elki, Gruppi-gioco et al.)
- distretti socio-sanitari: servizi sociali e consulenza genitori-bambini/servizio di medicina preventiva
- Tagesmütter / servizi di assistenza alla prima infanzia (microstrutture) / Asili nido
- ostetriche libere professioniste
- consultori familiari
- servizio psicologico

Oltre a questo è opportuno informare sull'attività di Family Support anche i seguenti servizi e strutture:

- Reparti di ostetricia e ginecologia dell'ospedale
- Ginecologi e pediatri di libera scelta
- Scuole dell'infanzia e scuole
- Comune
- Comunità comprensoriale
- Associazioni e realtà associative locali
- Ambulatorio psichiatrico per la salute mentale in Gravidanza e nel Post-partum, con sede a Bolzano

Per la buona riuscita del lavoro di rete occorre inoltre che:

- ▶ i servizi socio-pedagogici e sanitari locali conoscano l'attività di Family Support
- ▶ i professionisti di Family Support abbiano dimestichezza con la realtà locale e siano in contatto con i rispettivi enti
- ▶ tutti i partner coinvolti si adoperino per creare un clima di fiducia reciproca attraverso il contatto personale, così da poter risolvere nel concreto le diverse problematiche
- ▶ per la concreta collaborazione vengano adottati, ove possibile, accordi scritti



⁸ Vedi Frühe Hilfen Südtirol, ein Forschungsbericht. Bozen, Dezember 2016. Autonome Provinz Bozen, Forum Prävention 2016. Attualmente in fase di traduzione in lingua italiana.



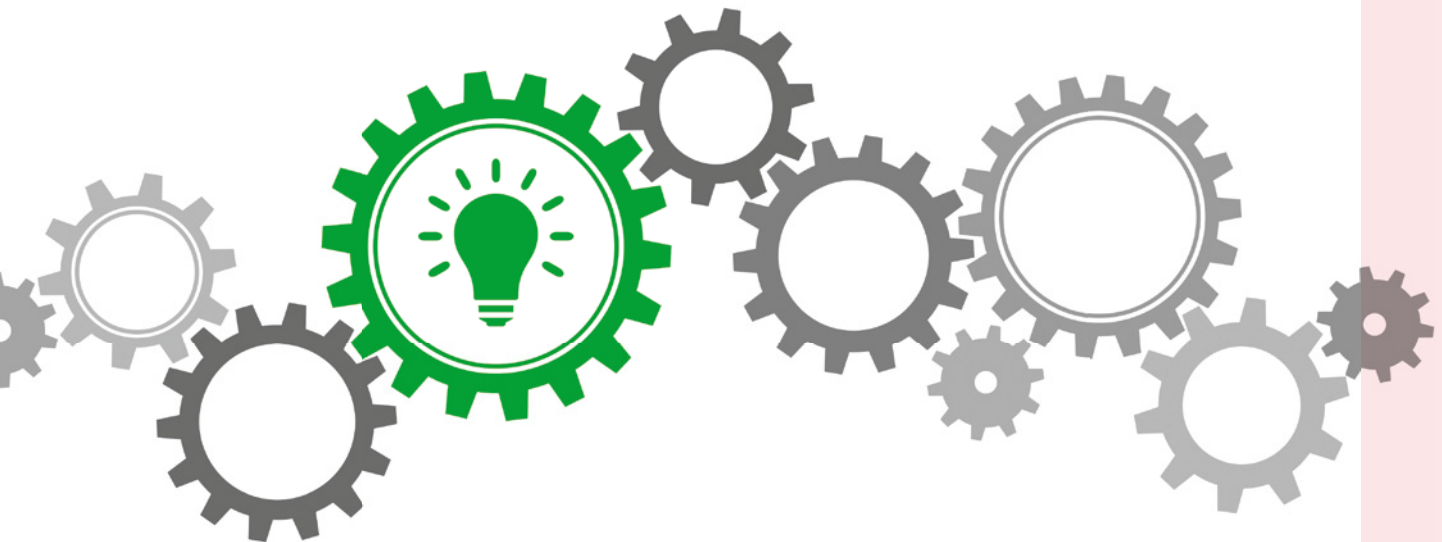
6. Ente promotore

Per la promozione di Family Support ad opera di un'altra organizzazione occorre tenere conto delle seguenti riflessioni e dei seguenti requisiti:

- esiste in loco un bisogno concreto di sostegno nella quotidianità per famiglie dopo la nascita di un figlio?
- quale motivazione muove l'organizzazione in questione a voler avviare Family Support nel proprio comune?
- si è pronti ad investire a lungo termine sull'allestimento e lo sviluppo di Family Support a livello locale?
- c'è già esperienza nel lavoro con i volontari e soprattutto nel management professionale del volontariato?
- ci sono consapevolezza e volontà di avviare un'iniziativa per TUTTE le famiglie, indipendentemente dal loro status sociale, cultura, appartenenza religiosa o altro?

All'ente promotore compete la responsabilità generale per l'iniziativa Family Support. Tra le altre cose, esso si occupa dei seguenti aspetti:

- organizzazione e direzione dei/delle collaboratori/trici
- assicurazione dei partecipanti
- finanziamento e organizzazione delle risorse
- sensibilizzazione
- organizzazione della collaborazione con altri enti e servizi socio-sanitari
- protezione dei diritti individuali delle persone
- garanzia di tutela dei minori
- organizzazione della documentazione e della valutazione



I seguenti compiti sono di particolare rilievo:

6.1 Finanziamento

Per la progettazione e la conseguente messa in atto dell'iniziativa, devono essere messe a disposizione condizioni strutturali e risorse di tempo e denaro adeguate. Le relative domande, così come le modalità di gestione e le eventuali scadenze competono all'ente promotore.

A seconda della dimensione del comune e delle relative strutture, i mezzi economici a disposizione vengono così impiegati:

- direzione del progetto e coordinamento
- impiego di un/una professionista
- aggiornamento e supervisione
- rimborsi spese (spese di viaggio)
- sede di lavoro e spazio per gli incontri con famiglie e volontarie, inclusi telefono e internet
- materiale didattico e per ufficio
- comunicazione
- piccolo riconoscimento per le volontarie

6.2 Sensibilizzazione del pubblico

Il lavoro di comunicazione serve allo scopo di creare le condizioni affinché Family Support venga utilizzato:

- i genitori sono informati dell'offerta
- i genitori riconoscono il proprio bisogno, non lo vivono come un fallimento personale e possono vedere Family Support come una risorsa
- la società sa che il periodo successivo alla nascita è un tempo particolarmente delicato per i genitori e per il bambino, tale da richiedere protezione e sostegno

Il lavoro di sensibilizzazione viene promosso a livello di società:

- ▶ viene diffuso il messaggio che per un genitore è importante anche occuparsi di se stesso e ricercare il sostegno necessario
- ▶ occorre presentare un quadro realistico del periodo che segue la nascita di un bambino, dove, accanto alla gioia di essere diventati genitori, trovi spazio la varietà di sfide che questo comporta
- ▶ viene evidenziata la necessità di un sostegno familiare e sociale per le giovani famiglie

Attraverso una diffusione mediatica di carattere professionale viene creata fiducia nei genitori, nei familiari e nella società.

Diversi canali di comunicazione consentono di raggiungere rispettivamente genitori e potenziali volontari: bollettino comunale, giornali, radio, volantini, facebook, sito internet.

Il passaparola tra volontarie, famiglie e partner di rete costituisce inoltre una parte importante dell'attività di sensibilizzazione.

Parimenti è prevista la partecipazione a manifestazioni o iniziative locali di contenuto pertinente, come convegni, fiere del volontariato, Notte della mamma.

Per una comunicazione efficace è opportuno dotare il materiale informativo di un logo distintivo o di una formattazione caratteristica.



6.3 Tutela dei diritti della persona⁹

Family Support si basa su un rapporto di fiducia reciproca tra le persone coinvolte. La privacy e la protezione dei dati vengono garantite attraverso le seguenti misure:

- le volontarie e il/la professionista trattano le informazioni riguardanti le famiglie con la massima discrezione e si impegnano alla riservatezza
- il/la professionista raccoglie ed elabora informazioni sulle famiglie, conservandole in maniera conforme
- i genitori vengono informati in merito a quali dati vengono salvati o elaborati e in generale in merito all'utilizzo che verrà fatto di queste informazioni
- la raccolta e l'elaborazione dei dati delle famiglie e dei volontari avvengono al solo scopo di poter attuare Family Support
- nel caso sia necessario coinvolgere ulteriori servizi o professionisti, questo dovrà avvenire di comune accordo con i genitori, i quali dichiarano espressamente per iscritto il loro benessere alla trasmissione di dati a terzi (ivi compresi servizi o professionisti)

6.4 Tutela del minore

Family Support non ha un mandato di controllo. Tuttavia, nel momento in cui volontarie o professionista dovessero riconoscere una minaccia alla protezione del bambino, in quel caso dovranno essere coinvolti ulteriori servizi. Nel caso in cui i genitori non fossero d'accordo alla trasmissione dei propri dati, vale il principio "Magari contro la loro volontà, ma non a loro insaputa". Soltanto in casi eccezionali viene effettuata una segnalazione ai servizi competenti, senza che i genitori ne siano informati.



⁹ Le seguenti informazioni sono state elaborate in base al contenuto della brochure „Datenschutz bei Frühen Hilfen“- Praxiswissen Kompakt, NZFH, Deutsches Institut für Jugendhilfe und Familienrecht e.V. 2015.



7. Il/La professionista

Il/La professionista gioca un ruolo chiave per la buona riuscita del lavoro dei volontari presso le famiglie.¹⁰ Esso/a funge da garante sia per le famiglie, sia per le volontarie

7.1 Mansioni e competenze

a) Accompagnamento della famiglie

- raggiungibilità e contatto con la famiglia
- valutazione della necessità di sostegno della famiglia
- conseguimento di una conoscenza personale della famiglia e redazione di un profilo della stessa
- consulenza alla famiglia
- impostazione e verifica della compatibilità tra famiglia e volontaria
- accompagnamento della volontaria in famiglia
- promozione dell'integrazione sociale della famiglia (in caso di necessità)
- chiusura dell'accompagnamento
- in caso di bisogno, chiarimenti in merito alla necessità di ulteriori offerte di sostegno

b) Accompagnamento delle volontarie¹¹

- reperimento e selezione delle volontarie
- valutazione delle capacità operative delle volontarie
- raggiungibilità e contatto con le volontarie
- formazione e qualificazione
- coordinamento dell'attività delle volontarie
- organizzazione, direzione e moderazione degli incontri di gruppo
- sviluppo e mantenimento di una cultura dell'identificazione e della collegialità nel gruppo delle volontarie

c) Funzione di collegamento tra famiglie, volontarie e servizi professionali

d) Lavoro di rete sotto forma di cooperazione con i servizi socio-sanitari e con il settore dell'istruzione e dell'assistenza

e) Partecipazione a manifestazioni e aggiornamenti

f) Inter- e supervisione

g) Documentazione e valutazione dei singoli interventi e del processo complessivo



¹⁰ Vedi in proposito: Nationales Zentrum Frühe Hilfen in Kooperation mit dem Deutschen Caritasverband e.V. „Möglichkeiten und Grenzen des Einsatzes von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen am Beispiel der Evaluation des Projektes „Frühe Hilfen in der Caritas“, Köln 2015, pag. 15.

¹¹ Vedi pag. 17, capitolo 8.4.



7.2 Profilo di competenza

a) Conseguimento di una formazione specifica in Pedagogia, Sociologia o Psicologia

b) Competenze professionali

Conoscenze di base in merito a:

- necessità fisiologiche e psicologiche del lattante
- sviluppo del lattante e del bambino
- sfide costituite dalla gravidanza, dal parto e dalla genitorialità
- carico fisico e psichico in gravidanza e nel post-partum
- teoria dell'attaccamento e relazione genitore-bambino

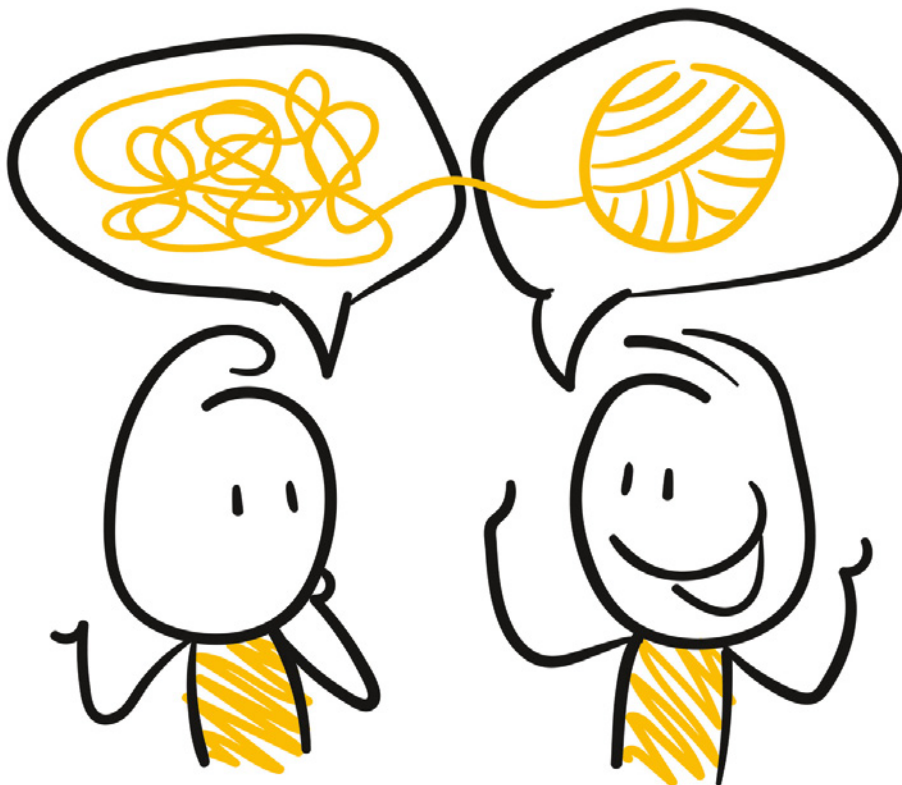
c) Competenze metodiche in:

- lavoro orientato alle risorse
- documentazione e trattamento di dati sensibili
- comunicazione e conduzione di colloqui
- conduzione di gruppi e dinamiche di gruppo

d) Competenze sociali:

- ▶ atteggiamento valorizzante e orientato alle risorse
- ▶ capacità di lavorare in team e disponibilità alla collaborazione
- ▶ empatia unita alla capacità di mantenere una distanza professionale
- ▶ capacità critica
- ▶ competenza interculturale

e) Disponibilità a formazione, aggiornamento e supervisione



7.3 Accompagnamento di una famiglia

a) Presa di contatto e primo colloquio

La famiglia contatta il/la professionista. Viene fissato un primo incontro, che, in base alle preferenze della famiglia, potrà aver luogo presso la struttura o a domicilio.

Il primo colloquio serve al/alla professionista e alla famiglia per conoscersi reciprocamente e costituisce l'occasione per chiarire le aspettative risposte nel progetto. In quest'occasione il/la professionista spiega il funzionamento di Family Support e ne chiarisce ruolo e funzione

In particolare, il primo contatto serve a:

- individuare e comprendere le richieste della famiglia
- verificare se queste possono essere esaudite tramite Family Support
- instaurare una prima relazione con la famiglia, in modo da generare fiducia per la successiva collaborazione

L'accompagnamento viene concordato per iscritto tra famiglia e professionista.

Il/La professionista informa la famiglia sui successivi passi e sulla tempistica.

b) Profilo famigliare

In base alle informazioni ricevute, il/la professionista stila un profilo famigliare, nel quale vengono riassunte tutte le informazioni sulla famiglia e, man mano, documentati ulteriori notizie o passi compiuti.

c) Abbinamento di famiglia e volontaria

Il/La professionista seleziona dal pool delle volontarie la persona più indicata. Dopodichè viene concordato un incontro di conoscenza.

Per „compatibilità“ si intende qui la convergenza tra le esigenze e le aspettative della famiglia da una parte, e le aspettative e le competenze operative della volontaria dall'altra.¹² Una buona compatibilità è vantaggiosa sia per le famiglie, sia per le volontarie e ha un grande influsso sulla buona riuscita dell'accompagnamento.¹³

d) Incontro di conoscenza reciproca tra famiglia e volontaria

Il/La professionista fornisce alla volontaria le prime informazioni sulla famiglia. La prima presentazione avviene di norma a casa della famiglia. La famiglia riassume alla volontaria le proprie richieste, mentre questa si presenta.

Ambedue le parti possono prendersi del tempo per riflettere. Se l'abbinamento non dovesse andare a buon fine, il processo si ripeterà con un'altra volontaria. Nel caso in cui, invece, le due parti si trovino d'accordo, il processo di sostegno alla famiglia può avere inizio.



¹² Vedi: Nationales Zentrum Frühe Hilfen in Kooperation mit dem Deutschen Caritasverband e.V. „Möglichkeiten und Grenzen des Einsatzes von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen am Beispiel der Evaluation des Projektes „Frühe Hilfen in der Caritas“, Pag. 15. Köln 2015.

¹³ Ivi pag. 15-16.



e) Colloqui intermedi e messa in rete

Il processo di sostegno avviene entro un orizzonte temporale definito e viene concordato in maniera autonoma tra famiglia e volontaria. E' invece compito del/della professionista la regolare verifica dell'andamento. Dopo circa due mesi, il/la professionista si incontra nuovamente con la famiglia e verifica l'efficacia dell'intervento, procedendo eventualmente a modificarne e riadattarne le modalità (compiti della volontaria, tempi...).

Nel caso in cui la famiglia avesse bisogno di un altro tipo di sostegno o di un maggiore appoggio – cosa che rientra nell'offerta di Family Support – il/la professionista fornirà consulenza in merito ad altre offerte o canali. Se necessario la famiglia viene fisicamente accompagnata in loco.

Ulteriori servizi vengono coinvolti possibilmente di comune accordo e insieme ai genitori.

Questi non devono sentirsi passati di mano in mano, scaricati o „segnalati“, ma devono poter riconoscere questo passaggio come un'ulteriore offerta a loro beneficio.

E' utile che volontarie e professionisti ammettano, se necessario, i propri limiti e che li esprimano apertamente, poichè questo costituisce un presupposto essenziale per il coinvolgimento di altri soggetti: „Sono preoccupato per lei/per il suo bambino. Con le mie risorse non ce la faccio. Mi serve l'aiuto di ... e lo coinvolgerò. Vorrei che Lei fosse presente mentre parlo con e che possiamo vedere insieme come migliorare la situazione del Suo bambino/della Sua famiglia.“¹⁴

f) Chiusura del processo di sostegno

Il/La professionista valuta il successo del percorso in base alle proprie osservazioni e ai feedback dei volontari e dei genitori.

In particolare considera i seguenti aspetti:

- il benessere dei membri della famiglia
- il grado di sollievo e di rafforzamento
- l'impostazione di una rete sociale
- l'attivazione di ulteriori risorse

Se la valutazione appare positiva, il/la professionista procede in accordo con la famiglia alla chiusura del percorso di sostegno.

Questa avviene attraverso:

- un incontro di riflessione comune tra famiglia, volontaria e professionista
- un incontro conclusivo tra famiglia e volontaria

Dopo la chiusura del percorso, la famiglia e la volontaria possono rimanere in contatto, ma in maniera indipendente rispetto a Family Support.



¹⁴ Vedi brochure „Datenschutz bei Frühen Hilfen“ - Praxiswissen Kompakt, NZFH, Deutsches Institut für Jugendhilfe und Familienrecht e.V. 2015.



8. Le volontarie

8.1 Descrizione delle mansioni rientranti nell'attività di volontariato

Le volontarie sostengono le famiglie nell'impostazione della quotidianità con il loro bambino. Esse si adoperano per agevolare dei momenti di pausa nella quotidianità, in modo che i genitori possano riprendersi e rafforzarsi. L'attività di volontariato presso la famiglia è per lo più nulla di eccezionale; per la maggior parte il compito delle volontarie consiste nel dedicare tempo alla mamma, nell'essere a sua disposizione, nel conversare con lei, ascoltarla e valorizzarla.

Le attività possono essere diverse ad ogni incontro. Il sostegno si connota per lo più come un aiuto pratico nella quotidianità e comprende, tra l'altro:

- promozione dell'interazione sociale
- cura del bambino, in modo che la mamma possa avere del tempo per sé da impiegare in autonomia
- preparazione del pasto per la famiglia, portato pronto o da cucinare in loco
- accompagnamento della mamma e del bambino ai diversi appuntamenti
- cura dei fratellini/sorelline
- occuparsi della spesa o accompagnare la mamma e il bambino in negozio

Nel loro lavoro le volontarie non si sostituiscono ad un/a professionista e non prestano servizio di Tagesmutter, babysitter o donna delle pulizie.

8.2 Condizioni di contesto per il lavoro di volontariato

Una delle maggiori sfide per le organizzazioni di volontariato è quella di acquisire, curare e mantenere l'impegno profuso dai collaboratori. Qualificazione, formazione e aggiornamento sono pertanto imprescindibili.¹⁵

Nell'ambito di Family Support le volontarie hanno diritto a condizioni chiare e certe per la loro attività, tra cui:

- ▶ accordo scritto in merito al loro impegno volontario
- ▶ accompagnamento professionale anche attraverso incontri tra collaboratori e incontri di scambio
- ▶ formazione e aggiornamento, sviluppo personale e sviluppo di competenze
- ▶ possibilità di intervenire nelle decisioni
- ▶ riconoscimento e valorizzazione: il riconoscimento per l'impegno volontario viene espresso da Family Support attraverso colloqui individuali, incontri di gruppo, nella comunicazione esterna e attraverso apposite iniziative di ringraziamento
- ▶ spazio per una gestione individuale, pur nell'ambito dell'iniziativa
- ▶ documentazione: tutte le ore di attività volontaria prestata sono documentate per iscritto; rientrano nel conteggio gli incontri di gruppo, i colloqui con gli altri collaboratori, i colloqui intermedi, l'attività in famiglia o la partecipazione a diverse iniziative
- ▶ rimborso spese: tutte le spese sostenute dai volontari (come ad esempio le spese di viaggio) sono a carico dell'organizzazione e vengono rimborsate in base alla documentazione presentata
- ▶ assicurazione delle volontarie: per la loro attività le volontarie sono assicurate contro gli infortuni, contro la responsabilità civile e per la tutela giudiziaria

¹⁵ Vedi Provincia Autonoma di Bolzano, „Rapporto sul Volontariato e sull'impegno solidale in Alto Adige 2011“. 2011.



8.3 Creazione di un bacino di volontarie

Prima di presentare l'offerta alla popolazione locale, occorre individuare un bacino di volontarie commisurato al bisogno e al numero di abitanti. In base all'esperienza attuale dovrebbero esserci 10-15 volontarie ogni 12.000 abitanti o ogni 150 nascite.

a) Ricerca delle volontarie e primo contatto

La motivazione per l'impegno volontario viene stimolata preferibilmente attraverso un contatto personale e in occasione di un colloquio nel corso del quale viene trasmesso alla volontaria il proprio stesso entusiasmo.¹⁶ Ciononostante, per attirare nuove volontarie, resta importante il lavoro di promozione: sui bollettini locali viene presentata l'iniziativa e vengono ricercate nuove volontarie. Le persone interessate possono mettersi in contatto telefonicamente o personalmente con il/la professionista, fissando un appuntamento per un primo colloquio.

b) Primo colloquio e selezione delle volontarie

Il primo colloquio è finalizzato a conoscere la persona e la sua motivazione, a chiarire competenze e capacità e a fornire informazioni esaurienti su Family Support.

La scelta della volontaria più adatta è di fondamentale importanza.¹⁷ Per il delicato e impegnativo lavoro con le famiglie occorrono diverse competenze.¹⁸

Per operare all'interno di Family Support, le volontarie devono avere le seguenti attitudini e i seguenti requisiti:

- conoscenza delle necessità pratiche nella quotidianità
- competenze sociali, come empatia, estroversione e atteggiamento valorizzante
- capacità e disponibilità di riflettere sul proprio operato, sulla propria condotta e sul proprio vissuto
- stabilità e capacità di sopportare i carichi
- tolleranza
- disponibilità di tempo
- affidabilità
- sensibilità
- riservatezza

Nel corso del primo colloquio vengono richieste alcune informazioni sulla volontaria, come esperienze personali e professionali nel settore "famiglia e bambini", esperienze di volontariato, formazione, interessi, aspettative e motivazioni, disponibilità. Le informazioni acquisite vengono riassunte in un apposito "profilo della volontaria".

A seguito del colloquio viene concesso alla persona interessata un periodo di riflessione, per poter decidere sull'eventuale volontà di collaborazione all'attività di volontariato presso Family Support.

Il/La professionista verifica se le idee, le aspettative, gli interessi e le capacità della volontaria corrispondono a quelle di Family Support. A tutela della famiglia viene richiesto ed esaminato un estratto del casellario giudiziario aggiornato della volontari.

c) Convenzione

La collaborazione volontaria viene concordata per iscritto, sulla base di un reciproco accordo. Il mandato e le condizioni di contesto forniscono orientamento e chiarezza. Infine la volontaria viene invitata ad intraprendere la sua formazione.

¹⁶ idem.

¹⁷ Vedi in proposito „Accompagnamento al volontariato – Guida pratica“ Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone, 2014.

¹⁸ Vedi: Kanning B., Kapusta A., Möller M., Perzmaier C. Handreichung „Qualifizierungen für ehrenamtliche Familienpaten“ im Rahmen des bundesweiten Projektes „frühe Hilfen in der Caritas“. AG „Curriculum Familienpaten“. Münster 2012.



d) Formazione

La formazione serve a preparare l'attività volontaria presso la famiglia e, a seconda del numero degli interessati, prevede vari incontri di gruppo nel corso dell'anno.

Tra le altre cose vengono fornite informazioni in merito a:

- ente/organizzazione di riferimento, personale competente e persone di contatto
- quadro normativo (tutela dei dati, assicurazione etc.)
- lavoro volontario, compiti e attività (possibilità e limiti)
- condotta da tenere nel lavoro con le famiglie
- esigenze e cambiamenti nel periodo che precede e segue la nascita di un bambino
- offerte disponibili e servizi locali
- varietà delle famiglie, strutture familiari e stili di vita



8.4 Accompagnamento delle volontarie

Un importante elemento di qualità di Family Support è il costante accompagnamento professionale delle volontarie ad opera di un/una professionista. L'accompagnamento delle volontarie avviene sia in forma individuale, attraverso colloqui, sia in forma di incontri di gruppo.

a) L'accompagnamento personale

Per un accompagnamento personale individualizzato non si può prescindere da una buona raggiungibilità e da un buon rapporto con il/la professionista. Questi conosce la disponibilità di tempo delle volontarie, ne conosce la situazione personale ed è quindi in grado di coordinarne l'impiego.

Nel caso di un primo incarico presso una nuova famiglia, viene organizzato un colloquio di preparazione, nel quale verranno fornite indicazioni sulla famiglia, sulla sua situazione e sulle sue aspettative in merito al sostegno. Il/La professionista accompagna la volontaria presso la famiglia e funge da mediatore per una prima conoscenza. In questa occasione vengono chiarite le condizioni di contesto e le mansioni della volontaria.

Il ruolo e i compiti della volontaria cambiano o si evolvono nel tempo a seconda delle valutazioni del/della professionista e in base alla situazione e alle esigenze. L'intensità del sostegno e dell'assistenza alle singole volontarie dipende dalla situazione della rispettiva famiglia: volontarie con famiglie in situazione di carico elevato hanno bisogno di maggior sostegno rispetto a volontarie impiegate in famiglie più stabili. Se nel corso dell'accompagnamento dovessero insorgere questioni più consistenti, che il/la professionista non dovesse più essere in grado di gestire, verranno coinvolti ulteriori professionisti.

Una volta all'anno il /la professionista conduce un colloquio individuale con ciascuna volontaria, indipendentemente dal fatto che in quel momento questa sia attiva o meno.



b) Incontri di gruppo

Gli incontri di gruppo, della durata di circa due ore ciascuno, avvengono in uno spazio protetto e hanno luogo cinque volte l'anno. La partecipazione agli incontri è vincolante per le volontarie. All'inizio dell'anno viene fornito alle volontarie il programma annuale. Prima di ogni incontro esse ricevono una mail di invito. In seguito all'incontro ricevono un'ulteriore mail contenente il verbale ed eventuali aggiornamenti.

Gli incontri hanno da un lato lo scopo di fornire alle volontarie una preparazione di base e di svilupparne le competenze, dall'altro quello di consentire lo scambio e la riflessione in merito a esperienze, vissuti e difficoltà. Nel corso degli incontri le volontarie sperimentano il benessere di sentirsi sgravate e rafforzate: le stesse sensazioni che esse sono chiamate a trasmettere alle famiglie.

*“Gli incontri mi fanno bene,
ogni volta ne ricavo molto e ne esco rafforzata.”*

Volontaria M.

Gli incontri di gruppo hanno effetti positivi sulle volontarie, innalzano il livello di soddisfazione e la qualità del loro impegno. Sono previsti scambi, relazioni su temi specifici e esercizi corporei. Vengono svolte anche delle esercitazioni. A seconda della tematica trattata, possono essere coinvolti anche professionisti esterni.

Tra i temi trattati negli incontri rientrano ad esempio.:

- significato, varietà e struttura della famiglia
- conoscenze di base sul parto, esigenze di mamma e bambino
- comunicazione e conduzioni di colloqui
- orientamento alle risorse e empowerment
- cura di sé e strategie per mantenere la giusta distanza
- tutela dei minori
- informazioni sui servizi esistenti



Occasionalmente durante gli incontri si festeggia: l'attaccamento al gruppo contribuisce alla buona riuscita dell'attività di volontariato.¹⁹

8.5 Disponibilità e impegno

La disponibilità delle volontarie può variare, in quanto dipende dalla situazione. Allo stesso modo è possibile per ogni volontaria concordare un periodo di pausa. Il/La professionista deve conoscere l'effettiva disponibilità e tenere conto delle risorse in termini di tempo.

La collaborazione delle volontarie è vincolante per la buona riuscita del percorso di sostegno. Le volontarie mantengono gli impegni assunti e trasmettono con ciò sicurezza alla famiglia.

8.6 Rinuncia

La collaborazione volontaria può essere interrotta in qualunque momento. L'abbandono dell'attività di volontariato dovrebbe essere possibilmente pianificato e avvenire soltanto a conclusione di un percorso di accompagnamento

¹⁹ Vedi in proposito: Provincia Autonoma di Bolzano, „Rapporto sul Volontariato e sull'impegno solidale in Alto Adige 2011“. 2011.



9. Indicatori di qualità

Riassumendo, vanno tenuti in particolare considerazione i seguenti indicatori di qualità:

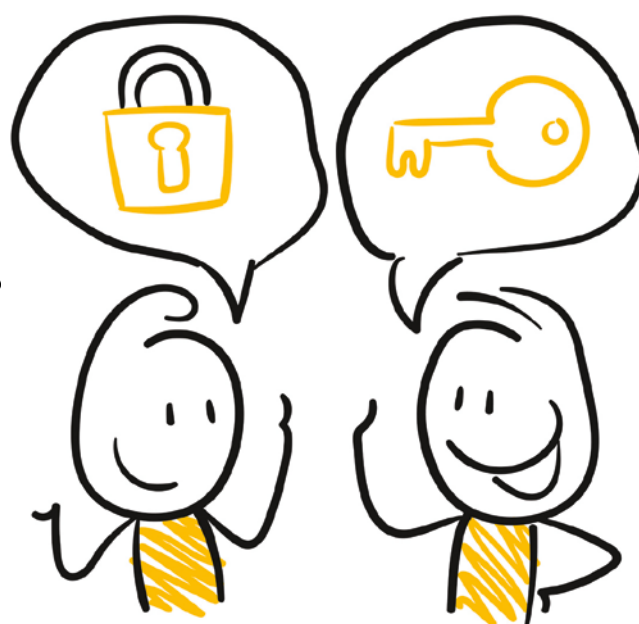
- ▶ Family Support opera in un campo estremamente delicato: offrire sostegno a domicilio alle famiglie nel periodo che segue la nascita di un figlio, allo scopo di sollevare e rafforzare i genitori, senza con ciò innescare un rapporto di dipendenza. Prestare questo servizio avvalendosi di collaboratrici volontarie è possibile soltanto grazie ad un **accompagnamento professionale delle volontarie, della famiglia e del processo ad opera di un/una professionista.**
- ▶ **Family Support è un progetto-pilota, per il quale è già previsto un ulteriore sviluppo.** Family Support si basa su una **“cultura del riscontro attivo”** da parte di tutti i soggetti coinvolti: partner di rete, volontarie e famiglie vengono continuamente stimolati a fornire riscontri, in modo che l’iniziativa possa adattarsi di volta in volta alle necessità.
- ▶ Attraverso regolari incontri di **intervisione** tra volontarie e professionista (ogni due mesi) vengono discussi in gruppo sviluppi e difficoltà. Questo rafforza e al tempo stesso alleggerisce le volontarie, consentendo ai professionisti di anticipare eventuali problematiche. In caso di necessità viene offerta una **supervisione individuale o di gruppo.**
- ▶ Family Support costituisce, insieme ad altri partner, una rete che sostiene la famiglia. L'**accesso di bassa soglia** per le famiglie, la consulenza professionale e il continuo **lavoro di rete** permettono alle famiglie, in caso di necessità, un accesso precoce ad altre offerte di sostegno e di aiuto.
- ▶ **Approccio pedagogico e contenuti:** la famiglia mantiene la propria responsabilità. Family Support costituisce una risorsa di cui la famiglia usufruisce in maniera attiva.
- ▶ L'evoluzione del processo e le prestazioni vengono documentate e valutate. Viene inoltre verificato quali famiglie trovano accesso a Family Support. Se un gruppo di famiglie non usufruisce dell'offerta, si riflette sulle possibili cause.



10. Impedimenti e possibili soluzioni

In base all'esperienza, i criteri di qualità comportano le seguenti difficoltà:

- Raggiungibilità delle famiglie: nonostante l'esteso lavoro di comunicazione esterna, continuano ad esserci famiglie con neonati che non sanno nulla di Family Support. Una possibile spiegazione è che l'offerta di Family Support non venga recepita a causa di un effettivo sovraccarico di informazioni. Oltre a questo accade che in gravidanza e allattamento certe cose vengano facilmente dimenticate. Risulta quindi tanto più importante informare e sensibilizzare il territorio sull'attività di Familien Support.
- Reperimento di volontarie adatte: in questo caso si sono rivelati utili soprattutto il lavoro di rete e il passa-parola.
- Equilibrio tra la disponibilità di volontarie e bisogni delle famiglie: è difficile stimare quante famiglie e in quale lasso di tempo si mettano in contatto. Le volontarie devono essere motivate a partecipare agli incontri e alla formazione, anche se in quel momento non sono attive presso una famiglia. In base all'esperienza, la maggior parte delle volontarie può visitare la famiglia una volta in settimana. Alcune famiglie, invece, usufruirebbero volentieri dell'offerta anche più spesso. Si è rilevato che spesso anche soltanto il pensiero che in una specifica giornata la volontaria arriverà, ha già di per sé un grande impatto; una sorta di "ancora psicologica" a cui la madre può aggrapparsi nei momenti di sovraccarico. Alcuni genitori ricevono anche sostegno da due diverse volontarie.
- I limiti del lavoro di volontariato sono reali e devono essere sempre riconosciuti e tematizzati. Occorre prestare particolare attenzione al possibile superamento dei limiti da parte delle volontarie o al loro stesso sovraccarico.
- Il lavoro di rete richiede tempo: carenze strutturali, la mancanza di risorse e di uno specifico mandato alla collaborazione rendono difficile la cooperazione e minano di conseguenza gli interventi di sostegno di Family Support.
- Conflitti derivanti da visioni diverse o da diverse rappresentazioni e aspettative: vedi ad esempio la scelta di ragionare in termini di sostegno piuttosto che di aiuto, oppure le diverse concezioni del lavoro di volontariato. Ogni partecipante deve essere istruito fin dall'inizio in merito ai concetti e al loro significato.
- Formazione e aggiornamento dei professionisti: Family Support rappresenta un nuovo settore specialistico di attività, che finora può contare su esperienze e standard limitati. Il/La professionista deve eventualmente acquisire varie competenze in diversi settori.



- Collaborazione interprofessionale nei settori Famiglia, Sociale e Sanità: rafforzare una famiglia in un'ottica di prevenzione è possibile soltanto adottando un approccio di tipo globale. La frammentazione politica e istituzionale nei settori Famiglia, Sociale e Sanità dovrebbe essere affrontata attraverso una collaborazione responsabile. E' importante raggiungere una comune consapevolezza da parte delle istituzioni locali rispetto alla corresponsabilità nella creazione e nel mantenimento di adeguate condizioni per le famiglie. Un finanziamento comune di Family Support è un segnale importante nel segno della collaborazione e della corresponsabilità.

11. Family Support cresce - un beneficio per l'intera società!

Familien Support è stato avviato in un momento storico in cui le nuove sfide per le giovani famiglie altoatesine trovavano scarse risposte. Le strutture tradizionali e istituzionali stentavano ad offrire iniziative a cui le famiglie con neonati potessero attingere rapidamente e senza vincoli burocratici. La ricerca sui sostegni familiari precoci in Alto Adige conferma la mancanza di un sistema di aiuti basato sul volontariato.²⁰

L'impegno volontario scelto intenzionalmente, quale attività gratuita e socialmente utile da prestarsi al di fuori della propria famiglia nell'ambito dell'economia e della pubblica amministrazione, favorisce la coesione sociale. Il senso di comunità e la soddisfazione per un impegno dotato di senso a beneficio del

prossimo costituiscono un valore aggiunto per tutte le persone coinvolte.

Family Support segue la strada dell'impegno volontario ed essendo un'iniziativa collaudata, che prevede l'accompagnamento da parte di professionisti esperti, rappresenta un'opportunità per gettare un ponte tra le famiglie, il sistema professionale degli aiuti e la società.²¹

L'implementazione di Family Support in altre zone dell'Alto Adige va adeguata alle offerte professionali di sostegno alle giovani famiglie già esistenti in loco o in fase di sviluppo. La graduale estensione dell'iniziativa deve avvenire in modo sistematico e in connessione con la Rete dei Centri Genitori Bambini dell'Alto Adige.



²⁰ Vedi: Forum Prevenzione, Relazione breve al progetto di ricerca Frühe Hilfen Alto Adige, 2016.

²¹ Vedi: Nationales Zentrum Frühe Hilfen (NZFH), Germania, „Frühe Hilfen aus zivilgesellschaftlicher Perspektive“, 2015.



Bibliografia:

Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone
Accompagnamento al volontariato – Guida pratica.
Merano, 2014

Deutsches Institut für Jugendhilfe und Familienrecht e.V. (DIJuF).
Datenschutz bei Frühen Hilfen- Praxiswissen Kompakt.
Nationales Zentrum Frühe Hilfen.
Köln 2015.

Kaesehagen-Schwehn G., Ziegenhain U.
Möglichkeiten und Grenzen des Einsatzes von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen am Beispiel der Evaluation des Projektes „Frühe Hilfen in der Caritas“.
Nationales Zentrum Frühe Hilfen in Kooperation mit dem Deutschen Caritasverband e.V.
Köln 2015

Kanning B., Kapusta A., Möller M., Perzlmaier C.
Handreichung „Qualifizierungen für ehrenamtliche Familienpaten“ im Rahmen des bundesweiten Projektes „frühe Hilfen in der Caritas“.
AG „Curriculum Familienpaten“.
Münster 2012

Keupp H., Behringer L.,
Frühe Hilfen aus zivilgesellschaftlicher Perspektive. Ein Impulspapier zum freiwilligen Engagement im Bereich der frühen Förderung und Unterstützung von Kleinkindern und ihren Familien.
Nationales Zentrum Frühe Hilfen.
Köln 2015

Ladurner C., Tauber S., Hainz W.,
Frühe Hilfen Südtirol, ein Forschungsbericht.
Autonome Provinz Bozen- Forum Prävention.
Bozen Dezember 2016

Nationales Zentrum Frühe Hilfen (NZFH) in der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)
„Frühe Hilfen aus zivilgesellschaftlicher Perspektive“,
2015

Phineo gAG Berlin in Kooperation mit Bertelsmann Stiftung.
Kursbuch Wirkung- das Praxishandbuch für alle, die Gutes noch besser tun wollen. 3. Auflage,
März 2015

Schnock B., Atz H.
Rapporto sul volontariato e sull'impegno solidale in Alto Adige. Anno europeo delle attività di volontariato che promuovono la cittadinanza attiva 2011.
Apollis - Centro di ricerca sociale e demoscopia su incarico della Provincia Autonoma di Bolzano – Alto Adige.
Bolzano 2011

