

IL DESIGN PER IL BENESSERE PSICO-EMOTIVO

L'Emotional Design nel contesto pediatrico-ospedaliero.

— ESTER IACONO

Dottoranda in Architettura, curriculum in Design, presso il Laboratorio di Ergonomia & Design, Università degli Studi di Firenze.

Le emozioni possono influenzare la nostra salute, non è una novità, e il legame che esiste tra corpo e mente è sempre più rilevante per la scienza medica. La stimolazione di emozioni positive può contribuire a modificare il nostro stato di salute. Gli studi condotti dalle scienze affettive, neuroscienze sociali e cognitive evidenziano come il cervello non sia semplicemente un organo che ci permette di pensare cognitivamente, ma un organo biosociale. Esso infatti necessita, per lo sviluppo, di interazioni sociali esterne, e lavorando a contatto con altri processi fisiologici, interni al corpo, deve porre anche attenzione al ruolo che le emozioni hanno per l'ottimizzazione della nostra salute e benessere. Anche lo standard ISO 9241-210, definendo la User Experience, chiama in causa le emozioni, le preferenze, le percezioni, le risposte fisiche e psicologiche dell'utente prima, durante e dopo l'uso di un prodotto o di un servizio.

La necessità di andare oltre l'usabilità, la funzionalità e l'estetica fa parte di un dibattito che è andato avanti per decenni e che scorge, nel modo in cui i prodotti sono progettati e utilizzati, l'esistenza di una forte componente emozionale. Non a caso, Donald Norman, introducendo il concetto di Emotional Design, sosteneva che "l'aspetto emozionale del design può essere più determinante per il successo di un prodotto delle sue caratteristiche pratiche". L'interesse del Design verso requisiti del prodotto non solo funzionali, ma soprattutto emozionali, diventa sempre più forte, attraverso un'indagine sul comportamento dell'utente anche da un punto di vista emotivo. La piacevolezza, come requisito del prodotto, ha cambiato e rinnovato il concetto di usabilità, che in precedenza si focalizzava esclusivamente sulla risoluzione di esperienze negative piuttosto che sulla creazione di esperienze positive.



A sinistra, A child-friendly surgery room, Alice van Beukering, 2015.

Il Design, grazie ad un ampliamento dei suoi campi di applicazione, ha rivoluzionato ambiti e settori che in passato si esprimevano con prodotti il cui contenuto era esclusivamente tecnico, rivolti a soddisfare specifici bisogni, ma senza alcuna qualità formale, facendo dipendere la forma dalle sole necessità funzionali.

Uno di questi settori è quello sanitario, dove l'intervento del Design sull'estetica ospedaliera, sui prodotti, sulla comunicazione, e sui servizi, ha permesso una riduzione dello stress e dell'ansia, migliorando la soddisfazione del paziente, e garantendo la salute e la guarigione.

Se si parla del sistema sanitario, non è difficile immaginare quanto l'ansia, la frustrazione, il dolore e molti altri sentimenti possano sorgere quando si è a contatto con esso. Spesso, anche le attrezzature mediche (risonanze magnetiche, ventilatori, eco-

grafi, ecc.) inducono la percezione di minaccia, invece che uno stato d'animo positivo; ciò è legato all'interesse verso gli aspetti funzionali, e all'assenza di attenzione alla possibile comunicazione metaforica data dalla forma e alle emozioni che l'ambiente sanitario può generare.

Tali emozioni si amplificano se il paziente è un bambino, che ha invece bisogno di un sistema sanitario che tenga conto dei suoi bisogni, sentimenti e opinioni.

Solo di recente il design, considerando il paziente come una persona con esigenze psico-emotive e relazionali, oltre che fisiche e funzionali, ha contribuito, nel campo pediatrico-ospedaliero, alla riduzione del trauma della degenza e delle emozioni negative vissute dai piccoli pazienti, attraverso la progettazione di attrezzature e spazi dall'aspetto piacevole e familiare. Un esempio è il progetto di



una maschera interattiva usata per la sedazione dei bambini, tramite gas esilarante, combinata alla proiezione sulle pareti di animali e luci scelte dal bambino. Questi ultimi reagiscono alla respirazione del piccolo e lo aiutano a rilassarsi in modo giocoso. Il design della sala operatoria a misura di bambino mette al centro la prospettiva del piccolo paziente e riduce lo stress, la paura e l'ansia generata dalla procedura preoperatoria. Ridurre il forte impatto emotivo generato dalle apparecchiature medicali è una delle prerogative ad

esempio di Momie, l'incubatrice neonatale da trasporto per il trasferimento intra-ospedaliero ed extra-ospedaliero di neonati prematuri e/o patologici. Il design dalle linee morbide ed accoglienti della nuova incubatrice, in una sintesi di armonia ed equilibrio delle forme curve, cerca di non incutere terrore, dando un senso di tranquillità e serenità a chi osserva il prodotto e soprattutto a chi ci interagisce. La leggerezza dettata dalla scelta dei materiali e la compattezza del prodotto non solo ne agevolano il trasporto e la rendono più funzionale, ma suscita-

no emozioni positive nei genitori e negli operatori, riducendo lo stress, grazie anche alla presenza di effetti luminosi, colori e particolari finiture, che rendono il prodotto più rassicurante. E ancora, l'utilizzo di Kitten Scanner, una piccola risonanza magnetica giocattolo, sviluppata da Philips, che permette al bambino di familiarizzare con le procedure legate alla risonanza magnetica/tac e ridurre le emozioni negative legate all'esame, come l'ansia e la paura. Sottoporsi, infatti, a un esame di RM può essere un'esperienza spiacevole per i bam-

bini che devono rimanere immobili per periodi di tempo prolungati, durante l'acquisizione dell'immagine, e ciò può risultare difficile. Inoltre, l'ambiente non familiare, la dimensione del macchinario e i rumori associati alla scansione possono causare ansia e paura. Una pratica comune per superare queste difficoltà è l'uso della sedazione, che però, oltre a comportare rischi per la salute, ha un impatto sulle risorse dell'ospedale. L'utilizzo di Kitten Scanner, come riportato da molte ricerche scientifiche, avrebbe migliorato l'esperienza del bambino con una riduzione dell'uso di sedazione del 30%.

Interessanti anche i percorsi didattico-laboratoriali di alfabetizzazione nei campi del Design, dell'elettronica e della programmazione, nati all'interno ad esempio del progetto Robo&Bobo e sperimentati con i pazienti (11-18 anni) del reparto di Oncematologia pediatrica e Centro Trapianti dell'Ospedale Infantile Regina Margherita di Torino. Percorsi laboratoriali pensati, non solo per accrescere l'offerta formativa ospedaliera e avvicinare i pazienti al mondo dei maker e alle discipline STEAM (Science, Technology, Engineering, Arts, Math), ma anche per offrire strumenti utili a rendere più piacevoli e ludici i tempi della degenza. Le attività di laboratorio hanno affrontato le tematiche più svariate dall'elettricità, con la creazione di lampade di carta, all'elettronica con l'utilizzo di attuatori, sensori, schede programmabili per la creazione di giochi interattivi, o ancora dalla Realtà Virtuale, con la realizzazione di visori VR utilizzando solo delle lenti, una sagoma in cartone e dei magneti, alla modellazione, stampante 3D e grafica.

Ma il contributo del Design, all'interno dell'ambito ospedaliero, è anche quello di favorire la comunicazione delle proprie emozioni, le quali, oltre a rappresentare fonti preziose di informazioni, servono a stabilire la nostra posizione nei confronti dell'am-

A sinistra, Momie - Neonatal Transport Incubator, Ester Iacono, 2016.





biente, spingendoci verso determinate persone, oggetti, azioni e idee o allontanandoci da essi. Shop talk, ad esempio, è un gioco da tavola terapeutico, per bambini e adolescenti (7-16 anni), affetti da cancro, nato per aiutare i piccoli pazienti ad esprimere le proprie emozioni, incoraggiandoli, in maniera ludica e divertente, a raccontare il proprio vissuto. Un tabellone con 10 negozi, a cui sono associati un set di 6 articoli in vendita e 15 schede-domande, permette di rispondere a quesiti che riflettono le problematiche tipiche di un bambino affetto da tumore. All'interno dell'ospedale Meyer di Firenze, il gioco ha avuto un impatto positivo sulla affettività dei giocatori, portando ad una significativa diminuzione degli stati emotivi negativi.

Pertanto, potremmo affermare che il design delle emozioni gioca un ruolo significativo nel migliorare l'esperienza dell'utente. I progettisti, infatti, dovreb-

bero ritenere importante includere le emozioni in tutto il processo progettuale. Nonostante la presenza di alcuni prodotti, capaci di evocare particolari emozioni, nella pratica del design, si denota ancora una scarsa inclusione degli aspetti emozionali del prodotto, in quanto le emozioni evocate sono spesso considerate immateriali e impossibili da modificare.

Moltissimi prodotti necessitano ancora dell'apporto emozionale del design e spetta proprio ai designer l'importante compito di influenzare l'impatto emotivo dei loro progetti. Includere il fattore emozionale nella progettazione di prodotti risulta fondamentale per garantire il benessere psicofisico della persona, all'interno del settore ospedaliero, così come in qualsiasi altro ambito di applicazione.



Da sinistra

Kitten scanner,
Philips, 2004.

Robo&Bobo,
Dear - Design
Around Onlus,
2016.

Shop Talk,
Fondazione
Meyer, Firenze,
2017.