Una ricerca in fieri sulla relazione professionale mediata dalla tecnologia

Giovanni Cellini, | 02 novembre 2021

1. Nel distanziamento fisico della pandemia Covid-19, le professioni sociali hanno affrontato una situazione generale di “spiazzamento”[note]Gui L., “Spiazzamento e apprendimento dall'esperienza in tempo di COVID”, in Sanfelici M., Gui L., Mordeglia S., *Servizio sociale nell'emergenza Covid-19*, Franco Angeli, Milano, 2020, pp. 40-55.[/note] e hanno dovuto giocoforza rivedere le loro pratiche, prevedendo fra l’altro un nuovo approccio ai dispositivi ICT (*Information and Communication Technologies*[note]L’espressione, utilizzata in questo contributo in senso ampio, si riferisce al complesso dei metodi, degli strumenti, delle tecniche utilizzate nella trasmissione, ricezione ed elaborazione di informazioni e dati.[/note]). La crisi pandemica, pertanto, per professionisti come l’assistente sociale, l’educatore, lo psicologo, ha rappresentato una vera e propria sfida, rispetto alle modalità ordinarie di lavoro e all’utilizzo di alcuni strumenti.

Qual è, dunque, il ruolo assunto dai mezzi ICT nella gestione e nel mantenimento delle relazioni professionali? I mezzi informatici e le infrastrutture ICT sono adeguate per consentire lo svolgimento di tale ruolo? Le conoscenze e le competenze dei professionisti, nell’utilizzo di strumentazioni tecnologiche e reti informatiche, sono adeguate? In questo contributo si propongono considerazioni sui primi risultati di una ricerca sulle professioni sociali, che mira a rispondere alle suddette domande; occorre sottolineare che lo studio è ancora in corso e si prospettano presentazioni dei risultati attraverso pubblicazioni scientifiche.

La ricerca attinge a fonti web e ha preso in considerazione in particolare: articoli non scientifici su riviste di settore; interviste ad esperti; altri contributi web -come appositi vademecum o linee guida per il periodo pandemico- disponibili sui siti di Ordini professionali o associazioni di professionisti. L’analisi dei documenti è stata preceduta da una fase di interrogazione critica, in cui si sono individuate le caratteristiche del materiale raccolto, utile per chiarire cosa può dire il documento, su cosa, a quali domande può rispondere[note]Arosio L., *L'analisi documentaria nella ricerca sociale: metodologia e metodo dai classici a internet*, Franco Angeli, Milano, 2013.[/note]. Qui si considerano alcuni risultati di un’analisi del contenuto a carattere qualitativo, che riguarda 30 documenti, individuati attraverso un campionamento a scelta ragionata. Le professioni prese in considerazione sono quelle dell’assistente sociale, dell’educatore e dello psicologo, ma non mancano documenti che trattano le professioni sociali nel loro complesso. Nello specifico: 14 documenti riguardano l’assistente sociale, 8 l’educatore professionale, 6 lo psicologo, 2 le professioni sociali nel loro complesso.

Rispetto al **ruolo dei mezzi informatici nella gestione e nel mantenimento delle relazioni,** un tema centrale e diffusamente affrontato nei documenti analizzati è quello del “lavoro agile”, il cosiddetto *smartworking*, associato direttamente all’uso del telefono e dei pc. Esso ha indubbiamente cambiato l’attività delle professioni sociali in tutti gli ambiti d’intervento; ha richiesto un utilizzo massiccio di strumenti informatici e della rete internet, che hanno consentito di mantenere un contatto diretto, sia con le persone utenti sia con le organizzazioni lavorative. Nei documenti vengono evidenziati diversi vantaggi dello *smartworking*, alcuni dei quali riguardano possibili benefici per le organizzazioni, come quello dei minori costi. Un altro fattore di vantaggio è individuato nel benessere dei lavoratori nell’ambiente di lavoro “casalingo”, in cui vi sarebbero maggiore concentrazione degli operatori e maggiore benessere psico-fisico. Venendo agli aspetti che riguardano direttamente la/le relazione/i tra professionisti e persone, diversi sono i vantaggi emersi dall’analisi documentale, legati non solo allo *smartworking* ma, più in generale, alla comunicazione a distanza, che appaiono particolarmente significativi, oltre che rappresentativi delle pratiche professionali in tempo di pandemia.

L’utilizzo dei pc, in particolare, evoca l’immagine degli schermi, “insopportabili in tanti momenti, ma capaci (…) di tenerci uniti nella distanza, di consentire la continuità delle nostre relazioni affettive e terapeutiche” (affermazione di una psicologa); schermi che permettono anche un diverso contatto visivo e una diversa intimità. Secondo alcune rappresentazioni, grazie ai

dispositivi ICT la continuità delle relazioni risulta addirittura potenziata. Anche nella collaborazione interprofessionale, l'utilizzo della tecnologia per le riunioni a distanza viene rappresentato come un fattore di maggiore continuità e facilitazione.

A fronte degli aspetti positivi diffusamente rappresentati nei documenti, si riscontrano diversi nodi critici. C'è particolare attenzione alla metodologia delle professioni sociali, che non può essere "sacrificata" sulla base di concezioni riduttive, che prendono in considerazione, ad esempio, solo aspetti economici e di razionalizzazione dei servizi; occorre dunque un uso appropriato della tecnologia, affinché, come afferma un'assistente sociale, "non diventi una scelta condizionata prevalentemente dal risparmio delle risorse" o da una semplificazione di processi che però rischia di snaturare le pratiche professionali. Vi sono inoltre aspetti particolarmente problematici della distanza fisica, legati alle peculiarità delle relazioni in specifiche aree di intervento, come quella degli anziani o dei minori; la comunicazione a distanza, ad esempio, non ha permesso di superare ostacoli nell'utilizzo di alcuni strumenti, come la visita domiciliare. Ulteriori aspetti critici possono riguardare la riservatezza e la sicurezza delle persone. Tra aspetti positivi e nodi critici, le riflessioni che emergono nei documenti analizzati affrontano in modo diffuso, trasversale a tutte le professioni sociali, le prospettive future del passaggio da un uso "emergenziale" dei mezzi ICT ad uno strutturale.

L'**adeguatezza dei mezzi informatici e delle infrastrutture ICT** è un tema toccato nella maggioranza dei documenti analizzati (17 su 30). In alcuni casi viene esplicitamente messa in luce la carenza di mezzi ICT nei servizi; tuttavia, ciò che prevale è l'enfasi sulle situazioni in cui la disponibilità dei mezzi stessi viene inficiata da carenze di strumenti per le persone utenti. Queste, in molti casi, sono in condizioni che non permettono loro l'accesso alla comunicazione a distanza, o che la consentono in maniera molto limitata. Si tratta di persone, famiglie in situazioni di fragilità, che non hanno il pc o non sanno usarlo, che non sono in grado di utilizzare la posta elettronica, ad esempio. In queste condizioni, rappresentative di evidenti "divari digitali"[note]Selva, D., "Divari digitali e disuguaglianze in Italia prima e durante il Covid-19", *Culture e Studi del Sociale*, 5 (2), 2020, pp. 463-483[/note], la pandemia e la necessità degli strumenti informatici rischiano di aggravare l'isolamento sociale. L'adeguatezza dei mezzi ICT, dunque, sembra dipendere non tanto da fattori interni alle organizzazioni in cui operano i professionisti (come la disponibilità/indisponibilità dei mezzi stessi), ma piuttosto dalle caratteristiche delle situazioni esterne e dalla necessità di "adattare" ad esse l'uso della tecnologia o di prevederlo se assente. In proposito, viene evidenziata, dagli educatori in particolare, la necessità di dotare le strutture residenziali di apparecchiature per la comunicazione a distanza, anche di tipo *low-tech*.

Alcune considerazioni, infine, sull'**adeguatezza delle conoscenze e competenze dei professionisti** nell'utilizzare la strumentazione e le reti informatiche. Un dato rilevante va evidenziato: considerando gli strumenti ICT nel loro complesso e dunque tenendo conto anche del diverso livello di tecnologia (*high /low tech*), non sono stati reperiti riferimenti espliciti all'assenza di conoscenze dei professionisti, necessarie per l'uso degli stessi. Diversamente, dai documenti emerge una conoscenza degli strumenti informatici ampiamente diffusa, anche se il grado di competenza nell'uso degli stessi può variare da professionista a professionista.

Vi sono indubbiamente elementi di "scoperta" dell'utilizzo (o di un diverso utilizzo) di alcuni strumenti. Al tempo stesso, tuttavia, la scoperta è un rivedere, ripensare ed utilizzare in modo diverso conoscenze e competenze già presenti, soprattutto rispetto ai mezzi *low tech*, in una prospettiva non limitata alla crisi pandemica. Ciò non toglie la necessità di formarsi e di possedere solide basi per l'utilizzo di strumenti molto specifici (anche questi in alcuni casi preesistenti alla pandemia, un esempio è quello della psicoterapia on line).

Gli strumenti e le piattaforme informatiche più recenti per incontri, riunioni a distanza e videoconferenze, si sono rivelati un campo in cui i professionisti hanno sviluppato competenze attraverso un apprendimento dall'esperienza (*learning by doing*), acquisendo in molte situazioni una modalità di lavoro "ubiquo"[note]Butera F., "Le condizioni organizzative e professionali dello smart working dopo l'emergenza: progettare il lavoro ubiquo fatto di ruoli aperti e di professioni a larga banda", *Le condizioni organizzative e professionali dello smart working dopo l'emergenza: progettare il lavoro ubiquo fatto di ruoli aperti e di professioni a larga banda*, 2020, pp. 141-165.[/note] (Butera, 2020), che tuttavia pone molti interrogativi sulla qualità degli spazi -fisici e mentali- lavorativi ed extralavorativi.

In conclusione, dai primi risultati della ricerca è emerso che i mezzi ICT si sono rivelati fondamentali, indistintamente, per tutte e tre le professioni prese in considerazione; la strumentazione in dotazione, pur in presenza di alcune carenze nei servizi,

è apparsa complessivamente adeguata al mantenimento della relazione di aiuto, ma risente molto delle condizioni di svantaggio delle persone e dei divari digitali; l’utilizzo della strumentazione stessa non è risultato un elemento di totale innovazione per i professionisti. Nella prospettiva post-pandemica, i processi di adattamento e l’uso creativo degli strumenti di comunicazione a distanza sono fattori che dovrebbero favorire la messa a sistema di nuove modalità d’interazione con le persone utenti, tra professionisti, con soggetti del territorio.