

La relazione mediata dalla tecnologia nelle professioni d'aiuto, in tempo di pandemia.  
*Un'indagine esplorativa su reperti*

### Il contesto

Nella complessità del distanziamento fisico imposto dalla pandemia, anche le professioni di aiuto hanno dovuto rivedere le loro pratiche, prevedendo un nuovo approccio agli strumenti tecnologici per la comunicazione a distanza.

Si tratta, infatti, di un approccio verosimilmente "forzato" e problematico, anche a causa delle modalità operative che storicamente connotano i servizi socioassistenziali rispetto all'utilizzo di dispositivi ICT, specie quelli *slow tech*, per il mantenimento della relazione.

Nell'immaginario collettivo, infatti, le professioni sociali sono ancora viste come fortemente "ancorate" alla necessità di "vicinanza fisica" con la persona/utente.

In realtà, l'utilizzo di strumenti di messaggistica istantanea e piattaforme digitali, in sostituzione di riunioni e appuntamenti faccia a faccia, rientrano ormai nell'operatività dei servizi.

Il presente studio mira proprio a fare emergere tale adeguatezza di competenze e creatività nell'utilizzo della tecnologia, laddove questa si riveli indispensabile, come nel contesto pandemico.

### Metodologia

Analisi del contenuto di 29 reperti riguardanti la relazione mediata dalla tecnologia tra professionisti dell'aiuto (AS, ED, PS) e utenti in tempo di pandemia, nel panorama italiano, ovvero analisi del "dato emergente" nel processo d'analisi di un testo, in relazione ad un determinato contesto.

UCLA: la relazione con l'utente mediata dalla tecnologia.

UC: il periodo della pandemia da SarsCov-2

Variabili (legate agli strumenti ICT):

- Ruolo dei mezzi informatici nella gestione/mantenimento della relazione con i soggetti presi in carico, durante il periodo emergenziale;
- Adeguatezza o meno dei mezzi informatici e delle infrastrutture IT ad assolvere al ruolo sopradetto;
- Adeguatezza o meno delle conoscenze e competenze degli operatori nell'utilizzare la strumentazione informatica e le reti

Analisi della ricorrenza delle modalità delle variabili ed interpretazione dei risultati.

### Analisi

- 29 "reperti": 20 contributi web; 3 articoli su riviste di settore; 3 interviste/dichiarazioni di testimoni privilegiati.
- Le professioni d'aiuto trattate nei testi: 14 riguardante l'assistente sociale; 6 l'educatore professionale; 5 lo psicologo; 4 professionisti sociali nel loro complesso.

### Risultati

- Ruolo dei mezzi ICT nel mantenimento della relazione: viene ritenuto fondamentale in 14 documenti e decisamente rilevante in 4; poco o non rilevante in 4 e non è trattato in 5.
- Strumentazione informatica: è ritenuto decisamente adeguata in 12 dei documenti esaminati; non del tutto adeguata in 3; poco o non adeguata in 1; non è un aspetto trattato in 13 documenti;
- Competenze e conoscenze informatiche degli operatori: sono ritenute decisamente adeguate in 7 documenti analizzati; non del tutto adeguate in 3 e poco o non adeguate in 1; non trattate in 18 documenti.

### Alcuni riferimenti bibliografici

- Amaturò E., Aragona B., (2012), *La costruzione della documentazione empirica*, in Amaturò E. (a cura di), *Metodologia della ricerca sociale*, Utet, Milano;
- Cardano, M. (2021), *L'analisi dei dati qualitativi*, in Cardano M., Ortalda F. (a cura di), (2021), *Studiare l'interazione. Metodi quantitativi, qualitativi e misti.*, Utet, Milano;
- Cellini G., Dellavalle M., (2020) *Emergenza COVID-19: risposte dei servizi e delle professioni sociali*, Piemonte delle Autonomie, 2/2020
- Cheung G., & Peri, K. (2020), *Challenges to dementia care during COVID-19: innovations in remote delivery of group cognitive stimulation therapy.*
- Lusardi R., Radin A., & Tomelleri S. (2018), «E» come engagement. Il coinvolgimento di pazienti e professionisti come fattore di sviluppo dei processi di eHealth, *Social Policies*, (2), il Mulino, Bologna;
- Tipaldo G. (2014), *L'analisi del contenuto e i mass media. Oggetti, metodi e strumenti.*, Il Mulino, Bologna.