



UN WELFARE DIGITALE

Internet e i nuovi media rafforzano il valore della relazione.
Anziani curiosi verso le tecnologie

di **ANDREA GRANELLI**

L'“economia della felicità” è costituita da beni relazionali, ambientali e culturali e il suo successo sarà tanto più efficace se – come osserva Luca De Biase in un suo recente libro – utilizzerà «un medium strutturalmente coerente con il messaggio di fondo».

Nel welfare il bene relazionale si integra naturalmente con la prestazione costruendo un *unicum* indissolubile e potenziato. In alcuni casi può addirittura gestire l'assenza di prestazione, come nel caso del sito www.PatientsLikeMe.com, organizzato da pazienti che aiutano altri pazienti. La relazione diventa empatica e aiuta il malato (o la sua famiglia) non solo a capire il contesto condividendolo con altri, ma anche a trovare soluzioni “meno ortodosse” ma che hanno funzionato, o perlomeno che possono dare una speranza.

Nel caso della cura queste possibilità aprono a una nuova dimensione di assistenza che unisce la prestazione medica con la costruzione di una relazione profonda e continuativa. Il paziente, da “corpo biologico con dei sintomi da rimuovere”, ritorna ad essere un “individuo che soffre”, e la cura della sofferenza deve partire dal contesto in cui egli vive costruendo delle relazioni che lo fortifichino e lo rendano “compreso”. Uno dei casi più interessanti dove questo approccio viene costruito e insegnato agli operatori sanitari è l'Accademia della Cura, centro di formazione costituito dal Consorzio Comunità Solidali, dedicato alla ricerca ed alla riscoperta del piano valoriale dell'agire in cooperativa sociale.

L'innovazione della cura non deve quindi essere solo di tipo diagnostico, chirurgico o farmacologico ma anche di tipo relazionale; e ciò è possibile grazie alla tipicità delle nuove “tecnologie digitali”: essere – di fatto – delle autentiche “tecnologie relazionali”, capaci di rafforzare relazioni esistenti, prolungarle nello spazio e nel tempo, e costruirne di nuove evidenziando (o nascondendo) specifiche dimensioni dell'individuo.

Probabilmente la centralità della relazione nella cura – che deve quindi ritornare al principio originario di “avere cura del paziente” e non soltanto di “curare” i suoi sintomi – si manifesta nel caso degli anziani. Spesso infatti gli anziani sono “malati di relazione” perché le hanno perse oppure si sono degradate.

L'invecchiamento è oltretutto uno dei grandi temi della contemporaneità. I numeri parlano molto chiaro. Nel 2001 l'Italia è diventato il primo paese al mondo in cui la percentuale di ultrasessantacinquenni (16%) ha superato quella dei ragazzi con meno di 15 anni (15%).

A parte i problemi fisici, il mondo dei vecchi è il mondo della memoria. Un anziano è ciò che ha pensato, amato, compiuto, in parole povere quello che ricorda. James Hillman sostiene che gli ultimi anni della vita confermano e portano a compimento il carattere; le cose fondamentali assumono una pregnanza maggiore. Invecchiare è una forma d'arte. Per Jung infatti uno degli archetipi è il “Vecchio Saggio”.

Inoltre la vecchiaia non può essere equiparata alle altre fasi della vita a causa della sua prossimità statistica alla morte. Ma proprio la vivida percezione dell'assottigliarsi del tempo che resta può consentire all'anziano di vivere pienamente la propria vecchiaia e di poter essere in questo sorretto e facilitato proprio dai limiti indicati dal tempo.

Recenti analisi sugli anziani dimostrano inoltre che sono passati dalla nostalgia alla curiosità, dal fatalismo al progetto, dalla "cultura del purtroppo" alla "cultura del finalmente abbiamo tempo". Inoltre negli anziani si osserva il permanere di un certo tipo di creatività, non quella dirompente e fantasiosa del bambino, ma una creatività dettata dai particolari modi di usare l'esperienza e di renderla patrimonio prezioso da spendere nel vivere attuale e da condividere con i giovani.

Oltretutto la predisposizione degli anziani per questo "bastone del terzo millennio" può essere straordinaria. Negli Stati Uniti i nonni (con più 65 anni) *online* sono arrivati a 9,1 milioni rispetto ai 6,5 dell'anno precedente (dati 2004); il 15% di questi anziani si dichiara entusiasta e usa molto Internet: 8,3 ore a settimana (gli universitari sono a 7,8 e gli adolescenti a 5,9).

È difficile comprendere a fondo questo fenomeno anche a causa di molti pregiudizi imperanti. Essere giovani è diventato un valore in sé. C'è una tendenza a considerare "malato" tutto ciò che ha qualche anno in più. A ciò si somma l'imperante tecnocrazia "funzionalistica" colta dal poeta e sacerdote Hugo Mujica: «La nostra cultura disprezza l'anziano perché disprezza la saggezza; non è una cultura di vita, ma una cultura del funzionamento. La saggezza è il saper vivere, mentre il funzionamento è un fatto tecnico».

Analizzando però in profondità il fenomeno si scopre per esempio che il loro livello di interesse per il computer ed Internet è generalmente elevato e comunque superiore rispetto al pensare comune e ciò è riflesso nei tassi di adozione di Internet tra gli anziani che si riscontrano in molti paesi europei.

Inoltre l'interesse e l'uso sono fortemente correlati al livello culturale ed al grado di integrazione sociale degli individui e la presenza di disabilità non spegne l'interesse anzi, in alcuni casi, può rafforzarlo.

Infine i profili di utilizzo di questi utenti sono analoghi a quelli delle altre fasce di popolazione anche se gli anziani mostrano una predilezione per alcuni servizi quali *banking* (controllo dell'estratto conto) e raccolta/manipolazione delle foto e mantengono una forte diffidenza verso i pagamenti on line.

Va quindi definito uno specifico approccio alla progettazione (e diffusione) delle applicazioni digitali per la terza età. Vanno infatti fortemente coinvolti anche nell'ideazione dei nuovi servizi (soprattutto per la difficoltà appena descritta del progettista di "immedesimarsi" in loro). Inoltre vanno usate diffusamente le nuove metodologie del design, che pongono molta attenzione alla semplificazione, alle interfacce, alle tematiche ergonomiche, ai costi cognitivi legati al dialogo con la tecnologia.

Gli anziani non si sentono diminuiti ad utilizzare versioni semplificate delle applicazioni perché sono interessati al risultato pratico e non all'erudizione informatica. Ma le interfacce di questi nuovi prodotti non devono essere eccessivamente semplificate (rischiando la banalizzazione) e devono distaccarsi nettamente dalla metafora del "*panic button*".

Deve essere infine assicurata un'assistenza continua per assicurare tranquillità anche al crescere delle competenze d'uso. Le difficoltà incontrate riguardano soprattutto problemi di funzionamento del computer (virus, spam, crash, ecc.) e problemi di interazione con i

siti (per prenotazioni, registrazioni, ecc.). Questa assistenza deve inoltre avere una forte componente umana basata su pazienza e capacità di comprensione delle loro difficoltà.

Le tecnologie digitali aprono quindi spazi straordinari alla costruzione del "bene relazionale". Ma vi è sempre un rischio in agguato: come ha osservato l'economista Luigino Bruni, in queste relazioni manca la «fragilità dolorosa della relazionalità in carne e ossa, quella 'ferita' che ci rende vivi». Le relazioni mediate dal digitale si presentano cioè come una nuova forma di rapporto che promette la felicità "senza ferita" costruendo – di fatto – dei beni pseudo-relazionali, veri e propri surrogati a basso-costo che generano "relazioni simulate". Ma è un rischio che val la pena correre.

Nova, 9 luglio 2009