

Più si sviluppa la società digitale, più si affermeranno mestieri e professioni caratterizzate dal "calore umano" e dalla cura

Professioni "umane" per un futuro digitale

Il calore umano, come quello fisico che dipende dalla termodinamica (così ci spiega Carlo Rovelli nel suo mirabile *Sette lezioni di fisica*) è difficile da attivare in una società impaurita, ma quando riesce a superare queste barriere, diventa contagioso.

Le professioni al centro delle nostre società liquide, "sciolte" a causa del movimento sempre più frenetico di persone/consumatori che si sganciano da dinamiche tradizionali e di status, sono proprio quelle a elevato *human touch*. Nella sfida per costruire il futuro, si tratta di imparare a gestire professionalmente l'aumentato calore delle relazioni umane. Online e offline: il Web e i social network generano calore e "fische sociali" (*social physics*, come le chiama Alex Pentland nel suo libro omonimo), aumentando esponenzialmente la quantità di contatti e scambi con i nostri amici o follower digitali. Che molto spesso corrispondono a persone in carne e ossa che conosciamo, apprezziamo, ascoltiamo. Le dimensioni più calde dell'esistenza umana, quelle legate al corpo, alla salute, alla seduzione, sono anche quelle che implicano dinamiche relazionali delicate, sia nella sfera interpersonale della cura e dell'incontro sia in quella digitale del riconoscimento reciproco. Per questo bisognerà sviluppare talenti e competenze nella dimensione rinnovata dei servizi alla persona, sempre più emozionali: medici ma anche infermieri, insegnanti ma anche badanti. Nelle professioni del futuro, "creare valore" corrisponderà all'arte della cura dei propri clienti, ancor più se pazienti, garantendo passo per passo la delicata costruzione di relazioni umane. Bisognerà rasmettere "calore umano" rafforzando il senso del riconoscimento e della riconoscenza. Imparare



**IL NOSTRO ESPERTO
UN GRANDE SOCIOLOGO
FIRMA MILLIONAIRE**

*Francesco Morace, sociologo, presidente di Future Concept Lab e FCL do Brasil. Docente alla Domus Academy, alla Sole240re Business School e al Politecnico di Milano, lavora da oltre 30 anni nell'ambito della ricerca sociale e di mercato. Ha appena pubblicato il suo libro *Crescita felice*. Ogni mese, in questa pagina, presenta i trend su cui puntare. INFO: www.futureconceptlab.com

LE TUE MEDICINE? TE LE GESTISCO IO

Pillpack è un servizio che reinventa la farmacia negli Usa, innovandone i processi di gestione e relazione e facilitando le attività dei vari attori coinvolti: il farmacista, il medico e, soprattutto, il paziente. Nato da una seconda generazione di farmacisti, TJ Parker, il fondatore, ha compreso nel tempo le difficoltà di molti pazienti nell'assunzione regolare dei farmaci, l'assenza dei farmacisti nell'offrire un sostegno a tale realtà e la possibilità di superare il momento della vendita con un servizio di assistenza, diffuso in 40 Stati. È così che i medicinali prescritti vengono consegnati a casa in confezioni che organizzano le diverse assunzioni nel tempo. I farmacisti di Pillpack curano le scorte di ogni paziente, evitando rischi di somministrazioni mancate. La gestione di ogni fase automatizzata lascia a medici e farmacisti tempo per dialogare con i pazienti. INFO: www.pillpack.com



la forma artigianale dell'amore, della cura e della devozione, esercitata con grazia sottile, con creatività e immaginazione. È notizia recente che molti italiani vengono apprezzati a Londra nella loro attività di infermieri. Ecco un esempio emblematico di arte della relazione in cui siamo bravi. Come dimostra il successo di una serie italiana come *Braccialetti rossi*, che vede come nuovi eroi i pazienti malati in un reparto di ospedale. O il successo di un film francese come *la Famiglia Bélier*, nel quale viene trattata con grande ironia la condizione di una ragazza normodotata in una famiglia di sordomuti. Anche in questi casi, vince sempre e solo il "calore umano".