

Le sfide della società italiana tra crisi strutturali e social innovation

a cura di Alessandra Sannella e Franco Toniolo

Pensare la crisi tra sociologia e politiche di social innovation

Appunti sul mutamento nei sistemi sanitari

Pietro Paolo Guzzo (Università degli Studi «Magna Grecia», Catanzaro, Italia)

Abstract Some possible theoretical connections between the sociology of the crisis and the dynamics of social innovation are explored in the context of the ongoing transformation within the regional welfare systems. The starting point is the *crisologie* of Edgar Morin. The conclusion is twofold. Primarily, the sociologists of the crisis seem to intertwine the multiple categories of development, wellness, uncertainty, risk and conflict. Secondly, these twists recall the (re-) emerging profile of a new State innovator. Subsequently, some possible lessons and guidelines on the subject of policies can be gleaned, in order to support the social innovation for public decision-makers and ordinary citizens, often dealing with the logical ambushes for the so-called cascade crisis.

Sommario 1. Introduzione. – 2. Definizioni e concetti preliminari. – 3. La crisi nelle scienze sociali: tre prospettive emergenti. – 4. La sociologia della crisi: sei filoni interpretativi. – 5. Social innovation. – 6. Crisi e social innovation. – 7. Crisi e politiche di social innovation nei sistemi sanitari. – 8. Una nota finale.

Keywords Sociology of crisis and health. Morin. Welfare systems' transformations. Social innovation.

1 Introduzione

L'odierna crisi globale-strutturale si può rappresentare, à la Morin (1968, 1974a), come una finestra di minacce/opportunità, ancorata a cicli di aspettative (individuali, collettive, organizzative) di fiducia, socialmente costruita attorno alle diverse declinazioni del rischio. Una costellazione concettuale, una «policrisi» (ecologica, economica, politica, crisi sociale, ecc.), direbbe sempre Edgar Morin, che accelera/rallenta/modifica importanti cambiamenti istituzionali (Milani 2010), articolandosi in cascade crisis (Fox Gotham 2011). Analizzare le dinamiche della crisi globale – come si dirà, 'sistemico-organica' – è un po' come 'nuotare nella colla', le interdipendenze e le interazioni si moltiplicano creando vincoli ma anche opportunità di cambiamento sociale. Un aiuto può venire dall'accostamento tra social innovation e *crisologie* di Morin (1968). Da questa epistemologia dialogi-

ca della crisi moriniana (Wieviorka 2009) è nata la moderna ‘sociologia della crisi’ (d’ora in poi SDC). Lo scritto s’interroga su come la SDC possa aiutare a comprendere e interpretare dinamiche e impatti della social innovation nei sistemi sanitari in trasformazione.

La tesi che si propone è che la SDC ricompona l’odierno prisma della policrisi in altrettanti deficit di social innovation nei sistemi di welfare sanitario.

Di qui l’argomentazione e la partizione del saggio. Nella prima parte si illustrano dimensioni e approcci della SDC, in vista delle sue possibili interconnessioni con la social innovation. Nella seconda parte la SDC illumina l’analisi delle politiche di social innovation nei sistemi sanitari. Sistemi metaforicamente assimilabili a accumulatori/trasformatori di processi di ‘sensemaking’ (Weick 1988, 1995). Sistemi attraverso i quali le diverse culture organizzative formano altrettante ecologie di pratiche (sociali e professionali) in continua trasformazione, spesso secondo dinamiche browniane e logiche non lineari (fuzzy logic).

2 Definizioni e concetti preliminari

Le classificazioni e le distinzioni che seguono sono state tracciate solo per comodità di analisi, senza dimenticare l’elevata complessità e la stretta interconnessione caratterizzanti le prospettive e i modelli, via via selezionati per la discussione del tema prescelto.

Il concetto di crisi è molto controverso nella storia della sociologia. C’è persino chi le nega il ‘diritto di cittadinanza sociologica’.¹ Allignano infatti diverse opinioni, teorie, modelli che muovono dai sociologi classici (Sismondi, Marx, Weber, Simmel), moderni (Merton, Gouldner, Habermas, Dahrendorf) e contemporanei (Luhmann, Baumann, Morin, Touraine).

Prima di proseguire nell’analisi è opportuno anticipare alcune categorie:² crisi, pericolo, danno, rischio, disastro emergenza. La categoria della crisi è parte dell’irrinunciabile bagaglio degli scienziati sociali (in primis, psicologi e sociologi, scienziati politici ed economisti). L’etimo greco (κρίσις-*krisis*: azione di distinguere, separare, scegliere o giudicare) rivela le due

1 In due prestigiose enciclopedie sociologiche, Gallino (2003) e Ritzer (2009), la voce crisi non compare affatto.

2 Per economia d’analisi, si sono privilegiati alcune prospettive e metodi d’indagine che, naturalmente, semplificano l’estrema complessità della fenomenologia delle crisi e la stretta interdipendenza tra prospettive, approcci e categorie via via indagati. L’obiettivo è quello di proporre classificazioni e schemi coerenti rispetto all’ipotesi interpretativa che si avanza, senza dimenticare la ricchezza delle posizioni teoriche dei singoli autori rispetto alle diverse dimensioni sovrapposte della fenomenologia della crisi e della social innovation.

facce (emotiva, cognitiva) o concezioni dominanti della crisi:³ ‘pericolo’ (perturbazione momentanea dell’equilibrio del corpo);⁴ ‘opportunità’ (indispensabile fase di valutazione per la preparazione dell’azione sociale). Morin (1968) distingue in proposito tra «rischio di regressione» e «opportunità di progresso». In un’ampia prospettiva sociologica, la crisi richiede la medesima struttura logico-argomentativa di tipo processuale centrata su un livello-soglia (comunque definito) da superare (Leonardi 1986), richiamando, in generale, l’insensatezza (per sopravvenuta inefficacia) delle categorie interpretative (individuali, organizzative, collettive) sino ad allora utilizzate. Concetti correlati sono quelli di disastro,⁵ emergenza, rischio.

Disastro ed emergenza individuano shock esogeni sui sistemi (sociali, organizzativi, viventi) che reagiscono ripristinando le condizioni per un nuovo equilibrio di stato, non necessariamente migliore del precedente.

Nell’attuale schema culturale delle nostre società sono tre le principali dimensioni della crisi: *urgenza, incertezza, complessità* (Lucini 2014a). Prova ed effetto della crisi sono i disastri studiati dai teorici del *crisis management* (Rodriguez, Quarantelli, Dynes 2006). Ogni crisi implica quindi minaccia, incertezza, urgenza, disfacimento o frattura del tempo organizzato (asimmetrie tra la vita quotidiana e le vecchie routine organizzative rispetto alle quali la crisi si pone come nuova routine asimmetrica), complessità, elevata pressione temporale (per l’adozione di contromisure). Una situazione di crisi comporta infatti – sorpresa per i decisori – minacce per gli obiettivi ritenuti prioritari (dalla società o dall’individuo), ridotto intervallo di tempo per reagire, conseguenze inattese o impreviste per le organizzazioni. Una crisi implica inoltre una situazione non ben definita in cui le risorse sono inadeguate a fronteggiare quella situazione. Pur mettendo in questione la sopravvivenza del sistema la crisi può condurre a esiti organizzativi positivi o negativi. Un quadro sistematico delle moderne teorie sociologiche sulle situazioni di crisi e sul rischio può essere ricondotto

3 Si rielabora così l’impostazione del sito *Crisiology* <http://www.crisiology.org/> (2014-09-07).

4 Nella medicina classica di Ippocrate, la crisi coincide con un punto di svolta verso l’aggravarsi o il manifestarsi della malattia.

5 «Events, observable in time and space, in which societies or their larger sub-units (e.g. communities, regions) incur physical damages and losses and/or disruption of their routine functioning. Both the causes and consequences of these events are related to the social structures and processes of societies or their sub-units» (Kreps 1984, p. 312). Drabek (1986) ha poi sviluppato una tipologia di classificazione crociata dei sistemi di risposta con le fasi del disastro (preparazione, risposta, recovery e attenuazione) e le variabili di livello del sistema (individuale, di gruppo, organizzativo, di comunità, di società e internazionale).

ai primi dibattiti degli anni Settanta,⁶ quando l'efficacia della sola analisi statistica del rischio è stata messa in discussione dalle considerazioni sulle implicazioni culturali, etiche e sociali che implicano l'assunzione del rischio da parte di un gruppo sociale. Tali implicazioni hanno permesso di distinguere tra una componente del rischio oggettiva, *reale* e statisticamente misurabile e una soggettiva, culturale, percettiva e comunicativa.

Sociologicamente, il pericolo⁷ è la proprietà o stato fisico di un persona, cosa, luogo, evento, mentre il rischio è un significato, ovvero una costruzione di un dato ambito sociale. Infatti le parole 'rischio' e 'pericolo' di incendio non sono sinonimi e non possono essere usate indifferentemente. Per Ulrick Beck (1986, 2009) quelle odierne sono società del rischio perché in esse scattano e si rafforzano reciprocamente innalzamento degli standard di benessere e aumento dell'esposizione ai rischi. Nel 'pellegrinaggio' del cittadino globale nella modernità liquida nasce la 'cultura della contingenza'. Il passato si sostituisce al presente (Beck 1986, 2009) e il rischio diventa ineliminabile condizione di incertezza dell'azione umana, atteso che non sono prevedibili i possibili effetti di quella azione.⁸ Così anche il tempo (guidato dalla procrastinazione) diventa 'liquido' contando di più come interruzione/frattura (della vita quotidiana)⁹ che come durata.

3 La crisi nelle scienze sociali: tre prospettive emergenti

L'evoluzione delle crisi è indagata da tre principali prospettive analitiche: psicologia, sociologia e scienze politico-economiche.¹⁰ La prospettiva psicologica si concentra sugli individui e le loro reazioni alla crisi. Gli

6 Infatti nella seconda metà del secolo scorso gli studiosi statunitensi, anche di scienze sociali e politiche, hanno introdotto il concetto di disaster (naturale o antropico) e le tecniche di Disaster Management. Emergenza è invece il termine preferito dagli studiosi europei. Se disastro indica un evento (naturale o umano) che riverbera un forte impatto sull'emergenza, esso enfatizza il manifestarsi di un evento improvviso e inatteso che minaccia la sicurezza delle persone, proprietà o l'ambiente e richiede quindi un'azione immediata.

7 Concetto differente è l'*hazard* (connotazione tecnico-scientifica del rischio): condizione potenziale o attuale che può provocare danno a persone, proprietà o all'ambiente.

8 Baumann (1990, 2002) ricorda i complessi meccanismi sottesi alla costruzione dell'incertezza e dell'insicurezza, mentre Beck (1986) chiarisce i contorni di concetti spesso indebitamente confusi e assimilati: danno, pericolo, rischio. Il pericolo è la proprietà o la qualità intrinseca di un determinato fattore che ha potenziale per causare danni. Il rischio individua la probabilità che sia raggiunto il limite potenziale di danno nelle condizioni di impiego, ovvero di esposizione, di un determinato fattore (rischio = pericolo × magnitudo).

9 Ricordando la nota distinzione dei classici tra *kronos* (tempo lineare subito, concatenazione di eventi che sfociano in un 'destino') e *kairos* (tempo agito come scelta individuale densa di significato).

10 Quanto segue riprende ampiamente Mikusova, Hovatowa 2011; Mikusova 2014.

psicologi spiegano la crisi secondo un modello ciclico di shock/reazioni. La prospettiva politico-economica, che include anche gli studi di relazioni internazionali, pensa lo sviluppo della crisi nell'ottica del vantaggio manageriale o politico. Gli economisti si sono concentrati sull'analisi economica delle organizzazioni, sviluppando teorie per prevedere le crisi nel settore privato. La prospettiva sociologica (Lombardi 2005; Lucini 2014a, 2014b) punta invece sulla ricerca della gestione delle risposte sociali alle crisi ambientali come carestie, terremoti, incendi. L'alfiere di questa prospettiva è Enrico Louis Quarantelli (1978), studioso particolarmente interessato alle modalità con le quali le società reagiscono alle crisi.

Nel prosieguo ci si riferirà soprattutto alla teoria socio-cibernetica della 'crisologie' di Edgar Morin (1968), ispiratore di tutti i successivi studi di crisis management. Rispetto a questi ultimi studi, di taglio eminentemente applicativo, il più ampio paradigma moriniano ha invece una forte connotazione speculativa, proponendo un approccio epistemologico-sistemico di tipo dialogico (Morin 2007, 2010).

Ciascuna prospettiva propende per l'impiego, nel rispettivo campo di studi, di tecniche o metodi di analisi tradizionali. Nella prospettiva psicologica si utilizzano in gran parte interviste e tecniche psicologiche. La prospettiva politico-economica utilizza invece le teorie dei giochi e delle negoziazioni. Gli economisti tendono all'applicazione della conoscenza empirica. La prospettiva sociologica impiega diversi tipi di metodi sociologici (surveys, interviste).

Sono tre le principali prospettive sociologiche sulla crisi: sistemico-funzionalista, conflittualista, simbolico-interazionista. Per i sociologi sistemico-funzionalisti, il successo arride agli individui maggiormente dotati e a chi lavora più duramente, mentre falliscono gli individui meno dotati. Perciò i rovesci economici eliminano i settori d'affari con ridotta operatività, mentre quelli più utili sopravvivono, al pari della sopravvivenza dell'organismo più adatto nella teoria di Darwin.

Per i sociologi conflittualisti (da Marx in poi), il sistema capitalistico diventa incredibilmente complesso, astratto e alienante tanto che anche coloro che sembrano controllare il sistema dei prestiti, dei prestiti secondari, dei fondi speculativi (hedge funds) non hanno alcuna idea su come funzioni e il collasso del sistema deriva da questo centrale conflitto nel capitalismo.¹¹ In altre parole, il modus operandi e l'obiettivo del nuovo sistema complesso sono alterati a tal punto da entrare in conflitto con i medesimi corrispettivi che erano alla base del sistema nel suo complesso.

Per i sociologi dell'interazionismo simbolico, la crisi è un caso di profezia che si avvera da sola (self-prophecy): le credenze individuali nel verificarsi

11 Così in alcuni celebri passi de *Il Capitale* e del *Manifesto del Partito Comunista*. Sul lascito marxiano all'analisi dell'odierna policrisi si veda Morin (2010).

di un rovescio economico indurranno i singoli a comportarsi in modo tale da fare accadere il medesimo rovescio.

In generale, l'approccio sociologico punta sulle modalità di reazione alla crisi di comunità e gruppi. Questo approccio interpreta la crisi come un fallimento (un'insufficienza) della significatività condivisa e dell'istituzionalizzazione delle relazioni socialmente costruite. Sono quattro i diversi livelli (di gruppo, sociale, organizzativo e individuale) rispetto ai quali i sociologi propongono di analizzare la responsabilità sociale per la crisi esterna.

L'approccio sociologico contribuisce alla comprensione della crisi dell'organizzazione sotto diversi aspetti. I sociologi suggeriscono che la crisi ha una base comune: il fallimento (l'inefficienza) della costruzione sociale. La conseguenza è la disintegrazione di meccanismi sociali, valori e opinioni tradizionalmente riconosciuti che virano verso l'individualismo estremo e la violenza. Una prospettiva sociologica considera il fallimento del pensiero e della struttura collettiva come la causa della crisi. La conseguenza è una disintegrazione degli accorgimenti sociali (social arrangements) e dei valori tradizionalmente riconosciuti e delle opinioni che possono trasformarsi in individualismo estremo e violenza. La crisi organizzativa spesso si trasforma in una disputa socio-economica, con la conseguente ragionevole aspettativa che si verifichi di un collasso.¹² C'è infine una prospettiva 'mista' che combina e completa tutte le citate prospettive 'pure'. Si pensi, per esempio, al metodo delle '4C' dell'economista indo-canadese Paul Shrivastava (1993, 1992), il cui modello si concentra su quattro aspetti chiave della crisi: cause, conseguenze, precauzioni e fronteggiamento (coping). Le cause individuano sia i fallimenti che hanno fatto detonare la crisi sia le precedenti circostanze facilitanti i fallimenti intervenuti. Le conseguenze sono immediate, ma potrebbero avere un impatto di lungo periodo. Le precauzioni includono le misure di cautela e di minimizzazione degli impatti. Il fronteggiamento include una reazione alle crisi intervenute. Una prospettiva, come si dirà, molto vicina a quella di Morin; quest'ultima visivamente compendiate nella figura 1.

¹² La crisi organizzativa spesso si trasformerà in una disputa socio-economica, rendendo per ciò prevedibile il verificarsi di un collasso (Shrivastava et al. 1988). L'organizzazione sperimenta una crisi di management e di standard culturali che seguono l'evento futuro detonatore della crisi (trigger-event). La leadership organizzativa sarà probabilmente sottoposta a supervisione e, in taluni casi, perfino sostituita. I membri dell'organizzazione potrebbero dubitare della cultura aziendale (corporate culture) fino a dare un senso al bisogno del suo cambiamento. Il management della crisi non può avere successo senza una riforma del management e della cultura aziendale.

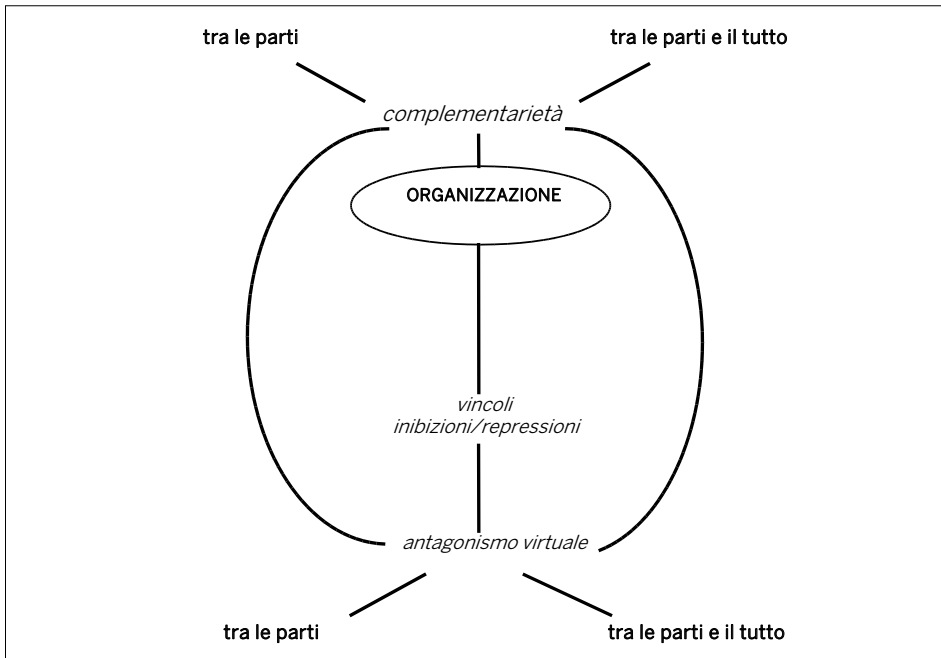


Figura 1. La crisi come processo sociale complesso (Morin 1968)

4 La sociologia della crisi: sei filoni interpretativi

Nelle tre descritte tradizioni sociologiche sulla crisi (funzionalista; conflittualista; simbolico-interazionista) si possono scorgere cinque possibili traiettorie o piste analitiche. Tutte e cinque concettualizzano la crisi in modo diverso, riconoscendosi nelle posizioni, tra loro molto differenti e distanti, di altrettanti illustri sociologi:

1. crisi come fase saliente di un processo di mutamento conflittuale (Durkheim, Sismondi, Marx);
2. crisi come trasformazione della legittimazione (Weber, Habermas, Gramsci);
3. crisi come 'great transformation', mutamento che concepisce un nuovo mondo (Polanyi);
4. crisi come decrescita (ovvero come impossibilità di percepire e costruire un nuovo mondo, accontentandosi di decrescere felicemente) (Latouche, De Masi);
5. crisi come cambiamento di clima (Dahrendorf);
6. crisi come scienza della trasformazione dell'intelligenza, effettore-trasmettitore della complessità (Morin).

La teoria moriniana ha ispirato, come già detto, l'articolato panorama degli studi del crisis management, del quale sembrano due gli aspetti sociologicamente rilevanti per questo scritto. In primo luogo, il legame tra i concetti di vulnerabilità sociale e rischio, nelle diverse declinazioni, evoluzioni, combinazioni dell'idea di resilienza (capacità di assorbire e reagire allo shock-trauma della crisi) via via proposte. In secondo luogo, il fatto che in situazioni di crisi le interazioni sociali sviluppano attività di sensemaking (Weick 1988, 1995) che si focalizzano su questioni raggruppabili lungo due interrelate dimensioni informative: *collocazione-situazione* e *attore-azioni*. Entrambe fondamentali nella costruzione in divenire di un contesto di emergenza.

Per la sua intrinseca polisemia (Colloca 2010) la crisi diventa quindi la cartina di tornasole dei mutamenti di orientamento (*habitus*) delle persone e delle collettività esposte a fattori naturali e attività antropiche potenzialmente stressanti. Il trauma conseguente alla crisi può favorire lo sviluppo del sistema, offrendo agli individui nel sistema l'opportunità per apprendere e cambiare. In questa direzione si muove la SDC di Morin di cui si dirà tra breve. Infine, nel «mondo grande e terribile» di Gramsci, anche la crisi diventa 'organica', funzionale cioè al riconoscimento/conquista/mantenimento della legittimazione di una élite in un dato blocco sociale, rispetto alla quale tale élite si pone (ed è considerata) classe dirigente (Frosini 2009). Rilevante anche la doppia lezione di Karl Polanyi sulla crisi. In primo luogo Polanyi (1974) afferma che il benessere dell'individuo e della comunità sono le stelle polari della reciproca immersione tra società ed economia. In secondo luogo, sostiene che le categorie socio-antropologiche di scambio, mercato e redistribuzione, sono rintracciabili in differenti combinatorie ai livelli macro, meso e micro di tutti i sistemi sociali, inclusi quelli in crisi.

5 Social innovation

Per non incorrere in derive sloganistiche occorre circoscrivere il concetto di social innovation (SI) nell'ormai corposa letteratura. In questa direzione, la SI si traduce nella produzione di nuove idee, servizi e modelli per soddisfare bisogni sociali e creare nuove relazioni e collaborazioni. Come tale, essa impatta anche sulle organizzazioni di servizi sanitari in termini di diffusione di

un nuovo insieme di comportamenti, *routines* e prassi di lavoro tese al miglioramento degli esiti di salute, all'efficienza amministrativa, alla costo-efficacia o all'esperienza dell'utilizzatore e che sono implementate con azioni pianificate e coordinate... (Greenhalgh et al. 2004, p. 1).

Crozier e Friedberg (2003) ne danno un'efficace sintesi definendola

un nuovo tipo di pratica sociale (cooperativa o conflittuale) che consente agli individui di acquisire i necessari profili cognitivi, razionali ed organizzativi (p. 19).

Inoltre studi recenti affermano che la SI ha surrogato la scienza tra i determinanti della sostenibilità, sostituendo quest'ultima nella sua funzione identificatrice delle conseguenze. C'è persino chi si spinge a ritenere la sostenibilità l'equivalente concettuale di crisi che riflette insieme conoscenza e azione, rappresentando simultaneamente le dinamiche e il futuro.¹³ In questa direzione la BEPA (Bureau of European Policy Advisors) (2009) descrive la SI, cuore della strategia *Europe 2020*, come un processo a spirale in quattro fasi: 1) identificazione di bisogni sociali (nuovi/insoddisfatti/non soddisfatti adeguatamente); 2) sviluppo di nuove soluzioni in risposta a quei bisogni sociali; 3) valutazione dell'efficacia delle nuove soluzioni nel raggiungere i bisogni sociali; 4) diffusione delle innovazioni sociali efficaci.

In sintesi, la SI è una categoria, descrittiva e normativa, di tipo tridimensionale:

soddisfazione dei bisogni umani (dimensione del contenuto); cambiamenti nelle relazioni sociali con particolare riferimento alla governance (dimensione di processo); aumento delle forme di 'capacitazione' (*capability*) socio-politica e di accesso alle risorse (Gerometta, Häussermann, Longo 2005, p. 2007).

6 Crisi e social innovation

La crisi (momento di transizione sociale più o meno prolungato) sviluppa risposte a nuovi e cangianti condizioni e interessi sociali, mentre la social innovation individua soluzioni al problema dell'esclusione sociale che ricadono, in generale, nelle due principali forme di inclusione sociale (interdipendenza, partecipazione).

La sociologia, in quanto sapere ed esperienza delle crisi, sembra godere di un vantaggio competitivo rispetto alle altre scienze sociali con le quali non rinuncia a confrontarsi (Boudon 1980). Spesso si qualifica la sociologia come un caratteristico 'sapere di crisi', o per situazioni di crisi.

Proprio le odierne e prolungate crisi economiche e finanziarie dimostrano che le social innovation, correlate a diffusi cambiamenti tanto della cultura dominante, che influenza il comportamento, quanto delle pratiche sociali in economia e nel consumo, determinano «in quale tipo di mondo la nuova generazione di cittadini delle società libere vivranno» (Dahrendorf

13 Così Volker Hauff, presidente nel 2010 del Consiglio tedesco per la Social Innovation.

2001). In questo contesto il moltiplicarsi delle iniziative di social innovation possono contribuire a rendere sostenibile lo sviluppo quale strategia di uscita dalle odierne e diverse *self-reinforcing crisis*, caratterizzate da resilienza, radicalizzazione, e multidimensionalità.

L'ottica della SDC indica alcuni accorgimenti per apprendere, pianificare e rispondere alle situazioni di crisi con la social innovation. Una sfida irrinunciabile anche per i sistemi sanitari.

7 Crisi e politiche di social innovation nei sistemi sanitari

Dal 2007 siamo di fronte a una «policrisi» (Morin 1968), ovvero una crisi sistemica multipla (ecologica, economica, politica, sociale, culturale, morale) che tiene insieme forze convergenti/ambivalenti, che interessano anche i sistemi sanitari sia dei Paesi emergenti BRIC (Brasile, Russia, India, Cina) che dei Paesi euro-mediterranei (Portogallo, Italia, Grecia, Spagna, spregiativamente etichettati PIGS) (Giarelli 2004). La crisi sistemico-globale (ambientale, economico-finanziaria, sociale) è contemporaneamente cifra e sfida dei tempi odierni anche nei sistemi socio-sanitari oggi in trasformazione. C'è in gioco la sostenibilità della civiltà e con essa la realistica co-evoluzione tra nuove tecnologie e futuro della società (Ardigò 1997; Cipolla 2013).

La rappresentazione sociologica più accreditata delle crisi nei sistemi sanitari è quella di Giarelli (2004). Egli reinterpreta questi mutamenti come «sconnessioni» del sistema sanitario complesso, al centro dell'ormai classico quadrilatero della salute di Ardigò (1997), nelle rivisitazioni via via proposte da Cipolla (2002), Giarelli (2004b) e Agnoletti (2004).

Gli studi sull'innovazione nella sanità hanno evidenziato come i sistemi sanitari locali sono influenzati dalla capacità di integrare tutte le organizzazioni che operano al suo interno, gestire i sistemi informativi e promuovere l'innovazione tecnologica continua. La crescente domanda di servizi sanitari e la progressiva espansione dell'auto-cura richiedono il costante aggiornamento di sistemi e infrastrutture. Inoltre, gli stessi pazienti tendono a coinvolgersi in modo crescente nella produzione di informazioni importanti per la loro assistenza sanitaria, sfruttando le nuove opportunità offerte dalle ICT (Information Communication Technologies). In questo campo, una prospettiva convincente è quella dell'analisi delle pratiche, in cui ogni esperienza quotidiana è costantemente opposta alle sfide che non possono essere risolte con il semplice trattamento manageriale dei problemi o con la sola pianificazione ex ante e il disegno di sistemi di offerta di cura e di assistenza. Le crisi amplificano fratture e scosse violente nel consueto funzionamento delle organizzazioni (incluse quelle sanitarie). I decisori (pubblici, privati, terzo settore) sono quindi spinti a elaborare nuo-

vi e sostenibili modelli di gestione delle situazioni che sono caratterizzate da elevata incertezza e urgenza e richiedono forti dosi di SI.

8 Una nota finale

Nella direzione prospettata, il saggio ha sin qui ricostruito concetti, campi e trend internazionali di ricerca della moderna sociologia della crisi. Quest'ultima disciplina è stata declinata non solo nel senso dei *critical management studies* (Boin 2009) attenti alla programmazione e alla gestione delle comunicazioni nelle situazioni di crisi e nei disastri (Quarantelli 1978). Si è infatti ampliato lo sguardo alla dimensione di complessità epistemologica indicata da Morin, nell'intento di ricavare indicazioni per i problemi delle eco-reti in sanità. I sociologi della crisi non si limitano a svelare gli usi mistificanti delle riforme. Il loro sforzo si orienta piuttosto in due direzioni. Da un lato si preoccupano di individuare nuove fonti di disuguaglianze di salute. Dall'altro valutano il potenziale socialmente ristrutturante del conflitto (interistituzionale, interprofessionale, interindividuale) quale antidoto e strategia di decodifica del nesso tra le cascade crisis (Fox Gotham 2014) e le politiche anticrisi. Quest'ultime spesso rialimentano il circuito crisogeno. I sociologi guardano alla crisi (minaccia e speranza di cambiamento) come un processo sociale che sfocia in una situazione deteriorata, caratterizzata da incertezza, complessità e urgenza rispetto ai possibili sviluppi. Muovendo dai recenti sviluppi della SDC inaugurata da Morin (1968, 1976), questo saggio ha cercato di dimostrare come la dicotomia crisi/riforme non sia soltanto fuorviante, ma anche rivelatrice di aspetti, ancora poco indagati, del nesso teoricamente cruciale tra politiche di SI e trasformazione dei sistemi sanitari, in quanto sistemi sociali complessi e adattivi.

In questa chiave, la teoria sociologica sulle crisi pone come questione fondamentale la sua adeguatezza rispetto alla oggettiva natura di momenti chiave di social innovation. Una questione, solo apparentemente teorica, che qui si intende ricondurre nel più ampio contesto delle cascade crisis (economica, politica, finanziaria, ecc.) e del nesso crisi-policy (Fox Gotham 2014), che oggi investono i sistemi sanitari intesi come ambienti complessi.

I sociologi della crisi (classici, moderni e contemporanei) focalizzano così la natura 'liquida' (le dimensioni moriniane) delle crisi (Bauman 2002, 2014) e i loro *cascade effects* (finanziari, economici, di welfare) per valutarne la complessità molteplice anche in termini di deficit di innovazione sociale. Infatti, seguendo Morin, si può sostenere che le diverse crisi, nel loro reciproco intreccio globale, depauperano ed arricchiscono contemporaneamente i fattori propellenti del capitale (di innovazione) sociale (fisico e relazionale): fiducia e speranza, individuali e collettive. In situazioni di crisi e di social innovation le interazioni sociali si svolgono lungo tre

dimensioni: tipo di bisogni insoddisfatti, governance partecipativa, empowerment.¹⁴ In questo senso essi richiedono e attivano processi semiotici e di sensemaking (nell'individuo, nelle organizzazioni, nella società civile) che si dispiegano lungo tre dimensioni: spazio-temporale, regolazione dei diritti, immaginari socio-economici.

Più in particolare, la SDC può aiutare a comprendere l'odierno transito dallo *Stato regolatore* (La Spina, Majone 2000) allo *Stato innovatore* (Mazuccato 2013), fungendo da supporto epistemologico e dialogico allo studio e alla valutazione delle politiche pubbliche (La Spina, Espa 2011), incluse quelle per la trasformazione dei sistemi sanitari. In particolare, gli studi sulle dinamiche culturali del nesso crisi-politiche potranno essere interpretate come *sensemaking-drama*, un penta-processo narrativo, capace cioè di porre interrogativi sensibilizzanti su attori, scenari, agenti, agency, scopo (Burke 1969a, 1996b). In questa chiave i sociologi della crisi elaborano strumenti (semiotici e di *public policies*) che possono consentire di valutare taluni meccanismi istituzionali (micro-meso-macro) di social innovation.

Bibliografia

- Agnoletti, V. (2004). «Rapporto medico-paziente». In: Cipolla, C. (a cura di). *Manuale di sociologia della salute, I: Teoria*. Milano: FrancoAngeli, pp. 308-332.
- Ardigò, A. (1997). *Società e salute: Lineamenti di sociologia sanitaria*. Milano: FrancoAngeli.
- Beck, U. (1986). *Risikogesellschaft: Auf dem Weg in eine andere Moderne*. Frankfurt: Suhrkamp. Trad. it: *La società del rischio: Verso una seconda modernità*. Roma: Carocci editore, 2000.
- Beck, U. (2009). *Che cos'è la globalizzazione. Rischi e prospettive della società planetaria*. Roma: Carocci editore.
- Bauman, Z. (1990). *Thinking Sociologically*. Oxford: Blackwell Publishing.
- Bauman, Z. (2002). *Society Under Siege*. Cambridge: Polity Press. Trad. it.: *La società sotto assedio*. Roma-Bari: Laterza, 2003.
- BEPA (2009). *Social Innovation as Part of The Europe 2020 Strategy. Executive Summary*. Bureau of Policy Adivers [online]. Disponibile all'indirizzo <http://www.minaraad.be/digibib/projects/2012-013/20100317->

¹⁴ Si tratta, nell'ordine, di: a) causa dell'insoddisfazione (bisogni umani non ancora o non più soddisfatti); b) opportunità di relazione sociali dischiuse (governance che abilita non soltanto la soddisfazione ma accresce anche il livello di partecipazione di tutti i gruppi, specialmente quelli più socialmente deprivati); c) incremento della capacitazione (*capability*) socio-politica e accesso alle risorse necessarie per accrescere i diritti alla soddisfazione dei bisogni umani e alla partecipazione (empowerment dimension) (Moulaert et al. 2005, p. 1978)» (Greenhalgh et al. 2004, p. 24).

- EC%20Synthesenota%20Sociale%20Innovatie%20als%20deel%20van%202020%20Strategie%20-%20en.pdf/download (2014-07-21).
- Boin, A. (2009). «The New World of Crisis and Crisis Management: Implications for Policy Making and Research». *Review of Policy Research*, 26 (4), pp. 367-377.
- Boudon, R. (1980). *The Crisis in Sociology: Problems of Sociological Epistemology*. New York: Columbia University Press.
- Burke, K. (1996a). «Dramatic Form-and: Tracking down Implications». *Tulane Drama Review*, 10, pp. 54-63.
- Burke, K. (1966b). *Language as Symbolic Action*. Berkeley: University of California Press.
- Cipolla, C. (a cura di) (2002). *Trasformazioni dei sistemi sanitari e sapere sociologico*. Milano: FrancoAngeli.
- Cipolla, C. (2013). *Perché non possiamo non essere eclettici: Il sapere sociale nella web society*. Milano: FrancoAngeli.
- Colloca, C. (a cura di) (2010). «Crisi e mutamento sociale». *Società Mutamento Politica*, 1 (2), pp.19-39.
- Crozier, M.; Friedberg, E. (2003). *Die Zwänge kollektiven Handelns: Über Macht und Organisation*. Frankfurt: Hain.
- Dahrendorf, R. (2001). *Dopo la democrazia*. Roma-Bari: Laterza.
- Drabek, T.E. (1986). *Human System Responses to Disaster: An Inventory of Sociological Findings*. New York: Springer Verlag.
- De Masi, D. (2014). *Mappa mundi: Modelli di vita per una società senza orientamento*. Milano: Rizzoli.
- European Commission (2013). *Guide to Social Innovation* [online]. Disponibile all'indirizzo http://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docgener/presenta/social_innovation/social_innovation_2013.pdf (2014-07-21).
- Fox Gotham, K. (2011). «Cascading Crises: The Crisis-Policy Nexus and the Restructuring of the US Housing Finance System». *Critical Sociology*, 1, pp. 1-16.
- Frosini, F. (2009). «Crisi» s.v. In: Liguori, G.; Voza P. (a cura di). *Dizionario gramsciano 1926-1937*. Roma: Carocci editore.
- Gallino, L. (2003). *Dizionario di Sociologia*. Torino: UTET-Libreria.
- Gerometta, J.; Häussermann, H.; Longo, G. (2005). «Social Innovation and Civil Society in Urban Governance: Strategies for An Inclusive City». *Urban Studies*, 42 (11), pp. 2007-2021.
- Giarelli, G. (2004a). «Il sistema sanitario: modelli e paradigmi». In: Cipolla C. (a cura di), *Manuale di sociologia della salute, I: Teoria*, Milano: FrancoAngeli, pp. 107-140.
- Giarelli (2004b). «La ricerca comparata in sanità: approcci, livelli e metodi». In Cipolla, C. (a cura di), *Manuale di Sociologia della salute, II: Ricerca*. Milano: FrancoAngeli.
- Greenhalgh T.; Glen R.; Macfarlane F.; Bate P.; Kyriakidou O. (2004). «Diffusion of Innovations in Service Organizations: Systematic Review and

- Recommendations» [online]. *The Milbank Quarterly*, 82, 4, pp. 1-37. Disponibile all'indirizzo <http://www.milbank.org/quarterly/8204feat.html> (2014-08-20).
- Kreps, G.A. (1984). «Sociological Inquiry and Disaster Research». *Annual Review of Sociology*, 10, pp. 309-330.
- La Spina, A.; Espa, E. (2011). *Analisi e valutazione delle politiche pubbliche*. Bologna: il Mulino
- La Spina, A.; Majone, G. (2000). *Lo stato regolatore*. Bologna: il Mulino.
- Leonardi, Franco (1986). *Un'analisi concettuale dei processi di disgregazione sociale*. In: Leonardi, Franco, *Di che parla il sociologo? Problemi di epistemologia delle scienze sociali*. Milano: FrancoAngeli.
- Lombardi, Marco (2005). *Comunicare nell'emergenza*. Milano: Vita e Pensiero.
- Lucini, B. (2014a). «Disaster Resilience from a Sociological Perspective». *Humanitarian Solutions in the 21st Century*, pp.7-30. Zurich: Springer International Publishing.
- Lucini, B. (2014b). *Disaster Resilience from a Sociological Perspective: Explaining Three Italian Earthquakes as Model for Disaster Resilience*. New York: Springer.
- Mazzucato, M. (2013). *The Entrepreneurial State: Debunking Public vs. Private Sector Myths*. London-New York: Anthem Press. Trad.it.: *Stato Innovatore*. Laterza, Roma-Bari, 2014.
- Mikusova, M. (2014). «Multiple Approach to The Term of 'Crisis'» [online]. In: Neck, R.; Awcejcwicz, J. (eds.), *Recent Advances in Economics, Management and Development*. Proceedings of 2014 International Conference on Economics, Management and Development, February 22-24, 2014, pp. 124-132, Interlaken, Switzerland. Disponibile all'indirizzo <http://www.europment.org/library/2014/interlaken/ECON.pdf> (2015-08-09).
- Mikusova, M.; Horvathova, P. (2011). «Psychological And Sociological Approaches On The Crisis And Its Management» [online]. *International Conference on Business and Economic Research-2010*, vol. 1. Kuala Lumpur: IACSIT Press, pp.10-14. Disponibile all'indirizzo www.ipedr.com/vol1/3-B00004.pdf (2014-08-15).
- Milani, S. (2010). «La sociologie face à la crise: Una rilettura di Edgar Morin» [online]. *Società Mutamento Politica*, 1 (2), pp. 195-204. Disponibile all'indirizzo www.fupress.com/smp (2014-07-23).
- Morin, E. (1968). «Pour une sociologie de la crise». *Communications*, 12, pp. 2-26.
- Morin, E. (1976). «Pour une crisologie». *Communications*, 25, pp. 149-163.
- Morin, E. (2007). *On Complexity*. Cresskill, NJ: Hampton Press.
- Morin, E. (2010). *Pro e contro Marx: Ritrovarlo sotto le macerie dei marxismi*. Trento: Erickson.
- Polanyi, K. (1974). *La grande trasformazione: Le origini economiche e politiche della nostra epoca*. Torino: Einaudi.

- Quarantelli, E.L. (ed). (1978). *Disasters: Theory and Research*. Beverly Hills, CA: SAGE.
- Ritzer, G. (2009) (ed.). *The Blackwell Encyclopedia of Society*. Oxford: Wiley-Blackwell Publishing.
- Rodriguez, H.; Quarantelli, E.L.; Dynes, R.R. (eds.) (2006). *Handbook of Disaster Research*. New York: Springer.
- Shrivastava, P. (1992). *Bhopal: Anatomy of a Crisis*. London: Paul Chapman.
- Shrivastava, P. (1993). «Crisis Theory/Practice: Towards A Sustainable Future». *Industrial & Environmental Crisis Quarterly*, 7 (1), pp. 23-42.
- Shrivastava, P.; Mitroff, I.; Miller, D. (1988). «Understanding Industrial Crises». *Journal of Management Studies*, 25 (4), pp. 285-322.
- Tourain, A. (2010). *Après la crise*. Paris: Seuil. Trad. it.: *Dopo la crisi: Una nuova società possibile*. Roma: Armando Editore, 2012.
- Weick, K.E. (1988). «Enacted Sensemaking in Crisis Situations». *Journal of Management Studies*, 25, pp. 305-318.
- Weick, K.E. (1995). *Sensemaking in Organizations*. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Wieviorka, M. (2009) «La sociologie et la crise: Quelle crise et quelle sociologie?». *Cahiers Internationaux de Sociologie*, 127 (2), pp. 181-198.