

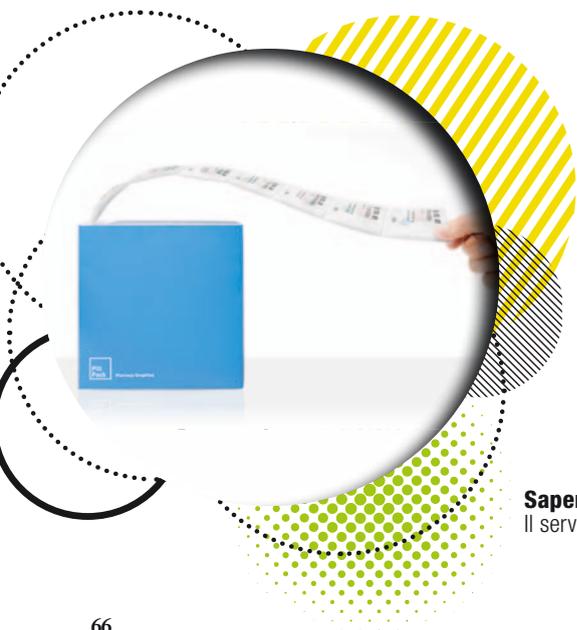
# Il calore umano è il futuro della società digitale

di Francesco Morace

twitter @FrancescoMorace

Nella sfida vitale di immaginare il futuro si tratta di imparare a gestire l'aumentato calore delle relazioni umane

## Attenzione



**Pillpack.** È un servizio che re-inventa la farmacia facilitando le attività dei vari attori coinvolti: il farmacista, il medico e, soprattutto, il paziente. 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, altamente automatizzata, lascia alle persone -medici e farmacisti- più tempo per dialogare con i pazienti: un sostegno specialistico garantito 24 ore su 24, 7 giorni su 7. In questa farmacia moderna con valori antichi, la cura del "servizio" è al centro. Il sistema di garanzia di qualità è attivo su più livelli, con un sistema di precisione e di controlli incrociati tra la visione generale, l'operato dei farmacisti e la razionalizzazione dei robot.

### Sapere di famiglia

Il servizio nasce da una seconda generazione di farmacisti

→ Più si sviluppa la società digitale, più diventa importante parlare di calore umano e della sua trasformazione in cura. Il calore, come verificiamo tutti i giorni nella nostra esperienza quotidiana, va sempre dalle cose calde verso quelle fredde.

Un cucchiaino freddo in una calda tazza di tè, diventa caldo anch'esso, come ci spiega mirabilmente Carlo Rovelli nella lezione sesta del suo "Sette brevi lezioni di fisica" che è diventato un inaspettato bestseller (il libro è pubblicato da Adelphi). Anche il calore umano -speciale declinazione del calore fisico- è difficile da attivare in una società impaurita e diffidente, ma quando riesce a superare queste barriere, diventa contagioso.

**Il calore fisico** implica movimento e dinamismo: è il movimento degli atomi che -come ci insegna la termodinamica- produce calore. Ma Rovelli fa un

## Bisognerà sviluppare talenti e competenze nella dimensione dei servizi alla persona, non solo funzionali, ma sempre più psichici ed emozionali

passo in più, affermando che il freddo e il caldo hanno a che fare con il passato (freddo) e con il futuro (caldo), come aveva intuito anche Claude Lévi-Strauss quando lanciò in antropologia culturale le nozioni di società fredde (quelle primitive o tradizionali, a bassa intensità di cambiamento) e società calde (quel-

le moderne in cui prevalgono l'iniziativa individuale e collettiva).

Sul rapporto delicato tra tempo, freddo e caldo, dal punto di vista della fisica, spiega Rovelli: "In tutti i casi in cui non viene scambiato calore, vediamo che il futuro si comporta esattamente come il passato. Non appena c'è calore, invece, il futuro è diverso dal passato.

**La differenza tra passato e futuro** esiste solo quando c'è calore". Ecco, questo è il vero tema al centro delle nostre società liquide (citando Zygmunt Bauman che le demonizza), che si sono in qualche modo "sciolte" a causa del movimento sempre più frenetico di persone/consumatori che si stanno progressivamente sganciando da dinamiche tradizionali e di status, per approdare a nuove libertà di intenzioni e comportamenti, nel consumo e nella vita quotidiana. Non dobbiamo avere paura né del calore né della liquidità.

## Condivisione



**Le mamme del sorriso.** Una piattaforma web promossa da Colgate che corrisponde a una community di mamme rivolta principalmente ad altre mamme, per raccontare e condividere le proprie esperienze con i figli, anche sul tema dell'igiene orale. È possibile accumulare punti e diventare ogni settimana la "Mamma del Sorriso", vincendo i premi in palio. Ogni settimana sono proposti alcuni temi suggeriti da un team di mamme blogger. Alla piattaforma è collegata anche una pagina FB alla quale Adriana Cantisani, la "Tata Adriana" del programma tivù SOS Tata, partecipa attivamente. La sezione "Sorrisi smaglianti, futuri brillanti" è dedicata ai consigli alle mamme e al coinvolgimento diretto dei bambini con videogame e cartoni animati che illustrano in modo divertente, i passi per una corretta igiene orale.

[www.lemammedelsorriso.it](http://www.lemammedelsorriso.it)

Alla piattaforma è collegata anche una pagina Facebook



Online e offline: il web e i social network, piaccia o non piaccia, generano calore e “fisiche 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 followers digitali. Che molto spesso corrispondono a persone in carne e ossa che conosciamo, apprezziamo, ascoltiamo. E con le quali vogliamo sviluppare calore umano attraverso nuove dinamiche affettive che possono orientare la social innovation.

**Le dimensioni più calde** dell'esistenza umana, quelle legate al corpo, alla salute, al sesso, sono anche quelle che implicano dinamiche relazionali particolarmente 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 dei servizi alla persona, sempre meno solo funzionali e sempre più anche e soprattutto

**Anche nelle più semplici attività del commercio e della vendita, si fa strada con sempre più decisione una competenza dimenticata: l'empatia intesa come comprensione delle esigenze altrui**

to psichici ed emozionali. In linea con la social innovation.

Due casi emblematici al riguardo, molto diversi tra loro sono il servizio made in Usa “Pillpack” e “Le mamme del sorriso”, una piattaforma web di Colgate (si vedano i due box nelle pagine precedenti, ndr). Sono due esempi che dimostrano -seguendo due strade molto diverse- che “creare valore” corrisponde all’arte della cura dei propri clienti, ancor più se pazienti, garantendo la delicata costruzione di relazioni umane.

**Trasmettere “calore umano”** rafforzando il senso del riconoscimento e della riconoscenza. Imparare la forma artigianale dell’amore, della cura e della devozione, esercitata con grazia sottile, con creatività e immaginazione. È notizia recente che molti giovani italiani vengono apprezzati a Londra nella loro delicata attività di infermieri.

Ecco un esempio emblematico di arte della relazione in un contesto normalmente segnato dalla grande fragilità delle persone. Come dimostra l’enorme successo di una serie come Braccialotti Rossi, che vede come nuovi eroi i giovani pazienti gravemente malati in un reparto di ospedale. O il successo sorprendente di un film come la Famiglia Belier, nel quale viene trattata con grande ironia e sensibilità la condizione “estrema” di una ragazza normodotata in una famiglia con fratello e genitori sordomuti. ←