



Citation: Pier Paolo Bellini (2023). Comunicazione autorevole e disintermediazione. Mutazioni prossemiche del post-pandemia. *Società Mutamento Politica* 14(28): 159-170. doi: 10.36253/smp-15022

Copyright: ©2023 Pier Paolo Bellini. This is an open access, peer-reviewed article published by Firenze University Press (<http://www.fupress.com/smp>) and distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

Data Availability Statement: All relevant data are within the paper and its Supporting Information files.

Competing Interests: The Author(s) declare(s) no conflict of interest.

Comunicazione autorevole e disintermediazione Mutazioni prossemiche del post-pandemia

PIER PAOLO BELLINI

Abstract. The pandemic has not only affected our bodies (biological dimension) and our minds (psychological dimension): it has also left a profound mark in our relationships (social dimension). Daily life in lock down seems to be a distant and now faded memory, even if a few months have passed since we were barricaded in our homes: yet certain habits have been, perhaps irrevocably, changed. It is our intention to try to identify these micro-traumas that have occurred at the level of communication practices in this last year and a half in order to be able to interpret them as traces of new possible social configurations: that is, we want to reflect on the turmoil that has occurred in daily interactions between people, between systems and between people and systems and hypothesize their possible developments on some essential aspects of social and, more specifically, communicative relationships. In particular, it is useful to focus our attention on two aspects of our daily life that have suffered an attack (almost in a chemical sense), proposing new reasons of high criticality and uncertainty to the already complex postmodern life: on the one hand (the macro-social one), the authority / credibility of the information sources, on the other hand (the micro-social one), the management of spaces and communication channels.

Keywords: proxemic mutations, public/private, autonomy/belonging, small group theory, disintermediation, two-step flow.

Riassunto. La pandemia non ha intaccato solo i nostri corpi (dimensione biologica) e le nostre menti (dimensione psicologica): ha lasciato un segno profondo anche nelle nostre relazioni (dimensione sociale). La vita quotidiana in *lock down* sembra essere un lontano e ormai sbiadito ricordo, anche se sono passati pochi mesi da quando eravamo asserragliati nelle nostre case: eppure certe abitudini sono state, forse irrevocabilmente, cambiate. È nostra intenzione cercare di individuare questi micro-traumi intervenuti a livello di prassi comunicative nell'ultimo anno e mezzo per poterli interpretare come tracce di nuove possibili configurazioni sociali: vogliamo cioè riflettere sul subbuglio intervenuto nelle interazioni quotidiane tra persone, tra sistemi e tra persone e sistemi e ipotizzarne i possibili sviluppi su alcuni aspetti essenziali delle relazioni sociali e, più specificatamente, comunicative. In particolare, è utile focalizzare la nostra attenzione su due aspetti della nostra vita quotidiana che hanno subito un attacco (quasi in senso chimico), proponendo alla già complessa vita postmoderna nuovi motivi di alta criticità e di incertezza: da una parte (quella macro-sociale), l'autorevolezza/credibilità delle fonti informative, dall'altra parte (quella micro-sociale), la gestione degli spazi e dei canali comunicativi.

Parole chiave: mutazioni prossemiche, pubblico/privato, autonomia/appartenenza, teoria del piccolo gruppo, disintermediazione, Two-step flow.

1. LA PANDEMIA COME FATTORE PRECIPITANTE DI MUTAZIONI SOCIALI E COMUNICATIVE

L'emergenza sanitaria legata al Covid 19 ha generato una situazione, prima neanche immaginabile, di disorientamento informativo relativo ai *frame* legittimi di interpretazione degli eventi: siamo stati catapultati violentemente e velocissimamente dentro un inedito scenario di conflitti narrativi che hanno generato uno stato di generale e radicale disorientamento. Ci siamo trovati, dalla sera alla mattina, nella scomoda e imbarazzante situazione di dover scegliere tra l'autorevolezza di narrazioni contrastanti e inconciliabili, sostenute da soggetti, istituzioni o sistemi fino a ieri in accordo e, quindi, ultimamente pacificanti.

La fonte da cui questi soggetti, istituzioni, sistemi hanno dichiarato di attingere (e quindi pretendere) autorevolezza e credibilità è quello della "competenza": d'altra parte, chi potrebbe competere con il parere di un "esperto"? Gli esperti, come intuito da alcuni sociologi, hanno preso il posto che nei secoli scorsi apparteneva ai sacerdoti. Ora però, il richiamo alla competenza può non riuscire ad assicurare quella capacità di sintesi organica di cui i sistemi avanzati hanno urgente bisogno, la cui mancanza potrebbe rappresentare la causa della loro improvvisa implosione: la competenza, infatti, è di per sé settoriale e occorre uno sguardo comprensivo per poter decidere le priorità tra urgenze e saperi diversi. Questo sguardo comprensivo, logicamente, dovrebbe essere assicurato dalla politica: il condizionale è d'obbligo dal momento che proprio questo è stato il dato più preoccupante del disorientamento intervenuto. Da una parte i politici si sono nascosti dietro le indicazioni insindacabili della scienza per prendere decisioni impopolari nella considerazione che i cittadini sarebbero stati «disposti a una delega ai governanti solo se limitata e condizionata dagli scienziati (con una discesa netta della credibilità della politica come opinion making o tout court marketing ideologico)» (Ragone e Capaldi 2021: 125); dall'altra parte, gli esperti di oggi (nuova evidenza assodata) non hanno la forza integrativa dei sacerdoti di ieri: da Durkheim in poi quasi tutta la sociologia teorica si è chiesta come trovare un sostituto funzionale della forza collante assicurata dalle religioni ormai abbandonate¹.

¹ Il termine competenza, a cui molti oggi, a proposito o a sproposito, si appellano, è diventato obiettivo di alta desiderabilità soprattutto da quando il Parlamento Europeo ne ha sottolineato l'urgenza nelle politiche formative, come superamento della nefasta divisione tra abilità e conoscenze su cui le scuole occidentali sono state tradizionalmente e disciplinarmente strutturate. Nell'*European Qualifications Framework - EQF*, essa viene indicata come "comprovata capacità di usare conoscenze, abilità e capacità personali, sociali e/o metodologiche, in situazioni

In questo clima di irreversibile scollamento di sintesi interpretativa, non solo le competenze settoriali non hanno trovato un loro posizionamento gerarchico in un progetto politico capace di unificare le diverse prospettive, ma addirittura hanno dimostrato una inconciliabilità al loro stesso interno, lasciando i non-esperti in balia dell'unica risorsa critica rimasta: l'opinione. Gli esperti, le istituzioni, il sistema, hanno mostrato il loro lato impietosamente fragile, chiedendo fiducia in nome di autorevolezze disperse e scollegate perché ormai strutturalmente inconciliate e inconciliabili: come può il semplice cittadino (dal verduro al commercialista fino addirittura all'infermiere e al medico) prendere posizione quando i massimi esperti, gli ormai mitici virologi, arrivano pubblicamente a conclusioni opposte partendo dalla comune religione odierna, cioè la scienza? Come è possibile avere una informazione credibile su cui esercitare la propria volontà di fede quando le diverse chiese (europee e mondiali), Ema e Aifa, arrivano a conclusioni opposte in merito all'efficacia (o se non altro, alla non letalità) della vaccinazione eterologa (tra l'altro diventata necessaria proprio per un vaccino "difettoso")?

Esattamente in questo frangente di possibile tracollo della credibilità istituzionale, ecco arrivare quello della credibilità politica: il governo della *Res Publica* viene improvvisamente sottratto ai partiti (demagogici e litigiosi) per essere consegnato ai competenti, all'ipotetico "Governo dei saggi", la cui saggezza, a sua volta, si è mostrata così discutibile da farlo naufragare prima ancora che salpasse.

In questo scenario, risulta significativo il dato, a tratti inspiegabile, della capacità di attecchimento delle teorie negazioniste e complottiste. Ciò che risulta inedito non è tanto la loro esistenza e la loro diffusione (la scena manzoniana della "rivolta del pane" è una rappresentazione perfetta di una inclinazione presente nel dna umano): il dato nuovo è piuttosto la "qualità" e la trasversalità degli idealtipi sociali che esse sono state capaci di attraversare in breccia. Chi crede alle teorie complottiste o negazioniste non sono, come in altri casi, le frange più "ingenue" della società civile, quelle meno informate, senza accesso al dibattito culturale e scientifico: tutti abbiamo potuto notare che queste idee ritenute irrazio-

di lavoro o di studio": una conoscenza, perciò, capace di e finalizzata a cambiare il corso degli eventi. In ambito comunicativo, le diverse competenze di settore vengono solitamente catalogate come segue: Contentistiche e tematiche, Semiotiche, Situazionali, Socio-culturali, Mediali (Gili e Colombo 2012). I due autori, però, aggiungono una ulteriore categoria che ritengono la base di tutte le altre: la capacità di *role taking*, di mettersi nei panni dell'interlocutore e di tenere in considerazione le sue aspettative. Forse in questo la politica si sta dimostrando gravemente povera, traducendola in falso inseguimento populistico, senza una propria "visione" integratrice.

nali dalla maggioranza sono state diffuse e fatte proprie anche da intellettuali e gente comune, quelle figure che fino a ieri poggiavano i piedi su di una incrollabile fiducia sistemica.

Sul versante micro-sociale, contemporaneamente, abbiamo potuto constatare, attraverso la metodologia di indagine dell'osservazione partecipante (coatta), la radicale trasformazione per quanto riguarda la gestione degli spazi e dei canali comunicativi. La pandemia, nella sua traduzione "logistica" di lock down domestico, ha comportato una profonda e scomoda rivoluzione di routine comunicative, di uso degli spazi ambientali e dei canali sensoriali abituali, la pandemia ha accentuato drammaticamente anche le disuguaglianze socio-spaziali:

Non tutti hanno una seconda casa per fuggire dalla città. Alcune condizioni abitative anguste per famiglie con bambini hanno reso il confinamento invivibile, per non parlare dei senza fissa dimora, dei rifugiati cosiddetti migranti o degli immigrati, per i quali il confinamento è stato una pena doppia (Morin 2020: 35).

Dal tradizionale flusso informativo "dal mondo a casa", proprio della rivoluzione televisiva, si è passati al flusso inverso, "da casa al mondo" o, meglio ancora, "il mondo in casa". L'uso esponenziale della chiamata audio-visiva legata alla didattica a distanza e contemporaneamente allo smart working, ha reso le stanze delle case familiari una sorta di set di produzione capace di trasformarsi in milioni di piccoli *broadcasting* che rendono pubblico ciò che fino al giorno prima era privato o addirittura intimo: «Le sessioni di teleconferenza degli smartworker offrono all'occhio dei partecipanti una visione dell'intimità del collega, inquadrato dalla webcam sullo sfondo di una stanza mai esibita prima allo sguardo dei non familiari» (Pedroni 2021: 99).

Da un punto di vista comunicativo, gli spazi delle nostre abitazioni hanno subito un'improvvisa metamorfosi creando conseguentemente in ciascuno di noi l'ansia incosciente di essere *on air* mentre giriamo legittimamente in indumenti intimi nella nostra camera da letto. I nostri spazi privati sono diventati pubblici e spesso (cosa peggiore) non di fronte a pubblici ratificati, da noi legittimati, ma di fronte ai pubblici dei nostri figli, dei nostri congiunti, pubblici occasionali, sconosciuti.

Questa pervasività di flusso comunicativo in ogni spazio domestico ha portato con sé una nuova consapevolezza (e un nuovo stress) della nostra facciata personale: l'ansia da "sfondi" è tutta nuova, legata alle piattaforme comunicative che permettono di leggere significati anche laddove l'emittente non vorrebbe. L'ambientazione è parte essenziale della presentazione di sé: per questo motivo, far vedere la nostra stanza, le nostre letture (cioè

il nostro status), gli spazi di cui siamo "padroni", è fonte di informazioni sensibili della nostra identità sociale. La possibilità di oscurare lo sfondo o di sostituirlo con quello virtuale è diventato uno strumento di presentazione di sé, come in una fiction autoprodotta.

Riprendendo il frame drammaturgico di Goffman, è possibile leggere le ambientazioni come richiesta di riconoscimento sociale in relazione ai diversi idealtipi disponibili: le librerie di sfondo esibite dai docenti online possono così essere interpretate come «la consueta proiezione reificata della loro (presunta) erudizione. Ciononostante, una minoranza significativa di colleghi ha deciso di interpretare il ruolo del professore trasgressivo, utilizzando sfondi virtuali, vestendo magliette rock e impiegando altri mezzi simbolici» (Romania 2020: 62).

Stessa cosa succede nella dimensione acustica della comunicazione, a sua volta radicalmente stravolta da quella spaziale. Essere segregati in spazi piccoli ha costretto ciascuno a ritagliarsi un proprio angolino di privacy acustica, oltre che visiva. Il concetto di "territorialità" utilizzato da Edgard T. Hall, prendendolo in prestito dall'etologia, non deve più quindi essere applicato semplicemente agli spazi fisici, ma anche a quelli acustici, visivi, olfattivi.

Abbiamo assistito in questi mesi a una rivoluzione spesso conflittuale dell'acustica domestica, in cui bisbiglio e urlato si sono dovuti calibrare con nuovi, complessi equilibrismi, generando anche nuove fobie, prima semplicemente considerate stranezze, come l'ansia psicotica della porta socchiusa.

Tutto questo ha fatto emergere una nuova versione del cosiddetto *digital divide*, una serie di nuove (in)competenze prima non richieste o non immaginabili che hanno incrementato il fossato tra *digital immigrants* e *digital natives*: in questo caso però occorre riconoscere che più che di una competenza mediale (sapere usare piattaforme e software) la vera differenza l'ha fatta una sensibilità matura della comunicazione come risultanza di fattori multicanali e polisensoriali tra loro interagenti. In ogni caso, abbiamo assistito in questi mesi a un museo di castronerie comunicative (spesso esilaranti) legate ad aspetti elementari della interazione audiovisiva.

La luce, per esempio, dimensione assolutamente insignificante per chi è abituato a fare chiamate con l'antiquato telefono: si può parlare al buio, ma quando si è ripresi da una telecamera, le fonti luminose alle spalle (naturali come le finestre o addirittura artificiali come le lampade) creano l'effetto "aureola" impedendo di riconoscere il volto, dandogli però quel tocco esoterico di trascendenza. Spesso poi la poca consapevolezza di essere "guardati" e non solo ascoltati rende gli *immigrants* immediatamente riconoscibili in quanto si presentano

inquadrando il loro naso, la nuca o una parte inespressiva (e a volte imbarazzante) del loro corpo. Degna di nota, per chiudere la fiera dei mostri comunicativi visivi, è la ormai classica telecamera lasciata inavvertitamente accesa, situazione in cui l'emittente si comporta con naturalezza "telefonica", sereno nel prendere posture o fare gesti per lui "privati".

Anche dal punto di vista acustico, la serie di incompetenze imbarazzanti è stata molto ricca: microfoni in risonanza che impedivano riunioni affollate rendendole impraticabili, oppure microfoni lasciati accesi con risultati a volte più imbarazzanti di quelli legati alle telecamere dimenticate.

2. MUTAZIONI PROSEMICHE: PUBBLICO E PRIVATO

La situazione che abbiamo vissuto per diversi mesi e che sembra così lontana dal nostro attuale quotidiano può servire a una riflessione allo stesso tempo sociologica e comunicativa che ci porti a rivalutare l'attualità o il necessario aggiornamento di teorie "classiche" o accantonate. In particolare, quanto descritto mette in primo piano il riaccadere incessante di due polarità operative ed esistenziali che da sempre si pongono come scelte alternative, conflittuali e al contempo irriducibili: da una parte la dimensione privata, dall'altra quella pubblica; da una parte l'agire autonomo, dall'altra quello influenzato o obbligato da altri. Si tratta probabilmente, come osserva Bauman, di una condizione insanabile, dal momento che

la natura umana pullula di ambivalenze di questo tipo. Valgano pochi esempi: sicurezza versus libertà, autonomia versus appartenenza, privacy versus approvazione sociale... In ciascuna coppia di opposti entrambi i valori sono indispensabili, l'inconveniente tuttavia è che è maledettamente difficile intensificare uno di essi senza danneggiare/diminuire l'altro. Più ci avviciniamo a uno dei due poli, più cresce il nostro desiderio di effettuare un'inversione a U. [...] Pare che far leva su questa ambivalenza sia il fulcro delle tattiche del marketing (Bauman 2012: 115).

I vincoli spaziali dell'emergenza pandemica ci hanno messo (di riflesso e inconsapevolmente) di fronte a uno dei problemi centrali della nostra espressività, della nostra identità sociale e dell'esistenza della società stessa: rifacendosi a Tocqueville, Bellah ha da lungo tempo affermato che «una delle chiavi per la sopravvivenza di istituzioni libere sia la relazione tra vita privata e vita pubblica» (Bellah *et al.* 1985: 9). Questa relazione è stato oggetto di scossoni improvvisi e di forte intensità: è a partire dagli anni '70 (paradossalmente quelli a seguire

alla "grande contestazione") che si registra un progressivo e generalizzato disinteresse alla *res pubblica* nelle "preoccupazioni" reali della gente, nella concreta vita quotidiana degli individui. Questa tendenza è stata attribuita dagli osservatori «da una parte all'esaltazione del privato, dell'individuo e dall'altra parte all'enfasi posta più sulla cura e l'attenzione alla natura interna, che non sul problema del rapporto tra individuo e società» (Di Nicola 2002: 107).

Questa situazione venutasi a creare, per molti studiosi sta all'origine di una impostazione fuorviante, una concezione scorretta secondo la quale vita privata e vita pubblica starebbero in contrapposizione tra loro: «Forse esse sono così profondamente intrecciate l'una con l'altra che l'impoverimento di una implica l'impoverimento dell'altra» (Bellah *et al.* 1985: 211).

Da circa un secolo a questa parte, le strategie di gestione e di equilibrio dei due spazi operativi, quello pubblico e quello privato, hanno subito mutazioni quando non addirittura inversioni di marcia. Se le grandi ideologie del secolo scorso hanno favorito un appiattimento della dimensione intima personale soverchiata dall'invasività delle priorità sociali, politiche e nazionaliste, negli ultimi decenni sembra aver preso piede una tendenza opposta: è ancora Bauman a notare come non sia oggi più vero che sia il pubblico a colonizzare il privato. Anzi, osserva il sociologo polacco, è vero il contrario:

è il privato che oggi va colonizzando lo spazio pubblico, spazzando via tutto quanto non possa essere pienamente espresso nel gergo dei fini, degli interessi e dei timori privati. Per l'individuo, lo spazio pubblico non è molto più che un maxischermo su cui le preoccupazioni private vengono proiettate e ingrandite senza per questo cessare di essere private o acquisire nuove qualità collettive; lo spazio pubblico è il luogo in cui si rende pubblica confessione di segreti e intimità privati (Bauman 2000: 33).

Anche la politica, alla quale viene assegnata la delega del pubblico, tende oggi a valorizzare e insistere su aspetti individuali, se non addirittura intimi per captare la benevolenza dell'elettorato: «E così lo spazio pubblico va sempre più svuotandosi di questioni pubbliche» (Bauman 2000: 34). Se è vera questa tendenza, occorre allora interrogarsi su alcuni fenomeni abbastanza nuovi, come quello legato alle manifestazioni globali per la difesa del pianeta, che sembrerebbero segnare l'inizio di una nuova inversione di tendenza: sarebbe interessante, da questo punto di vista, riuscire a definire un nuovo equilibrio tra le due istanze (pubblico/privato, intimo/collettivo) per verificare se il movimento globale contro il *climate change* non stia inaugurando una inedita versione di una azione collettiva che resta, nelle sue motivazioni, princi-

palmente intima, di un pubblico, cioè, composto di una semplice somma di privati. Potrebbe essere questa, forse, la conformazione postmoderna di una delle ambivalenze eterne segnalate da Bauman.

Con questo ultimo recente esempio abbiamo così aperto la strada a un altro importante problema sociologico, cioè il rapporto tra l'individuo e le sue concrete relazioni sociali: forse, riteneva Bellah, soltanto «forme che considerano l'individuo in relazione a un più ampio contesto, ad una comunità e a una tradizione – sono in grado di sostenere una individualità genuina e di sostenere sia la vita pubblica che quella privata» (Bellah *et al.* 1985: 189).

Questa ipotesi ci permette di riprendere in mano una teoria comunicativa ormai “classica”, la cosiddetta *Two-Step Flow of Communication Theory*, per vedere quanto di questa intuizione ormai settantenne sia ancora valido, quanto ci sia eventualmente da aggiornare e quanto invece sia stato ormai sorpassato nel tempo intercorso.

3. MUTAZIONI PROSEMICHE: GRUPPI E RETI

Intendiamo perciò rispolverare qui una vecchia teoria comunicativa di massa, quella del “piccolo gruppo”, e valutarne la validità ai nostri giorni: nel lontano 1955 Elihu Katz e Paul Lazarsfeld diedero alle stampe una pubblicazione poi divenuta pietra miliare per gli studi di comunicazione persuasiva, *Personal influence; the part played by people in the flow of mass communications*. Lo spunto originale della ricerca, come molti ricorderanno, era legato alla lettura del potere informativo della comunicazione di massa in occasione della campagna elettorale presidenziale americana del 1940: in pieno periodo di concezioni “dominanti” della comunicazione massmediatica (televisione e giornali sono in grado di inoculare concetti come se fossero “aghi ipodermici”), i due autori affermarono un principio contrario, al tempo quasi provocatorio, partendo dalla semplice constatazione che gli elettori intervistati «richiesti di indicare che cosa avesse contribuito alla loro decisione di cambiare il voto, risposero: “Altre persone”» (Katz e Lazarsfeld 1955: 15).

Sono gli autori stessi a sottolineare l'apparente banalità del dato emerso: da questa osservazione, tuttavia, sarebbe nato un filone di studi fondamentale per far emergere “come” le informazioni diventano “convincenti” per il ricevente e come questo sia inestricabilmente collegato alle relazioni con “altri importanti” (per usare un termine di Berger e Luckman); come cioè, di conseguenza, lo strapotere informativo della comunicazione di massa debba essere necessariamente “certificato” da

intermediari credibili. Come si può intuire, queste dinamiche sono caratterizzate da situazioni “ambientali” che presentano, nonostante i decenni intercorsi, molti aspetti comuni, alcuni dei quali sono stati sopra presentati:

poiché in tanti campi di azione le persone non sono in grado – per mancanza di competenze specifiche, opacità dei meccanismi sistemici, complessità dell'ambiente – di sapere se possono o meno fidarsi dell'interlocutore, esse si affidano a degli “intermediari” o “certificatori” della credibilità e della fiducia (Belardinelli e Gili 2021: 211).

John Durham Peters, storico dei media presso la Yale University, allievo in giovinezza dello stesso Katz, fa notare acutamente come gli autori della teoria del flusso a due stadi, entrambi di cultura ebraica, non abbiano fatto altro che applicare un principio fondamentale di quella tradizione plurimillennaria alle problematiche comunicative del tempo:

contro il modello di propaganda di un testo solitario trasmesso al mondo che cambia le menti delle persone, Personal influence riafferma il principio rabbinico che nessun testo significa senza un commento: il dibattito orale, come lo scambio faccia a faccia è ciò che dà vita al testo e gli dà significato nella vita delle persone (Peters 2006: 103).

Quali sono, o forse, più cautamente, dovremmo chiederci “quali erano” le caratteristiche individuate di questi piccoli gruppi di influenza? Innanzitutto va registrata una dimensione affettivo/morale di queste realtà sociali di base, in ragione della quale se un gruppo è capace di esercitare una attrattiva su un individuo, quest'ultimo, per essere accettato come membro, sarà indotto ad accettarne gli orientamenti, cioè i valori: «Molti degli studi che abbiamo considerato fanno ritenere che l'influenza esercitata su di un gruppo, perché modifichi un atteggiamento o un modo di comportarsi trovi, almeno in parte, il suo fondamento nell'appello a valori che fanno parte delle norme di gruppo» (Katz e Lazarsfeld 1955: 57).

Riguardo a questo tema, il sociologo americano Harold Kelley dell'Università della California, pubblicando in quello stesso 1955 una delle prime riflessioni critiche della teoria del *Two-Step Flow*, chiamava in causa una più specifica “qualità” morale dell'influenza realizzata dal gruppo, che egli definiva *salience*, “salienza”, il “sapore”, cioè l'importanza affettivo/morale che il gruppo richiama agli occhi del singolo membro.

Interessanti le conseguenze pratiche di questa acquisizione: appoggiandosi a un assunto fondamentale della psicologia sociale per il quale gli atteggiamenti di una persona dipendono in parte dai suoi contatti sociali e in particolare dai gruppi a cui appartiene, Kelley consi-

derò che, nella vita reale, l'individuo appartiene simultaneamente a un numero di organizzazioni diverse ed è associato a una varietà di gruppi: «Sebbene queste diverse fonti di ancoraggio dell'atteggiamento a volte si rafforzino a vicenda o influenzino aree di atteggiamenti che non si sovrappongono, spesso esercitano influenze contraddittorie sulla persona» (Kelley 1955: 275). Il campo di indagine, quindi, si complica ulteriormente dal momento che le influenze non sono semplicemente l'esito dell'appartenenza a un gruppo quanto piuttosto la risultanza di una molteplicità di appartenenze definite da diversi gradi di salienza: «Questo fenomeno, chiamato "pressioni incrociate", è stato studiato principalmente rispetto a questioni politiche» (ibidem).

Questa caratteristica della salienza è sicuramente una dimensione da considerare anche nell'analisi della comunicazione odierna: che ruolo gioca nell'uso massiccio dei social media? Che ruolo ha giocato nella valorizzazione di credibilità/autorevolezza informativa in periodo pandemico?

Una seconda, interessante qualità dell'influenza del piccolo gruppo, tornando a Katz e Lazarsfeld, è quella legata alla sua "direzionalità": anche la comunicazione nel piccolo gruppo tende ad essere diretta verso l'alto? La risposta sembrerebbe affermativa, ma, avvertono gli autori, è necessaria un'ulteriore riflessione. In primo luogo, ogni individuo interagisce soprattutto con i suoi pari. Nello stesso tempo, tuttavia, «quanto più alto è lo status di una persona tanto più gli altri cercheranno di comunicare con lui. In altre parole, gli individui di status più elevato sono obiettivi di comunicazione per coloro che sono al di sotto di loro» (Katz e Lazarsfeld 1955: 64).

Questa osservazione ci porta a sollevare due ulteriori urgenze di approfondimento critico: la prima questione è se, dal punto di vista della "credibilità" o "autorevolezza" dell'informazione ricevuta, sia più efficace la direzione orizzontale o quella verticale. In altre parole, è più credibile un collega o un superiore? La seconda questione invece riguarda la direzionalità impressa e giocata non appena a livello dell'individuo, o meglio tra singoli partecipanti al gruppo, ma a livello del gruppo rispetto ad altri gruppi di pari potere informativo o all'interno di una strutturazione gerarchica istituzionalizzata.

Una riflessione molto interessante su questo secondo argomento è quella proposta da Berger e Luckmann in una pubblicazione apparsa esattamente quaranta anni dopo *Personal influence*, un approfondimento e un aggiornamento abbastanza evidente della teoria della mediazione informativa. Partendo dalla constatazione dell'esistenza di "piccoli mondi della vita", i due sociologi austriaci, naturalizzati statunitensi, ripercorrono sinteticamente le tappe dei colleghi, affermando che le dif-

ferenti prospettive delle agenzie preposte alla trasmissione del senso non vengono semplicemente "consumate": esse, piuttosto, vengono elaborate in modo selettivo dalle comunità di vita come elementi di un "senso condiviso". Le "comunità di vita", dunque, continuano a essere considerate il luogo preposto alla creazione non appena dell'informazione ma, elemento decisivo, del suo "senso": al livello della comunicazione quotidiana, ad esempio nelle famiglie, le informazioni vengono «selezionate, rigettate e adattate alle circostanze individuali. Questa falla che si apre fra le prescrizioni morali dei media e la realtà quotidiana non è da sottovalutare» (Berger e Luckmann 1995: 130).

Il concetto di "falla" è molto interessante e sintetizza la critica mossa nei confronti della teoria "dominante" della comunicazione: soprattutto in settori esistenziali che vengono a interagire con gli aspetti morali, l'individuo riceverà informazioni solo attraverso la mediazione degli "altri importanti".

Un ultimo aspetto risulta prezioso nella riflessione degli autori citati e riguarda esattamente la forza di influenza dei piccoli mondi di vita nei confronti delle macrostrutture in cui essi sono integrati: le istituzioni intermediarie presentano, con metafora di grande efficacia, il volto di un "Giano bifronte": guardano "in alto" verso le grandi istituzioni e "in basso" verso l'esistenza individuale. Esse infatti comunicano elementi di senso non soltanto dall'alto verso il basso, ma anche, (*civil society*), dal basso verso l'alto.

In forza di questo loro posizionamento, allora, se dall'alto viene predicata, per esempio, la tolleranza, «raramente questa diventa rilevante nell'atteggiamento del singolo individuo se prima non è penetrata – grazie allo sforzo comunicativo comune – nella riserva di senso della "sua" comunità di vita o di senso» (Berger e Luckmann 1995: 131). La riflessione degli autori è molto provocante, anche (e forse ancor di più) a quasi trent'anni di distanza: la mediazione nelle due direzioni (*up* e *down*) di queste realtà sociali di alta salienza sarà decisiva nella possibilità per le società moderne di tenere sotto controllo le crisi di "senso" che di regola in esse sono sempre latenti:

soltanto se le istituzioni intermediarie riescono a garantire che i modelli soggettivi di esperienza e di azione degli individui contribuiscano alla negoziazione sociale e alla stabilizzazione del senso, si potrà impedire che i singoli individui finiscano per ritrovarsi, nel mondo moderno, come assoluti estranei; e soltanto allora si potrà evitare che l'identità delle singole persone e la coesione intersoggettiva delle società possano essere minacciate o addirittura distrutte da una modernità nella quale permane, latente, una tendenza alla crisi (Ibidem).

Ma come funziona oggi il flusso di autorevolezza informativa all'interno di questi piccoli gruppi? Chi si assume il ruolo di leader all'interno di una generale orizzontalizzazione delle relazioni sociali? È ancora attiva la funzione di questi gruppi e come si esplica nell'invasività tutta nuova della comunicazione "social"?

4. DISINTERMEDIAZIONE O NUOVI GATEKEEPER?

Un principio centrale della teoria comunicativa del flusso a due stadi è quello dichiaratamente ripreso dalle riflessioni del noto psicologo sociale Kurt Lewin che nel 1952 aveva identificato una categoria di individui che collegano all'"esterno" le reti comunicative interpersonali, proponendo di definirli "guardiani delle porte" (*gatekeeper*). Il *gatekeeper* «controlla una sezione strategica di un canale – relativo al flusso degli approvvigionamenti, delle notizie, delle persone stesse – così da detenere il potere di decidere se ciò che sta passando attraverso il canale debba entrare o meno nel gruppo» (Katz e Lazarsfeld 1955: 89). La domanda che ci poniamo è se questa teoria abbia ancora una sua validità a quasi settant'anni di distanza, che caratteristiche possa avere all'interno di un quadro comunicativo stravolto dall'avvento di internet e, eventualmente, quale tipo di autorevolezza venga oggi riconosciuta a questa figura di intermediazione.

È evidente, infatti, che di acqua sotto i ponti ne è passata: basti far riferimento all'esempio proposto dagli autori che oggi suona più o meno come un residuo risalente a epoche preistoriche. Idealtipo di *gatekeeper*, all'epoca, era rappresentato dai pochi che possedevano una tv: «La prima famiglia con una televisione in casa può occupare un caposaldo strutturale per la trasmissione dell'influenza nel vicinato» (Ivi: 88). Eppure il principio euristico conserva una sua validità esplicativa se è vero che la funzione del *gatekeeper* continua a giocare un ruolo centrale nelle analisi dei comunicazionisti odierani, paradossalmente proprio all'interno di quelle nuove prassi comunicative che sembrano favorire una decisiva se non radicale svolta verso la disintermediazione.

La rete sembra proprio rappresentare il canale perfetto per liberarci dai lacci e laccioli delle relazioni comunicative autorevoli, o almeno dal loro aspetto di stabilità, responsabilità, continuità. Molti sociologi ne hanno parlato evidenziando, per esempio, che a differenza di relazioni "classiche", che puntano l'accento sul reciproco impegno

il termine "rete" indica un contesto in cui è possibile con pari facilità entrare e uscire; impossibile immaginare una rete che non consenta entrambe le attività. In una rete,

connettersi e sconnettersi sono entrambe scelte legittime, godono del medesimo status e hanno pari rilevanza. [...] "Rete" suggerisce momenti in cui si è "in contatto" intervallati a periodi di libera navigazione. In una rete le connessioni avvengono su richiesta e possono essere interrotte a proprio piacimento (Bauman 2003: XI).

Che una delle possibilità della rete sia quella di sostituire le relazioni reali, pesanti, in qualche misura esigenti, è una cosa evidente agli occhi di tutti: è sensazione diffusa che spesso, anche negli spazi pubblici la gente preferisca stare da sola con la sua rete personale, come a dire che

è bello trovarsi insieme fisicamente, ma è più importante stare allacciati ai nostri apparecchi. [...] In questo nuovo regime, una stazione ferroviaria (o un aeroporto, o un bar, o un parco) non è più un luogo pubblico, ma un luogo di incontro sociale: la gente si riunisce ma ha smesso di parlare. Sono tutti legati a un apparecchio mobile e a persone e luoghi a cui quell'apparecchio dà accesso (Turkle 2011: 20, 198).

In definitiva, conclude la sociologa americana, i legami che creiamo tramite internet non ci fanno sentire legati e anche le relazioni più calde, quelle familiari, sono fortemente rivoluzionate dall'"esterno", lasciato penetrare anche dentro i rapporti più intimi: i membri della famiglia "post-familiare", «sono soli insieme, ognuno in camera sua, ognuno su un computer connesso a internet o a un dispositivo mobile» (Ivi: 351).

In questo scenario, è evidente che le dinamiche tradizionali di credibilità e di autorevolezza, e contemporaneamente quelle di "autonomia" informativa subiscono una forte mutazione: «Il processo di disintermediazione trova dunque una sponda ideale e un sostegno oggettivo nella natura diretta e orizzontale offerta da Internet e in particolare dalle risorse messe a disposizione dai social media» (Ceccarini 2015: 45), che assicurano un habitat naturale per la nascita di organizzazioni reticolari, di tipo "post-burocratico" (Bimber 2003). In questo quadro progressivamente sempre più disintermediato, l'azione collettiva deve trovare comunque una sua via espressiva, dentro un tipo di organizzazione "leggera", un reticolo di relazioni e di legami a basso grado di strutturazione, che favorisce una mobilitazione più frammentata e meno piramidale rispetto al passato. Per seguire la suggestione di Bimber,

molte esperienze di mobilitazione diventano single-event. Significa, cioè, andare oltre il carattere monotematico di gruppi single-issue. Questo implica allontanarsi ulteriormente dalle modalità tradizionali di impegno. Quindi lontane da un modello che si basa su realtà più struttur-

ate, che propongono un tipo di risposta ampia e universale, e rimandano a una definita visione del mondo (Ceccarini 2015: 95).

In questo nuovo ambiente comunicativo a trazione *peer to peer*, c'è ancora spazio per l'asimmetria informativa? Esiste ancora una funzione di filtraggio che può, da una parte, sfociare nella manipolazione e, dall'altra parte, nella maggiore credibilità delle informazioni (sempre più numerose e contraddittorie)?

È interessante considerare le riflessioni di Eli Pariser (autore, attivista internet e imprenditore interessato ai rapporti tra rete e democrazia) che nel suo libro *The Filter Bubble* (2011) richiama la nostra attenzione sulle recenti e delicate pratiche di profilazione degli utenti su siti che registrano la "storia" del comportamento del "navigante". Il fenomeno è ormai diventato noto a tutti gli utenti di internet: a ciascuno di noi sarà capitato, banalmente, di vedere apparire sul proprio screen l'immagine del prodotto a cui si stava pensando: superata la sorpresa per la straordinaria sensibilità del nostro portatile capace di leggerci nel profondo, arriviamo a intuire che i possessori dei *big data* (Amazon, Google, Facebook, ecc.) registrano i nostri percorsi virtuali (posizione, click, ricerche) per scegliere selettivamente, tra tutte le risposte, quelle che vorrà vedere l'utente stesso.

Questo fenomeno, se da una parte è motivato da ragioni squisitamente commerciali, dall'altro può rappresentare una dinamica molto rischiosa all'interno dei nostri processi di conoscenza e di costruzione della coscienza critica. In particolare, questa rappresentazione del mondo secondo la nostra visione (frutto di una calibratissima procedura algoritmica) porta con sé due atteggiamenti psicologici delicati. Da una parte siamo protetti da tutto ciò che non ci piace e che non cerchiamo, siamo cioè difesi da qualunque cosa sia in grado di "contestare" il nostro modo di percepire le cose (una "bolla di filtraggio", appunto, culturale, ideologica, emotiva, relazionale), una sorta di personale "ecosistema di informazioni" che viene soddisfatto da alcuni algoritmi. Dall'altra parte, contemporaneamente, creando l'impressione che i nostri interessi siano tutto ciò che esiste, la bolla promuove una sorta di invisibile "auto-propaganda" che ci indottrina con le nostre stesse idee. Come si può intuire, il risultato non è la sperata indipendenza di giudizio e di decisione: al contrario, si tratta di una autonomia che si truca da autorevolezza, del tutto autoreferenziale. Non è un gioco di parole definire questa situazione come tragica deriva verso ciò che non può essere in nessun caso autorevole, rappresentandone l'esatto opposto, cioè l'autismo informativo.

Se l'esistenza delle *Filter bubble* e delle *Eco chamber* è oggi difficilmente contestabile, più controversa è la

discussione sugli effetti di questi nuovi meccanismi telematici che influiscono indiscutibilmente sulle pratiche comunicative: molti studiosi hanno cominciato a precisare che mentre è facile utilizzare i social per incontrare ciò che è simile (omofilia) rendendo più difficile l'incontro, il confronto e anche lo scontro con coloro che la pensano diversamente, è altrettanto plausibile che possa accadere l'esatto contrario: «Insomma, è forse il caso di iniziare a riconoscere che troppa attenzione è stata prestata a fenomeni come le camere dell'eco e troppo poca alla banale constatazione che è difficile che qualcuno viva in un bozzolo informativo del tutto isolato dal resto del mondo, a meno che non voglia viverci» (Bentivegna e Boccia Artieri 2021: 134).

Altra riflessione, che interessa ancor di più il nostro percorso di indagine, è la constatazione che le dinamiche di mediazione esistono tuttora e anzi, sotto diverse spoglie, sono forse ancora più manipolatorie di un tempo. Da questo punto di vista, la potenziale (e spesso anche reale) tendenza alla disintermediazione resa più facile dalla comunicazione digitale può essere letta, a sua volta, semplicemente come «una nuova intermediazione prodotta da soggetti di mercato diversi» (Ivi: 30).

In un recente articolo dedicato ai *New Gatekeepers* dei social media networks si parte dal presupposto che l'idea del *gatekeeping*, a lungo utilizzata negli studi sui mass media tradizionali, possa essere utilmente applicata ai social media cambiando semplicemente alcune "qualità" di questa funzione: se negli studi sui media tradizionali, i gatekeeper sono i professionisti dei media, in particolare giornalisti ed editori, con l'avvento della digitalizzazione un gruppo più ampio di attori sta iniziando a funzionare come "guardiano".

Concentrando l'attenzione sulla comunicazione politica su Twitter, si è potuto osservare che

gli scambi tra utenti hanno una struttura "piccolo mondo" in cui fitti gruppi di amici sono collegati ad altri gruppi da un numero relativamente piccolo di connessioni. Gli utenti che collegano questi piccoli gruppi svolgono il ruolo di "nuovi gatekeeper", le cui decisioni su quale contenuto ritwittare influenzano il contenuto delle informazioni che raggiungono il più ampio pubblico online (Lewis 2020: 77).

È interessante notare che il principio euristico di "piccolo mondo della vita", di "piccolo gruppo" continua a conservare la sua funzione di fonte di autorevolezza dentro un contesto di tendenziale disintermediazione dei processi comunicativi.

Questa impostazione potrebbe tornare utile nel ricostruire i flussi di influenza in epoca di predominio telematico, soprattutto per approfondire le dinamiche reali di acquisizione di credibilità delle figure oggi balzate alla

ribalta come professionisti della comunicazione persuasiva, gli *influencer*.

Se esaminiamo certi fenomeni di massa come quelli di Chiara Ferragni e del marito Fedez (sintomaticamente straripanti in tematiche e polemiche politiche) dovremmo chiederci se il “nodo” comunicativo che rappresentano non possa essere letto schematicamente come la risultante di tanti nodi intermedi, tanti gatekeeper che, a cascata arrivano a toccare il singolo utente (anche fuori della rete) corroborando, se non addirittura consentendo *ipso facto*, da vicino, dal basso, la credibilità del vertice.

Tentiamo un breve affondo sulle interazioni di questi due elementi, influenza e politica, cercando di far emergere il terzo soggiacente polo della questione: sistema democratico.

È molto interessante, in merito a questo intreccio, la riflessione di Duncan Watts e Peter Dodds, che lo analizzano proprio in riferimento al modello classico *Two-step flow*: gli autori osservano che il passaggio dal leader d’opinione, nella sua definizione classica, all’influencer attuale è esattamente da ricercare nella recente creazione di *influence networks*, resi possibili dalla rivoluzione digitale. A cambiare ora è il tipo di “flusso” dell’influenza che non è più semplicemente l’esito di una particolare “qualità” del gatekeeper, quanto piuttosto la confluenza complessa di un flusso “reticolare” che si propaga per molte vie e diverse direzioni. L’effetto, quindi, non sarebbe più oggi il prodotto di individui particolarmente dotati nell’influenzare gli altri, quanto piuttosto l’esito della multiforme azione «di una massa critica di individui facilmente influenzabili che influenzano altre persone facili da influenzare [...] Gli influencer hanno una probabilità superiore alla media di innescare questa massa critica, quando esiste, ma solo leggermente più grande» (Watts e Dodds 2007: 454). Su questa tematica risulta interessante l’analisi di Clay Shirky (2008), che considera il filtraggio come un fenomeno non principalmente di natura algoritmica quanto piuttosto sociale: persone, cioè, che selezionano per le persone, che danno vita al *social filtering* o *collaborative filtering*, una forma di selettività prodotta socialmente.

Una seconda riflessione nella prospettiva di aggiornamento della *Two-step flow Theory* è quella che vuole indagare le conseguenze delle enormi trasformazioni tecnologiche comunicative proprio in relazione all’oggetto di studio originario della teoria stessa: l’influenza politica e, come corollario, le sue ricadute sulle dinamiche democratiche.

Alcuni studi relativi agli hashtag politici hanno analizzato le dinamiche di influenza degli account satirici online e di celebrità: questi finiscono spesso per influenzare il dibattito pubblico, «anche per l’effetto di amplifi-

cazione ottenuto tramite la partecipazione di utenti ordinari delle loro reti, che contribuiscono con condivisioni e reazioni di apprezzamenti a rilanciare l’hashtag e i contenuti ad esso connessi» (Bentivegna e Boccia Artieri 2021: 154).

Non pochi studiosi hanno perciò sollevato un *warning* sui possibili rischi, per esempio, delle camere di risonanza come ambiente ad alto rischio di propaganda e manipolazione politica, possibile fonte di indebolimento della democrazia (Bentivegna, Boccia e Artieri 2019): potrebbe sembrare un ammonimento paradossale, in considerazione del fatto che la crisi dei partiti e l’affermazione del web e dei social media sembrerebbe segnare l’espansione di una agency più attiva e partecipativa rispetto al passato.

Una riflessione molto recente sull’interazione e sull’intreccio di queste dinamiche in situazione di lockdown è quella di Vanni Codeluppi che riporta prospettive sociologiche secondo le quali lo stato di emergenza sanitaria e sociale ha spinto le società capitalistiche verso modelli di tipo “comunista”, cioè verso l’affermazione di «un ruolo maggiormente centrale dello Stato, che organizza, ad esempio, la produzione dei beni necessari oppure opera con forza sul mercato per risolvere il problema della disoccupazione e sostenere le categorie sociali più deboli» (Codeluppi 2021: 183). Con terminologia meno polarizzante, si potrebbe descrivere questo processo come una tendenza generale che «sta riportando in auge il modello dello Stato sociale e rafforzando i servizi pubblici a scapito di quelli privati, fortemente cresciuti negli ultimi decenni» (*ibidem*).

5. INFLUENZE “SELETTIVE”

La pandemia, con la conseguente situazione di lockdown, ci ha fatto percepire in maniera più evidente la dimensione “pesante” delle relazioni in presenza: dal canto suo, anche la “leggerezza” delle relazioni virtuali ci ha resi consapevoli di una dimensione necessaria alla nostra stessa tranquillità psicologica, quella della “vicinanza” di qualcuno fisicamente presente. Quello che ci siamo chiesti è che cosa è mutato in questo anno e mezzo dal punto di vista di due delle ambivalenze eterne dell’esistenza umana privato/pubblico, autonomia/appartenenza: la relazione in presenza è totalmente o in larga parte surrogabile nella sua funzione di fonte di autorevolezza informativa? Non siamo piuttosto di fronte a un processo di differenziazione di campi di influenza? La nostra impressione è che stiamo andando verso una demarcazione (più illusoria che reale) tra una autonomia dell’intimo e del privato e una appartenenza (dipen-

denza) residuale nel nostro impoverito agire nell'ambito pubblico. Forse questa è una delle cause di quella che viene considerata la cifra generale della nostra epoca, cioè l'incertezza.

Partiamo dalla tendenza verso l'autonomia nell'intimo: pur presentandosi come auspicabile e legittima, anch'essa presenta dei rischi:

molta gente è giunta a ritenere che essere autonomi voglia dire essere liberi, per questo l'autonomia suscita sensazioni così forti [...] L'autonomia erige una barriera contro il mondo: una volta che si è fatta il suo scudo, una persona può vivere come vuole [...] Questo individuo è isolato, inquieto e insoddisfatto: cercare la libertà mediante l'autonomia genera una sensazione di angoscia» (Sennett 2006 [1980]: 106).

Questa ricercata autonomia dello spazio intimo rischia di lasciare il campo aperto alla contrapposta dipendenza nello spazio pubblico, dove ormai l'azione personale sembra aver perso ogni speranza di incidenza, un processo, a dire il vero, già intuibile, per un osservatore straordinariamente attento, più di un secolo fa:

i valori supremi e sublimi”, estranei al grande pubblico, vengono cacciati dalla scena pubblica per rifugiarsi nel regno extra mondano della vita mistica o nella fraternità dei rapporti immediati e diretti tra i singoli. Non è a caso che la nostra arte migliore sia intima e non monumentale, e che oggi soltanto in seno alle più ristrette comunità, nel rapporto da uomo a uomo, nel pianissimo, palpiti quell'indefinibile che un tempo pervadeva e rinsaldava come un soffio profetico e una fiamma impetuosa le grandi comunità (Weber 1997 [1919]: 41).

Quello che sembra cambiato (a quei tempi non intuibile) è la metamorfosi penetrata nel profondo stesso del “rapporto da uomo a uomo”: le nuove tecnologie comunicative si sono intrufolate anche (direi soprattutto) nel “pianissimo”, nei “palpiti”, modificandoli in maniera significativa. Vent'anni fa Rober Putnam si chiedeva se le nuove “comunità virtuali” avrebbero potuto semplicemente sostituire le vecchie comunità fisiche in cui vivevano i nostri genitori, se cioè le telecomunicazioni (allora molto lontane dalla pervasività attuale) fossero legate o addirittura fossero la causa del declino del collegamento sociale e dell'impegno civico. L'ironica risposta all'interrogativo è molto efficace nel definire il pensiero dell'autore:

il voto, il dare, la fiducia, l'incontro, la visita e così via avevano iniziato a declinare mentre Bill Gates era ancora alle elementari. Quando nel 1996 Internet ha raggiunto il 10% degli adulti americani, il declino nazionale delle relazioni sociali e dell'impegno civico era in corso da

almeno un quarto di secolo. Internet potrebbe essere parte della soluzione al nostro problema civico, o potrebbe esacerbarlo, ma la cyberrevolution non è stata la causa (Putnam 2000: 170).

Anzi, per rincarare la dose lo scienziato politico americano si lascia sfuggire un inedito giudizio positivo sulla moltiplicazione di opportunità comunicative rappresentata dalla rete, partendo dal presupposto che la comunicazione è un prerequisito fondamentale per le connessioni sociali ed emotive: «Le telecomunicazioni in generale e Internet in particolare migliorano notevolmente la nostra capacità di comunicare; quindi sembra ragionevole assumere che il loro effetto netto sarà quello di migliorare la comunità, forse anche drammaticamente» (Ivi: 171).

I limiti e i rischi della comunicazione online non sono dunque da rintracciare nella sua pervasività a livello quantitativo, quanto invece nella sua strutturale povertà espressiva: è questo che può facilmente inibire «la collaborazione interpersonale e la fiducia, specialmente quando l'interazione è anonima e non annidata in un contesto sociale più ampio» (Ivi: 176). Come già aveva notato Anthony Giddens, «la fiducia nei sistemi astratti garantisce una sorta di affidabilità quotidiana ma per sua stessa natura non può fornire né la reciprocità né l'intimità che offrono le relazioni di fiducia personali» (Giddens 1990: 117). Forse non c'è stato neologismo più efficace del termine “contatti” utilizzato oggi per indicare le relazioni in rete: si tratta in molti casi di comunicazioni non molto diverse da quando si urta qualcuno su un autobus affollato, con il gomito, con l'anca. Non importa se tale contatto si riveli poi attrattivo o repulsivo: si è ancora assolutamente liberi di proseguirlo o interromperlo.

I contatti si sono infintamente moltiplicati e rappresentano sicuramente una opportunità (per riprendere Putnam). E tuttavia,

anche tantissime persone lontane possono non bastare: ci vantiamo di quanti amici abbiamo su Facebook; eppure gli americani dicono di avere meno amici di prima. Quando si sentono chiedere di chi si fidano e a chi si rivolgono in caso d'emergenza, sempre più persone rispondono che la loro unica risorsa è la famiglia (Turkle 2011: 351).

Se diverse evidenze empiriche hanno dimostrato il dato (già di per sé intuitivo) della maggiore ricchezza della comunicazione faccia a faccia rispetto a quella mediata dal computer dal punto di vista della sua ricaduta sulla dimensione socievole, personale, fiduciosa e amichevole della relazione interpersonale, possiamo ragionevolmente pensare che, nel tempo, possa avvenire un processo di routinizzazione dei nuovi media, come

sempre è avvenuto: «Sia la storia del telefono che le prime prove sull'uso di Internet suggeriscono fortemente che la comunicazione mediata dal computer si rivelerà complementare, non sostituibile, con le comunità faccia a faccia» (Putnam 2000: 179).

Possiamo chiederci, infine, se queste forme di mediazione residue (perché inevitabili) siano destinate a rimanere confinate, come sembra avvenga oggi, a poche funzioni relazionali, quelle cioè riguardanti l'intimità o possano viceversa indicare nuovi sviluppi anche sul campo propriamente pubblico se non addirittura politico. È interessante notare l'inaspettata affermazione di Bauman contenuta nella prefazione alla terza edizione del suo best seller, "Modernità liquida", a oltre un decennio di distanza dalla prima:

è tempo di chiedersi: quelle forme di "vita in comunità" che la maggior parte di noi conosce unicamente attraverso le ricerche etnografiche sulle poche nicchie oggi rimaste da epoche passate, "superate e arretrate", sono davvero qualcosa di irrevocabilmente concluso? O, forse, sta per emergere la verità di una visione alternativa della storia (e con essa di una concezione alternativa del "progresso")? (Bauman 2011 [2003]: XIX).

Concludo rivelando l'episodio banale che è all'origine di questo tentativo di affondo sulle nuove dinamiche di mediazione/disintermediazione in periodo pandemico: in pieno lock down (quindi dentro la situazione descritta nel primo paragrafo di questo articolo) mio figlio, a pranzo, mi ha chiesto per cosa avrei votato nelle elezioni amministrative ed è cominciata una serie di domande sui criteri da utilizzare per la circostanza. Se mi sono segnato l'evento è perché non era mai accaduto prima (le comunicazioni con gli adolescenti e con i giovani sono sempre più impegnative e rare, ma la comunicazione intergenerazionale è un altro enorme capitolo di ricerca). Alla fine la conversazione ha coinvolto tutta la famiglia, senza la classica alzata di scudi preventivi, zone private, barriere ideologiche. Si era alla ricerca di una fonte autorevole rispetto a una scadenza pubblica che, in quella particolare situazione, permetteva o anzi reclamava una relazione genuinamente autorevole: si trattava di una condivisa richiesta di aiuto sulla narrazione credibile rispetto non alla vita intima, familiare, ma rispetto alla "Res Publica".

Recentemente è stata ripresa, adattandola agli ambienti digitali, la distinzione sociologica tra "legami deboli" (social media) e "legami forti" (soggetti che fanno parte della vita quotidiana e affettiva), osservando che «le condivisioni di contenuti avvengono tra persone che non condividono necessariamente una visione del mondo o una lettura ideologica della società ma che, molto più semplicemente, condividono una passione

sportiva o ricordi comuni dell'infanzia» (Bentivegna e Boccia Artieri 2021: 146). Questo processo potrebbe contribuire a rendere la formazione della coscienza critica (anche politica) individuale meno meccanica o ideologica: siamo propensi a pensare, tuttavia, che le due qualità dei legami non siano rappresentabili come due poli, quanto piuttosto come due argini, quelli che permettono concretamente al fiume di fluire.

Esiste, in definitiva, una qualità della relazione interpersonale che non può essere "creata" in rete: internet (come il telefono) può confermarla, consolidarla o diminuirla, ma difficilmente sarà in grado di "produrla" o di sostituirla. Hannah Arendt definiva l'autorevolezza come la forza che non deriva dal potere, un "non potere" stranamente elusivo e impalpabile, in qualche modo "nullo". Citando Mommsen, la filosofa tedesca la considerava «"più di un consiglio e meno di un ordine, un consiglio che non si può trascurare senza danno" che si dimostra autorevole proprio in quanto non richiede, per essere seguito, né la forma imperativa, né alcuna coercizione esterna» (Arendt 1999 [1961]: 168).

Si tratta chiaramente di usare bene questa energia senza abusarne per non renderla in-credibile (tragica nemesi delle società totalitarie del "Secolo breve"). Si tratta altresì di saperne sfruttare le finestre temporali favorevoli, cogliendo l'attimo di occasioni inattese, anche quelle potenzialmente deflagranti: «Creare (o ricreare) il capitale sociale non è un compito semplice. Sarebbe facilitato da una crisi nazionale palpabile, come la guerra o la depressione o il disastro naturale» (Putnam 2000: 402).

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- Arendt H. (1999 [1961]), *Tra passato e futuro*, Garzanti, Milano.
- Bauman Z. (2011 [2000]), *Modernità liquida*, Laterza, Bari.
- Bauman Z. (2006 [2003]), *Amore liquido*, Laterza, Bari.
- Bauman Z. (2012), *Conversazioni sull'educazione*, Erickson, Trento.
- Belardinelli S., Gili G. (2021), «Fidarsi. Cinque forme di fiducia alla prova del Covid-19», in Boccia Artieri G., Farci M. (a cura di), *Shockdown. Media, cultura, comunicazione e ricerca nella pandemia*, Meltemi, Milano.
- Bellah R.N. et al. (1996 [1985]), *Le abitudini del cuore*, Armando, Roma.
- Bentivegna S., Boccia Artieri G. (2019), *Le teorie delle comunicazioni di massa e la sfida digitale*, Laterza, Bari.

- Bentivegna S., Boccia Artieri G. (2021), *Voci della democrazia. Il futuro del dibattito pubblico*, Il Mulino, Bologna.
- Berger P. L., Luckmann T. (2010 [1995]), *Lo smarrimento dell'uomo moderno*, il Mulino, Bologna.
- Bimber B. (2003), *Information and American Democracy. Technology in the Evolution of Political Power*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Ceccarini L. (2015), *La cittadinanza online*, Il Mulino, Bologna.
- Codeluppi V. (2021), «Neoliberismo, società dei flussi e comunicazione post-simbolica», in Boccia Artieri G., Farci M., (a cura di), *Shockdown. Media, cultura, comunicazione e ricerca nella pandemia*, Meltemi, Milano.
- Di Nicola P. (2002), *Amichevolmente parlando. La costruzione di relazioni sociali in una società di legami deboli*, Franco Angeli, Milano.
- Friedman L.M. (2002 [1999]), *La società orizzontale*, il Mulino, Bologna.
- Giddens A. (1994 [1990]), *Le conseguenze della modernità*, il Mulino, Bologna.
- Harold K. (1955), «Salience of membership and resistance to change of group-centered attitudes», in *Human Relations*, 8: 275-289.
- Katz E., Lazarsfeld P. F. (1955), *Personal influence: The part played by people in the flow of mass communications*, The Free Press, New York.
- Lewis J. (2020), «Identifying New Gatekeepers in Social Media Networks», in *Hitotsubashi Journal of Social Studies*, 51(1): 77-86.
- Morin E. (2020), *Cambiamo strada. Le 15 lezioni del coronavirus*, Raffaello Cortina Editore, Milano.
- Pariser E. (2011), *The Filter Bubble: What the Internet Is Hiding from You*, Penguin Press, New York.
- Pedroni M. (2021), «Guerre, torte, utopie. Le narrazioni virali nella fase 1 della pandemia», in G. Boccia Artieri e M. Farci, *Shockdown. Media, cultura, comunicazione e ricerca nella pandemia*, Meltemi, Milano.
- Peters J. D. (2006), «The Part Played by Gentiles in the Flow of Mass Communications: On the Ethnic Utopia of "Personal Influence"», in *The Annals of the American Academy of Political and Social Science* 608(1): 97-114.
- Putnam R. D. (2000), *Bowling Alone. The Colasse and Revival of American Community*, Simon and Schuster, New York.
- Ragone G., Capaldi D. (2021), «Dialogo nel tempo instabile. Lo spazio e l'immaginario, la persona e il conflitto», in Boccia Artieri G., Farci M., (a cura di), *Shockdown. Media, cultura, comunicazione e ricerca nella pandemia*, Meltemi, Milano.
- Romania V. (2020), «Interactional Anomie? Imaging Social Distance after COVID-19: A Goffmanian Perspective» in *Sociologica*, 14, 1.
- Sennett R. (2006 [1980]), *Autorità. Subordinazione e insubordinazione: l'ambiguo vincolo tra il forte e il debole*, Bruno Mondadori, Milano.
- Shirky C. (2008), *Tell stories of what didn't work, keynote speech*, Youtube, <https://www.youtube.com/watch?v=LabqeJEOQyI>.
- Turkle S. (2012 [2011]), *Insieme ma soli. Perché ci aspettiamo sempre più dalla tecnologia e sempre meno dagli altri*, Codice Edizione, Torino.
- Watts D. J., Dodds P. S. (2007), «Influentials, Networks, and Public Opinion Formation», in *Journal of Consumer Research*, 34(4): 441-458.
- Weber M. (1997 [1919]), *Il lavoro intellettuale come professione*, Einaudi, Torino.