

■ Sherry TURKLE, **La conversazione necessaria. La forza del dialogo nell'era digitale**, trad. it. Torino, Einaudi, 2016 [Penguin Press, 2015], 448 pp.

Nel 2013 la Nokia commissionò uno studio sull'uso del telefono cellulare negli Stati Uniti. Dai dati raccolti emerse che in media un americano adulto controllava il proprio telefonino ogni sei minuti e mezzo. Sarà forse per questo che ora, dopo avere annunciato una riedizione del mitico 3310 – uno storico cellulare «basic», con pochi fronzoli, fatto per telefonare e al massimo inviare sms – la multinazionale finlandese sta investendo massicciamente per produrre una nuova generazione di smartphone da immettere sul mercato mondiale. Che quello degli smartphone sia un settore particolarmente ricco è evidente (nel 2015 si calcola che ne siano stati venduti circa 340 milioni di unità). Per rendersene conto non è necessario leggere i dati riportati nell'ultimo lavoro di Sherry Turkle – sociologa della scienza al Mit di Boston, già autrice di molti volumi dedicati all'impatto della tecnologia sulle nostre vite, alcuni tradotti in italiano. Basta guardarsi intorno: prendere un autobus o un treno, pranzare in un ristorante, partecipare a una riunione di lavoro o a un incontro tra genitori a scuola.

L'impatto è stato devastante da molti punti di vista, innanzitutto da quello dei rapporti tra persone, ai più diversi livelli, e sta portando a una sorta di mutazione antropologica. In particolare, in questo volume Turkle si occupa di ciò che sta accadendo alle nostre conversazioni e lo fa partendo da David Thoreau, lo scrittore statunitense esponente del trascendentalismo, l'«uomo dei boschi», di cui riporta subito in *exergo* questa citazione: «In casa avevo tre sedie; una per la solitudine, due per l'amicizia, tre per la compagnia». Turkle parte da qui per strutturare il suo lavoro. L'impatto dei nostri telefoni onnipresenti tocca infatti tanto la prima dimensione (quella della solitudine e dell'introspezione, del sapere restare con se stessi) quanto la seconda (la famiglia, l'amicizia, l'amore) e la terza (l'istruzione, il lavoro). Non c'è ambito, insomma, in cui la presenza

di un telefono accanto a noi non modifichi profondamente il nostro comportamento sociale. E ciò accade fin dalla prima infanzia.

L'età a cui regaliamo ai nostri figli il primo cellulare si è progressivamente abbassata, e anche per i più piccoli si tratta ormai di uno strumento divenuto indispensabile in ogni momento della giornata. Le nuove applicazioni, pensate specificamente per loro, la facilità d'uso, il costo ormai abbordabile per la maggioranza delle famiglie hanno reso scontato che anche un bambino di pochi anni sia legittimato non solo a possedere ma anche a utilizzare nelle situazioni più disparate, esattamente come fanno i suoi genitori, il proprio smartphone. Le conseguenze sono forti e il tempo trascorso da quando i primi smartphone sono stati immessi sul mercato fa sì che siano disponibili molte ricerche, variamente richiamate nel libro, che tali conseguenze sottolineano.

Cominciando dalla prima «sedia» di Thoreau, sia la psicologia dello sviluppo sia le neuroscienze hanno da tempo messo in rilievo l'importanza della solitudine. Sin dalla prima infanzia, la capacità di vivere certi momenti della giornata da soli ci permette di cercare il contatto con gli altri, vedendoli però come separati da noi e indipendenti. La fase della vita in cui da bambini ci si «inventa» un gioco non è, come si potrebbe pensare, una cartolina romantica presa dagli anni Sessanta. È e resta un momento fondamentale nella costruzione dell'individuo. Inoltre, come ricorda Turkle, «la capacità di vivere la solitudine risulta essenziale allo sviluppo dell'empatia, ed è per questo che la solitudine segna l'inizio del ciclo virtuoso della conversazione» (p. 81). Una scarsa empatia avrà conseguenze rilevanti nei rapporti tra quei bambini alorché saranno adulti. Diventerà difficile, ad esempio, saper condividere il dolore provato da un amico per la perdita di una persona cara. È uno dei paradossi di questa nuova era caratterizzata, almeno in apparenza, da una continua condivisione con gli altri dei nostri stati d'animo. Turkle non la cita, ma viene in mente la trattazione che dell'empatia fece Edith Stein, la quale portava ad esempio il caso di un amico che ci

racconta di avere perduto il fratello. Non è necessario aver alcuna percezione esterna di quel dolore, perché l'empatia, l'entrare in contatto con quel dolore, diverso da ogni altro perché proprio del mio amico, non ha bisogno di alcuna rappresentazione esterna (si veda E. Stein, *L'empatia*, 1917, trad. it. Angeli, 1986). Che cosa può dunque accadere oggi, si chiede Turkle, se i bambini sono così presi dai loro cellulari da impedire che si realizzzi «quella preziosa composizione alchemica di solitudine e capacità empatiche? Preoccupazioni come quelle esposte nei capitoli su solitudine e introspezione possono a prima vista apparire come tipiche di un atteggiamento fondamentalista, di rifiuto aprioristico di un mondo che va rapidamente, e incontrando pochi ostacoli, in una certa direzione.

Eppure le conseguenze di un'educazione che si svolge sin dall'infanzia, direttamente o indirettamente, alla presenza continua dei nostri dispositivi elettronici appaiono evidenti anche nelle fasi successive, dall'adolescenza all'età adulta. E non è forse un caso che i genitori che lavorano per le società di social media nella Silicon Valley preferiscono mandare i figli (potendoselo permettere, per inciso) in scuole senza tecnologia. Alla faccia della nostra mania di dedicare le poche risorse disponibili per dotare sin dalle elementari le classi della loro brava Lim, la lavagna multimediale senza la quale la maggioranza dei dirigenti scolastici italiani si sente in difetto. Steve Jobs, come ricorda il suo biografo Walter Isaacson, faceva in modo di limitare l'uso di iPad e iPhone ai figli. Lo stesso capo-progettista di Apple, Jonathan Ive, imponeva ai figli un tempo limitato da trascorrere davanti allo schermo del computer. Del resto, anche Berlusconi limitava l'uso della televisione in famiglia. Come ricorda Turkle, «gli alti dignitari del nostro mondo tecnologico non vivono sempre la vita che costruiscono per gli altri».

Proseguendo verso l'età adulta, diversi studi hanno chiarito che la «vita online» viene ad associarsi con un sensibile decremento dell'empatia e una diminuita capacità di introspezione. Turkle cita alcuni casi studiati da lei stessa, dove gli studenti appaiono incapaci di tenere semplici relazioni faccia a faccia, preferendo, sia nei rapporti con i coetanei, sia con i propri docenti, la comunicazione elettronica. Una mail o un messaggio permettono un maggiore controllo della comunicazione. Il rapporto diventa molto più neutro, si riducono, o se non altro si crede che sia così, le possibilità di scegliere le parole sbagliate. L'ansia, almeno in apparenza, viene messa sotto controllo. Il problema è che

poco alla volta questi stessi studenti perdono la capacità di rapportarsi in maniera diretta con l'altro da sé, e prevedibilmente non la acquisiranno negli anni a venire, o faranno molta più fatica.

Lo stesso accade nella vita affettiva, cui è dedicato il capitolo sull'amicizia e sulle storie d'amore (le «due sedie» di Thoreau). Se si deve troncare un rapporto, non si sceglie nemmeno la telefonata, che comunque imporrebbe di confrontarsi con il ragazzo o la ragazza che si sta per lasciare. Molto meglio un messaggio: più neutro, asettico come l'ago di una siringa. Tuttavia, come sa chiunque utilizzi frequentemente i più diffusi tipi di messaggistica, un messaggio non è certo privo di insidie. Così, anche nei rapporti tra persone che si amano o comunque dovrebbero conoscersi bene, si fa ampio ricorso alla punteggiatura e alle icone. Anche in questo caso, come in molti descritti nel libro, le possibilità offerte dalle nuove tecnologie applicate alle nostre pseudo-conversazioni si tramutano spesso in boomerang.

Pseudo-conversazione, appunto. Il libro è non a caso, sin dal titolo, un'ode ragionata all'importanza della conversazione e alla necessità urgente di un suo recupero nel mondo di oggi. Dai mancati scambi tra bambini che si ritrovano al parco e invece di intrattenerci tra loro giocando a pallone o scalando la torre di funi si perdono con la massima concentrazione sull'ultimo videogioco, sino alle cene in famiglia, sempre più spesso interrotte dall'«urgenza» di controllare i cellulari. (La tecnologia sa essere anche spietata, oltre che straordinariamente utile e «performante»: si pensi a Snapchat, il servizio di messaggistica che crea immagini che, una volta inviate, restano visualizzate solo pochi secondi dopo averle aperte.) Sino ai momenti di co-presenza fisica tra adulti nelle situazioni più disparate: a tavola, a una riunione di lavoro, a un semplice incontro tra amici. La tentazione di controllare il proprio telefono è il più delle volte irresistibile. Capita a tutti, tanto che nessuno ormai si sente indenne e dunque nella posizione di biasimare l'altro. Facile intuire le conseguenze sulla conversazione. Si riduce la nostra capacità di confronto, tanto che sui social evitiamo chi non la pensa come noi e anzi cerchiamo conferme delle nostre convinzioni in chi ha già opinioni non troppo distanti dalle nostre, spesso formatesi sulla base di processi analoghi, e dunque altrettanto parziali e fuorvianti. Come rileva Turkle, c'è un che di ironico in questa nostra fuga dalla conversazione, allorché «ci rivolgiamo all'intelligenza artificiale per fare conversa-

zione nel momento stesso in cui siamo in fuga dalla conversazione con i nostri simili» (p. 71).

In un tempo in cui era davvero difficile, se non impossibile, anche solo immaginare le nuove forme di comunicazione elettronica di cui disponiamo oggi, David Riesman, ne *La folla solitaria* (1950, trad. it. Il Mulino, 1956, nuova ed. 2009), descrisse una vita eterodiretta, nella quale misuriamo il nostro valore in base a ciò che amici e conoscenti pensano di noi, con il dubbio di non avere tutto ciò che loro hanno. Sherry Turkle (che ha dichiarato di considerare Riesman la sua principale fonte d'ispirazione) rintraccia diverse situazioni abituali delle nostre relazioni sociali in cui l'intuizione di Riesman ha trovato attuazione. Cita, ad esempio, il caso di Kati, una studentessa al primo anno di college, che si trova spiazzata di fronte al gran numero di opzioni che in molte occasioni ha a disposizione. Decidere pensando a ciò che gli altri fanno o potrebbero fare diventa un'impresa. Anche semplicemente scegliere con chi trascorrere la serata. «Invece di chiacchierare con le persone con cui siamo, stiamo al cellulare, a verificare come stanno andando altre feste, chiedendo se succede qualcosa di interessante e cercando di capire se faremmo meglio a essere là anche noi. Finisci con il non parlare con i tuoi amici perché stai al cellulare, per avere informazioni e capire se dovrresti essere da qualche altra parte» (p. 177).

Veniamo ora alle «tre sedie» di Thoreau, i capitoli che Turkle dedica all'istruzione e al lavoro. Anche qui gli esempi, derivati da ricerche ed esperienze dirette oltre che dalla semplice osservazione sul campo, non mancano. E permettono all'autrice di allungare la lista delle controindicazioni delle «nuove» conversazioni a scapito di quella, per così dire, «tradizionale». Si pensi, fra

i tanti possibili, al caso del multitasking (sul punto, si veda ad esempio P. Legrenzi e C. Umiltà, *Una cosa alla volta. Le regole dell'attenzione*, Il Mulino, 2016). Un'attività ormai sempre più frequente anche nelle aule scolastiche e sui luoghi di lavoro, che ci dà l'illusione di rendere maggiormente, mentre in realtà, come è stato dimostrato (ma forse era facilmente intuibile, in fondo), se chiediamo al nostro cervello di muoversi rapidamente da una cosa all'altra, la nostra prestazione subisce un ulteriore deterioramento ogni volta che aggiungiamo una nuova attività. «Il multitasking ci dà una sferzata a livello neurochimico che ci induce a pensare di rendere il massimo, mentre in realtà stiamo andando di male in peggio» (p. 249).

Gli effetti di una simile gestione delle nostre attività sono evidenti anche in molte occasioni sui luoghi di lavoro. Sta iniziando ora, da parte di alcune aziende «innovative», un cammino all'indietro: vietatissimi i cellulari ai meeting di lavoro, riunioni brevi, spesso a inizio giornata, di pochi minuti e in piedi. Altrettanto biasimato l'uso del cellulare per ragioni professionali durante il weekend, mail bandite a ogni costo.

L'invito, che Turkle riprende e amplia nell'ultimo capitolo, significativamente intitolato *La quarta sedia*, è dunque uno: disconnettersi per connettersi. A cominciare da un recupero della capacità di ascolto gli uni verso gli altri. Un ascolto diretto e franco, non mediato da alcun dispositivo elettronico, che riavvicini le persone e le «inchiodi», per così dire, alle loro responsabilità. Di genitori, studenti, insegnanti, colleghi.

Può apparire un invito stancamente retorico. Ma forse è in realtà un grido d'allarme da prendere molto sul serio.

[Bruno Simili]