

Sherry Turkle

La conversazione necessaria

La forza del dialogo nell'era digitale



Einaudi,
Torino 2016,
pp. 456, € 26

di **Marco Gui**

Ricercatore in Sociologia dei media – Università di Milano-Bicocca

Negli ultimi anni, Sherry Turkle – sociologa e psicologa statunitense, responsabile di un importante centro di ricerca su tecnologia e identità al MIT di Boston – si è imposta come una delle voci più ascoltate nella letteratura sugli effetti collaterali della rivoluzione digitale. Fin dagli anni '80 ha pubblicato importanti volumi su questi temi, maturando nel corso del tempo un atteggiamento sempre più critico sulle conseguenze del digitale, in particolare per il suo impatto sulle relazioni umane. Nel suo penultimo libro, *Insieme ma soli*, l'A. si era già concentrata sulle conseguenze che smartphone e social hanno sui rapporti interpersonali. Al centro di quest'ultimo volume vi è – più alla radice – la conversazione: una risorsa, un'arte, un bisogno umano che la mediazione digitale del dialogo mette a rischio. In particolare, secondo l'A., esiste una connessione stretta tra la capacità di conversare e quella di empatizzare, che è a sua volta fondamentale per stringere rapporti significativi con le persone, e quindi per essere felici. Turkle mostra come, proprio oggi che la comunicazione digitale ci permette di “bypassare” i vincoli

del dialogo faccia a faccia, ci accorgiamo di quanto invece esso sia essenziale: «Ora siamo consapevoli di avere bisogno di cose che i social media inibiscono» (p. 26). Il libro costituisce un'occasione molto preziosa di arricchimento per chi vuole riflettere sulle dinamiche relazionali in un mondo sempre più pervaso dal digitale, dove secondo le ultime statistiche statunitensi la permanenza media davanti a uno schermo (computer, smartphone o televisore) ha superato le 11 ore al giorno.

La struttura del libro è ispirata a una frase del filosofo David Thoreau, che diceva di avere in casa «tre sedie; una per la solitudine, due per l'amicizia, tre per la compagnia» (p. 15). “Una sedia” rappresenta il rapporto con se stessi, il primo a essere messo in difficoltà dal riempimento dei vuoti tipico dello smartphone e fondamentale anche per poter conversare con gli altri. Le “due sedie” rappresentano il dialogo con un altro significativo, un partner o un amico intimo, ma anche un collega o un conoscente. “Tre sedie” servono invece per le conversazioni collettive. A questi tre capitoli, l'A. ne aggiunge un altro sulla conversazione ci-



vile, cioè sulla democrazia, e uno su una “quarta sedia”, rappresentata dal dialogo con interlocutori non umani (le macchine e i robot).

Il modo di procedere del testo non è sistematico, ma mira a costruire una consapevolezza crescente nel lettore, attraverso le storie delle persone intervistate: studenti, manager, impiegati, genitori e figli. Ogni racconto aggiunge un tassello all'esplorazione degli effetti della mancanza di conversazione faccia a faccia, come ad esempio quelli di adolescenti che vivono con dolore la scarsa attenzione ricevuta dai genitori, immersi nei loro *device* tecnologici: privati di una fondamentale palestra di dialogo, i ragazzi e le ragazze intervistati finiscono per rifugiarsi a loro volta nel mondo virtuale, trovandovi un qualche conforto, che tuttavia per sua natura non può che essere superficiale. Nonostante in alcuni passaggi sconfini in un tono nostalgico, l'A. non vuole cadere in una tecnofobia grossolana: anche i “Mi piace” «possono essere i primi passi di un processo empatico [...] tutto dipende da quello che succede dopo» (p. 207). La tecnologia può essere un aiuto alla conversazione, ma da sola non basta. Nessuno strumento di mediazione può essere, infatti, così ricco dal punto di vista comunicativo come il dialogo in presenza, con la voce, i movimenti del corpo, le espressioni, la gestualità, lo sguardo, il contatto e le emozioni che tutte queste cose producono.

Nelle storie dei giovani intervistati emerge un'allarmante mancanza di allenamento alle difficoltà, ma anche alla ricchezza della conversazione, che li spinge a rifugiarsi nei più sicuri confini di email, sistemi di messaggistica e social network, strumenti meno problematici, meno limitanti e più controllabili. Le conseguenze negative della povertà di capacità conversazionali si vedono nelle storie sentimentali delle nuove genera-

zioni e nelle loro esperienze lavorative. L'A. ci porta quindi all'interno di alcune aziende americane, dove gli effetti collaterali di un modo di lavorare concentrato sui terminali cominciano a manifestarsi in modo pesante. Le aziende corrono ai ripari cercando di trovare nuove modalità organizzate di socializzazione e costruiscono spazi appositi per questo, tuttavia si scontrano con generazioni abituate a pensare che l'efficienza si ottenga soprattutto con una dedizione allo schermo del proprio *device*. Poco abituate all'arte del conversare, le nuove leve sono sempre meno in grado di creare un legame personale con i clienti, di capirne in profondità i bisogni, di trovare soluzioni creative nel confronto con loro. Del resto, dati di ricerche scientifiche citati insieme ai vari racconti confermano un calo delle capacità empatiche nelle ultime generazioni.

Ci rendiamo anche conto, storia dopo storia, che le applicazioni digitali, costruite a partire dall'idea di ottimizzare le nostre relazioni, paradossalmente rendono più difficile fare esperienze di relazione significative. È il caso di Tinder, una applicazione che consente di cercare possibili compagni e compagne per un appuntamento, selezionati sulla base di caratteristiche desiderate. L'uso di Tinder – ci mostra Turkle – pone in realtà i soggetti in una situazione di grande indecisione, presi dall'ansia di verificare costantemente se là fuori non ci sia di meglio e, alla fine, di forte solitudine. Le forze spese nella scelta tra quell'enorme assortimento finiscono per togliere tempo ed energie all'esperienza reale di una compagnia, alla possibilità di approfondire un rapporto con qualcuno.

In più, le stimolazioni continue portate dalla digitalizzazione hanno conseguenze anche sulle relazioni già consolidate. C'è una crescente “suscettibilità alla stasi”, per cui i «piccoli momenti di noia» (p. 50) della vita ci diventano via via più

intollerabili: sullo smartphone ci attende sempre un mondo più stimolante. Così, in famiglia, la sola presenza di un cellulare è sufficiente a togliere profondità e coinvolgimento a una conversazione. La soluzione? Imparare a confinare le tecnologie, in modo che non limitino gli spazi della relazione con se stessi e con gli altri; immaginare hardware e software di nuova generazione che non spingano a un sovra-consumo ma che siano progettati addirittura per essere lasciati da parte quando necessario.

La lettura del libro può risultare faticosa per chi preferisce una maggiore concisione e un'esposizione più concettuale, tuttavia i racconti offrono una notevole ricchezza di stimoli, senza le semplificazioni che deriverebbero da una sintesi. Se qualcosa si può rimproverare a questo testo, è di non riuscire in molti casi ad andare alle radici dei problemi che affronta. Spesso, infatti, risulta chiaro che le tecnologie non fanno che rendere espliciti problemi indipendenti da esse. L'A. ad esempio racconta spesso di come dipendenti e manager delle aziende si sentano stressati da un uso intensivo delle tecnologie, nell'ansia di non restare esclusi da qualche flusso di informazioni rilevanti (la cosiddetta "FOMO": Fear of Missing Out), ma non è mai affrontato il tema delle logiche economiche alla base di questo tipo di sfruttamento degli strumenti digitali. Turkle insiste nel sottolineare che una reintroduzione delle conversazioni faccia a faccia farebbe bene alla produttività stessa delle aziende, ma non mette in discussione che sia proprio la logica della produttività esasperata e immediata a generare un uso distorto delle opportunità tecnologiche, né che queste logiche siano incorporate nel design degli hardware e software più diffusi. Come ha scritto Jonathan Franzen recensendo il libro sul *New York Ti-*

mes, «Le tecnologie digitali accelerano il capitalismo, e iniettano la sua logica di consumo e promozione, di monetizzazione e di efficienza in ogni minuto della giornata» [traduzione mia]. Allo stesso modo l'A. non prende in considerazione il modo in cui le problematiche del digitale si legano a quelle della disuguaglianza sociale: è ugualmente possibile disconnettersi dalla tecnologia – come lei consiglia – per lavoratori di livello e grado di autonomia diversi? È possibile che persone con risorse socioeconomiche diverse possano raggiungere allo stesso modo una consapevolezza sugli effetti collaterali della comunicazione digitale? Turkle non distingue, ma l'impressione è che i suoi riferimenti attingano soprattutto ai settori più privilegiati della società.

Infine, l'A. non si addentra nell'analisi dei motivi per cui abbiamo tanto bisogno di conversazione. Leggendo questo libro viene spesso in mente una famosa frase di Erich Fromm: «Paradossalmente la capacità di stare soli è la condizione prima per la capacità di amare». Ma nonostante le aspettative in tal senso, Turkle non parla mai di amore. Dopo tutto questo elogio della conversazione e dell'empatia, il lettore gradirebbe che l'A. si sbilanciasse in un'antropologia e ci spiegasse qual è l'esigenza umana di base che la comunicazione mediata dal digitale tende a farci accantonare. Qui sta, a nostro parere, un'occasione di riflessione che rimane ancora da sviluppare: il bisogno di fare silenzio per comprendere se stessi e gli altri o quello di instaurare relazioni profonde e continuative non sono certo delle novità, ma gli effetti collaterali del digitale ci spingono a farci i conti urgentemente, a un livello molto concreto. Il design futuro di hardware e software potrebbe allora diventare una nuova occasione per esplorare le esigenze relazionali più profonde dell'essere umano.