

I diari dell'empatia

I ragazzi di dodici anni giocano durante la ricreazione come quelli di otto. [...] Non sembrano capaci di inserirsi con gli altri.

LA PRESIDE DELLA SCUOLA MEDIA HOLBROOKE, COMMENTANDO UN «VUOTO DI EMPATIA» TRA GLI ALUNNI¹.

Perché scrivere un libro sulla conversazione? In fondo, parliamo tutto il tempo. Mandiamo messaggi, scriviamo mail e trascorriamo ore in chat. Forse cominciamo perfino a sentirci piú a nostro agio nel mondo dei nostri schermi. Tra famigliari e amici, colleghi e amanti, finiamo per ricorrere alla comunicazione telematica anziché al confronto personale. Non abbiamo neppure troppa difficoltà ad ammettere che preferiamo mandare un sms o una mail piuttosto che impegnarci in un incontro faccia a faccia o in una telefonata.

Questa nuova vita mediata dalla tecnologia ha finito per metterci nei guai. Tra le cose che facciamo, la conversazione vis-à-vis è quella piú umana e che ci rende piú umani. Pienamente presenti al nostro interlocutore, impariamo ad ascoltare e sviluppare le nostre capacità empatiche. È il momento in cui sperimentiamo la gioia di essere ascoltati e capiti. La conversazione, inoltre, è un preludio all'introspezione, al dialogo con noi stessi – pietra angolare del nostro primo sviluppo e presente poi per tutta la vita.

In questi ultimi tempi, tuttavia, troviamo il modo di eludere la conversazione, nascondendoci l'uno all'altro pur essendo costantemente connessi. Sui nostri schermi, infatti, siamo tentati di presentarci come vorremmo essere. Va da sé che un certo grado di performance fa parte di qualsiasi tipo di incontro, ma quando ci troviamo online, pienamente a nostro agio, è facile creare, correggere e migliorare la nostra immagine apportando vari e opportuni ritocchi.

Siamo soliti dire che ricorriamo ai nostri cellulari quando ci sentiamo «annoiati», e spesso avvertiamo tale noia perché ci siamo

¹ Holbrooke è un nome di fantasia. Nel libro, celo l'identità di tutte le persone citate e delle istituzioni che ho visitato, come scuole, università e aziende. Lascio i nomi reali quando sono tratti da documenti pubblici o quando cito opinioni espresse in occasioni pubbliche. Per maggiori delucidazioni sul metodo da me adottato, si veda la nota 19 a p. 24.

abituati a un continuo flusso di connessioni, informazioni e distrazioni². Ci troviamo eternamente «altrove». A scuola, in chiesa o alle riunioni di lavoro, prestiamo attenzione a ciò che risveglia il nostro interesse, poi, quando questo viene a cadere, ecco che ci rivolgiamo ai nostri vari dispositivi per trovare qualcosa di interessante. Nel dizionario inglese è entrato il nuovo termine *phubbing*, vale a dire mantenere il contatto visivo con gli altri mentre si scrive un messaggio di testo³. A sentire i miei studenti, che lo fanno di continuo, non è poi così difficile.

Cominciamo a pensare a noi stessi come ai membri di una tribù, sempre fedeli al nostro clan. Corriamo a vedere i nostri messaggi non appena abbiamo un momento di calma o quando la forza centripeta del mondo online diventa semplicemente irresistibile. Perfino i bambini preferiscono scambiarsi messaggi di testo piuttosto che parlare faccia a faccia con gli amici, oppure, visto che anche di questo tratteremo, fantasticare a occhi aperti e trascorrere qualche tempo da soli con i loro pensieri.

Tutto ciò contribuisce sempre più a una fuga dalla conversazione, perlomeno da una conversazione aperta e spontanea, in cui giochiamo con le nostre idee e ci concediamo di essere completamente presenti e vulnerabili. Sono proprio queste le conversazioni in cui prosperano l'empatia e l'intimità e l'azione sociale acquisita forza. Sono le conversazioni in cui trovano maggiore impulso le collaborazioni creative nel mondo dell'istruzione e del lavoro.

Queste stesse conversazioni, tuttavia, richiedono tempo e luogo, e noi siamo soliti dire di essere troppo occupati. Perennemente distratti mentre siamo a cena o in soggiorno, durante le nostre riunioni di lavoro o per strada, scopriamo le tracce di una nuova «primavera silenziosa» – espressione coniata da Rachel Carson nel rendersi conto che i cambiamenti tecnologici avevano portato altresì a un vero e proprio attacco all'ambiente⁴. Ora, siamo giunti a riconoscere un ulteriore elemento: questa volta, la tecnologia è

² Uno studio condotto nel 2015 dal Pew Research Center ha rilevato che gli utenti più giovani della telefonia mobile «spiccano nettamente al momento di utilizzare i cellulari per due scopi in particolare: evitare la noia ed estraniarsi dalle persone intorno a loro». Aaron Smith, *U.S. Smartphone Use in 2015*, Pew Research Center for Internet, Science, and Technology, 1° aprile 2015, <http://www.pewinternet.org/2015/04/01/us-smartphone-use-in-2015>.

³ *Macmillan Dictionary*, Buzz-Word section, «Phubbing», <http://www.macmillandictionary.com/us/buzzword/entries/phubbing.html>.

⁴ Rachel Carson, *Silent Spring*, Houghton Mifflin, Boston 1962 [trad. it. *Primavera silenziosa*, Feltrinelli, Milano 1999].

implicata in un assalto all'empatia⁵. Abbiamo scoperto che perfino un cellulare silenzioso riesce a inibire conversazioni di per sé importanti; la semplice vista di un telefono cellulare nel luogo in cui siamo ci fa sentire meno connessi con le altre persone presenti, meno vicendevolmente coinvolti con esse⁶.

Nonostante la gravità del momento che stiamo vivendo, scrivo con ottimismo. Una volta divenuti consapevoli del problema, possiamo cominciare a ripensare alle nostre abitudini, e quando lo facciamo, la conversazione non può che reclamare il suo posto, poiché la sola cura per le connessioni fallimentari del nostro mondo digitale è *parlare*.