

La fede come risorsa

per l'umanizzazione delle relazioni digitali

BRUNO MASTROIANNI

Nel dicembre 2006 la rivista Time, per celebrare internet, sceglieva come persona dell'anno "You" (Tu) e poneva in copertina un personal computer dallo schermo riflettente, accompagnandolo col titolo "Tu controlli l'epoca dell'informazione, benvenuto nel tuo mondo". Dieci anni dopo, nell'agosto del 2016, lo stesso settimanale dedicava nuovamente la copertina a internet, stavolta con la raffigurazione di un troll – l'essere fantastico che nel gergo del web rappresenta chi scatena polemiche e litigi inutili – con il titolo: "Perché stiamo perdendo internet a causa della cultura dell'odio". Cosa è successo? Sono bastati solo dieci anni perché l'entusiasmo per le possibilità dell'informazione personalizzata si esaurisse?

In effetti dobbiamo ammetterlo: in questo periodo tutti proviamo un certo disagio per quello che accade sul web. Ci sembra che Facebook, Twitter, gli spazi di commento alle notizie dei media siano terreni di continuo scontro. La presidente della Camera, Laura Boldrini, decide di pubblicare gli insulti che riceve; il caso di Tiziana Cantone – la ragazza che si è tolta la vita a causa della diffusione di un suo video a luci rosse sul web – ha lasciato tutti scossi; i gruppi di WhatsApp formati dai genitori delle scuole sono stati oggetto di dibattito per essersi trasformati in arene di confronti efferati che ostacolano il sereno svolgimento del lavoro dei docenti.

Di fronte a tutto questo *la prima tentazione*, alimentata spesso da certi commenti sui media, è di

difendersi e “spegnere”, come se la tecnologia fosse il centro del problema: mettendola su off si ha la sensazione di potersi in qualche modo preservare da una modalità di comunicazione che appare primitiva, brutale, disinformata, inconsapevole e dannosa.

La seconda tentazione è di distanziarsi dal problema. “Il popolo del web”, “i troll”, “gli hater”, “La rete è violenta”: sentiamo spesso usare queste espressioni per descrivere fenomeni online come fossero dovuti a entità distanti dotate di una loro indipendenza e non collegate alle scelte libere di esseri umani in carne e ossa. Così facendo, concentrandosi cioè su strategie preventive (“spegni che ti fa male”) e distanzianti (“la rete promuove l’odio”), rischiamo di mancare il cuore del problema a cui lo scenario digitale ci sta invece richiamando con forza: le persone e il loro grado di libertà nel gestire le relazioni online.

Umanizzare il web

La tesi che sostengo è che solo nella misura in cui saremo capaci di fare uno sforzo di azione sul campo (non-preservativa) e di avvicinamento (non è la rete ma gli uomini che fanno scelte online)

potremmo avviare un’azione educativa e culturale efficace per un’umanizzazione del web. In particolare, cercherò di mostrare che la fede – intesa come dimensione spirituale profonda del credere – non è un ostacolo ma una risorsa preziosa per questo avvicinamento umanizzante privo di difese preconcrete.

Dapprima occorre però sgombrare il campo da alcune ambiguità che spesso viziano l’interpretazione del mondo digitale, che non permettono di vederlo per ciò che è realmente. La prima di queste idee – che proviene da schemi interpretativi legati al precedente scenario di comunicazione di massa – è l’equiparazione di internet a un medium così come lo intendevamo un tempo. La metafora del web come mezzo non riesce a cogliere la vera novità dello scenario in cui siamo immersi: quella online è una dimensione in cui siamo inseriti grazie a uno strumento (i nostri smartphone o i nostri computer), ma lo strumento non ne esaurisce le caratteristiche. Infatti quello che accade online è lo svolgimento di relazioni fra umani.

Rivolgere l’attenzione solo al mezzo, come fosse un giornale o

un canale televisivo, ci spinge a ragionare su una dicotomia offline/online che nella vita di tutti i giorni non si presenta. Un tempo, leggere un quotidiano o guardare la TV era un preciso momento della giornata che richiedeva l'uso specifico di un qualche mezzo (non a caso la terminologia "accendere" o "spegnere" è propria della TV). Oggi invece ognuno vive costantemente online e offline senza una vera soluzione di continuità, giacché interagisce con altri in varie modalità, siano esse in presenza (un incontro) o attraverso una mediazione digitale (ad esempio un messaggio di WhatsApp), senza distinguere realmente questi momenti. Sono semplicemente modi diversi di fare la stessa cosa: entrare in relazione.

L'altra metafora dei social che non ne descrive tutta la ricchezza è quella della "piazza virtuale" in cui ci si incontra e discute. Porre l'accento su caratteristiche ambientali e spaziali – il web visto come luogo – è inadatto a descrivere ciò che internet è veramente: un insieme di relazioni tra esseri umani. Relazioni che sono svincolate da qualsiasi limite spaziale e nient'affatto virtuali: offendere online è offendere veramente, non

è una finzione. Di fatto, il web di per sé non esiste: il web siamo noi in connessione. Se ci concentriamo sui dispositivi, sulle antenne che connettono, sulle tastiere e i touch screen, perfino se valutiamo le piattaforme in sé – come Facebook e Twitter – non troviamo in esse ciò che caratterizza realmente la natura di internet, che è fatta sostanzialmente dalle persone e dal loro modo di interagire.

Da questa prospettiva si possono correggere – o meglio osservare in modo più proficuo – i fenomeni che abbiamo menzionato prima. Non è la rete (distante e incontrollabile) che ha espresso odio nei confronti della presidente Boldrini, ma una serie di persone (in carne e ossa) che hanno scelto più o meno liberamente (probabilmente meno) di interagire con lei in modalità aggressiva. Non è la rete che ha portato al suicidio Tiziana Cantone, ma l'insieme di like, condivisioni, commenti sessisti e irrispettosi che esseri umani hanno posto in modo più o meno intenzionale al video che circolava online. Non esiste un "popolo del web" distante e misterioso, esistiamo noi che compiamo online atti degni o indegni.

La tecnologia ci sta abilitando a relazione mai viste prima

Nel momento in cui si assume questo punto di vista, si ristabilisce l'ordine che ci permette di progettare possibili azioni. Occorre lavorare sull'umano e sull'umanità, consapevoli che la tecnologia ci sta abilitando a possibilità di relazione mai viste prima (nessuno avrebbe mai potuto interloquire in modo diretto con la presidente della Camera) che richiedono maggiore consapevolezza e competenza. Non è l'abilitazione in sé (lo strumento tecnologico) che provoca il comportamento negativo, ma la mancanza di strumenti educativi e culturali per vivere in piena umanità tale abilitazione. Dall'altro lato, la tecnologia non può e non deve essere né ignorata né messa da parte, semplicemente va presa in considerazione nel suo potenziare le capacità umane, siano esse le migliori come le più deleterie. Da questo punto di vista le due posizioni estreme si assomigliano: sia i *tecno-scettici* – quelli cioè che invocano l'off e i limiti alla tecnologia – sia i *tecno-entusiasti* – che vedono in essa esclusivamente progresso e opportunità –

compiono lo stesso errore valutativo: sacrificano all'aspetto tecnico-strumentale la centralità della persona.

Rimesso l'uomo *davanti* allo smartphone e *in relazione con altri* all'interno dei social network, si può allora riconsiderare la situazione nel suo complesso. Se ripartiamo dalle copertine di Time, possiamo trovare una nuova ottica da cui osservare il fenomeno dell'odio, della disinformazione e degli scontri che sembrano ormai inevitabili sul web: non sono una novità assoluta, quanto piuttosto una manifestazione potenziata di difetti e limiti umani da sempre presenti. Ciò che prima rimaneva nascosto e circoscritto in contesti sociali ristretti (pensiamo all'ignoranza e all'analfabetismo) oggi è diffuso, visibile e misurabile, giacché tutti, senza nessuna selezione, possono scrivere e pubblicare online tutto ciò che passa loro per la testa, con un ulteriore effetto negativo: persone che condividono pregiudizi e credenze infondate hanno la possibilità di incontrarsi online con una facilità inedita rispetto al "mondo reale", alimentando uno spirito di chiusura in gruppi dalle opinioni omogenee impermeabili al confronto.

Guardare in faccia tutto questo, poterlo vedere e misurare, può essere un vantaggio. La risposta non è unicamente quella di spegnere. Non si tratta di concentrarsi su quando e quanto mettere su “off” – evitare pericoli è solo un punto di partenza –, il vero campo che chiede urgente risposta è cosa succede dal momento in cui si mette “on” in poi. È lì che servono percorsi per imparare a coltivare relazioni online di qualità.

La fede nello scenario digitale

In questa ottica la fede può rivelarsi una risorsa quanto mai promettente per rispondere alle sfide dello scenario digitale, a patto che la si intenda nella sua giusta dimensione. Se la fede infatti è intesa nei suoi aspetti puramente esteriori e di appartenenza, oppure come sistema di credenze irrazionali, può essere addirittura dannosa. Ne sono prova le continue diatribe violente su temi morali, così come tutti i fenomeni di timore per il “diverso religioso” (pensiamo alla questione dei migranti e dell’Islam percepito come minaccia nelle società occidentali). Si muovono in questa ottica anche certe teorie pseudoscientifiche

adottate da alcuni gruppi senza un opportuno vaglio razionale e assunte come principi irrinunciabili da difendere e opporre a qualsiasi visione alternativa. Se la fede diventa questo, cioè convinzione svincolata dalla razionalità, non può che essere un ostacolo. Se la fede è invece l’atteggiamento interiore di sapersi destinati a qualcosa di più grande, la ricerca del senso delle cose dietro l’apparenza; se diventa fiducia nella verità riconoscibile da tutti gli uomini, ecco che può essere un forte stimolo a riconoscere sempre l’altro come dotato di una dignità inalienabile e quindi degno di massima considerazione. La fede in questo senso diventa forza che avvicina e accorcia le distanze.

Il problema che abbiamo delineato sulle divisioni e sugli scontri è, infatti, anzitutto un problema di distanza. Ogni considerazione della realtà “dall’alto” – la cosiddetta *helicopter view* –, sebbene sembri il modo migliore di vedere, di fatto priva la realtà di una delle sue caratteristiche salienti: le persone. Pensiamo alle mappe delle religioni del mondo: cosa rappresentano, se non una serie di divisioni? Pensiamo a un campo profughi visto dall’alto: che cosa è, se

non un insieme indefinito di baracche degradate? Ma queste visioni descrivono quelle realtà o piuttosto mancano della vita delle persone che di quei mondi sono protagoniste? È qualcosa che nel web accade spesso: la fonte di molti litigi è l'istinto distanziante che non vede le persone. Si vede l'altro da lontano, a partire dalle differenze di vedute, dalle sue idee e sovrastrutture. Questo "altro distanziato" diventa allora di volta in volta antagonista, nemico, avversario, un diverso da cui difendersi: lo si "perde" come persona.

Che succede invece se, in tutti i casi che abbiamo citato, si fa il movimento opposto? Se ci avviciniamo, il profugo si mostra per quello che è: una persona – come me – in una condizione di bisogno; l'esponente dell'altra religione, al di là del suo modo di vestire, di parlare, di vedere il mondo, si presenta come un mio simile che crede in cose diverse; persino l'avversario ideologico lo posso prendere per ciò che è: uno come me che si è fatto un'idea differente del mondo. Da vicino, nonostante mondi e schemi diversi, ci si riconosce tra persone. E si ha meno paura.

È esattamente ciò a cui sta invitando, credenti e non, Papa Francesco con il suo comportamento. Il Papa vive la modalità di avvicinamento all'altro come stile di vita. La sua insistenza per gli ultimi non è altro che questo: il mondo si vede bene non dalla distanza della visione aerea ma dal basso del contatto con chi sta nella posizione più svantaggiata. Quella di Papa Francesco è fede incarnata: prende spunto da un Dio che non salva il mondo dall'alto della condizione divina, ma si avvicina facendosi uomo tra gli uomini, per farsi carico della condizione umana.

Crede nella possibilità di essere responsabilmente umani

Intesa in questo senso, la fede è una spinta a occuparsi degli uomini a partire dalla loro realtà così come è, fosse anche la condizione di ignoranza e disinformazione o la modalità violenta di espressione di odio online. Se è vero che il web sta intrappolando persone in bolle di opinioni (confuse e infondate), la soluzione non sarà vietare internet o osservare il fenomeno dalla distanza, per preservarsi, ma entrare in quelle bolle per tentare

di dissiparle con pazienza, vicinanza, cercando di fare appello alla libertà e alle migliori qualità umane. Capendo che le differenze e le divergenze – seppur manipolate, istintive, deleterie – costituiscono ciò in cui l’altro crede e che, per quanto sbagliato, è pur sempre ciò su cui ha investito l’esistenza: provengono dalla dimensione umana più profonda.

Qualche giorno dopo la pubblicazione da parte della presidente della Camera dei suoi aggressori online, il quotidiano *La Repubblica* ne ha intervistato uno. Una signora qualunque, che alla domanda sul perché avesse aggredito verbalmente Laura Boldrini ha risposto: “Non lo so nemmeno io, sarà stata la rabbia per come mi sento quando torno dal lavoro. Ho 61 anni, mi hanno rifiutato la pensione di invalidità anche se ho avuto tre interventi alla schiena. (...) Non volevo offendere lei, era un insulto a tutti”. Da lontano

l’avremmo definita “hater”, inserendola in quella categoria vaga e distante che ci invita a temere il web. Da vicino ci appare per quello che è: una persona che ha bisogno di aiuto e comprensione.

Non stiamo perdendo il web, né siamo destinati alla cultura dell’odio e della disinformazione. Online come in ogni altra situazione umana, le persone in quanto libere possono sempre fare la differenza. Si tratta solo di occuparsene. Occorre tornare a credere nella libertà e nella possibilità di essere responsabilmente umani anche con uno smartphone in mano collegato con il mondo. È questo movimento di avvicinamento a cui la fede nel Dio che si è fatto uomo può e deve spingerci.

Bruno Mastroianni
*Giornalista pubblicista,
specialista in relazioni con i media*
mastroianni@pusc.it
Su Twitter: @brunomastro
Su Facebook:
www.fb.com/brunomastro