

Annalucia Cudazzo

Recensione a: Alessandra Dionisio (a cura di), *Comunicazione, reti e relazioni nel caleidoscopio della pandemia. Sfocature e nuovi assetti in un approccio multi prospettico*, Napoli, Ateneapoli, 2022, pp. 113.

Tra pericoli e opportunità. Dalla pandemia alla conquista del futuro

«E tutti quei momenti andranno perduti nel tempo, come lacrime nella pioggia»: è con queste parole, tratte dal film di fantascienza *Blade Runner* (1982), che Alessandra Dionisio (Responsabile Comunicazione, URP e Ufficio Stampa AOU Federico II - Phd in Scienze della Comunicazione), curatrice del volume *Comunicazione, reti e relazioni nel caleidoscopio della pandemia. Sfocature e nuovi assetti in un approccio multiprospettico* (Napoli, Ateneapoli, 2022), apre il suo intervento, appellandosi proprio alla necessità di non far cadere nel vuoto le sofferenze che il mondo intero ha dovuto fronteggiare dal momento in cui il Covid ha fatto irruzione nella quotidianità. Il progetto editoriale si caratterizza per l'approccio multidisciplinare che è stato adottato, una scelta suggerita dall'intenzione di ricostruire una visione organica dei fenomeni a cui si è assistito nel contesto pandemico. In tal modo, il volume permette al lettore di cogliere le sfaccettature dei cambiamenti che si sono generati in diversi ambiti, dalla medicina alla sociologia, fornendo gli strumenti necessari per interrogarsi e indagare sulle eredità che le criticità vissute hanno consegnato all'umanità.

Nonostante la completezza dei contenuti presentati, che appare come uno degli obiettivi perfettamente raggiunti dagli autori dei contributi, il lavoro dimostra di non avere alcuna pretesa di cristallizzare quanto discusso; con rigore scientifico e con spirito di ricerca, al contrario, traspare nelle riflessioni di ogni studioso l'intenzione di aprire nuove prospettive cui guardare con interesse. Non è un caso, allora, che sia stata adoperata la metafora del caleidoscopio, indicata sin dal titolo, per rappresentare un tipo di inquadratura che rifugge da ogni illusoria pretesa di staticità e che, invece, osserva gli aspetti, che con prepotenza sono emersi in questi ultimi anni, da varie angolature. Proprio l'intrecciarsi delle diverse anime degli autori di questo *e-book*, il cui *background* culturale e professionale garantisce una pluralità di approcci e competenze, solletica e sollecita sapientemente lo spirito critico dei lettori, anche attraverso forme di scrittura accessibili a un pubblico variegato e non solo specialista. Il taglio divulgativo degli interventi, infatti, riesce ad alimentare il piacere che la fruizione della lettura dovrebbe sempre innescare, consentendo la fusione, di oraziana memoria, dell'utilità dei

contenuti appresi con il desiderio di avanzare in questo cammino di arricchimento e riflessione. Inoltre, l'ampia gamma di argomenti trattati permette di soddisfare i gusti di una vasta porzione di lettori, i quali possono facilmente riconoscere le loro esperienze personali all'interno di quanto emerge dal lavoro, che porta a galla anche tanti frammenti che costituiscono l'identità dell'uomo contemporaneo.

Ogni contributo, a prescindere dall'ambito specifico in cui affonda le sue radici, ha come centro nevralgico questioni relative alla sfera della comunicazione e delle relazioni, in un momento storico delicato e di vera e propria crisi collettiva. Tuttavia, sembra quasi che per realizzare questo lavoro i diversi autori abbiano guardato all'ambivalenza della parola "crisi", che, in lingua cinese, si compone di due ideogrammi che uniscono il concetto negativo di "pericolo" con il termine, più speranzoso, "opportunità". Il volume, infatti, possiede questa doppia anima che oscilla fra luci e ombre: non restituisce l'immagine di un intero mondo sprofondato nella paura e nell'opprimente sensazione di non trovare vie d'uscita, ma evidenzia la palingenesi continua che l'umanità sa mettere in atto, adattandosi alle diverse situazioni, cercando di sfruttare il pericolo per migliorare e accettando anche le sfide più angoscianti pur di non dover soccombere mai. L'intervento introduttivo della curatrice va proprio in questa direzione sin dal suo didascalico titolo (*Percorsi di comunicazione: prospettive a confronto per un ritorno al futuro*), che, oltre a illustrare le scelte alla base del progetto e le metodologie seguite, rintraccia le peculiarità di ogni singolo intervento del volume, tutte nel segno di uno slancio verso i nuovi orizzonti da immaginare e definire, avendo il coraggio di lasciare alle spalle il passato ma di trarre da esso spunti preziosi per la ricerca scientifica e creativa.

Grazie alle strategie cui è stato necessario ricorrere in una situazione d'emergenza come quella causata dall'epidemia da Coronavirus, sono state introdotte delle innovazioni destinate a giovare ancora all'uomo. Ad esempio, come evidenziato nella *Prefazione*, a firma del Presidente di PA Social-Associazione nazionale per la comunicazione e informazione digitale e di Fondazione Italia Digitale, Francesco Di Costanzo, il ruolo del digitale ha subito una forte accelerazione all'interno del contesto pandemico, un fenomeno confermato, anche più recentemente, dalla guerra in Ucraina.

Proprio in tale ambito, infatti, è necessario continuare a imparare da quanto è avvenuto ed è stato fatto in questi ultimi due anni, ma senza arrestarsi, poiché «il passaggio culturale che serve è in corso» (p. 7) e, come esorta Di Costanzo, sta all'uomo comprendere la necessità di portare avanti con impegno e sollecitudine questa rivoluzione. Il volto di questa rivoluzione non è più utopistico, ma è reale; tuttavia, per potersi delineare sempre più ha bisogno di una solidità processuale che conduca alla consacrazione di quello che ormai è un dato di fatto, ossia la consapevolezza che «la comunicazione e informazione pubblica digitale è ormai fondamentale per il servizio quotidiano al cittadino e per il nuovo rapporto con la PA» (pp. 8-9).

La Dionisio riprende dal sociologo Zygmunt Bauman l'idea di una società "liquida", dove l'unica certezza sembra essere l'opportunità di avere sempre nuove e diverse possibilità. Inedite occasioni si sono profilate, infatti, nell'ambito della comunicazione, che hanno trasformato la dieta informativa del pubblico durante la pandemia, come evidenziato dal primo contributo del volume, dal titolo *Dalla disintermediazione digitale alla re-intermediazione. Le diete informative dei pubblici italiani durante l'emergenza sanitaria*, scritto a quattro mani da Antonia Cava (Professoressa Associata di Sociologia dei Processi Culturali e Comunicativi presso l'Università degli Studi di Messina) e dalla curatrice Dionisio. Il loro studio è dedicato alle trasformazioni della comunicazione sanitaria all'interno del contesto digitale, nell'era pandemica. Prima della diffusione del Covid, si era riscontata una disintermediazione in base alla quale gli attori sociali ricorrevano alle piattaforme digitali per cercare informazioni, evitando ogni figura di mediazione. Con la disintermediazione, l'informazione sanitaria sfugge al dominio medico e l'utente, pur essendo privo di conoscenze specifiche, può partecipare al processo di costruzione della diagnosi e di individuazione della terapia grazie alla Rete. Ciò è anche possibile tenuto conto che molti pazienti postano sul web la loro esperienza, condividendo i loro problemi di salute; tutto questo rende marcata la distinzione fra informazione scientifica e informazione non verificata, una distinzione che, tuttavia, non è facile da comprendere per l'utente medio, che si sente confuso e non riesce a distinguere i contenuti attendibili da quelli falsati.

Questa situazione, però, come hanno rilevato le autrici del contributo, ha subito un notevole cambiamento nel febbraio del 2020, quando il pericolo è stato avvertito in maniera talmente forte e quando la confusione era così disorientante da spingere molti utenti, bisognosi di essere rassicurati, a cercare informazioni verificate e affidabili, come dimostrano i dati analizzati: in tali frangenti di emergenza, «scatta un incontrollato bisogno informativo» e «si sente forte la necessità di ricreare un orizzonte di senso che compensi lo smarrimento causato dalla crisi» (p. 21). In un momento di vera e propria «"infodemia"» (p. 23), termine introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità per indicare l'eccesso informativo, i cittadini hanno avvertito l'esigenza di riavvicinarsi alle fonti istituzionali. Il ruolo dei media, in tali circostanze, diventa sempre più preponderante, in quanto essi possono tranquillizzare o agitare maggiormente i fruitori; pertanto, le autrici sostengono che sia assolutamente indispensabile che i media e i referenti sanitari collaborino per informare correttamente i cittadini.

Naviga con acutezza nel *mare magnum* dell'"infodemia" anche Marco Centorrino (Professore associato di Sociologia dei Processi Culturali e Comunicativi Università degli Studi di Messina) con il suo intervento *La comdemia. Metafora bellica e comunicazione ipocrita nell'era del Covid, tra Social network e commander in chief*, in cui viene

sottolineato come all'eccesso di informazione sia corrisposta anche una sovrabbondanza di attori all'interno della comunicazione pubblica definita "comdemia".

La sua indagine si concentra nel periodo cronologico che va dal mese di febbraio del 2020 a quello di giugno del 2021 ed è incentrata sul ricorso alla metafora bellica per indicare la lotta contro la pandemia, che Centorrino esplora, fornendo precise spiegazioni e interessanti interpretazioni sui suoi diversi utilizzi. L'autore rileva che si siano succedute quattro fasi nella gestione dell'informazione, la prima delle quali è l'ondata infodemica di febbraio 2020, che ha visto anche il proliferarsi di *fake news* diffuse soprattutto tramite i Social. La seconda fase è quella del *lockdown*, iniziato il 9 marzo del 2020, in cui si è rafforzato un sentimento di coesione e di solidarietà, alimentato proprio dalla metafora bellica ma anche dalle immagini dal forte impatto emotivo che circolavano in Rete. In questo periodo, le emittenti istituzionali hanno preso il controllo dell'informazione per arginare la circolazione di *fake news*, conquistando credibilità (si pensi, ad esempio, all'appuntamento pomeridiano con il bollettino della Protezione civile), ed è avvenuta una sorta di «romanticizzazione del *lockdown*» (p. 37), accresciuta dall'uso dei Social, molto usati in quel periodo, che hanno sostenuto le campagne nazionali di prevenzione. La terza fase è quella della "comdemia", quando diversi politici hanno deciso di arrogarsi il ruolo di *commander in chief* e la metafora bellica è stata distorta, poiché adottata anche in contrapposizione a ideologie politiche: tutto ciò ha portato al crollo di quel clima di fiducia che era stato faticosamente conquistato nei mesi precedenti.

All'inizio del 2021, a seguito della crisi di governo e dell'avvio della campagna per le vaccinazioni, l'autore spiega come si sia sviluppata una forma di comunicazione «ipocrita» (p. 33), poiché i politici hanno cercato di ottenere consenso, seguendo l'opinione pubblica e trascurando le attenzioni verso la tutela della salute. In un clima di confusione dovuto all'incapacità di trovare un compromesso fra i desideri dei cittadini e la necessità di prevenire altri contagi, ognuno ha portato avanti «una "sua" possibile verità» (p. 45), autogestendosi nel modo in cui preferiva.

Da questa esperienza, come evidenzia Centorrino, la comunicazione pubblica deve recuperare le pratiche che hanno ottenuto successo ed esiti positivi, anche al fine di includere i cittadini nella gestione delle attività che riguardano la vita collettiva, un rinnovamento a cui dovrebbe accompagnarsi anche una «nuova cultura politica» (p. 48), che metta da parte le logiche del consenso e acquisisca i modi corretti per comprendere realmente gli interessi dei cittadini.

Maggiormente centrato sul Metaverso è lo sguardo di Francesco Pira (Professore associato di Sociologia dei Processi Culturali e Comunicativi Università degli studi di Messina), che indaga il rapporto fra solitudine e relazioni social, all'interno di dinamiche che portano alla costruzione delle identità dei singoli e della collettività. Il suo

contributo, *Dall'Universo al Metaverso: nuove tecnologie, nuove emergenze educative e nuove opportunità*, evidenzia immediatamente il rischio di appiattimento culturale ed emotivo che deriva dall'uso eccessivo dei Social e che ha condotto a un fenomeno alquanto inquietante: l'«affermazione della “famiglia post famiglia” dove i membri passano più tempo con la tecnologia che fra loro» (p. 52). L'autore affronta le contraddizioni della contemporaneità con uno sguardo oggettivo ma capace di penetrare nei meccanismi sottesi all'uso dei media, in un'ottica di «consumismo emozionale» (p. 54) che porta alla sovraesposizione del sé nel tentativo di costruire un'immagine da dare in pasto agli altri, con l'illusione di entrare realmente in relazione con essi. Pira non teme di immergersi nel lato oscuro della Rete, comprendendo come l'atteggiamento e le credenze dei giovani ne siamo talmente condizionati da giungere a convinzioni e ad azioni lontane dalla morale condivisa. La pandemia ha marcato ancor più quei processi che si erano già messi in moto anche prima dell'invasione del Covid nelle nostre vite, ma è emerso che l'isolamento abbia influito negativamente sulla salute mentale degli adolescenti, rendendoli sempre più vittime della disinformazione e sempre più privi di una bussola in un mondo caotico che ha svilito i valori etici più importanti. È proprio su questo fronte che bisogna agire, secondo l'autore, anche ricorrendo a un uso avveduto delle tecnologie e dell'Intelligenza Artificiale.

Nell'intervento successivo, il lettore viene catapultato nella dimensione sanitaria, grazie allo studio accurato e alle riflessioni di Maria Trassi (Professore Ordinario di Igiene Università Federico II e Presidente della Scuola di Medicina e Chirurgia Federico II) e di Patrizia Cuccaro (Dirigente Medico UOC Organizzazione e Programmazione dei Servizi Ospedalieri e Sanitari AORN “Sant’Anna e San Sebastiano” di Caserta). In *Ripresa e resilienza. Dualismi e contraddizioni in sanità pubblica*, le studiose evidenziano come i dualismi rafforzatisi in epoca pandemica siano veramente numerosi (ad esempio: libertà individuale/sicurezza pubblica; pubblico/privato; ospedale/ territorio) e scelgono alcuni punti più scottanti su cui soffermarsi. Inizialmente la loro attenzione si concentra sul programma *Next Generation EU* (NGEU), in cui è contenuto il PNRR (Programma Nazionale per la Ripresa e Resilienza) che prevede riforme finanziate dal Dispositivo per la Ripresa e Resilienza, un intervento nato per far fronte ai danni economici e sociali causati dalla crisi pandemica. Il PNRR stabilisce la creazione di Case di Comunità, per integrare al meglio le diverse strutture sanitarie e coordinare i servizi offerti, e finanzia gli Ospedali di Comunità, strutture sanitarie a ricovero breve. La Trassi e la Cuccaro individuano, proprio su questo versante, una contraddizione, poiché le regioni hanno riscontrato diverse difficoltà nel realizzare nuovi modelli organizzativi, in quanto si è verificato un ritardo nella nascita di queste strutture – che erano state già previste prima del PNRR – e non è stata dedicata attenzione specifica alla formazione; in tal modo, di fronte a questi limiti, secondo le autrici, si è rischiato di cadere in una «inefficacia dell'azione complessiva» (p. 77).

Anche nell'ambito della Telemedicina e della Teleassistenza, che hanno come obiettivo il contenimento degli «accessi ospedalieri impropri» (p. 79), si possono individuare delle contraddizioni, legate soprattutto a una cattiva gestione, poiché, come viene spiegato, «è lecito ritenere che in assenza di un Piano di digitalizzazione strutturato della Sanità non si possa realizzare tutto il potenziale dell'uso dei sistemi digitali in medicina» (*ibid.*).

Un altro dualismo che viene rilevato dalle autrici è quello che riguarda la prossimità e il distanziamento, un concetto che è stato ben conosciuto durante la pandemia, che ha implicato ragionevolmente l'allontanamento fra soggetti ma che ha anche portato all'isolamento dell'«assistito dal medico con gli studi chiusi e le barriere tecnologiche e il difficile accesso agli ospedali e agli ambulatori» (p. 83). Nonostante queste necessarie misure preventive, proprio nel 2020, il Ministro della Sanità Speranza ha sostenuto l'urgenza di ridefinire un Servizio Sanitario Nazionale vicino alle esigenze del cittadino, un obiettivo che si è cercato di perseguire anche per mezzo degli strumenti digitali, come è avvenuto, ad esempio, in Campania, con la piattaforma “e-Covid SINFONIA” che ha permesso di monitorare i dati relativi ai test sierologici e ai tamponi e di aggiornare le informazioni relative al proprio stato di salute e dei componenti della loro famiglia.

Un altro binomio su cui si punta l'attenzione nel corso dell'intervento è quello che riguarda l'infettività (che indica la facilità con cui un agente patogeno può infettare l'ospite) e la virulenza (che indica, invece, quanto un agente patogeno può provocare una malattia), che ha messo in evidenza come in taluni soggetti il Covid potesse avere esiti più gravi rispetto ad altri. Nei mesi pandemici, il sovraffollamento delle strutture ospedaliere si è dimostrato essere uno degli aspetti più problematici e preoccupanti che ha fatto scaturire nella mente delle autrici una riflessione attorno al concetto di «giustizia distributiva» (p. 89), in modo particolare attorno alla questione che «tutto ciò che non fosse COVID-related è stato gerarchizzato secondo una scala di urgenza/non urgenza, allo scopo di rinviare a tempi migliori i bisogni di salute che fossero in condizione di attendere tempi migliori» (*ibid.*), facendo passare in secondo piano i bisogni di molti pazienti.

Una delle principali conclusioni che le autrici traggono è che «lo strumento digitale e tecnologico non deve essere sostitutivo ma complementare ed ancillare al rapporto umano, che deve restare centrale» (p. 81), una riflessione dalla notevole portata e che dovrebbe guidare molti aspetti della vita e della ricerca dell'uomo. Inoltre, sulla base di queste precise analisi e tenuto conto delle criticità che si sono confermate durante l'emergenza sanitaria, si comprende come, per migliorare l'efficienza ospedaliera, sia necessario lavorare su alcuni obiettivi come: la «rimodulazione delle strutture e dell'organizzazione; nuove tecnologie; formazione e adeguamento del

personale; programmazione e valutazione dell'offerta sanitaria utilizzando gli strumenti epidemiologici» (p. 94).

L'intervento intitolato *Innovazioni tecnologiche e riduzione dello stress preoperatorio nei pazienti pediatrici. L'accelerazione delle new technologies durante la pandemia* è a firma di Ciro Esposito (Professore Ordinario di Chirurgia Pediatrica Università Federico II), di Assunta Turco (Coordinatrice Infermieristica UOC Chirurgia Pediatrica AOU Federico II), di Maria Escolino e di Mariapina Cerulo (Ricercatrici UOC di Chirurgia Pediatrica AOU Federico II). Gli autori indagano tutte le manifestazioni di stress pre-operatorio nel caso di pazienti pediatrici e soprattutto analizzano le tecniche per poterle ridurre. Durante il periodo pandemico, il distanziamento sociale, l'impossibilità di ricevere visite e la chiusura delle aree gioco nei reparti hanno inevitabilmente accentuato la solitudine dei pazienti, acuendone gli stati ansiosi. La tecnologia rappresenta un sostegno per distrarre i piccoli, aiutandoli a non focalizzare il pensiero sul loro stato di salute e sull'operazione. Tenuto conto che è stato dimostrato che la realtà virtuale aiuta i pazienti adulti a ridurre l'ansia, il team di Chirurgia Pediatrica della Federico II ha pensato di adottarla anche nei reparti pediatrici, per poter realizzare «percorsi di umanizzazione per le sale operatorie» (p. 97). Tale scelta si è già rivelata vincente, sebbene si stia ancora lavorando per migliorare sempre più quest'esperienza per i pazienti.

A chiudere l'*e-book* è il contributo di Carmela Bravaccio (Professore Associato di Neuropsichiatria Infantile Università Federico II) e di Maria Pia Riccio (Dirigente medico presso l'AOU Federico II e neuropsichiatra infantile), intitolato *Nuove forme di comunicazione in medicina: l'esperienza della Telepsichiatria in età evolutiva in corso di pandemia*, con cui si torna a parlare di telemedicina. Di fronte all'emergenza sanitaria è stato necessario ricorrere alla riorganizzazione di diversi servizi, fra cui quelli di Neuropsichiatria Infantile; presso l'Azienda Ospedaliera Universitaria Federico II, si è deciso di attivare un servizio di telesalute, per svolgere il quale sia il personale infermieristico che amministrativo ha seguito una precisa formazione. Le autrici, che hanno personalmente sperimentato tali tecniche, hanno riscontrato notevoli vantaggi (come la riduzione dei costi e delle liste d'attesa o la comodità per le persone affette da disabilità di non doversi spostare), al punto da continuare ad adoperarle, anche dopo la fine dell'emergenza. Nonostante gli aspetti positivi, con onestà intellettuale, vengono evidenziati anche i contro di questa pratica, legati, ad esempio, alla difficoltà di «stabilire una valida alleanza terapeutica» (p. 103) o al timore del paziente di non vedere tutelata la propria *privacy* a causa della presenza di parenti nell'ambiente domestico che potrebbero ascoltare le conversazioni con il terapeuta. Si comprende come, pertanto, sia necessario valutare di caso in caso e trarre ciò che di positivo queste possibilità offrono all'ambito medico.

Per chi volesse conoscere meglio gli autori dei diversi interventi, è presente una scheda biografica per ognuno di loro in appendice al volume, anche al fine di comprendere nello specifico le loro aree di intervento e per inquadrare gli studi incontrati all'interno di una visione operativa di ricerca. Tutte le autorevoli figure che hanno contribuito al lavoro hanno messo in evidenza l'importanza delle relazioni, la forza delle connessioni umane e non solo, la necessità di creare dei ponti fra le singole individualità, un bisogno che, in una delicatissima fase storica com'è stata quella dell'emergenza sanitaria causata dal Covid, è emerso sempre di più. Il volume-caleidoscopio curato da Alessandra Dionisio ha saputo ricostruire un'immagine dalle tante sfaccettature, un'immagine che non teme di confrontarsi con le drammaticità della nostra società ma che sa riconoscere la forza sottesa a ogni problema, consegnando ai lettori non solo diverse testimonianze di un lungo momento buio che non può e non deve essere dimenticato, ma soprattutto la consapevolezza che bisogna rafforzare la fiducia fra esseri umani e istituzioni e saper trovare il buono in tutte le difficoltà: perché è solo così che ogni domani potrà essere migliore