



LA SCHEDA DEL “LIBRO PUBBLICATO”

Da Piero Dominici

1. TITOLO Dentro la società interconnessa. Prospettive etiche per un nuovo ecosistema della comunicazione

2. AUTORE/I Piero Dominici

NOTE SULL'AUTORE (PhD) Docente universitario e formatore professionista, insegna *Comunicazione pubblica* presso l'Università degli studi di Perugia. Membro dell'Albo dei Revisori MIUR, fa parte di Comitati scientifici nazionali e internazionali. Ha svolto, inoltre, attività di docenza e ricerca presso numerosi atenei anche internazionali. Si occupa da vent'anni di complessità e di teoria dei sistemi con particolare riferimento alle organizzazioni complesse ed alle tematiche riguardanti l'innovazione, la cittadinanza, la democrazia, l'etica pubblica. Svolge attività di ricerca, formazione e consulenza presso organizzazioni pubbliche e private. Ha partecipato, e tuttora partecipa, a progetti di rilevanza nazionale e internazionale, con funzioni di coordinamento. Relatore a convegni internazionali, collabora con riviste scientifiche e di cultura. Autore di numerosi saggi e pubblicazioni scientifiche, tra le quali: *Per un'etica dei new-media* (1998); *La comunicazione nella società ipercomplessa. Istanze per l'agire comunicativo* (2005); *La società dell'irresponsabilità* (2010); *La comunicazione nella società ipercomplessa. Condividere la conoscenza per governare il mutamento* (2011); *Dentro la Società interconnessa. Prospettive etiche per un nuovo ecosistema della comunicazione* (2014); *Communication and Social Production of Knowledge. A new contract for the Society of Individuals*, in «Comunicazioni Sociali», n°1/2015, Vita & Pensiero, Milano 2015; *Tra sicurezza e libertà, tra controllo e cooperazione. Nuovo ecosistema della comunicazione e terrorismo*, in U.Conti (a cura di). *Elementi per una sociologia del terrorismo. Temi e strumenti di ricerca*. Rubbettino, Soveria Mannelli, 2016.

3. CASA EDITRICE: Franco Angeli – Collana scientifica Peer Reviewed

4. ANNO PUBBLICAZIONE: 2014

5. BANDELLA LATERALE con breve descrizione dei contenuti del “Libro Pubblicato”

L'attuale *ecosistema della comunicazione*, fondato su un'economia della condivisione e dell'immateriale, ci porta a riflettere criticamente e valutare le straordinarie potenzialità, ma anche le numerose criticità, della moderna prassi comunicativa e tecnologica: un cambiamento radicale di codici, culture, modalità di produzione e condivisione, gerarchie (processi di disintermediazione e re-intermediazione) - una vera *trasformazione antropologica* (1996) - dalle numerose implicazioni in termini di cambiamento di paradigma, ma anche e soprattutto di ripensamento degli stessi concetti di cittadinanza e inclusione (non solo digitale), con ricadute notevoli su identità e soggettività in gioco. Una rivoluzione di tale portata, legata a molteplici variabili e concause, da occasione irripetibile di innovazione sociale e mutamento, rischia concretamente di rivelarsi l'ennesima opportunità per élites e gruppi sociali ristretti (esclusività vs. inclusività), a causa di tanti fattori e variabili: *digital divide*, *cultural divide* (troppo a lungo sottovalutato), nuove asimmetrie (istruzione ed educazione strategiche -> analfabetismo funzionale, povertà educativa), la marginalità di una Politica -



sempre più “ancella” di poteri economici e della tecnocrazia – incapace di definire strategie sistemiche di lungo periodo e in chiave transnazionale. Questa (iper)complessità sociale, oltre ad una rinnovata attenzione per le regole e i diritti, richiede urgentemente un approccio alla complessità ed una visione sistemica (scuola e università “non preparate” e strutturate secondo logiche “altre”), in grado di evitare spiegazioni riduzionistiche e deterministiche; ma richiede anche, e soprattutto, una rinnovata sensibilità etica capace anche di formulare nuove ipotesi e non soltanto di adeguarsi alla nuova prassi tecnologica e scientifica. . Dal momento che, oggi, come mai in passato, la *tecnologia è entrata a far parte della sintesi di nuovi valori e di nuovi criteri di giudizio* (1998). Gli attori sociali si trovano di fronte alla possibilità di operare un irreversibile salto di qualità: ma il problema non è soltanto rilevare, osservare il fatto scientifico, quanto prendere atto che la comunicazione è soprattutto un comportamento che genera comportamenti e produce valore. E, nel far questo, è di fondamentale importanza non confondere i mezzi con i fini, il piano degli strumenti con quello dei contenuti, la comunicazione con la connessione.

6. INDICE DEI CAPITOLI PRINCIPALI

Introduzione	»	6
1. Comunicazione è complessità	»	11
2. Dalla società di massa. Percorsi e spunti per la comprensione del contemporaneo	»	21
3. Tra istanze di emancipazione e derivate dell’individualismo: per una cittadinanza digitale	»	64
4. Dentro la Società interconnessa. Rischi e opportunità della nuova complessità sociale.	»	97
5. Rimettere la Persona al centro: per un <i>nuovo Umanesimo</i>	»	116
<i>Conclusioni</i>	»	137
Riferimenti bibliografici		140



7. INDICARE LE POSSIBILI DECLINAZIONI IN AMBITO SISTEMICO E COMPLESSO CHE SCATURISCONO DALLA LETTURA DEL LIBRO:

Le possibili declinazioni (e sviluppi) riguardano da vicino gli obiettivi che hanno alimentato fin dall'inizio il progetto di questo lavoro. Infatti, la nostra attenzione è stata posta sull'importanza di una prospettiva sistemica, oltre che multidisciplinare, nell'analisi di "oggetti" che dobbiamo imparare a vedere/riconoscere come "sistemi" (e non viceversa) e che sfuggono alle tradizionali categorie e definizioni; e, nel far questo, la nostra riflessione si è posta i seguenti obiettivi: a) provare a definire i "confini" di questa ipercomplessità, caratterizzata da limiti sempre più impercettibili tra natura e cultura, naturale e artificiale, tra umano e non umano, prestando particolare attenzione al contesto globale di riferimento o, per meglio dire, al "nuovo ecosistema" (1996) – che abbiamo successivamente definito Società Interconnessa; b) formulare ipotesi e domande – peraltro, in una fase in cui tutti propongono soltanto risposte e soluzioni semplici a problemi che sono, evidentemente, complessi – rispetto alla possibilità di un Nuovo Umanesimo per questa civiltà ipertecnologica e del rischio (Beck); un Nuovo Umanesimo che – come affermato più volte in passato – parta proprio dal ripensamento complessivo del sapere, dello spazio tra i saperi (e, ad un secondo livello, tra le competenze) e, soprattutto, dello spazio relazionale (libertà è responsabilità* - centralità dei processi educativi); che ponga la Persona*, e non la Tecnica, al centro del complesso processo di mutamento in atto; un Nuovo Umanesimo che non consista soltanto nella – per certi versi – scontata, oltre che antistorica, riaffermazione di certi valori (fondamentali) magari calati dall'alto, in un contesto storico globale completamente differente, segnato da un preoccupante "vuoto etico"(Jonas), da indifferenza e torpore morale, da incertezza e precarietà divenute ormai condizioni esistenziali; dal trionfo dell'individualismo, di nuove asimmetrie e dal conseguente indebolimento del legame sociale. Un Nuovo Umanesimo che deve necessariamente ridefinire certe categorie (umanità, identità, dignità, Persona, valore, diritti, relazione, comunicazione etc.) per poter ripensare l'essere umano nel mondo, all'interno di un rinnovato, oltre che complesso, rapporto con gli ecosistemi (torneremo anche sui "sistemi complessi adattivi") e con innovazioni tecnologiche rivoluzionarie e, in molti casi, invasive.

Il cambio di paradigma e la Società Ipercomplessa (2003) e Interconnessa

Come già accennato oggi, come mai in passato, la tecnologia è entrata a far parte della *sintesi di nuovi valori e di nuovi criteri di giudizio*, rendendo ancor più evidente la centralità e la funzione strategica di un'evoluzione che è culturale e che va ad affiancare quella biologica, condizionandola profondamente e determinando dinamiche e processi di retroazione (si pensi ai progressi tecnologici legati a intelligenza artificiale, robotica, informatica, nanotecnologie, genomica etc.). In altre parole, nel quadro complessivo di un necessario ripensamento/ridefinizione/superamento della dicotomia natura/cultura, non possiamo non prendere atto di come i ben noti meccanismi darwiniani di selezione e mutazione si contaminino sempre di più con quelli sociali e culturali che caratterizzano la statica e la dinamica dei sistemi sociali.



Il “nuovo ecosistema”

Per ciò che concerne il contesto globale di riferimento, abbiamo avuto modo di definirlo nel seguente modo: «La società interconnessa è una società ipercomplessa, in cui il trattamento e l’elaborazione delle informazioni e della conoscenza sono ormai divenute le risorse principali; una tipo di società in cui alla crescita esponenziale delle opportunità di connessione e di trasmissione delle informazioni, che costituiscono dei fattori fondamentali di sviluppo economico e sociale, non corrisponde ancora un analogo aumento delle opportunità di comunicazione, da noi intesa come processo sociale di condivisione della conoscenza che implica pariteticità e reciprocità (inclusione). La tecnologia, i social networks e, più in generale, la rivoluzione digitale, pur avendo determinato un cambio di paradigma, creando le condizioni strutturali per l’interdipendenza (e l’efficienza) dei sistemi e delle organizzazioni e intensificando i flussi immateriali tra gli attori sociali, non sono tuttora in grado di garantire che le reti di interazione create generino relazioni, fino in fondo, comunicative, basate cioè su rapporti simmetrici e di reale condivisione. In altre parole, la Rete crea un nuovo ecosistema della comunicazione (1996) ma, pur ridefinendo lo spazio del sapere, non può garantire, in sé e per sé, orizzontalità o relazioni più simmetriche. La differenza, ancora una volta, è nelle persone e negli utilizzi che si fanno della tecnologia, al di là dei tanti interessi in gioco».

La Società Interconnessa e l’economia della condivisione (1998), da una parte, e le tecnologie, dall’altra, comportano, a livello locale e globale, un cambiamento di paradigma senza precedenti, che coinvolge direttamente il modo di produzione, i rapporti sociali e di potere (gerarchie, assetti e asimmetrie), lo spazio del sapere, la cultura. Un cambiamento di paradigma che, anche a questo livello, ha profonde implicazioni non soltanto per i sistemi sociali e le organizzazioni complesse, ma per gli stessi attori sociali (individuali e collettivi). L’attuale ecosistema della comunicazione determina anche un cambiamento radicale di codici, culture, modalità di produzione e condivisione, gerarchie (disintermediazione/re-intermediazione) – lo ripetiamo, una vera trasformazione antropologica – dalle numerose implicazioni anche, e soprattutto, in termini di cittadinanza e inclusione, con ricadute notevoli ancora una volta su identità e soggettività in gioco. Il rischio è che un mutamento di tale portata, legato a molteplici variabili e concause, si riveli non un’occasione irripetibile di innovazione sociale e mutamento, bensì l’ennesima opportunità per élites e gruppi sociali ristretti.

Per questa civiltà ipertecnologica, oltre ad una rinnovata attenzione per le regole e i diritti, occorre un approccio sistemico alla complessità, in grado di evitare spiegazioni riduzionistiche e deterministiche e di far dialogare “saperi” e competenze troppo spesso tenuti separati (scuola e università strategiche). L’economia interconnessa richiede scelte strategiche e una nuova sensibilità etica per le problematiche riguardanti gli attori sociali, il sistema delle relazioni e lo spazio del sapere: occorre, cioè, una nuova cultura della comunicazione, orientata alla condivisione e all’intesa, in grado di incidere sui meccanismi sociali della fiducia e della cooperazione. In tal senso, la ricomposizione di un contesto globale, che appare sempre più frammentario e disordinato – anche se occorre assolutamente definire strategie per oltrepassare le



retoriche della “liquidità” – spetta alla comunicazione, intesa come processo sociale di condivisione della conoscenza*(1998) e di mediazione dei conflitti, sinonimo di socialità, “strumento” complesso di superamento dell’individualismo, piattaforma di connessione, cooperazione e produzione sociale delle conoscenze. L’obiettivo strategico (di lungo periodo) – come ripetuto più volte in passato – è la “vera” innovazione, quella sociale e culturale: un’innovazione in grado di realizzare sistemi sociali più aperti e inclusivi. A questo livello – lo ribadiamo con forza – la sfida all’ipercomplessità è una sfida in primo luogo conoscitiva, con teoria e ricerca/pratica che si alimentano vicendevolmente (!): una sfida che porta con sé un’assunzione di responsabilità, a livello individuale e collettivo: innovazione e inclusione non possono essere “per pochi”. Altrimenti termini come identità, diritti, cittadinanza, libertà, inclusione, meritocrazia, accesso, partecipazione, democrazia etc. saranno/si riveleranno parole “vuote”, funzionali soltanto a certe narrazioni sull’innovazione e sul digitale ed ad un certo discorso pubblico fin troppo conformista e omologante.

8. COME SI DIFFERENZIA DA ALTRI TESTI SIMILI?

Si differenzia – sostanzialmente - proprio per l’approccio alla complessità e la prospettiva sistemica adottati nell’analisi dei fenomeni osservati. Tra questi, il tema complesso della comunicazione, qui intesa come “processo sociale di condivisione della conoscenza=potere”(definizione del 1996), che è stato affrontato a partire dai seguenti presupposti “forti”:

- 1) Comunicazione è complessità
- 2) Comunicazione è organizzazione

Per fornire conferme e ulteriori spunti di analisi, condividiamo l’intervista con Marco Minghetti de Il Sole 24Ore

TITOLO: Un nuovo umanesimo per la Società Interconnessa

“La società interconnessa è una società ipercomplessa, in cui il trattamento e l’elaborazione delle informazioni e della conoscenza sono ormai divenute le risorse principali; un tipo di società in cui alla crescita esponenziale delle opportunità di connessione e di trasmissione delle informazioni, che costituiscono dei fattori fondamentali di sviluppo economico e sociale, non corrisponde ancora un analogo aumento delle opportunità di comunicazione, da noi intesa come processo sociale di condivisione della conoscenza che implica pariteticità e reciprocità (inclusione). La tecnologia, i social networks e, più in generale, la rivoluzione digitale, pur avendo determinato un cambio di paradigma, creando le condizioni strutturali per l’interdipendenza (e l’efficienza) dei sistemi e delle organizzazioni e intensificando i flussi immateriali tra gli attori sociali, non sono tuttora in grado di garantire che le reti di interazione create generino relazioni, fino in fondo, comunicative, basate cioè su rapporti simmetrici e di reale condivisione. In altre parole, la Rete crea un nuovo ecosistema della comunicazione) ma, pur ridefinendo lo spazio del



sapere, non può garantire, in sé e per sé, orizzontalità o relazioni più simmetriche. La differenza, ancora una volta, è nelle persone e negli utilizzi che si fanno della tecnologia, al di là dei tanti interessi in gioco.”

Questo l’incipit del nuovo saggio di Piero Dominici: un affascinante e documentatissimo viaggio dentro la contemporanea “società interconnessa” che approda alla necessità di “una nuova etica che... appare a tutti gli effetti come una rifondazione a partire dai concetti di comunicazione, nuova soggettività, responsabilità, reciprocità, condivisione, scelta pratico-razionale e non semplicemente pragmatico-tecnica, ma soprattutto Umanesimo dell’altro uomo, cioè apertura al nuovo, al diverso, pur sempre umano. Con la Persona al centro della Rete.”

MM: Uno dei punti di partenza del tuo ragionamento è costituito dal fatto che “le architetture del nuovo ecosistema comunicativo entrano in conflitto con la gerarchia e le tradizionali logiche di controllo/sorveglianza proprie dei sistemi di potere”. Io da sempre, senza volere indossare i paraocchi del tecnoentusiasta “duro e puro”, sono impegnato nella denuncia del pervasivo neoluddismo con cui l’élite dominante continua strenuamente a difendere i suoi privilegi, grazie anche al supporto dei media tradizionali. Tu in che squadra giochi, quella degli apocalittici o degli integrati (non vale rispondere: in medio stat virtus)?

PD: Intanto desidero ringraziarti per questa opportunità di confronto e condivisione che ritengo fondamentale per tanti aspetti, non ultimo, il ripensamento complessivo del rapporto tra teoria e ricerca, tra teoria e prassi. Un rapporto da tempo interrotto che continua ad alimentare e riprodurre errori strategici nel cammino della ricerca e dell’innovazione sociale: teoria e ricerca, da sempre, si alimentano vicendevolmente. Non esiste ricerca che non sia concettualmente e teoricamente orientata e, allo stesso tempo, non esiste modello o prassi organizzativa che non siano supportati da un paradigma e da studi condotti in precedenza. Ma veniamo al nostro dialogo e al tuo primo quesito. Pur condividendo la tua posizione per ciò che concerne il neoluddismo (nei miei lavori emerge chiaramente l’attenzione posta sui rapporti di potere e sulle opportunità di scardinare gerarchie e assetti tradizionali), la mia risposta non sarà così netta anche se non intende assolutamente eludere il quesito che mi poni né tantomeno ricondursi ad una posizione intermedia di vantaggio, tra le due dicotomiche. Continuo ad essere convinto che il confronto tra apocalittici e integrati, da qualcuno definiti “profeti con un occhio solo”, vada superato – e lo sostengo dal lontano 1996, anno del mio primo lavoro. Si tratta di due posizioni analitiche e interpretative che contengono entrambe elementi almeno in parte condivisibili; posizioni che puntualmente si ripresentano nel dibattito scientifico e pubblico ogni volta che l’innovazione tecnologica accelera – insieme al contributo di numerosi altri fattori - il processo di mutamento. E lo accelera a tal punto da rendere rapidamente obsolete e superate le analisi, le interpretazioni, perfino le narrazioni che vengono prodotte e sviluppate rispetto alla civiltà digitale e al nuovo ecosistema della comunicazione. Continuo ad esser convinto, e su questo approccio ho sviluppato le mie ricerche, che l’innovazione tecnologica costituisca da sempre un fattore strategico di cambiamento dei sistemi sociali e delle organizzazioni ma che questa, se non



supportata da una cultura della complessità e da politiche di lungo periodo in grado di innescare e supportare il cambiamento culturale (centralità strategica di scuola, istruzione, università), si riveli sempre una straordinaria opportunità per pochi e/o, per meglio dire, per élite più o meno illuminate. Da questo punto di vista, per ciò che concerne quella che ho definito “la società interconnessa”, l’orizzontalità e la democraticità delle procedure e dei sistemi non possono essere garantite dalla tecnologia in sé e per sé, dal momento che a fare la differenza sono sempre il fattore umano e la qualità delle relazioni sociali e dei legami di interdipendenza, dentro e fuori i sistemi sociali; dentro e fuori le organizzazioni complesse. Pertanto, pur credendo alla stretta correlazione esistente tra comunicazione, accesso e condivisione della conoscenza, cittadinanza, vedo come discutibile e difficilmente dimostrabile (da un punto di vista scientifico) l’esistenza di un nesso di causalità diretta tra, da un parte, le nuove tecnologie della connessione (cit.) e, dall’altra, le dinamiche collegate ai complessi processi di partecipazione, cittadinanza, democrazia etc. Credo, d’altra parte, che schierarsi con gli apocalittici o gli integrati (oggi etichettati come tecno-scettici vs. tecno-entusiasti) corrisponda anche al commettere un errore metodologico di fondo: affidare l’analisi e la spiegazione di questa realtà ipercomplessa (2005) a teorie e formule deterministiche e riduzionistiche. Questione, questa sì, davvero cruciale per l’evoluzione di una conoscenza e la produzione di un sapere multidisciplinare che deve recuperare necessariamente una prospettiva d’analisi globale e complessiva. Per concludere, e spero di avervi risposto, fenomeni come la globalizzazione, la società della conoscenza, la società interconnessa, l’innovazione sociale e tecnologica, sono ormai da considerarsi dei “dati di fatto”: inutile, sterile e improduttivo essere pro o contro a priori. Abbiamo urgentemente bisogno di spiegazioni e analisi fondate su dati e ricerche, ma abbiamo anche terribilmente bisogno di un approccio teorico critico alla complessità, che ci metta in condizione di uscire dalle sabbie mobili del determinismo monocausale ma anche, ad un livello meno impegnativo, di un nuovismo acritico di maniera che ci ha portato a convincerci, in questi anni, che tutto era fantastico solo perché “nuovo”.

MM: “La comunicazione- scrivi ancora - ha assunto una rilevanza strategica in tutte le sfere della prassi individuale e collettiva e si avverte l’urgenza di un modello teorico interpretativo in grado di spiegare la complessità del mutamento in corso. Si avverte, all’interno del sistema tecno-capitalistico globale, l’esigenza di una cultura della condivisione che possa effettivamente creare le condizioni per la realizzazione di una cittadinanza attiva e partecipe del bene comune”. Supponendo di avere la possibilità di gestire le leve necessarie a consentire la realizzazione di queste condizioni, quali sono le prime tre iniziative fondamentali cui metteresti mano?

PD: Risposta non semplice perché creare e diffondere una “cultura della condivisione” realmente funzionale alla realizzazione di una cittadinanza attiva e partecipe (non soltanto) chiama in causa diversi aspetti, livelli problematici e piani di discorso: economico, giuridico, politico, sociale, culturale. Rinviandoti ad altre occasioni di confronto e approfondimento delle questioni qui dibattute, mi attengo alle tue indicazioni proponendo alcune possibili “iniziative” che potrebbero contribuire ad innescare, forse accelerare, dinamiche in parte già in atto. Prima, però, una breve premessa sul mio modo di intendere – e



analizzare - la comunicazione che è processo sociale di condivisione della conoscenza (potere), in cui sono coinvolti “attori”, persone in carne e ossa: e, considerando fondata l'equazione conoscenza = potere, ne consegue che tutti i processi, le dinamiche e gli strumenti finalizzati alla condivisione della conoscenza non potranno che determinare una condivisione del potere o, comunque, una riconfigurazione dei sistemi di potere e delle gerarchie all'interno delle organizzazioni. Tuttavia occorre ribadire, ancora una volta, che una cittadinanza realmente attiva e partecipe del bene comune non si realizza soltanto con cittadini “connessi”, esperti “internauti”, in grado di accedere alle informazioni disponibili online. Non è una questione soltanto di competenze tecniche e/o digitali. Un sistema politico che intenda essere realmente democratico ha bisogno di cittadini informati e criticamente formati e di una sfera pubblica che sappia riguadagnare una sua autonomia dalla politica. Allo stesso tempo, anche soltanto per parlare di “cultura della condivisione”, occorre superare quello che rappresenta una sorta di “luogo comune”, profondamente radicato, riguardante in modo particolare le organizzazioni: la complessità organizzativa (e sociale) va gestita, in primo luogo, prestando attenzione al fattore giuridico e, poi, a quello tecnologico. Il fattore culturale, organizzativo, la qualità delle relazioni, la comunicazione (processo, condivisione conoscenza e competenze, ambiente, clima organizzativo etc.) sono considerati livelli e piani problematici meno importanti, secondari e, in ogni caso, successivi nella strategia generale. Fatta questa premessa, arrivo ai punti:

- 1) **promozione di programmi formativi mirati ad eliminare il gap tra il profilo del cittadino “reale” e quello “ottimale”.**
- 2) **Promozione di programmi formativi mirati a ridurre/eliminare il digital divide e il cultural divide (sottovalutato) all'interno delle Pubbliche Amministrazioni; investire su formazione mirata e qualificazione dei dipendenti pubblici.**
- 3) **Investire su formazione e qualificazione del personale docente delle scuole**
- 4) **Investire (concretamente, e invertendo il trend degli ultimi anni) su ricerca e università, ridefinendo l'intero sistema di valutazione della didattica e della ricerca**
- 5) **Promuovere l'uso di piattaforme collaborative e l'adozione di software open-source**
- 6) **Promuovere progetti di social-networking**

MM: Un elemento cardine della tua riflessione è relativa al tema etico centrato sulla questione della responsabilità individuale. “La rinascita d'interesse per l'etica é legata al sorgere di nuove problematiche mai affrontate in precedenza, proprio perché legate all'avvento della modernità complessa, fondata su un capitalismo industriale in rapida evoluzione verso un'economia sempre più interconnessa e basata su processi di apertura che sfuggono alle tradizionali logiche di controllo e sorveglianza...richiede un'attenta rivisitazione critica delle regole dell'etica tradizionale, e, se possibile, una riformulazione delle stesse in



forma più attuale, soprattutto perché sembra essersi definitivamente affermato un nuovo concetto di soggettività responsabile, basato su una maggiore autonomia individuale e su spazi di libertà più ampi". Puoi provare a spiegare meglio in che cosa consiste questo "nuovo concetto"?

PD: Di fatto, lo straordinario potenziamento delle modalità comunicative e la radicale differenziazione dei canali dell'offerta formativa (policentrismo formativo) hanno comportato una crescente capacità di autodeterminazione da parte del Soggetto (per alcuni si tratta di una conquista, per altri di un rischio destinato ad indebolire il legame sociale), più autonomo e indipendente nelle scelte, nelle valutazioni, nei giudizi di valore, nell'adozione di modelli di comportamento e di schemi cognitivi. Ad essere sconvolto nel suo complesso è anche il sistema simbolico condiviso insieme al (medium) linguaggio che tenta di descrivere e rappresentare questo ennesimo mutamento. Ma si stanno rapidamente modificando anche le modalità attraverso le quali conosciamo la realtà, archiviamo ed elaboriamo informazioni. Per tutti questi livelli di analisi, maggiore autonomia significa concretamente maggiore responsabilità nelle scelte, non soltanto comunicative. Libertà e responsabilità, come noto, sono concetti relazionali che implicano la presenza e il confronto con l'Altro (comunicazione – reciprocità) e, di conseguenza, la necessità, di più, la rilevanza strategica dei processi di condivisione (questione sempre molto presente nei lavori e nelle ricerche condotte in questi anni) che, inevitabilmente, definiscono le condizioni per rimettere al centro la Persona e la qualità delle relazioni anche, e soprattutto, dentro le organizzazioni. Ad essere in gioco anche quel passaggio dal castello alla rete (Butera) che, tuttavia, richiede un profondo cambiamento culturale (lungo periodo), anche fuori dai sistemi organizzativi. In altre parole, il fattore "cultura" e il fattore umano – a mio avviso - sono assolutamente decisivi e, spesso, sottovalutati...possono ostacolare o, viceversa, agevolare il cambiamento organizzativo e sistemico; allo stesso tempo, ancora troppo debole, e poco diffusa, la consapevolezza che i mutamenti profondi, quelli che lasciano traccia, si verificano sempre nel lungo periodo e sono di tipo "culturale". La tecnologia contribuisce senz'altro ad accelerarli ma, come ripeto spesso, l'innovazione tecnologica senza cultura rappresenta sempre un'opportunità per pochi, un cambiamento parziale e limitato.

MM: Nel tuo lavoro, come nei precedenti, insisti sulla mutazione antropologica strettamente connessa ai mutamenti derivanti dalla diffusione dei nuovi strumenti di comunicazione. Quali sono le caratteristiche di questa mutazione e quali le sue conseguenze? E' possibile tracciare un parallelo con il concetto caro allo Humanistic Management di "identità molteplice" (comune peraltro anche a molti sociologi, a partire da Bauman)?

PD: Assolutamente sì. Un concetto di trasformazione antropologica che richiama quello di nuove soggettività e che ho ritrovato a pieno titolo e molto ben spiegato, anche se in altri termini, nella definizione ed analisi delle variabili e delle caratteristiche riguardanti la social organization. Nella mia analisi, parto da questo presupposto fondamentale: oggi, come mai in passato, la tecnologia è entrata a far parte della sintesi di nuovi valori e di nuovi criteri di giudizio (1996), mettendo in discussione i processi di



socializzazione e quelli di costruzione sociale delle identità. Gli attori sociali si trovano di fronte alla possibilità di operare un irreversibile salto di qualità (digital divide, alfabetizzazione, cultural divide e competenze...permettendo) che, per ora, riguarda – come documentato da molte ricerche e studi – élite e gruppi di potere ristretti.

MM: Nel mio ultimo libro sostengo che il concetto di intelligenza collaborativa si presta particolarmente bene a descrivere l'essenza del lavoro collaborativo nelle organizzazioni e può contribuire al superamento/integrazione di concetti ormai abusati come intelligenza collettiva (si vedano: P. Lévy, *L'intelligence collective. Pour une anthropologie du cyberspace*, Paris, La Découverte, 1994; P. Lévy, *Collective Intelligence: Mankind's Emerging World in Cyberspace*, New York, Plenum Presse, 1997) e intelligenza connettiva. L'approccio incentrato sul concetto di intelligenza collaborativa nelle scienze sociali valorizza l'esperienza e la specificità individuale. Nella prospettiva dell'intelligenza collaborativa le priorità potenzialmente conflittuali dei soggetti interessati e l'intreccio di interpretazioni differenti dei fenomeni scaturenti da approcci disciplinari diversi («metadisciplinarietà» nel linguaggio dello humanistic management) sono fondamentali per la soluzione dei problemi. Aggiungerei inoltre che il concetto di intelligenza collaborativa, nell'accezione proposta nel libro, ingloba anche quello golemiano di intelligenza emotiva, data la fondamentale importanza dell'empatia. Quale è la tua opinione in proposito?

PD: Ho letto con interesse il tuo libro e devo ribadire, ancora una volta, le tante "affinità" e i numerosi punti di convergenza sia in termini di categorie concettuali adottate che di approccio ad una complessità sempre più imprevedibile ed incerta (una convergenza rilevata non soltanto rispetto al concetto di "intelligenza collaborativa"...in tutti i miei lavori, peraltro, ho sempre parlato di comunicazione come processo di condivisione funzionale alla gestione dell'imprevedibilità e alla mediazione dei conflitti, di economia della condivisione, di rilevanza strategica del "sapere condiviso", 2003). Una realtà così complessa – costituita da infinite possibilità conoscitive non sempre selezionabili e realizzabili - che richiede un approccio multidisciplinare alla complessità (mi scuso per la ripetizione) e una capacità di osservare e comprendere i fenomeni sociali e organizzativi in una prospettiva che non può che essere sistemica; ma anche una capacità di andare oltre le tradizionali logiche di controllo e sorveglianza estese a tutti i campi del sapere (un sapere sempre più parcellizzato) e della prassi, in virtù di rapporti di potere, gerarchie e assetti tuttora consolidati. La tecnologia non può scardinarli da sola, conteranno sempre il fattore umano e le culture organizzative egemoni.

Altra questione centrale che caratterizza il libro è, ancora una volta, il richiamo forte alla complessità nell'analisi e nella ricerca sulla comunicazione, sintetizzata nella "formula":

Comunicazione è complessità



Prima di tutto, dobbiamo partire da un assunto “forte”, necessario per la nostra analisi e per l’approccio che intendiamo sviluppare, che abbiamo provato a sintetizzare nel titolo di questo capitolo: comunicazione è complessità. Ma che significa complessità? Che significa osservare e tentare di comprendere un processo complesso? Perché la comunicazione è un processo complesso? Queste sono alcune delle domande cui proveremo a rispondere nel corso della nostra analisi, partendo da questa definizione (2005): la comunicazione è processo sociale di condivisione della conoscenza (potere) in cui sono coinvolti – sotto molteplici aspetti e con numerose variabili intervenienti – attori sociali (con i loro profili psicologici e i loro sistemi di orientamento valoriale e conoscitivo), gruppi, comunità, vissuti, situazioni, contesti, mezzi di comunicazione, ecosistemi etc. che stabiliscono tipi e modalità di relazione non riconducibili al famoso principio di causalità. Tipi e modalità di interazione che risultano essere sempre sistemici e con un coefficiente di imprevedibilità significativo, al di là del modello culturale dominante (che è appunto funzionale alla coesione sociale ed alla creazione di condizioni di prevedibilità). E la complessità di un “oggetto”, di un processo, di un’organizzazione, di un sistema è legata alla presenza di molteplici variabili che, come accennato, ne rendono difficile l’osservazione e, fatto ancor più significativo, considerato che parliamo di conoscenza scientifica, la replicabilità. Nel nostro caso, possiamo definire la comunicazione anche come un’interazione sociale caratterizzata da un sistema di relazioni nel quale azione e retroazione (feedback) presentano un carattere probabilistico, con relativa difficoltà di individuare “regolarità” e fare “previsioni”. Pertanto, essendo un processo complesso, le cui dinamiche non seguono il principio di causalità, contrariamente ai luoghi comuni (non solo mediatici) ed a certi pregiudizi di matrice anche accademica, analizzare scientificamente – o quanto meno con rigore metodologico – la comunicazione è estremamente complicato e richiede competenze e un approccio multidisciplinare. Spesso, al contrario, all’insegna di frasi fatte e luoghi comuni (tutto è comunicazione, la frase più inflazionata), l’oggetto comunicazione ci viene restituito come semplice, banale, facilmente intuibile; un oggetto di studio che non richiede neanche particolari conoscenze e/o competenze (stesso discorso potrebbe esser fatto per i pregiudizi che circondano la figura del comunicatore e il suo profilo professionale).

L’analisi della comunicazione e dell’attuale ecosistema si rivela, conseguentemente, una sfida alla complessità, nella complessità: «La complessità è davvero una sfida. È una sfida ambivalente, con due facce come Giano. Da una parte è l’irruzione dell’incertezza irriducibile nelle nostre conoscenze, è lo sgretolarsi dei miti della certezza, della completezza, dell’eshaustività, dell’onniscienza che per secoli – quali comete – hanno indicato e regolato il cammino e gli scopi della scienza moderna. Ma d’altra parte non è soltanto l’indicazione di un ordine che viene meno; è anche e soprattutto l’esigenza e l’ineludibilità di un “approfondimento dell’avventura della conoscenza”, di una “trasformazione dei giudizi di valore che operano nella selezione delle questioni legittime e dei problemi che è interessante porre, perfino di una nuova concezione del sapere”, di un cambiamento estetico, di un “dialogo fra le nostre menti e ciò che esse hanno prodotto sotto forma di idee e di sistemi di idee”. In questo senso il delinarsi di un universo incerto non è tanto il sintomo di una scienza in crisi, ma anche e soprattutto l’indicazione di un approfondimento



del nostro dialogo con l'universo, l'indicazione della forza dei nuovi modelli elaborati dalle nostre scienze nel tentativo di tenere conto del massimo di certezze e di incertezze per affrontare ciò che è incerto». Lo studio e la ricerca sulla comunicazione richiedono pertanto un cambiamento di prospettiva che l'approccio alla complessità sembra in grado di garantire, dal momento che, ci richiede «di pensare senza mai chiudere i concetti, di spezzare le sfere chiuse, di ristabilire le articolazioni tra ciò che è disgiunto, di sforzarci di comprendere la multidimensionalità, di pensare con la singolarità, con la località, con la temporalità, di non dimenticare mai le totalità integratrici. È la tensione verso il sapere totale, e nello stesso tempo, la coscienza antagonista del fatto che, come ha detto Adorno, "la totalità è la non verità". La totalità è nello stesso tempo verità e non verità, e la complessità sta proprio in questo: nella congiunzione di concetti che si combattono reciprocamente».

Mantenendo fermo il nostro presupposto (la comunicazione è processo sociale di condivisione della conoscenza=potere), è quanto mai opportuno chiarire che analizzare la comunicazione è ben diverso dall'analizzare i mezzi di comunicazione: significa – tornando a quanto detto inizialmente – individuare e definire le molteplici variabili che svolgono un ruolo decisivo in un processo complesso, dinamico, condizionato da molteplici livelli di analisi e di ambiguità; un processo in cui occorre porre l'attenzione sul sistema delle relazioni, sulla loro qualità, sui rapporti di potere che ne scaturiscono, nel quadro di un'ecologia della comunicazione estremamente complicata. La categoria concettuale di "ecosistema" diventa centrale, ancor di più perché i media digitali e i social network segnano un salto di qualità senza precedenti: da capire fino in fondo se questo salto di qualità sia in termini di connessione (fatto innegabile) o di comunicazione (diverse le criticità in proposito). Anche e soprattutto per queste motivazioni, abbiamo scelto la definizione di "tecnologie della connessione", proprio a voler sottolineare l'importanza cruciale del fattore umano e delle relazioni sociali all'interno dei processi comunicativi.