

# Comunicazione, reti e relazioni durante la pandemia

Alessandra Dionisio (a cura di), *Comunicazione, reti e relazioni nel caleidoscopio della pandemia. Sfocature e nuovi assetti in un approccio multi prospettico*, Edizioni Ateneapoli, 2022, pp. 114 (scaricabile gratuitamente dal sito [ateneapoli.it](http://ateneapoli.it))

## Parole chiave

Pandemia, Sars-Cov2, comunicazione, caleidoscopio, lockdown

Valentina Certo è cultore della materia "Arte e Musei" e "Museologia e storia del collezionismo"; dottoranda in Scienze Cognitive presso il dipartimento COSPECS dell'Università degli Studi di Messina. Ha svolto un soggiorno di ricerca presso l'Università di Malta dal 2022 al 2023; insegnato storia dell'arte, dal 2019 al 2021, presso l'Università Lumsa. Ha collaborato nel 2018, 2019 e 2023 al programma "Passato e Presente" di RAI Storia ([valentina.certo@unime.it](mailto:valentina.certo@unime.it))

La pandemia causata dal virus SARS-CoV-2 ha notevolmente modificato la comunicazione e la concezione del rapporto tra chi comunica e chi riceve un messaggio. Lo stato d'emergenza sanitaria, con i lunghi mesi di *lockdown*, ha messo sicuramente in luce le potenzialità del digitale e delle nuove tecnologie, associate spesso a un ruolo didattico e comunicativo e, paradossalmente, messo in discussione modalità di agire che si ritenevano consuete. Il volume curato da Alessandra Dionisio mette in luce le trame semisconosciute che hanno caratterizzato,

anche dal punto di vista della comunicazione, questo lungo periodo. È un lavoro innovativo, multidimensionale e multidisciplinare, adatto e aperto non solo a un pubblico di addetto ai lavori, o che si occupa in senso generico di comunicazione, ma utile alla società odierna, dal momento che indaga, in maniera molto approfondita, la rete comunicativa e anche aspetti delle relazioni quotidiane e delle reti intessute durante il delicato periodo della pandemia. Quindi momenti che sono rimasti indelebili nella memoria di ognuno, considerata la straordinarietà dell'evento, e che adesso vengono esaminati da diversi studiosi, in chiave critica e scientifica. Si tratta di un testo quanto mai attuale per affrontare tematiche ancora aperte e guardare al futuro con nuove consapevolezze, che indaga le abitudini informative degli italiani, in maniera specifica durante la pandemia, il ruolo dei social network sulle famiglie e sugli adolescenti, i vari dualismi contraddittori della sfera sanitaria, fino a uno sguardo sul metaverso.

Sicuramente, la pandemia ha aperto la strada a possibilità inedite, accelerato processi tecnologici, innescato problematiche sociali, fatto scoprire nuovi lati della comunicazione e avvicinato la sfera sanitaria a quella privata, dei singoli cittadini. Il libro, seppure scientifico, risulta molto scorrevole e piacevole; si interroga e interroga sul servizio sanitario, sulla realtà virtuale, sulla digitalizzazione, su nuovi modelli di cura, sul rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione. La sfera comunicativa, in periodo pandemico, è stata quella più attenzionata. La vita di chi si ritrovava ristretto a casa era costellata da appuntamenti quotidiani scanditi a orari prestabiliti, come i vari telegiornali o il bollettino giornaliero di guariti, contagiati e, purtroppo, morti dell'OMS. A questo scenario, si è aggiunta la paura: paura per dover affrontare il virus, paura di ammalarsi, fino alla paura della vaccinazione. Lo stesso Ministero della Salute si è ritrovato a dover contrastare *fake news* e ondate di ansia sociale. In questo clima, dove regnava l'incertezza di molti, gli esperti di comunicazione in ambito sanitario, hanno dovuto studiare nuove strategie per aiutare e anche per far sentire meno soli e insicuri i cittadini.

Il volume scandaglia le varie reti che si sono create in questo periodo e lo fa con gli occhi dei sanitari (medici, infermieri, personale specializzato), dei giornalisti, dei sociologi, degli esperti in comunicazione, per offrire un quadro ampio anche sui vari scenari culturali, sociali, politici e sanitari che si sono andati a creare dall'inizio del 2020. E donare a chi legge l'esperienza diretta di chi ha partecipato e vissuto sul campo e in prima linea questi delicati momenti. Alessandra Dionisio è dottore di ricerca in Scienze della Comunicazione; giornalista e comunicatore pubblico e attualmente si occupa della Comunicazione dell'URP e dell'Ufficio Stampa dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Federico II di Napoli. Ha quindi potuto constatare, da vicino, cosa è avvenuto a livello comunicativo in quei delicati e drammatici mesi e raccontare un periodo delicato e complesso, ricco di tante sfaccettature, immagini, visioni e narrazioni come un caleidoscopio. La pubblicazione si apre con una prefazione di Francesco Di Costanzo giornalista (esperto di comunicazione e fondatore e presidente di PA Social - Associazione nazionale per la comunicazione e informazione digitale e di Fondazione Italia Digitale) e contiene sette saggi che si soffermano, con prospettive diverse, sulle reti relazionali che hanno legato la sfera sanitaria, la sfera pubblica e la sfera privata negli scorsi anni. Chiude una sezione in cui vengono presentati gli autori del libro.

Nella prefazione, Francesco Di Costanzo si sofferma su come pandemia e guerra, due eventi che sembrano apparentemente porsi su due piani diversi, abbiano in realtà "cambiato radicalmente la comunicazione pubblica, accelerando fortemente sull'utilizzo delle piattaforme digitali per comunicazione, informazione, servizi, dialogo e interazione con i cittadini" (p. 6) È innegabile, infatti, che, nonostante il Paese fosse già avvezzo alla comunicazione digitale (secondo l'Osservatorio Nazionale Sulla Comunicazione Digitale, 7 cittadini su 10 usufruivano dei servizi di informazione su social network, chat, piattaforme digitali in generale), il periodo pandemico abbia notevolmente accelerato questo processo, consolidando ancora di più buone pratiche e servizi verso il cittadino. Tra questi si ricorda che ospedali, aziende sanitarie, ordini professionali, piccole e grandi realtà utilizzano ormai regolarmente i

social network e le chat di messaggistica, per una comunicazione veloce, facile e alla portata di tutti.

Il primo saggio, *Percorsi di comunicazione: prospettive a confronto per un ritorno al futuro*, della curatrice Alessandra Dionisio, esamina la condizione critica e di liquidità estrema che ognuno, nel suo intimo, ha vissuto. Condizione in cui, oltre alla mancanza di certezze, è emersa la consapevolezza di avere infinite possibilità dove “paura e speranza, lutto e rinascita si sono contaminati quotidianamente, tra la ricerca di nuovi punti fermi e la sensazione di essere senza via d’uscita. In questo spaccato si collocano le riflessioni e le esperienze raccolte in questo testo, laddove comunicazione, reti e relazioni hanno saputo generare, come in un caleidoscopio, mutevoli immagini in uno spettacolare avvicendamento di luci, colori, e figure. Non c’è alcuna pretesa di immobilizzare, fissare, rendere – per l’appunto – solide nuove convinzioni, restituire anchilosati apparati che guardino al futuro per offrirci rinnovate certezze, questo testo raccoglie altresì frammenti di cambiamento prospettici, sfocature di realtà, istantanee dal campo di battaglia, proprio per non perdere quei momenti come lacrime nella pioggia” (p. 11). In questo primo saggio, la curatrice offre uno spaccato generale dell’intero volume, passando in rassegna i vari testi che lo compongono. Tanti testi, diversi e complementari tra loro, che danno un quadro preciso e unitario di quello che è stato questo eccezionale momento storico.

*Dalla disintermediazione digitale alla re-intermediazione. Le diete informative dei pubblici italiani durante l'emergenza sanitaria* è il successivo saggio della curatrice Alessandra Dionisio e di Antonia Cava, nel quale si indagano le trasformazioni della digitalizzazione della sfera comunicativa sanitaria, ricostruendo alcune fasi di rinnovamento, sia annunciato che attuato, per “poi rimettere in discussione lo scenario comunicativo del sistema sanitario di fronte all’inatteso stravolgimento determinato dalla pandemia” (p. 16). La prima parte è dedicata all’analisi di alcune caratteristiche della comunicazione sanitaria nel suo iniziale svilupparsi in spazi mediali eterogenei per contenuti e modalità espressive. In particolare, un lungo focus è dedicato al ruolo dello

*storytelling*. La seconda parte apre uno spaccato critico sull'informazione sanitaria e di come siano cambiate domanda e modalità nel periodo pandemico.

Segue *La comdemia. Metafora bellica e comunicazione ipocrita nell'era del Covid, tra Social network e commander in chief* di Marco Centorrino. Il contributo si focalizza sul periodo pandemico che va da febbraio 2020 al mese di giugno del 2021 e prende avvio dal rischio della infodemia, definita dall'Organizzazione Mondiale della Sanità già a febbraio 2020 come una "sovrabbondanza di informazioni – alcune accurate e altre no – che rende difficile per le persone trovare fonti e indicazioni affidabili quando ne hanno bisogno" (p. 23), rischio connesso alle varie fake news che potevano circolare. Spesso comunque questa centralizzazione della comunicazione si è rilevata limitata: anzi in questo contesto "assai meno rilevanza ha avuto" la "comdemia, legata alle difficoltà non solo nella gestione della comunicazione (da parte degli enti e degli organismi pubblici), ma pure nella veicolazione di tutte quelle misure di contenimento e delle raccomandazioni verso la cittadinanza succedutesi a partire dall'avvento dell'emergenza sanitaria" (p. 32).

*Dall'Universo al Metaverso: nuove tecnologie, nuove emergenze educative e nuove opportunità*, di Francesco Pira, tratta una questione fortemente delicata: il rapporto tra nuove tecnologie, comunicazione ed educazione. Partendo proprio dal concetto di comunicazione, Pira riflette sull'impatto che la pandemia ha avuto sugli adolescenti e su come spesso "alla comunicazione verbale, all'interazione diretta si sono sostituite le comunicazioni via chat e l'uso del web come luogo di espressione del sé. Le app di smartphone e tablet rappresentano il percorso all'interno del quale i giovani sperimentano e costruiscono la propria identità" (p. 52), generando un senso di solitudine, insicurezza e incertezza che la pandemia, e i mesi di isolamento fisico dovuti al lockdown, hanno fortemente acuito. È una solitudine data dal fatto che si trascorrevano più ore davanti uno schermo (cellulare, computer, tablet, televisore, ecc.) che con gli altri. Questa condizione ha comunque mutato il concetto di relazione, di amicizia, di rapporto sociale.

Già dal mattino, con le ore scolastiche, i ragazzi si trovavano in maniera virtuale, lontani dai banchi e dagli spazi comuni. Il saggio riflette infine sulla nuova frontiera del metaverso, passando in rassegna rischi, opportunità e pericoli. Si tratta di un testo importante, perché spesso le problematiche delle nuove generazioni vengono sminuite o non comprese in maniera idonea.

In *Ripresa e resilienza. Dualismi e contraddizioni in sanità pubblica*, le autrici, Maria Triassi e Patrizia Cuccaro, notano come “l’ultimo faticoso triennio si sia disputato, anche a causa della pandemia da COVID-19, sull’onda di dualismi multipli e complessi, che hanno investito tutti i sistemi sociali – di vita, cultura, lavoro, sviluppo, salute” (p. 70), approfondendo tematiche come la resilienza, la giustizia distributiva e i dualismi tra telemedicina e digitalizzazione, prossimità e distanziamento.

Segue *Innovazioni tecnologiche e riduzione dello stress preoperatorio nei pazienti pediatrici. L’accelerazione delle new technologies durante la pandemia*, di Ciro Esposito, Assunta Turco, Maria Escolino, Mariapina Cerulo. Nel loro saggio, gli autori mettono in luce le tecniche atte a ridurre l’ansia pre-operatoria e tutte le conseguenze a essa associate, in particolar modo nei pazienti più piccoli. Tra queste, maggiore rilievo ha la realtà virtuale, già testata negli adulti e, negli ultimi tempi, anche sui più piccoli. È stato infatti dimostrato, proprio sulla base dell’esperienza del team di lavoro della Federico II di Napoli, come, tra le *new technologies*, l’esperienza della realtà virtuale aiuti i pazienti di età pediatrica nella gestione dello stress. Alcuni dei vantaggi “sono stati una riduzione significativa dello stato d’ansia e l’aumento della compliance del paziente durante l’induzione dell’anestesia” (p. 98) e, quindi, anche dello stress in generale che si può avere durante una degenza in ospedale o nel dover affrontare un intervento chirurgico.

Infine, chiude il volume, il saggio *Nuove forme di comunicazione in medicina: l’esperienza della Telepsichiatria in età evolutiva in corso di pandemia* di Carmela Bravaccio e Maria Pia Riccio. Partendo dal concetto di telemedicina, le autrici si soffermano sulla tele-psichiatria, utilizzata già all’inizio degli anni ’50 con scopi educativi e medici. Il termine

tele-psiichiatria è relativamente recente, dal momento che è stato utilizzato negli USA per la prima volta nel 1973. Lo stato emergenziale, il successivo lockdown e le misure di contenimento hanno portato a una riorganizzazione degli spazi e dei servizi ospedalieri in tutta la penisola italiana: “Per ovviare alle difficoltà di gestione dei pazienti e per il proseguimento delle cure delle condizioni psichiatriche in età evolutiva, anche presso l’Unità Operativa Semplice Dipartimentale (UOSD) di NPI della Azienda Ospedaliera Universitaria (AOU) Federico II, è stato attivato un servizio di tele-salute, attraverso il quale sono stati continuati da remoto i monitoraggi clinici e farmacologici dei pazienti più critici, in carico presso l’unità” (p. 102). Certo, la tele-salute presenta notevoli criticità e sostanziali limiti rispetto a quella *de visu*, ma ha consentito, in un momento di gravi problematicità, la possibilità di avere la presenza di professionisti e cure continuative per l’infanzia, l’adolescenza, i disabili gravi. Alla luce di queste esperienze, appare chiaro come la tele-psiichiatria, valutata caso per caso, possa anche oggi essere un modo per alleggerire disagi come la distanza, snellire tempi d’attesa e favorire modalità più agili per i professionisti, donando presenza anche alle persone con difficoltà.

Nel titolo, il volume richiama al caleidoscopio: quale attinenza può avere con la pandemia? In effetti, è una metafora perfetta per raccontare il *fil rouge* del libro che, grazie ai contributi di numerosi e svariati specialisti del settore e studiosi, costituisce una ricerca con una visione nuova, multiforme e variegata della realtà. In particolar modo della realtà comunicativa e di come, in questi ultimi anni, si sia modificata, evoluta, cambiata nel raccontare il presente e nel narrare la vita di tutti i giorni con le sue ansie, paure, difficoltà. Il momento della pandemia è stato cruciale per la comunicazione, e in particolar modo per quella sanitaria. Un punto da cui ricominciare, con le consapevolezza del passato.

La pubblicazione si attesta come un caleidoscopio anche perché, come spiega la curatrice, ha un intento “di ricomposizione tra diversi universi, in cui la comunicazione – intesa come relazione e consumo mediatico, nuove istanze educative, collante per la realizzazione

di nuovi modelli di programmazione, strumento per l'innovazione e l'assistenza sanitaria – costituisce il fil rouge narrativo” (p. 11). La pandemia ha posto sotto la lente d'ingrandimento svariate problematiche sociali, politiche, sanitarie e di comunicazione, accelerando notevolmente processi tecnici, tecnologici e comunicativi.