

10 criteri per la creazione di efficaci narrative alternative sulla diversità

Sintesi programmatica

A cura di Daniel De Torres

Versione italiana edita dal programma Città interculturali

Anti Rumours GLOBAL

RECI Ciudades Interculturales Ciutats Interculturals Kultura Arteko Hiriak Cidades Interculturais

INTERCULTURAL CITIES CITÉS INTERCULTURELLES

COUNCIL OF EUROPE CONSEIL DE L'EUROPE

10 criteri per la creazione di narrative alternative sulla diversità efficaci

La crescita delle narrazioni negative sulla diversità socio-culturale

Nel corso degli ultimi anni abbiamo potuto constatare fino a che punto le narrazioni negative sulla diversità culturale, l'immigrazione, i rifugiati e i gruppi etnici, religiosi o di minoranza, abbiano guadagnato terreno in tutto il mondo. Tale fenomeno è andato di pari passo con l'aumento delle incertezze socio-economiche, con l'amplificarsi delle problematiche culturali e identitarie, e con il moltiplicarsi degli interrogativi sulla capacità delle istituzioni e dei partiti politici maggioritari di canalizzare tali questioni in progetti e politiche che rispondano efficacemente alle sfide del presente. Si tratta di problematiche che hanno una dimensione globale, ma che si manifestano in modi diversi a seconda del contesto locale.

Le narrazioni negative di molti dirigenti politici sono accompagnate da altre critiche (come quella contro l'*establishment*, le conseguenze della globalizzazione, l'idea dell'Europa o il femminismo) e chiedono un ritorno ai valori "nazionali autentici", evocando un passato idealizzato in cui, presumibilmente, tutto andava bene. Tali narrazioni, basate sul pregiudizio e sulla stigmatizzazione o paura dello "straniero" o del "diverso", sono legate anche a una maggiore polarizzazione sociale; le società si presentano sempre più "divise" in gruppi di popolazione che assumono spesso posizioni apparentemente inconciliabili su questioni chiave della vita pubblica.

Le posizioni più rigorose, che tengono conto delle complessità insite nella formulazione di soluzioni basate sul consenso sociale, sono sostituite da diagnosi stabilite attraverso un prisma manicheo e dall'uso di emozioni che lasciano poco spazio a un dibattito sereno e costruttivo. In questo contesto, le semplicistiche ricette populiste, che propongono soluzioni sommarie a costo di rafforzare i pregiudizi e che hanno come conseguenza quella di accentuare la contrapposizione tra un "noi" e un "loro", si diffondono attraverso narrazioni che hanno un impatto significativo sulle percezioni e sugli atteggiamenti di ampie fasce della popolazione. Insieme ad altri fattori, queste narrazioni costituiscono il terreno fertile per il propagarsi della discriminazione, del razzismo, della xenofobia e dei discorsi d'odio.

Queste narrazioni sono trasmesse sia *online* che *offline*, ma hanno indubbiamente trovato nei *social network* un canale ideale e propizio per la diffusione esponenziale di messaggi semplicistici. A ciò ha contribuito Il fenomeno delle *fake news* che, sebbene sia sempre esistito, ha visto il suo impatto moltiplicarsi attraverso i *social network.* Inoltre, una grande varietà di attori animati da ideologie diverse utilizza tali informazioni, considerando la loro diffusione come una strategia essenziale per influenzare l'opinione pubblica.

Tuttavia, nonostante la rumorosa e ostinata presenza di queste narrazioni nello "spazio pubblico", molte persone non le condividono ed esprimono opinioni molto differenti sulla diversità e la convivenza. La sovra-rappresentazione di tali narrazioni negative attesta le difficoltà che altre narrative alternative incontrano per essere ascoltate con la stessa intensità.

La realtà mostra come sia molto più difficile formulare narrative alternative che mettano l'accento su altri valori e messaggi. Lo scopo di questo lavoro è quello di individuare alcuni criteri che si sono dimostrati efficaci nell'elaborazione di narrative alternative. Tali criteri possono essere opportunamente utilizzati da una vasta gamma di attori, sia politici che della società civile, ma si

intende porre particolare enfasi sul ruolo e sulla responsabilità del livello locale, sulle città, che possono contribuire in modo rilevante alla creazione di narrative alternative.

La complessità della creazione e dell'affermazione delle narrative alternative

Un'analisi approfondita della formazione dell'opinione pubblica e dei fattori che la influenzano è una questione complessa che va ben oltre gli obiettivi di questo lavoro. Tuttavia, è importante rilevare alcune idee che aiuteranno a comprendere meglio le difficoltà inerenti alla materia.

In primo luogo, si parte da un'idea basata su una riflessione che si muove lungo una duplice direzione: le percezioni dell'opinione pubblica influenzano le narrazioni e le politiche e, a loro volta, le narrative e le politiche messe in atto influenzano lo stato d'animo e gli atteggiamenti dei cittadini.

In secondo luogo, i punti di vista dell'opinione pubblica sulla diversità, l'immigrazione o gli arrivi dei rifugiati sono il risultato di molteplici fattori correlati tra loro. Le narrazioni politiche, i media e i *social network*, il ruolo dei principali attori della società civile o i contesti specifici di ogni territorio sono strettamente connessi a fattori socio-economici e a quelli legati a valori e identità. Le opinioni non possono essere dissociate dalle preoccupazioni della popolazione, la cui percezione dei cambiamenti sociali, economici, tecnologici o demografici può avere ripercussioni su aspetti quali l'economia, l'occupazione, i servizi pubblici, la sicurezza o la coesione sociale. È quindi importante ascoltare le ragioni per cui le persone sono attratte da discorsi che offrono soluzioni semplicistiche a problemi complessi. Non è facile combattere contro queste narrazioni, che fanno appello a emozioni come la paura, rafforzano i pregiudizi e diffondono messaggi che distorcono la realtà. Ecco alcune delle difficoltà che possono insorgere:

- Le narrazioni negative beneficiano fin dall'inizio di alcuni vantaggi, a partire dall'impegno che molti *think-tank* e partiti politici hanno profuso per elaborarle.
- Inoltre, l'accresciuta frammentazione ostacola la creazione di narrative alternative. Quando il dibattito è polarizzato e le differenze ostacolano il raggiungimento di un consenso sulla difesa di certi valori, una narrativa che non cerca di diffondere una visione semplificata fatica a trovare spazio.
- La difficoltà di contrastare messaggi semplicistici, basati su pregiudizi ed emozioni, con narrative eccessivamente complesse e dispersive, o che si affidano esclusivamente a dati e argomenti razionali, è un altro fattore che limita l'impatto delle narrative alternative.
- Un altro elemento che spiega le difficoltà incontrate dalle narrative alternative nel diffondersi e consolidarsi è la loro natura preventiva, la loro portata che guarda piuttosto al medio e lungo termine. In un contesto caratterizzato da una polarizzazione accresciuta e dall'immediatezza dei *social network*, non è facile investire in strategie che non portano a risultati immediati. Ciò richiede l'impegno di molti attori, sia politici che della società civile.
- Infine, il timore condiviso da molti politici - di perdere la propria base elettorale se propugnano discorsi più costruttivi a favore della diversità o degli immigrati - pone un'altra difficoltà che li spinge a normalizzare la propria narrativa politica e a incorporarvi elementi negativi in un tentativo irresponsabile di evitare di perdere parte dell'elettorato, portando così alla normalizzazione e al consolidamento del quadro di riferimento definito dagli strateghi populisti.

Narrative alternative vs. contro-narrazioni

Cosa s'intende per narrative alternative e contro-narrazioni? Le contro-narrazioni sono direttamente volte a smontare e delegittimare le narrazioni negative e i discorsi d'odio. Tuttavia, l'efficacia delle contro-narrazioni ha sollevato un acceso dibattito, poiché sono considerate come troppo reattive e poco inclini a proporre ed elaborare un'alternativa. Inoltre, c'è un ampio consenso sul fatto che le opinioni delle persone non cambiano cercando di convincerle del contrario, presentando dati razionali contro le loro opinioni o esponendo contro-argomentazioni. Per quanto alle volte possa essere utile adottare un approccio tipico delle contro-narrazioni, tale strategia da sola non sarà in grado di attenuare l'impatto delle narrazioni negative.

A differenza delle contro-narrazioni, le narrative alternative perseguono un obiettivo che è più preventivo e globale; non si soffermano tanto a contestare le narrazioni negative quanto ad articolare dei messaggi diversi, proponendo idee alternative da un punto di vista costruttivo e propositivo. L'obiettivo è quello di cercare di ostacolare l'espansione delle narrazioni negative basate su dei pregiudizi per creare e comunicare un quadro di riferimento più inclusivo e propositivo, che tenga conto delle preoccupazioni e delle esigenze di una grande maggioranza della società.

Le narrative alternative dovrebbero cercare di promuovere un pensiero critico, evitando di adottare visioni paternalistiche o giudizi che tradiscano una qualche superiorità morale. Un errore spesso commesso è quello di considerare l'elaborazione di narrative alternative come irrilevante; ad esempio, se la realizzazione di politiche o progetti non è accompagnata da una narrativa che veicoli i valori difesi dalla politica in questione e che chiarisca ciò che essa significa per la popolazione nel suo complesso, si lascia uno spazio libero che può essere occupato dalle narrazioni negative. Per tali ragioni è importante progettare strategie che definiscano gli obiettivi perseguiti dalle narrative e individuino il pubblico destinatario, adattando i messaggi ai diversi destinatari e contesti.

Criteri per la creazione di narrative alternative efficaci

Diverse discipline, come le scienze cognitive, la psicologia sociale, la comunicazione o le neuroscienze, studiano da anni i fattori che influenzano sia gli atteggiamenti sia la creazione di narrazioni che a loro volta condizionano tali atteggiamenti. A questi studi si aggiungono le esperienze dirette maturate dalla politica, dalle organizzazioni e dagli attori della società civile. Senza entrare nel dettaglio di teorie e situazioni concrete, è possibile tuttavia individuare un insieme di criteri che devono necessariamente essere presi in considerazione per poter elaborare delle narrative che siano più efficaci e che abbiano un impatto sulle percezioni e sugli atteggiamenti del grande pubblico.

1. L'importanza dell'ascolto

Il nostro punto di partenza è una condizione fondamentale di qualsiasi strategia di comunicazione: saper ascoltare. Dato l'accresciuto sostegno elettorale a partiti che articolano narrazioni populiste, semplicistiche e xenofobe, può essere facile e conveniente adottare un punto di vista altrettanto semplicistico. Ciò accade, ad esempio, quando gli elettori sono considerati razzisti e ignoranti o quando si generalizza la tesi secondo cui l'elettorato sia composto da coloro che sono maggiormente colpiti dalle conseguenze della globalizzazione o delle crisi economiche. Le ragioni che spingono ad aderire o partecipare a una narrazione negativa sono diverse e strettamente correlate, ed è necessario procedere a una analisi più rigorosa delle cause.

È altrettanto essenziale ascoltare le persone che sono oggetto di stigmatizzazione e di narrazioni basate su pregiudizi. L'elaborazione di narrative volte ad attirare l'attenzione della maggioranza della popolazione, senza ascoltarla e senza la sua partecipazione attiva, conduce a formulare una narrativa inefficace.

È quindi importante dedicare tempo ed energie alla creazione di spazi e canali adeguati per ascoltare le persone, non solo quando esercitano il loro diritto di voto. Se non pratichiamo un ascolto adeguato fin dall'inizio, non saremo in grado di elaborare una comunicazione significativa.

2. Prendere come punto di partenza un nuovo quadro di riferimento

Nel suo libro *Don't Think of an Elephant!* (2004), George Lakoff espone la sua teoria sulle strutture concettuali e il ruolo che svolgono nell'elaborazione delle narrazioni politiche e sociali. Secondo l'autore, le strutture concettuali sono strutture mentali che determinano il nostro modo di vedere il mondo. Sono strutture di riferimento che fanno appello a certi valori, dai quali deriva un insieme di idee e un linguaggio che influenzano la nostra interpretazione della realtà e di ciò che consideriamo come buon senso. Le narrazioni elaborate sulla base di tali strutture vengono utilizzate per legittimare delle politiche specifiche. Una struttura concettuale si consolida come struttura di riferimento quando il suo linguaggio e le sue narrazioni sono accettate e utilizzate da molti attori sociali, politici e mediatici, compresi quelli che non la condividono e vorrebbero contestarla.

Se prendiamo ad esempio la struttura concettuale che associa l'arrivo di immigrati o rifugiati ai concetti di "crisi", "arrivo di massa", "abuso del sistema" o "insicurezza", possiamo constatare che molti partiti politici e media finiscono per utilizzare questi termini negativi, con la conseguenza di normalizzarli. Dal punto di vista delle politiche pubbliche, i concetti veicolati da tali termini negativi evidenziano la necessità di concentrarsi su alcuni aspetti, come la sicurezza e il controllo (delle frontiere), che sono attualmente i principali obiettivi delle politiche condotte da molti Paesi. Non si tratta d'ignorare e di non preoccuparsi delle complessità, ma piuttosto di proporre una narrativa più completa e rigorosa che evidenzi altri valori e problemi, senza accettare e normalizzare le strutture concettuali di riferimento negative.

In tal senso, muovendo da una nuova struttura concettuale di riferimento, si identifica un insieme di concetti, valori o principi che costituiranno la base o il fondamento della narrativa alternativa. Narrativa che sarà ulteriormente tradotta in messaggi che dovranno necessariamente essere adattati a destinatari e contesti diversi. Ad esempio, una narrativa fondata sull'approccio interculturale metterà l'accento sui concetti fondamentali di uguaglianza, riconoscimento della diversità, interazione positiva e beneficio della diversità. Ciò non significa che questi concetti siano usati in

senso letterale per diffondere il messaggio dell'interculturalità a diversi tipi di destinatari, indipendentemente dal contesto. Certamente, tali concetti possono essere utilizzati nel loro significato letterale in alcune situazioni, in altre tuttavia dovranno essere adattati e "tradotti" in un altro linguaggio o in esempi concreti che il pubblico possa comprendere. Ciò che appare essenziale è proporre una narrativa coerente che abbia come punto di partenza i principi sopra delineati.

In breve, utilizzare come punto di partenza una nuova struttura concettuale di riferimento significa adottare un atteggiamento orientato a politiche preventive, al fine di definire le questioni prioritarie attraverso un approccio innovativo, basato su valori e idee diverse. Se ci si limita a reagire in modo difensivo o se semplicemente ci si accontenta di denunciare le idee diffuse da narrazioni negative, la forza di persuasione non sarà la stessa e la struttura concettuale negativa sarà probabilmente rafforzata.

3. Approccio inclusivo, proattivo e positivo

Le narrative alternative saranno più efficaci se sono inclusive e se si rivolgono alla società nel suo complesso, sulla base di valori e interessi condivisibili dalla maggioranza. Se il pubblico percepisce la narrativa alternativa come rivolta esclusivamente a un determinato gruppo sociale (che si tratti di alcune minoranze, di gruppi già fortemente sensibilizzati, o di gruppi che assumono le posizioni più antagoniste), quest'ultima non sarà in grado di influenzare una maggioranza che condivide posizioni più incerte. Le idee chiave devono quindi parlare e motivare la maggioranza, pur adattandosi a destinatari e contesti diversi.

D'altra parte, queste narrative alternative dovrebbero formulare proposte positive, attraenti e stimolanti, che evitino di favorire la polarizzazione e mettano l'accento invece su punti che possano costruire ponti e creare consenso. Dovrebbero quindi prestarsi alla creazione di identità più globali, intersettoriali e inclusive, basate su obiettivi comuni. È altrettanto importante essere in grado di "vendere" il messaggio in modo efficace e non cadere nella trappola della semplice denuncia o della dimostrazione di una colpa. Ciò non significa che messaggi chiaramente xenofobi o discriminatori non debbano essere fortemente contrastati, ma piuttosto che - in parallelo - si debbano offrire visioni capaci di individuare sfide e soluzioni, affrontando al contempo le preoccupazioni di un pubblico molto eterogeneo.

Infine, l'adozione di un approccio inclusivo significa anche tenere pienamente conto del contributo e delle esperienze di coloro che sono direttamente interessati da narrazioni negative.

4. Onestà, coerenza e complementarietà delle narrative

Alla luce di quanto appena evidenziato, l'approccio adottato deve essere onesto e fondato su ciò in cui si crede veramente. In caso contrario, si cadrebbe nella trappola della manipolazione, producendo una narrativa che contraddirebbe non solo le nostre convinzioni ma anche le nostre azioni. La narrativa alternativa deve quindi basarsi su politiche, decisioni e progetti concreti che siano in linea con il quadro di riferimento.

Ciò di cui stiamo parlando non è estraneo al concetto di compensazione. Muovendo dall'idea che le narrazioni negative si fondino su messaggi semplicistici che distorcono la realtà e fanno appello a emozioni di base, si dovrebbe qui fare il contrario. Ad esempio, alcune narrative cercano di offrire un'immagine idealizzata della convivenza e della diversità, ignorando le complessità e

concentrandosi solo su messaggi emotivi e parziali che non aiutano a generare un pensiero critico o a catturare l'attenzione delle masse.

Riconoscere e affrontare le complessità è un prerequisito per qualsiasi narrazione che miri ad avere un impatto. Se la nostra narrativa alternativa è accompagnata da politiche concrete volte a gestire le complessità in modo positivo e proattivo, piuttosto che aggirarle, avrà un peso e un impatto maggiore perché sarà coerente con le nostre azioni. Ad esempio, in quartieri con una composizione sociale molto complessa, dove si investe poco nel miglioramento delle infrastrutture di base, degli alloggi o delle risorse culturali, sportive o educative, sarà difficile articolare una narrativa positiva se i residenti si sentono abbandonati dalle istituzioni. Allo stesso modo, senza una ferma volontà di agire contro situazioni discriminatorie, discorsi d'odio o crimini d'odio, difficilmente riusciremo a rendere credibile la nostra narrativa agli occhi di coloro che soffrono di queste situazioni.

Trattandosi di narrative imperniate sull'approccio interculturale, la nostra narrativa alternativa dovrà basarsi su un chiaro impegno verso politiche che cerchino di garantire la parità di diritti, doveri e prospettive sociali, così come il riconoscimento della diversità, concentrandosi su ciò che è comune e condiviso, creando opportunità e spazi per interazioni positive. In assenza di un impegno politico a favore di tali indirizzi di massima, la nostra narrativa avrà poca forza e impatto.

Ciò non vuol dire che una narrativa che non corrisponde alla realtà di ciò che stiamo facendo non possa avere un impatto. Le differenze tra le percezioni e la realtà sono una costante, e può essere interessante scegliere di diffondere una narrativa che non tiene conto di ciò che facciamo. Tuttavia, si parte dalla convinzione e dall'impegno etico secondo cui se si vuole contrastare le narrazioni negative bisogna farlo in modo diverso. Siamo convinti che l'obiettivo di elaborare narrative alternative efficaci debba basarsi su un fermo impegno per la coerenza e la correttezza di ciò che facciamo, oltre che per le realtà che ci circondano.

5. Coerenza interna, cooperazione e produzione del consenso

L'incapacità di raggiungere un consenso tra i diversi attori della società civile è una delle principali insidie nell'elaborazione di nuove narrative. Si tende ad accentuare le differenze e le sfumature a scapito della valorizzazione dei valori e delle idee comuni. Le conseguenze sono dispersione e mancanza di impatto. Ciò accade sia a livello politico che tra gli attori della società civile. Ad esempio, si rilevano spesso differenze "incompatibili" tra narrative antirazziste di alcuni gruppi politici, ONG e altri movimenti di attivisti. Se la diversità degli approcci e delle strategie dovrebbe essere vista come un fattore positivo che permette di considerare le questioni in termini di complessità, adattandole a contesti e destinatari diversi, l'incapacità di molti attori di concordare su un quadro di riferimento comune è piuttosto un comportamento irresponsabile. Tale frammentazione limita ulteriormente la capacità di "competere" con le narrazioni negative.

La creazione di spazi e processi che favoriscano ii dialogo e una vera e propria collaborazione tra tutti i soggetti interessati è essenziale per evitare la frammentazione e per raggiungere un consenso di base sui concetti e gli obiettivi comuni (quadro comune), che ciascuna parte potrà adattare per sviluppare le proprie strategie. Questo prerequisito contribuirà anche a consolidare le nuove narrative e a rafforzarne la coerenza. Non si tratta di concordare un unico messaggio, ma di essere in grado di convergere su un insieme di valori e concetti a cui la maggioranza può associarsi.

6. Definizione degli obiettivi e dei destinatari

I criteri evidenziati nelle pagine precedenti riguardano aspetti importanti delle modalità che precedono l'elaborazione di una narrativa. I criteri che ci accingiamo a indicare si concentrano, invece, sugli aspetti concreti e pratici dello sviluppo di una narrativa alternativa.

L'individuazione di obiettivi concreti perseguibili dalla narrativa alternativa è una condizione essenziale. Anche se può sembrare ovvio, è proprio su questo aspetto che le strategie di comunicazione spesso falliscono. Una narrativa che mira a sensibilizzare la maggioranza della popolazione sarà diversa da una narrativa che cerca di federare e riunire più alleati, o di invitare diversi attori ad agire insieme. Una singola narrativa può perseguire diversi obiettivi, ma è poi necessario sviluppare strategie separate per ciascuno di essi. La definizione degli obiettivi è un passaggio direttamente legato ai destinatari specifici ai quali si intende rivolgersi.

L'esempio seguente illustra l'importanza di adattare il discorso alle diverse tipologie di destinatari per ottenere i risultati attesi.

Immaginate un Paese con il seguente pubblico:

- Il 25 % della popolazione ha un'opinione favorevole alla diversità e all'immigrazione
- Il 50 % della popolazione ha un'opinione incerta e ambivalente
- Il 25 % della popolazione ha un'opinione contraria

Ogni gruppo è suddiviso in sottogruppi a seconda del livello di intensità delle opinioni e delle ragioni che propongono per supportare i loro punti di vista. Una buona conoscenza e comprensione di questa realtà è essenziale per poter definire gli obiettivi e adattare le strategie e i messaggi ad ogni gruppo. Ad esempio, si potrà probabilmente distinguere, nel gruppo favorevole alla diversità e all'immigrazione, tra coloro che sono già attivisti e coloro che non si sono ancora impegnati attivamente in un'iniziativa o in una strategia. Se la nostra strategia comunicativa ha come obiettivo quello di riunire degli alleati, dobbiamo essere in sintonia con gli attori che si sono già mobilitati per riunirli. Ma dovremo anche adattare la nostra strategia per convincere le persone che hanno un'opinione favorevole ma che non hanno ancora preso l'iniziativa di aderire al movimento. Allo stesso modo, se si vuole orientare la narrativa verso le persone con le opinioni negative e ostili, si devono analizzare le loro ragioni e adattare la strategia comunicativa agli obiettivi che perseguiamo. In alcuni casi, si sceglierà di condannare direttamente e confutare i discorsi d'odio, mentre in altri casi la priorità sarà quella di attirare l'attenzione di persone con opinioni meno estremiste e di convincerle, in modo tale che maturino un'opinione diversa e possano influenzare gli altri. Infine, il gruppo maggioritario di persone con opinioni incerte e ambivalenti è quello che esercita l'influenza maggiore sul consolidamento delle norme sociali, quindi dobbiamo essere in grado di stabilire una comunicazione con questo gruppo se si vuole cambiare le norme e ridurre il peso di pregiudizi e stereotipi negativi.

È opportuno sottolineare che qualsiasi strategia deve necessariamente tenere conto dei destinatari, delle loro opinioni e dei loro profili. Una narrativa completa deve influenzare un'ampia gamma di settori: dobbiamo quindi identificare i destinatari non solo in base alle loro opinioni, ma anche in base alle aree e ai settori su cui vogliamo avere un impatto. Ad esempio, una narrativa che ambisce ad avere ripercussioni a livello politico non funzionerà necessariamente nel campo dell'istruzione, a meno che non sia adattata a tale contesto.

7. Messaggi, comunicatori e canali di diffusione efficaci

Una volta definiti gli obiettivi e i destinatari, ci si deve concentrare sui contenuti e sui messaggi che si ritengono più utili per raggiungere l'obiettivo prefissato. I messaggi devono essere coerenti con il quadro inizialmente definito, ma anche adattati - come evidenziato nelle pagine precedenti - a destinatari e contesti diversi.

In primo luogo, il contenuto deve essere stimolante e persuasivo. Ciò è già di per sé un compito arduo. Ad esempio, nei *social network* la priorità è data a messaggi brevi e di facile comprensione. Anche i media tradizionali semplificano eccessivamente i loro messaggi per raggiungere un pubblico più ampio e, così facendo, possono finire per rafforzare alcuni stereotipi. Semplificando eccessivamente i messaggi si rischia di commettere un errore e contribuire ad aumentare la portata del problema. Tuttavia, se si trasmettono solo messaggi lunghi e complessi è improbabile che si raggiungerà il grande pubblico. Una delle maggiori sfide nella comunicazione è raggiungere l'effettivo equilibrio tra semplicità e complessità.

In secondo luogo, si deve partire dall'idea che la capacità della nostra strategia di elaborare una narrativa alternativa efficace dipende anche dai comunicatori. Ad esempio, sarà più facile coinvolgere i giovani se il messaggio sarà veicolato da qualcuno che possa ispirarli e che condivida direttamente i loro interessi e le loro preoccupazioni.

Infine, il contenuto della narrativa deve essere adattato ai diversi canali e formati di comunicazione che si ritiene possano produrre gli effetti desiderati. I discorsi e i comportamenti pubblici dei politici sono importanti; i video o le presentazioni grafiche possono essere utili nel caso dei *social network*; il teatro o i fumetti possono essere molto efficaci con il pubblico giovane. L'elaborazione di narrative alternative non può avvenire senza tener conto dei confronti faccia a faccia e dell'importanza del dialogo nel creare le condizioni per lo sviluppo delle capacità di pensiero critico. Non si tratta solo di inviare messaggi, ma anche di produrli in modo partecipativo, attraverso la riflessione e il dibattito tra i diversi attori.

8. Oltre i dati: promuovere il pensiero critico, l'empatia e la visibilità della diversità

Nel definire il contenuto della nostra strategia, si deve tenere presente l'inadeguatezza di una narrativa alternativa che offra solo dati e argomenti razionali. Tale errore è comune, ma i fatti dimostrano che non si cambia idea quando ci si trova di fronte a dati che contraddicono semplicemente il nostro punto di vista. Gli esseri umani sono molto più inclini ad adattare la realtà alle loro convinzioni, piuttosto che il contrario. Oltre all'inadeguatezza dei dati e delle argomentazioni razionali, il modo in cui quest'ultime vengono presentate può essere controproducente e, nel peggiore dei casi, può rafforzare le convinzioni che si vogliono mettere in discussione. Affinché la narrativa sia efficace deve necessariamente incorporare altri elementi, in particolare quelli relativi alle emozioni, ed essere in grado di produrre argomenti convincenti, ma anche stimolanti e seducenti.

Oggi, grazie a Internet, si ha accesso a ogni tipo di teoria che possa supportare le nostre idee (se per esempio crediamo che la terra sia piatta, troveremo una grande varietà di pubblicazioni "scientifiche" che ne forniscono le "prove"). Se si aggiunge il fatto che i *social network* filtrano le informazioni in modo tale da ricevere messaggi che siano in linea con il nostro pensiero, si può constatare che è facile consolidare le nostre idee e molto più difficile cambiarle. I nostri cervelli tendono a categorizzare i

gruppi sociali usando stereotipi, il che limita anche la nostra capacità di percepire la complessità e la diversità sociale. I pregiudizi giocano un ruolo chiave nella nostra interpretazione della realtà e possono portarci ad accettare narrazioni negative su gruppi sociali stereotipati senza esercitare le nostre capacità di pensiero critico.

Racconti e narrative che coinvolgono emozioni ed esperienze personali sono strumenti particolarmente efficaci per la diffusione di messaggi. La nostra capacità di memorizzare le informazioni rimane limitata: è stato dimostrato che ricordiamo il contenuto di una storia meglio di un insieme di dati e argomenti, per quanto rigorosi questi ultimi possano essere. Tuttavia, la semplice diffusione di messaggi alternativi non è da sola sufficiente a ridurre i pregiudizi. Una strategia globale deve mirare a incoraggiare il pensiero critico e a innescare una riflessione sui pregiudizi, le disuguaglianze e le discriminazioni. Deve anche valorizzare il riconoscimento e la visibilità della diversità a tutti i livelli, mettendo in discussione le generalizzazioni stereotipate e l'omologazione di certi gruppi, che possono portare a pericolosi processi di "disumanizzazione". Si deve anche cercare di promuovere l'empatia e le opportunità di incontro, interazione e conoscenza reciproca.

9. Ripetere, più e più volte

Per consolidare e sostenere un quadro di riferimento e una narrazione alternativa è necessario che il pubblico possa "familiarizzarsi" con essi. Per far ciò, i messaggi devono essere stimolanti e convincenti e devono incorporare una dimensione emotiva, ma è necessario anche un altro fattore determinante: la ripetizione.

Si immagini di ascoltare due messaggi, ognuno con una risposta diversa a una domanda che consideriamo importante. Si supponga che, in un primo momento, si condivida spontaneamente più il messaggio A che il messaggio B. Se in seguito, nell'arco di tre anni, il messaggio A verrà ripetuto solo tre volte, ma duecento volte il messaggio B, ci sono buone probabilità che si possa interiorizzare e condividere il messaggio B, anche se inizialmente il messaggio A è stato considerato come più rigoroso. Questo fatto è ben noto agli strateghi che sviluppano narrazioni negative, e che raggiungono facilmente il consenso su idee che vengono comunicate in modo semplice e diretto, e ripetute in modo costante.

Come evidenziato nelle pagine precedenti, non è facile ottenere un ampio consenso su una narrativa alternativa, ma è di fondamentale importanza che tale narrativa sia ripetuta in diversi ambienti e attraverso diversi canali di comunicazione. In caso contrario, sarà più difficile familiarizzare un vasto pubblico con valori come il rispetto, i diritti umani, l'uguaglianza, la coesistenza o la ricchezza della diversità. È importante ricordare, tuttavia, che la ripetizione non deve andare a scapito della diversità di approcci e delle necessarie sfumature. Proprio perché le narrazioni alternative mirano anche a promuovere il pensiero critico, la ripetizione non può essere sostituita dalla semplificazione o dalla limitazione della libertà di pensiero critico.

10. Valutazione e studio d'impatto

I criteri sopra delineati sono in gran parte privi di utilità se non si è in grado di dimostrare che la narrativa elaborata sulla base di questi ultimi stia avendo un impatto, ottenendo i risultati desiderati.

Pur non mirando a proporre modalità e metodi di valutazione, il presente lavoro intende tuttavia

incoraggiare le parti interessate, responsabili dell'elaborazione di narrative alternative, a monitorarne da vicino e regolarmente l'efficacia sul campo. Le valutazioni rigorose delle politiche e delle strategie basate su obiettivi sono rare, ma non mancano esempi positivi e sono disponibili buoni strumenti di valutazione. Valutare l'efficacia delle narrative che accompagnano queste politiche e strategie è fondamentale per correggere, se necessario, la narrativa e i messaggi al fine di raggiungere gli obiettivi perseguiti.

Sebbene non sia facile misurare i cambiamenti dei livelli di pregiudizio nelle persone (e questo è un problema per il quale non esiste una soluzione ideale), è sempre possibile utilizzare indicatori indiretti che misurano i cambiamenti negli atteggiamenti. Ad esempio, se dopo aver elaborato, sviluppato e diffuso una narrativa alternativa che consideriamo come impeccabile, si rileva un aumento delle intenzioni di voto a favore di posizioni populiste e di narrazioni xenofobe, si può essere certi che la nostra narrativa non ha avuto gli effetti desiderati e che quest'ultima deve essere adattata o modificata.

È opportuno sottolineare che i criteri esposti in questo lavoro sono ricavati da studi, analisi ed esperienze che sono state oggetto di valutazioni specifiche.