

FACOLTÀ DI FILOSOFIA
Diploma in Etica e Intelligenza Artificiale
Indirizzo pubblica amministrazione

I Semestre

Tesina

**L'ASCOLTO NELL'ERA DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE:
UOMO E MACCHINA IN COMPETIZIONE O COMPLICI?**



Professore del Corso

Prof. Sergio Talamo e Prof. Giovanni Anastasi

Corsista

Luigia Iamele

Anno accademico 2025/2026



SOMMARIO

PREMESSA	3
STORIA DI VITA.....	5
L'EMPATIA	7
L'AUTENTICITA' NELL'ASCOLTO	9
IL CORPO E IL SÉ.....	11
IL TEMPO E IL SILENZIO	12
CONCLUSIONI	14
BIBLIOGRAFIA	17

PREMESSA

L'intelligenza artificiale (IA) sta entrando sempre più nella vita delle persone e delle organizzazioni lavorative, portando con sé un'elevata dose di fascino e mistero. Le sue potenzialità, infatti, aprono nuovi e insperabili scenari per migliorare fortemente le performance, raggiungere nuovi obiettivi, risparmiare tempo e risorse. La sua evoluzione non sembra arrestarsi, conducendo l'uomo a potenzialità sempre nuove e proponendo un continuo spostamento dell'orizzonte.

Con l'aumentare però dei possibili campi di applicazione e di sviluppo, nascono comprensibilmente dubbi e, a volte, anche paure sui rischi per l'uomo, fino a giungere al timore che ci possa essere una progressiva sua sostituzione con la perfezione della macchina. La paura è però spesso un sentimento bloccante, che non aiuta il progresso, né tanto meno riesce a proteggere da fantasmi invisibili, perché non sempre legati a pericoli reali.

Per questo, negli ambiti di ricerca che s'interessano all'IA, non tanto dal punto di vista tecnologico, ma più per la sua interazione con l'uomo, può essere interessante prendere in considerazione i diversi campi di possibile applicazione di questa nuova competenza, per capirne non solo i vantaggi ma anche i limiti, ponendola in un confronto costruttivo con l'uomo.

Un settore dove è possibile sviluppare questa ricerca è senza dubbio quello della relazione interpersonale, dove può essere prevista un'applicazione dell'IA nei servizi dedicati alla pubblica relazione, sotto forma per esempio di assistente virtuale, capace di accogliere le richieste di cittadini / utenti / clienti di servizi vari. Il suo utilizzo in tal senso è già stato previsto in molte strutture private o della Pubblica Amministrazione e, proprio in questo luogo, si potrebbe esplorare un settore di nicchia, come quello della Sanità. Da sempre, ambiente questo che contiene tensioni, emotività, necessità di ascolto e comprensione, per il bene più grande in gioco: la salute di sé e delle persone amate.

Nell'ipotesi per esempio che ci sia un'assistente virtuale a supportare gli operatori degli uffici dedicati alle relazioni pubbliche, ho voluto immaginare come potrebbe inserirsi in questo lavoro un *collega virtuale* in grado di raccogliere e gestire tutti i contatti più semplici; ipotizzando però cosa succederebbe nel caso il contatto da semplice si trasformi in complesso, ipotesi non remota nel mondo delle relazioni.

Questo potrebbe essere il punto di partenza dell'operatore virtuale; ma quale invece il punto di arrivo? Nel campo delle tecnologie il dinamismo è infatti notevole e, senza mettere i limiti, gli ambiti di sviluppo potrebbero diventare infiniti. Per mettere i limiti però occorre avere una piena consapevolezza delle attività e delle peculiarità che ne definiscono i contorni; serve insomma identificare le attività partendo dal loro valore intrinseco, soprattutto agli occhi delle persone a cui sono rivolte. Solo in questo modo, si riuscirà a intuire dove può aiutare la macchina e fino a quale punto.

Una prima difficoltà nell'indirizzare opportunamente un cittadino all'operatore virtuale o a quello umano, potrebbe essere quella della involontaria o volontaria confusione che la richiesta di aiuto iniziale può presentare. Capita infatti che alcune persone si presentino a un servizio dedicato alla pubblica relazione, non manifestando facilmente le loro reali intenzioni di dialogo, ma nascondendole dietro parvenze più razionali, più legate a questioni pratiche. Questo per molte ragioni, tra cui il pudore o forse perché la persona non sempre si guarda dentro con sincerità prima di affrontare gli altri. In questi casi, l'assistente virtuale, con le sue domande puntuali fatte sulla base delle informazioni ricevute, potrebbe giungere al nocciolo del problema per indirizzare nel modo più opportuno rispetto al reale motivo per il quale è stato attivato il contatto?

Da questa domanda che contempla sia aspetti organizzativi di un servizio di ascolto, sia aspetti di qualità ed efficacia dell'ascolto offerto, nasce il filo conduttore di questo lavoro, che parte da una storia di vita concreta, di quelle che in una realtà ospedaliera purtroppo non mancano mai.

STORIA DI VITA

Tempo fa un signore aveva chiesto un aiuto all'ufficio relazioni con il pubblico dell'ospedale per segnalare l'inappropriatezza di una delle porte d'ingresso per un utente che deve spingere una carrozzina; nel caso specifico, lui accompagnava il figlio per le varie terapie oncologiche e riscontrava questo forte disagio. Il signore ha scritto facendo capire che avrebbe gradito un incontro al proposito, per poter spiegare la difficoltà incontrata e come poterla superare. In realtà, quando è avvenuta la conoscenza, c'è stato più di un incontro, dove lui ha insistito molto sul problema della porta, ma dove piano piano quella questione ha lasciato spazio al racconto di quello che stava avvenendo nella sua vita e che era verosimilmente il motore che lo aveva spinto a contattare l'ufficio.

Il suo bambino era affetto da una patologia grave e già in fase avanzata; lui cercava di stargli vicino il più possibile trovandosi però a gestire una situazione familiare molto faticosa; era infatti in corso con la moglie una separazione molto conflittuale, con ripetuti litigi in ospedale che sconvolgevano sia la vita del bimbo che quella del reparto, che si trovava a dover fare mediazione con i coniugi oltre che a curare il piccolo e tutti gli altri pazienti ricoverati. Al signore era stato anche proposto dal medico di riferimento un percorso psicologico, che lui però aveva rifiutato. Era un uomo maturo molto forte, abituato a trattenere il dolore, con grande senso del pudore nel dividerlo; ma ha cominciato a fidarsi e a cercare una strada per dare un senso a tutto quel carico gravoso. Si è sviluppato un dialogo dove, nell'arco di tempo di circa un anno, fino a quando il bambino lo ha purtroppo lasciato, ci sono stati alcuni sporadici incontri dove vari temi associati alla vita, alla sofferenza e alla morte, si sono delineati in maniera del tutto naturale, dove è sempre stato lui il conduttore della confidenza, con sé stesso e con l'operatore.

È però emersa nel tempo un'evoluzione nel suo modo di narrarsi e di rivedere vari aspetti della sua vita che sono stati snodi importanti per giungere alla sua condizione. Per esempio, i numerosi conflitti con la moglie che si sviluppavano purtroppo anche in reparto, avevano un'origine molto seria, con una denuncia da parte della moglie nei suoi confronti e con un conflitto che aveva assunto risvolti legali, molto più complesso della semplice separazione. Questo fatto mi era stato riferito dal medico, forse per una forma di protezione e tutela; ma lui non me ne aveva parlato, se non a distanza di diversi mesi, spiegandomi che il tribunale si era appena espresso con una completa assoluzione e che aveva atteso questo momento per poter condividere l'importante episodio di cui in realtà intendeva parlare da tempo. Ho avuto in quel momento la sensazione del peso della lealtà e della paura del giudizio, aspetti che spesso entrano a far parte delle relazioni interpersonali.



Sulla scorta di questo caso particolarmente coinvolgente, sono nate le riflessioni e i confronti tra l'ascolto umano e quello dell'IA. Nella realtà degli avvenimenti l'ascolto messo in atto in questo caso è stato tra due esseri umani; ma nell'ipotesi di un servizio di ascolto promiscuo con operatore uomo e operatore macchina, il signore avrebbe potuto incontrare una chatbot, preparata, efficiente e pure empatica, perché no?

Di seguito prendono quindi forma delle riflessioni su alcuni aspetti salienti della relazione, visti nell'ipotesi di un'interazione tra due soggetti umani e di un'interazione tra soggetto uomo e oggetto macchina. Ipotizzando un fantasioso doppio binario in cui questa storia si sarebbe potuta svolgere, si vuole giocare all'interno di una critica costruttiva sul tipo di collaborazione tra gli operatori: può esistere davvero una competizione tra uomo e macchina?

L'EMPATIA

Primo aspetto della relazione e della storia appena raccontata in cui possiamo mettere a confronto il ruolo dell'umano e quello della macchina, è l'empatia, vista come capacità di comunicare parlando *alla persona*. L'empatia dell'IA non nasce da emozioni autentiche; ma da basi comunicative programmate e dall'elaborazione d'informazioni utili fornite dall'utente, che contribuiscono a formulare un pattern in grado di definire, elaborare e riproporre, in una logica di conoscenza acquisita, le sue emozioni. È insomma il ricevente che implementa l'IA generativa e, più informazioni è in grado di comunicare, più l'IA perfezionerà la sua performance empatica nei suoi confronti.

Se però consideriamo l'empatia come l'esperienza interiore di condivisione e comprensione del momentaneo stato psicologico di un'altra persona, capiamo che ci allontaniamo dalla dipendenza dalle informazioni che il ricevente è in grado di fornire. In questo caso l'empatia è un attimo, un momento in cui s'indossano i panni dell'altro, che non dipende forzatamente dai dati che ci trasmette, ma dalle emozioni che è in grado di suscitare in noi e che ci portano, anche solo per pochi istanti, a vedere il mondo con i suoi occhi.

Nell'ascolto empatico la fase del riconoscimento della persona e del suo vissuto è fondamentale per colui che si sente ascoltato. Per questo l'empatia ha un effetto magico, riesce a smuovere le montagne interiori e a creare un valore importante, soprattutto quando si vive una fase di sofferenza e solitudine. Ma nell'ascolto empatico che può offrire la macchina, indipendentemente dal quantitativo d'informazioni che riceve (magari anche con i sistemi di lettura facciale) possiamo parlare di riconoscimento o piuttosto di conoscenza?

Sicuramente le informazioni acquisite sono schematizzate e memorizzate in modo più attento; la macchina non si perde nulla, mentre l'uomo può dimenticare, può avere un momento di fatica e di smarrimento nella relazione, quando diventa complessa, può avere delle reazioni impreviste e non sempre appropriate. Ma la differenza principale nell'ascolto è che la macchina non prova sentimenti per quanto gli viene comunicato; dà il suo feedback in modo educato e assertivo; ma oltre questo non può andare. E forse è meglio così, qualcuno direbbe che è più sano, perché dove c'è il coinvolgimento c'è anche il rischio di perdere l'oggettività e di non essere



d'aiuto. La macchina sotto questa luce sembra dare più sicurezza, può contenere la relazione nei confini corretti, appunto "sani".

In ambito professionale, soprattutto in Sanità, si dice infatti che il professionista non debba mai farsi troppo coinvolgere, che debba mantenere sotto controllo le proprie emozioni, così da riuscire a gestire meglio anche il dialogo con il paziente. Ma spesso capita che ci sia un tremore, magari una lacrima, che esca il fattore umano. A me personalmente è accaduto in alcuni incontri con pazienti o familiari di sentirmi lo sguardo velato, di trattenermi il più possibile per non far scendere la lacrima, ma di sentire gli occhi umidi. In quel momento, la persona ascoltata che avevo di fronte l'ha capito, ha tenuto lo sguardo fisso, e, senza bisogno di parole, ha assunto un atteggiamento più leggero, più sereno, come se avesse colto il valore di una vera condivisione del suo dolore. Penso che questo pezzetto di una realtà quotidiana in un ufficio relazioni con il pubblico si possa tradurre come la definizione più alta di empatia che mi venga naturale descrivere. Se poi è giusto o sbagliato, credo debba essere mantenuto come un argomento di discussione aperto; forse la regola non è ancora stata scritta.

L'AUTENTICITA' NELL'ASCOLTO

Un altro aspetto importante nell'ascolto, oltre all'empatia, è la capacità di astenersi dal giudizio, per una piena apertura all'altro, anche quando le argomentazioni trattate potrebbero non incontrare il proprio consenso.

In questo sicuramente la macchina può facilmente raggiungere performance migliori, o quanto meno ottenere magari gli stessi risultati, ma con sforzi inferiori. Mantenere prossimità verso l'altro, distaccandosi da qualsiasi forma di proprio pensiero o giudizio verso quello che si ascolta richiede molta formazione sul campo e grande capacità di gestione delle proprie emozioni. Per la macchina lo sforzo è inferiore; non è stata predisposta per provare dissenso o esprimerlo involontariamente e, senza dubbio, è meno facile che incorra in un errore che potrebbe compromettere la relazione, facendo sentire la persona ascoltata giudicata.

Nel caso concreto trattato, ossia il padre del piccolo paziente, il fatto che il signore abbia sentito la necessità di attendere le valutazioni del tribunale e la sua assoluzione rispetto all'accusa formulata dalla moglie, prima di farne menzione con l'operatore può far pensare a un timore di giudizio. Questo aspetto si può quindi configurare come un fallimento nel percorso relazionale basato proprio sull'ascolto senza pareri personali.

Ma siamo certi che in una relazione sia sempre essenziale la libertà rispetto ai possibili giudizi o alle opinioni altrui? A volte questi, se ben incanalati nel corretto circuito di una comunicazione organizzata verso il ricevente, possono invece rappresentare un momento di consapevolezza, di autocritica costruttiva e di crescita. Attivano la coscienza che può aiutare a non commettere sbagli, a chiedersi l'opportunità e la correttezza delle proprie azioni.

In un momento storico dove a volte si fa fatica a distinguere la differenza tra il bene e il male nell'approccio interpersonale con le istituzioni (basti pensare ai numerosi fenomeni di aggressione verbale, o talvolta purtroppo anche fisica, verso gli operatori sanitari) è forse prudente che ci sia un po' di timore verso cosa gli altri possono pensare di noi. Nel padre del bambino c'era sicuramente il desiderio di essere valutato positivamente in una logica di rapporto che si era consolidato e che probabilmente forniva per lui una sorta di sicurezza. Forse è stato per salvare la qualità della relazione



che si è fatto delle domande e ha deciso di gestire in modo prudentiale la tempistica sull'informazione da fornire.

Nel rapporto con la macchina queste preoccupazioni non esistono; la macchina è sì generativa, ma su un piano razionale. Si stabilisce un rapporto tra soggetto e oggetto; a differenza della relazione con l'uomo, dove il rapporto, indipendentemente dal ruolo, è sempre tra due soggetti che hanno un loro carattere, esperienze personali, sentimenti. Il rapporto non è mai unidirezionale, ma cresce proprio perché alla fine c'è una forma di attenzione, di prudenza e rispetto reciproco. Questa sensibilità verso cosa possono pensare gli altri ha un certo valore nella costituzione di una relazione e, più in generale, di una società basata sulle relazioni.

IL CORPO E IL SÉ

Continuando a sviscerare i percorsi differenti che si delineano tra l'ascolto umano e quello generato dall'IA, c'è un aspetto visivamente molto ingombrante che in un caso è presente e nell'altro manca: l'incontro tra corpi. Sembra una scoperta banale, ovvia; ma forse è proprio quella all'interno della quale si racchiude la grande differenza che è stata oggetto di questa ricerca.

Il mondo dei corpi, del tocco, della carezza, della stretta di mano, dell'abbraccio, ha un valore immenso, che è ben conosciuto in ospedale. Come dimenticare il medico che si siede sul bordo del letto per parlare con un paziente o l'operatore che mentre esegue una prestazione si sofferma con una carezza sulla spalla del paziente come forma d'incoraggiamento? Non so se potrà mai esserci un umanoide in grado di replicare questo, ma non credo che nel suo tocco ci sarà mai tanto calore, forse perché sarebbe un tocco generativo e non spontaneo, dettato da una serie di algoritmi che dicono alla macchina che all'uomo piace questo approccio. Ma non sarà mai un gesto verso il quale l'operatore si sente spinto in una logica di reciproco scambio di emozioni.

Quando si lavora nell'ambito della cura, che sia a livello medico o di attività di puro ascolto relazionale, non si può mai dimenticare che si ha a che fare con dei corpi e, *come dice Rita Charon nel suo trattato di Medicina Narrativa, il corpo non è la prigione né il tempio dell'anima, ma un importante rifugio del Sé.* Sempre Rita Charon spiega che *abbiamo il potere e il privilegio di toccare il paziente, di curarlo, di guarirlo forse. Perciò abbiamo il dovere morale di riconoscere l'inviolabilità del suo corpo che ospita il Sé. Se gli manchiamo di rispetto, manchiamo di rispetto alla persona che ci vive dentro.*

Trasferendo questa concezione del corpo dalla cura medica alla cura che richiede un ascolto, vediamo che non ci sono grosse differenze. Qui non c'è un'azione diretta sul corpo, ma anche uno sguardo è una forma di contatto con il corpo. Non si tratta di uno sguardo mediato da un video o costruito artificialmente da un algoritmo, ma uno sguardo che penetra e si spinge fin dove la persona ascoltata lo permette. La presenza in una stanza di due corpi che s'incontrano in un momento di ascolto ha un proprio "ingombro emotivo", che la macchina invece alleggerisce e sostituisce con la sua performance fondata sulla precisione, l'immediatezza e la libertà.

Potremmo forse parlare della sacralità del corpo contro la perfezione della macchina.

IL TEMPO E IL SILENZIO

Nelle valutazioni organizzative è poi sempre fondamentale un approfondimento sulla *risorsa tempo*, tanto carente ormai negli ospedali e in generale nelle istituzioni. Su questo, la macchina non ha competitor. Un assistente virtuale può essere attivo 24 ore su 24, non si stanca, non perde mai la pazienza e non si fa mai desiderare quando la persona ha bisogno di un momento di ascolto. Fornisce delle risposte molto rapide, mantenendo sempre la dovuta apertura a una nuova disponibilità, se necessaria. Quale uomo potrebbe mai reggere il confronto?

Ma, anche qui, c'è lo spazio per una riflessione sul tempo e sull'attesa, nonché sul silenzio. La macchina non prevede interruzioni. Varie sperimentazioni mostrano come le domande poste all'IA non restino mai senza risposta, non è prevista la pausa, il silenzio, la riflessione. Viene magari fornita un'informazione errata, di cui però l'IA è pronta subito a scusarsi, per riaprirsi a nuove e più precise ricerche. È questa una forma di attenzione che piace, fa sentire presi in considerazione, non fa cadere nello stress emotivo dettato dall'attesa. Attesa che infatti è spesso una prova difficile per le persone, una sfida alla quale si preferisce non essere sottoposti.

Il tempo dell'attesa, che di solito è un tempo silenzioso, può però essere importante prima dell'incontro. Nel silenzio infatti nasce l'ascolto, prima di tutto di sé stessi. Si passa dalla compulsione alla pulsione, al desiderio dell'incontro, proprio perché si sa che la possibilità che avvenga non è poi così scontata. Mi è capitato diverse volte di fissare un appuntamento con delle persone che avevano un problema con l'ospedale e di riceverli in una giornata magari molto impegnata dalla routine, dove ero arrivata all'incontro con alcune fatiche giornaliere già alle spalle e la speranza che, per questo, questo ulteriore impegno non si dilungasse troppo. Mi sono però trovata di fronte degli sguardi persi, un certo tremore, un imbarazzo e la sensazione che quella persona avesse pensato a lungo all'incontro. È poi capitato che, nel corso del dialogo, mi venisse confidato che nei giorni precedenti il mio interlocutore era andato a leggere il mio curriculum o avesse cercato in rete qualche informazione; così, per sentirsi più preparato emotivamente. Che tenerezza ... e che senso di piccolezza rispetto alle emozioni che questo incontro, ancora molto prima che avvenisse, aveva già suscitato nell'altro.



Nel mondo delle emozioni l'esclusività ha sempre un ruolo dominante, a volte anche a spese del bisogno compulsivo di avere una sempre pronta disponibilità. Ciò che è prezioso può richiedere attesa, preparazione, silenzio. Ed è così che anche in riferimento a quest'aspetto, che gioca a sfavore dell'uomo, abbiamo però trovato una peculiarità che lo rende unico. La domanda che solleva è se il tempo che non viene occupato da una presenza immediata è sempre tempo perso o tempo di meditazione. E ancora: nella logica di mercato, tutto quello che ha valore richiede investimento; siamo quindi certi che l'uomo preferisca sempre l'immediatezza all'attesa per un valore più grande?

CONCLUSIONI

Questo momento di riflessione su come l'IA potrebbe entrare in un servizio pubblico dedicato all'ascolto ha preso le iniziali sembianze di uno studio di fattibilità per una diversa e migliore organizzazione lavorativa, per sciogliersi poi in un approfondimento sulla natura umana, sui bisogni profondi dell'uomo, quelli non solo associati alle sue esigenze materiali, ma anche a quelle mentali che fanno i conti con il dolore, la perdita, la sconfitta e la necessità di accoglienza che questi sentimenti trascinano con sé.

Queste riflessioni, se relegate a una forma astratta, tendono a diventare bellissime fredde teorie, che possono essere prese in prestito da occasionali opinionisti sull'IA: a favore, contro ma restando in una logica di posizione personale, proprio perché aderente alla sola teoria. È nella realtà, nelle storie di vita vera, che la posizione cambia forma e diventa lettura di un vissuto e di come questo può essere gestito, dall'uomo o dalla macchina. È qui che diventa difficile avere delle posizioni, o forse non è neppure più necessario. Importa solo dare un senso fenomenologico a queste diverse forme di ascolto.

In campo sanitario, dove le relazioni si fanno sempre più complesse perché gravate dalla malattia che diventa vero e proprio momento di crisi personale e familiare, l'IA comunicatore può essere visto dal professionista della salute come un alibi per dare forma a una specie di *pigrizia sentimentale*. Potrebbe essere un'opzione quella di affidare alla macchina l'attività di un ascolto, per la mancanza di tempo, per la fatica, per l'idea di dedicare maggiori risorse alla scienza e alle innovazioni che possono migliorare la cura delle patologie. Ma su questo sarà sempre necessaria una riflessione. Occorre capire se l'uomo è disposto a correre il rischio di rinunciare a una specie di *affective agility* che da sempre, seppur con tanti sacrifici e difficoltà, ha fatto parte della sua postura, del suo stile professionale e personale.

Da un punto di vista ideale, il rapporto tra medico e paziente è la relazione tra due persone razionali in cui l'esperto scientifico viene in aiuto al malato. Poiché però spesso l'uomo, da malato, non è razionale, ma irrazionale e antirazionale, la relazione medica ideale deve necessariamente trasformarsi. Questa era un'osservazione di Karl Jasper ne "IL medico nell'età della tecnica", che però ben si può trasferire dalla medicina a tutti i momenti in cui l'uomo non vuole essere colto nella sua razionalità ma nella forma più potente ed emotiva della sua componente irrazionale.

La storia del dolore estremo del padre di cui abbiamo parlato in questo lavoro non si discosta molto da altre storie di sofferenza, forse associate a un trauma meno crudele, ma sempre legate alle ferite della vita sentimentale. L'agire umano e quello della macchina non sono in lotta tra loro; con le loro peculiarità offrono semplicemente un servizio diverso. Da un punto di vista organizzativo, potrebbero trovare posto entrambi, magari lasciando libertà di scelta alla persona che ha bisogno dell'ascolto.

Andando a esplorare i concetti base della comunicazione, che è necessario tener presente in tutti gli aspetti della vita, possiamo rilevare come *esista un sistema comunicativo circolare ed evolutivo, dove è fondamentale la centralità del ricevente, abbandonando ogni forma di superficialità o arroganza (Sergio Talamo, Fondamenti per l'IA e sviluppi per la PA, Corso in Etica e Intelligenza Artificiale presso Pontificia Università Antonianum):*

Ricevente ➡ Emittente ➡ Ricevente

Nel flusso, la comunicazione passa quando si annulla “il rumore” che può interferire nel dialogo, creare delle distorsioni o delle decodifiche aberranti. Se il nostro obiettivo è pertanto nell'ascolto e nella comunicazione il corretto mantenimento di questo flusso, come possiamo ritenere inadempiente l'IA rispetto all'uomo? La centralità della persona nella gestione dell'IA emerge come un principio fondamentale per guidare lo sviluppo responsabile di questa tecnologia. Questo approccio richiede un equilibrio delicato tra l'innovazione tecnologica e il rispetto dei valori umani fondamentali come la dignità, l'autonomia, la privacy e l'equità (Sergio Talamo, Viaggio nella Riforma digitale e nelle Intelligenze della PA).

L'IA, con la sua assertività, cortesia, disponibilità e tempestività non delude le aspettative di una comunicazione efficiente; anzi, forse è particolarmente abile nell'eliminare qualche “rumore” nel quale l'essere umano potrebbe incorrere. Se però vogliamo scorgere una differenza rispetto al rapporto con l'umano, possiamo prendere in considerazione questo sistema comunicativo in una visione, dinamica, tridimensionale. Qui allora si può assistere a un flusso, nel caso del rapporto tra soggetti umani, in continuo movimento circolare con diverse velocità e diversi livelli di coinvolgimento reciproco. È come una danza, dove emittente e ricevente cambiano in modo impercettibile i ruoli e, soprattutto, un essere si muove verso l'altro in modo reciproco.

La reciprocità è proprio il tassello che manca nella comunicazione con la macchina. Se l'uomo sbaglia nella costruzione delle domande o si altera per qualche motivo con la macchina, questa non soffre, non viene delusa, non si commuove, non sorride, non si stanca, non reagisce ...; al limite fornisce informazioni imprecise, si può bloccare. Nella persona ascoltata, avere invece la consapevolezza che non è lei al centro della relazione, ma tale relazione coinvolge in un circolo virtuoso anche chi ascolta, porta emittente e ricevente su uno stesso piano, il piano umano.

Nell'episodio riferito, il fatto per esempio che il padre del piccolo paziente avesse atteso la definizione del tribunale sulla denuncia a suo carico per parlarne nell'ascolto ha dato segno di una sua consapevolezza di come questo fatto avrebbe potuto pregiudicare il rapporto costruito. Questa sensibilità sicuramente l'ha aiutato anche ad avere maggiore consapevolezza degli sforzi fatti da tutti gli operatori in reparto, gli ha fatto porre delle domande sull'opportunità dei suoi gesti, dei suoi comportamenti, nella gestione della sua vita familiare in reparto e di come questa potesse avere effetti sulle nuove relazioni che stava costruendo con gli operatori. Non era più un fatto privato, ma un fatto che poteva alterare la sua immagine nel rapporto con gli altri. Quando l'uomo ha questa consapevolezza, è un uomo più abile a vivere in società, riesce a fortificare la sua autostima e la stima che gli altri possono riporre in lui.

D'altra parte, se avesse avuto come interlocutore una chatbot, si sarebbe sentito meno imbarazzato; forse ne avrebbe parlato subito, alleggerendosi di un peso e questo gli avrebbe fatto bene. Non si sarebbe però attivato quel meccanismo energetico che esplode nella tensione della relazione umana. Forse su questo unico passaggio la macchina si sarebbe fermata. Non avrebbe avuto adeguato carburante per mettere in movimento il circolo con la velocità e il turbinio che l'essere umano ha creato. Ed è anche questo il motivo che giustifica la fatica e il dispendio energetico dell'uomo nell'ascolto. Ma si tratta di una fatica che l'altro uomo, ricevente o diventato a sua volta emittente, percepisce e di cui si nutre. È questo nutrimento che attiva la coscienza, la rinascita, lo stimolo che rende possibile la magia salvifica della relazione, la relazione che cura.

«Le emozioni sono quelle cose che ci tengono svegli di notte. Sono la materia di cui è fatta la vita. La collera, la paura, la vergogna, il dolore, la gioia e l'amore sono degli stati mentali straordinariamente potenti. Non siamo noi a sceglierli, ma sono piuttosto loro a tenerci prigionieri.»

Jon Elster

BIBLIOGRAFIA

- Il Medico nell'età della tecnica. Karl Jaspers. Raffaello Cortina Editore
- Medicina narrativa, onorare le storie dei pazienti. Rita Charon. Raffaello Cortina Editore
- Viaggio nella Riforma digitale e nelle Intelligenze della PA. Francesco Di Costanzo e Sergio Talamo. PA digitale e innovazione, Gruppo 24 ore.