

L'era della fiducia. Verso una democrazia “vivente”

*Pierre Zémor, Presidente FEACP**

Zygmunt Bauman, in una delle sue profonde riflessioni sulla società presente e sulle complesse prospettive delle molteplici “rivoluzioni” in corso¹, sostiene che la comunicazione, sia online che offline, è senza dubbio al centro di un cambiamento sociale, ma non di una vera e propria transizione. Quest’ultima, infatti, a differenza del semplice cambiamento, implica che si sappia dove ci si sta dirigendo, verso quali sviluppi tutti stiamo andando. Ma è proprio questa prefigurazione, questa capacità di previsione che, secondo Bauman, oggi ci manca.

Una precisazione, questa, a mio avviso particolarmente importante, in quanto nelle sue implicazioni profonde va a confermare quell’idea di comunicazione “partecipata” che oggi è un requisito imprescindibile di ogni amministrazione. Parlo di una comunicazione che sia di accompagnamento e non di promozione o di ingiunzione, che sappia distinguere la “semplice” informazione, univoca e unidirezionale, da quella che è la ricerca di un recettore attivo, per condividere e scambiarsi informazioni o per dibattere di cambiamenti sociali o riforme.

Nel corso della storia, la comunicazione pubblica – quella dei servizi di interesse generale, delle autorità e dei poteri – nasce dal mo-

* Trascrizione dell’intervento tenuto in occasione della seconda edizione dell’International Communication Summit tenutosi a Roma il 20 ottobre 2011.

1. Cfr. Bauman Z., “Né vincitori né vinti. La difficile strada verso le nuove certezze”, in *ICS Magazine* n.3, marzo 2012.

mento in cui si manifesta il bisogno di una regola comune, nei luoghi di scambio, nelle città crocevia e negli agglomerati urbani, per iniziativa delle Istituzioni territoriali, degli Stati o in conseguenza di trattati internazionali.

Rumors, messaggi e dichiarazioni dei governanti, pubblicazioni ufficiali e gazzette riconducibili alla cosa pubblica; e ancora supporti costruiti sulla proliferazione di teletrasmissioni, dell'audiovisivo, del digitale, delle sue basi di dati e le sue reti: la comunicazione pubblica è ricorso a tutti i media di cui si sono già appropriati gli individui, le aziende in concorrenza o le Istituzioni politiche. Essa ha approfittato di esperienze e preso in prestito metodi. Questo mimetismo, tuttavia, ha ormai raggiunto i suoi limiti. La comunicazione pubblica, oltre a dover mettere a disposizione i dati pubblici e oltre al compito di rendere familiare al cittadino il funzionamento di uno Stato di diritto, deve anche contribuire a mantenere il legame sociale e a conferire senso al vivere insieme.

Mi piacerebbe limitare la mia analisi alla questione centrale, fondamentale della fiducia. Che tipo di relazione essa riesce a costruire o a ricostruire? La comunicazione pubblica, spesso controcorrente rispetto alla comunicazione commerciale e alle semplificazioni della promozione pubblicitaria o delle riduzioni mediatiche, porta avanti una lotta per accompagnare intimamente, in maniera autentica, l'azione dello Stato e consultare i cittadini e farli partecipare al dibattito pubblico.

Abbiamo consacrato un quarto di secolo a sviluppare l'importanza della relazione di fiducia con il pubblico e l'interesse della sua partecipazione a decisioni riguardanti in particolare la qualità della vita o l'organizzazione del futuro. Prendiamo coscienza che occorre governare non per l'opinione pubblica e in funzione dei sondaggi ("Vi amo"; "Io sono come voi"), né per l'opinione pubblica giocando a fare i supereroi onniscienti ("Don't worry"; "Ci penso io"), ma *con* l'opinione pubblica e in associazione con i cittadini ("Vi racconto le mie certezze e come risolvere insieme i dubbi"). Oggi sappiamo che la salute del vivere insieme dipende dal coinvolgimento dei cittadini, che non possiamo più essere trattati come semplici consumatori delle offerte di interesse generale che, in una democrazia, noi stessi siamo chiamati a definire.

Per cui sì, come ci suggerisce Zygmunt Bauman la minaccia di liquefazione è evidente. Sono infatti all'opera delle forze centrifughe

che ci fanno vedere un'esplosione del collettivo, una parcellizzazione dei progetti, una perdita di consistenza della società, uno sbriciolamento e una atrofia di senso. Le crisi finanziarie, economiche, ecologiche e sociali provocano paradossalmente dei movimenti di disimpegno degli Stati-Nazione. La missione di uno Stato di essere protettore, regolatore e anticipatore sembra indebolirsi.

Fortunatamente però la mondializzazione non implica la perdita di punti di appiglio. Assistiamo a dei ritorni verso le radici, ovvero a dei ripiegamenti identitari, comunitari, da "clan". E possiamo pensare, con Edgar Morin, che il globale ritrovi delle opportunità quando è parte del locale. La recente esperienza francese della decentralizzazione ce lo mostra. Come lo dimostra, nel senso opposto, la storia dei 150 anni dell'unità d'Italia. Bisogna quindi partire dal locale per risolvere i problemi nazionali.

Possiamo allora essere un po' più ottimisti sulla saggezza potenziale dei cittadini, oggi meglio informati, grazie alle possibilità di accesso permanente alla conoscenza. Certo, l'informazione è divisa in territori dove regnano abusivamente gli specialisti e dove possono imperversare i manipolatori. Certo, questi esperti, i media e qualche sondaggio ci propongono una democrazia di opinione al ribasso e che ambisce a fare a meno del popolo. Ed è anche vero che i politici mancano spesso del coraggio di parlare con la società e che la gamma dei media, benché si sia ampliata, permette ancora raramente di superare i registri della promozione o dell'ingiunzione. Tuttavia, al di là di una scettica lucidità, le popolazioni troppo a lungo private di democrazia si rivoltano e si indignano, vittime di una sconfitta delle democrazie che si sono rivelate inadatte a rispondere alle aspettative del popolo stesso.

Allora sicuramente esiste una nuova richiesta di Stato, ma di che tipologia di Stato? La storia ne ha eretto, escludendo le peggiori forme totalitarie, un ritratto interventista, burocratico e poco preoccupato per i cittadini, con la pratica di una comunicazione trascendente, discendente e condiscendente. Oppure, per far fronte alla complessità delle nostre società moderne, ci sono delle richieste di Stato regionale, nazionale, europeo e anche una richiesta di Stato mondiale. Se la costruzione federalista dell'Italia ha condotto a un deficit di Stato, la Francia, dopo Luigi XI, ha accumulato un forte eccedente di Stato. Come trovare un compromesso salvifico? La formula di uno Stato Nazione, allo stesso tempo modesto – nelle sue

pretese di reggere l'essenziale – e manifesto – per la chiarezza dei suoi interventi – verrà dalla relazione a lungo termine che potrà stabilirsi tra le Istituzioni e i cittadini. Se desideriamo da questo versante comprensione e adesione, faremo prova dall'altro lato di trasparenza e giustificazione. Osservata attraverso la lente dei media e nei nuovi spazi del web, la fiducia reciproca non può più essere cieca. Dobbiamo dunque entrare in un'altra era della comunicazione pubblica, dove prevarranno la spiegazione e la discussione, dove la pedagogia sarà figlia dell'ascolto delle aspirazioni dei cittadini e dove si riterrà che le verità dell'interesse generale emergono meglio all'interno di un dibattito contraddittorio.

Gli errori dei governanti nell'affrontare le crisi, nel modificare le procedure e fare riforme devono incitare a sostenere opinioni adulte, dunque informate delle certezze e chiarificate su tutti i dubbi. Si moltiplicano, su tutti i livelli – dal comitato di quartiere a una politica transnazionale – casi che testimoniano l'esperienza d'uso dei cittadini, così come le attitudini dell'intelligenza collettiva a superare le difficoltà della decisione pubblica.

Governare significa dunque prevedere. Per il futuro, questo dovrà piuttosto significare *prevenire*, ovvero al tempo stesso, anticipare, informare, allertare. Il buon dirigente – valutato sul lungo termine – esprime la sua autorità e conferma la sua legittimità a partire dalla sua capacità di associare i cittadini e di aprire la via insieme a loro. Una democrazia vivente si nutre degli ostacoli e dei compromessi che sorgono dal dibattito pubblico.

Dunque sì, non è escluso che, attraverso una maggiore concertazione, gli Stati-Nazione possano elaborare dei quadri comuni dove ciascuno possa trovare qualche garanzia individuale e un po' più di senso. Offrire dei migliori ancoraggi permetterà di ovviare alle sordità di una comunicazione mal compresa, di ristabilire la fiducia, di prendere delle decisioni migliori, anche di realizzare una progressiva solidificazione, diciamo una "consolidazione societale". Mi auguro che tutti contribuiremo a lasciare socchiusa la porta di questa speranza.