



# **SCUOLA SUPERIORE PER MEDIATORI LINGUISTICI**

**(Decreto Ministero dell'Università 31/07/2003)**

**Via P. S. Mancini, 2 – 00196 - Roma**

## **TESI DI DIPLOMA DI MEDIATORE LINGUISTICO**

**(Curriculum Interprete e Traduttore)**

**Equipollente ai Diplomi di Laurea rilasciati dalle Università al termine dei Corsi afferenti alla classe delle**

## **LAUREE UNIVERSITARIE IN SCIENZE DELLA MEDIAZIONE LINGUISTICA**

### **L'IMPORTANZA DELLA COMUNICAZIONE DURANTE LA CRISI SANITARIA COVID-19**

**RELATORI:**  
Prof.ssa Adriana Bisirri

**CORRELATORI:**  
Prof. Alfredo Rocca  
Prof.ssa Luciana Banegas  
Prof.ssa Claudia Piemonte

**CANDIDATA:**  
Flaminia Rocchi

**ANNO ACCADEMICO 2019/2020**



*“Il nostro tempo è limitato, per cui non lo dobbiamo sprecare vivendo la vita di qualcun altro. Non facciamoci intrappolare dai dogmi, che vuol dire vivere seguendo i risultati del pensiero di altre persone. Non lasciamo che il rumore delle opinioni altrui offuschi la nostra voce interiore. E, cosa più importante di tutte, dobbiamo avere il coraggio di seguire il nostro cuore e la nostra intuizione. In qualche modo, essi sanno che cosa vogliamo realmente diventare. Tutto il resto è secondario.”*

*Steve Jobs*

## SOMMARIO

<b>SEZIONE ITALIANO .....</b>	<b>6</b>
<b>INTRODUZIONE .....</b>	<b>8</b>
<b>Capitolo 1: che cos'è la comunicazione.....</b>	<b>11</b>
1.1 La comunicazione.....	11
1.2 La competenza comunicativa.....	14
1.3 Le forme comunicative.....	19
<b>Capitolo 2: La globalizzazione attraverso i nuovi mezzi di comunicazione.....</b>	<b>24</b>
2.1 La comunicazione interculturale.....	24
2.1 Il fenomeno della globalizzazione .....	25
2.1 L'influenza dei social .....	30
<b>Capitolo 3: L'arrivo del coronavirus.....</b>	<b>34</b>
3.1 L'importanza della comunicazione durante gli stati di emergenza .....	34
3.2 L'infodemia durante il coronavirus .....	36
3.3 Come è mutato il rapporto con i social media .....	39
3.4 Gli effetti dei social media a livello psicologico .....	40
3.5 I mass media: televisione e radio .....	42
3.6 Dirette e politici .....	45
3.7 Le fake news .....	47
3.8 Il movimento no-mask .....	49
<b>Capitolo 4: Dichiarazione della pandemia e comunicazione sanitaria .....</b>	<b>50</b>
4.1 La scoperta del virus al principio .....	50
4.2 Il governo cinese comunica l'allerta all'OMS .....	52
4.3 La comunicazione a livello sanitario .....	54
<b>CONCLUSIONE .....</b>	<b>60</b>
<b>ENGLISH SECTION .....</b>	<b>63</b>
<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>65</b>
<b>Chapter 1: What communication is .....</b>	<b>67</b>
1.1 Communication .....	67
1.2 Communication competence .....	70
1.3 Main communication forms .....	75
1.4 Real and digital non-verbal communication .....	80
<b>Chapter 2: Globalisation through the new media .....</b>	<b>81</b>
2.1 Intercultural communication .....	81
2.2 The phenomenon of globalisation .....	83
2.3 The influence of social media .....	87

<b>Chapter 3: The onset of the coronavirus .....</b>	<b>92</b>
3.1 The importance of communication during on emergency .	92
3.2 Infodemic during covid-19 .....	94
<b>SECCIÓN EN ESPAÑOL .....</b>	<b>98</b>
3.2 Infodemia con la crisis del coronavirus .....	100
3.3 La ayuda de los redes sociales .....	102
3.4 Los efectos psicológicos de las redes sociales .....	104
3.5 Medios de comunicacion: television y radio .....	106
3.6 Politicos en vivo por internet .....	109
3.7 Noticias falsas .....	111
3.8 Movimiento no.mask .....	114
<b>Capítulo 4: Declaracion de la pandemia y comunicacion sanitaria .....</b>	<b>115</b>
4.1 El descubrimiento del virus al principio .....	115
4.2 El gobierno de China notificarà a la alerta a la OMS .....	117
4.3 Comunicacion a nivel medico y sanitario .....	119
<b>CONCLUSIÓN .....</b>	<b>126</b>
<b>RINGRAZIAMENTI .....</b>	<b>127</b>
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>129</b>
<b>SITOGRAFIA .....</b>	<b>131</b>

## **SEZIONE ITALIANO**



## INTRODUZIONE

L'odierna situazione di emergenza sanitaria che il mondo sta vivendo ha riavvicinato gli animi facendoci sentire più uniti che mai e ci ha insegnato che comunicare tra di noi è essenziale, usufruendo dei nuovi mezzi di divulgazione che abbiamo a disposizione per la ricezione e diffusione delle informazioni. Ho così deciso di approfondire la tematica attraverso la stesura di questo lavoro di tesi, l'obiettivo principale è di dare una panoramica generale su quello che la comunicazione può offrirci e possiamo usufruirne in un momento così delicato, analizzando sia i punti di forza sia gli anelli più deboli, sfatando il mito della comunicazione esclusivamente verbale o scritta con i metodi tradizionali, ricordando che comunichiamo con i gesti, espressioni, posizioni del corpo ma più di ogni altro momento storico attraverso i social, radio, televisione e web, ovvero i mass media. La digitalizzazione è senz'altro un bene se usata nel modo appropriato, soprattutto in un momento così delicato ma in alcuni casi può rivelarsi un'arma a doppio taglio ed andare a nostro discapito, poiché permette di dare voce anche a chi non è esperto del settore e può avere le sue controversie. Nel primo capitolo andrò ad introdurre la comunicazione e perché è così importante al giorno d'oggi, con quali mezzi comunicavamo e come lo facciamo oggi, per poi andare ad analizzare in modo più approfondito ogni strumento che abbiamo a disposizione e come sono cambiate le nostre abitudini e usi nei confronti della tecnologia durante il lock-down e pandemia, che ci tengono tutt'ora distanti gli uni dagli altri. Oltre agli effetti che possono

avere avuto su di noi e ho voluto sottolineare come una buona comunicazione possa essere un valido vaccino per combattere l'epidemia. Ho analizzato ogni aspetto della comunicazione durante il covid-19, ponendo un campanello d'allarme sia sull'infodemia sia sulle "fake news" che sono all'ordine del giorno poiché creano molta audience e i mass media come i siti web se ne approfittano, facendo dubitare le persone di ciò che ci viene detto riguardo al virus, per questo ho voluto sottolineare l'importanza della buona informazione, affidandosi solo a programmi e siti ufficiali. Una buona comunicazione può avere un effetto positivo sulla situazione odierna, contribuendo a contenere il virus e ad arginarlo più di ogni altra prevenzione. Restando informati e sapere come reagire può aiutarci ad uscire da questo momento di crisi molto più velocemente di quanto ce ne rendiamo conto. Un importante gap che poteva evitare questa epidemia globale è il ritardo del governo cinese nella comunicazione del virus, un mese di ritardo e poche informazioni hanno rallentato l'integrazione delle norme contenitive e la prevenzione, senza dimenticare che se avessimo avuto più informazioni sin da subito sullo stato dei malati e dei sintomi avremmo salvato diverse vite prima di trovare una cura adeguata. La comunicazione può aiutare anche nella guarigione delle persone che si trovano in isolamento nei reparti ospedalieri appositi, stare lontani dai propri cari crea un malessere sia fisico che mentale, in queste situazioni di precarietà l'uomo necessita conforto e grazie alle tecnologie in parte si riesce a colmare la distanza tra paziente e congiunti ma anche la figura del personale medico sanitario media tra le persone e i suoi cari e poiché sono gli unici addetti a poter entrare

in contatto con i pazienti Covid-19 dovrebbero instaurare un buon rapporto di comunicazione e informazione riguardo la cura e l'andamento della guarigione.

# Capitolo 1: che cos'è la comunicazione

## 1.1 La comunicazione

Il termine comunicazione deriva dal latino *communicare*, in particolare dall'unione di "cum" che significa "con" e "munire" ovvero "legare, costruire" e da "communico" ossia "mettere in comune, far partecipe"<sup>1</sup>. In generale con questo si intende quel processo di messagistica tra due persone, implica il fatto che ci sia più di una persona presente e che l'oratore abbia uno scambio di messaggi con chi lo riceve, che può essere sia in codice verbale che una semplice movenza del corpo ma che comunque è intrinseco di significato e trasmette un'informazione all'altra persona. Al giorno d'oggi la comunicazione è onnipresente, ed è considerata una scienza a cui non si può attribuire una singola definizione dato che in ogni ambito ha le sue peculiarità, e a seconda del settore in cui ci troviamo viene usata in modo diverso, per esempio nell'ambito pubblicitario, informatico, multimediale, telecomunicazioni si ha sempre un tipo di comunicazione diversa. Non dobbiamo soffermarci all'idea che la comunicazione debba necessariamente partire da una persona o un essere vivente, essa può manifestarsi anche attraverso entità artificiali, poiché il vero protagonista della comunicazione è chi riceve il messaggio e non il mittente, che con la sua immaginazione assegna un significato al messaggio ricevuto

---

<sup>1</sup> ROSENGREEN K.E., 2001, Introduzione allo studio della comunicazione, Il Mulino, Bologna

realizzando un sistema di comunicazione. Tuttavia è ormai approvato che non è possibile non comunicare, considerato che anche il rifiutarsi di comunicare è comunicare che non si vuole fare quest'ultima azione e anche una comunicazione inefficiente è considerata tale<sup>2</sup>. Ogni disciplina si incentra su vari aspetti della comunicazione, per esempio in settori come la tecnologia, quando si vuole usare l'intelligenza artificiale si studia l'interazione tra uomo e macchina, proponendo un approccio focalizzato sulla trasmissione di informazioni. Mentre in psicologia che è una scienza che studia evidenze introspettive e comportamentali la comunicazione si incentra maggiormente sulle competenze scientifiche e disciplinari che riguardano il comportamento e le principali funzioni psicologiche attraverso cui l'uomo interagisce con l'ambiente e sé stesso. È necessaria la collaborazione dei partecipanti per avere una comunicazione efficace, poiché la comunicazione è un processo bidirezionale di scambio e di comprensione delle informazioni tra mittente e destinatario che possono essere una o più persone, da non confondere con la teoria dell'informazione che riguarda il rapporto tra macchina e macchina. Nelle comunicazioni interpersonali invece, non esiste la ridondanza o il rumore, poiché a tutto ciò che viene comunicato viene stabilito un valore connotativo. I modi di comunicare sono tanti ma ogni atto ha sempre delle principali caratteristiche comuni, per esempio la relazione tra chi parla e chi ascolta è sempre bilaterale, nel senso che riguarda entrambi i partecipanti, possono scambiarsi di ruolo e si adattano a riconsiderare il codice comune di apprendimento e comprensione, sia a livello verbale

---

<sup>2</sup> Paul Watzlawick

che non. Senza dimenticare che la comunicazione ha a che fare anche con la sociologia (norme sociali del linguaggio), la psicologia (relazioni interpersonali attraverso atti o eventi comunicativi) e l'estetica (la forma). Nel 1949 Claude Shannon e Warren Weaver hanno elaborato una teoria matematica della comunicazione che erige le sue fondamenta sugli esperimenti di trasmissione elettrica delle informazioni, secondo uno schema semplice e preciso. La fonte manda un messaggio in codice, che si trasforma in un segnale che viaggia su un canale, che può provocare rumore e confondere o distorcere il messaggio (fenomeni parassitari) che una volta ricevuto che va decodificato affinché il messaggio venga interpretato e capito dal destinatario. Tuttavia questo modello possiede delle lacune, per questo motivo il modello ad oggi è stato gradualmente modificato. Oggi giorno il significato di messaggio è cambiato ed è interpretato come l'importanza del contenuto e il codice è divenuto la forma linguistica in cui il messaggio viene riportato. Il linguista Roman Jakobson ha elaborato degli aspetti fondamentali della comunicazione verbale, riconducibili anche ad altre forme di comunicazione, sia quelle che utilizzano un linguaggio non verbale ma che si servono, di suoni o di gesti. I ruoli principali che ha individuato sono sei: il mittente (colui che invia il messaggio), il messaggio (l'oggetto dell'invio), il destinatario (colui che riceve il messaggio), il contesto (l'ambiente circostante e la situazione), il codice e il contatto o canale (ovvero la connessione fisica e psicologia fra il mittente e il destinatario che consente di stabilire la comunicazione). A questi sei fattori della comunicazione verbale si uniscono sei diverse funzioni del linguaggio: la funzione



parlare o con chi e in che modo etc.. La competenza comunicativa è sia la capacità di estrarre informazioni dai messaggi che riceviamo e comprenderne il significato intrinseco e sia riuscire a interpretare al meglio il contesto in cui il messaggio è elaborato grazie alla nostra logica e conoscenza dei fatti del mondo. Se identifichiamo le parole “gatto topo mangiare” possiamo pensare che voglia dire “Il gatto vuole mangiare il topo”, ma se scopriamo che tale frase è scritta in un racconto per bambini, nulla ci impedisce di ipotizzare che possa voler dire “Il topo si è mangiato il gatto”! Implica una configurazione di tendenze innate e biologicamente universali che sono, però, soggette a fattori culturali specifici.<sup>3</sup> La competenza comunicativa prevede tre aspetti fondamentali: saper fare la lingua, ovvero saperla comprendere, scrivere, leggere, parlare, sapere fare con la lingua, quindi dimensione culturale e sociale, sapere i linguaggi verbali e non verbali e saper comprendere gli elementi extralinguistici. Tutto ciò è possibile con una conoscenza culturale generale, sapere se o in che misura qualcosa è formalmente possibile in una lingua e una capacità di interpretare i contesti, facendoci captare fondamentali importanti su cui basare la nostra risposta. Il soggetto ideale sarebbe un parlante-ascoltatore che è in piena padronanza della propria lingua e non è influenzato da condizioni psicologiche e sociologiche durante l’applicazione delle proprie conoscenze e che appartiene ad una comunità linguistica omogenea. Quindi per formare un soggetto con una buona conoscenza comunicativa deve possedere varie componenti fondamentali come la conoscenza psicolinguistica, la conoscenza

---

<sup>3</sup> [www.esperticomunicatori.blogspot.com](http://www.esperticomunicatori.blogspot.com)

socioculturale e la conoscenza del fatto e saperle usare tutte allo stesso modo. Da questi principi teorici generali nascono differenti approcci didattici comunicativi. Vi sono correnti di pensiero che propendono una maggiormente verso il “cosa è più adatto da dire in una determinata situazione” e quali sono le nozioni linguistiche più pertinenti per esprimere un concetto come per esempio la quantità e il tempo e le funzioni come chiedere, accettare, rifiutare etc. mentre alcuni hanno preferito mettere l’accento sull’apprendimento, più precisamente sulla relazione tra compito cognitivo (argomenti) e il gruppo dei partecipanti, ovvero come si accordano sull’argomento e rispondono alle informazioni senza dimenticare l’elemento linguistico necessario per poter concludere l’azione comunicativa. Un altro studio si sofferma sulle capacità del singolo studente, quindi ognuno con specificità diverse offrendo un approccio di studio differente fra i quali il singolo è libero di scegliere in base alle proprie peculiarità e inclinazioni. In tutti questi approcci rimane comune il pensiero diretto per lo studente che viene messo prima di qualsiasi insegnamento o struttura della lingua. Anche il consiglio d’Europa nel 2001 ha voluto dare una definizione alla competenza comunicativa definendola così: “l’uso di una lingua, compreso il suo apprendimento, comprende azioni svolte da persone che, come individui e come attori sociali, sviluppano una serie di competenze generali e in particolare le capacità di comunicazioni linguistiche. Attuano le competenze che possiedono in una varietà di contesti e condizioni, piegandosi a diversi vincoli al fine di svolgere attività linguistiche che consentano il trattamento (in ricezione e produzione) di testi su temi all’interno di particolari settori,

mobilitando le strategie che sembrano più adatte alla realizzazione dei compiti da svolgere e da effettuare. Il controllo di queste attività da parte degli interlocutori porta al rafforzamento o alla modifica delle competenze.”

Il QCER ha fatto una differenza delle tre componenti fondamentali: la competenza linguistica, sociolinguistica e pragmatica.

- La competenza linguistica si sofferma sulla conoscenza prettamente linguistica, ovvero la grammatica, la fonetica, il lessico e tutti gli altri aspetti del linguaggio visto come sistema e non attraverso le sue funzioni sociolinguistiche o pragmatiche. La competenza linguistica si occupa in oltre dell'organizzazione cognitiva utile per la gestione delle informazioni sia linguistiche che non, riferita alle diverse varietà dei linguaggi delle discipline e anche a situazioni non scolastiche. Nella maggior parte dei casi nella scuola di è più propensi ad adottare una maggiore conoscenza grammaticale piuttosto che lavorare sui prodotti e processi linguistici, così facendo non si crea conoscenza.
- La competenza sociolinguistica si riferisce ai parametri socio-culturali dell'uso linguistico. Sensibile alle norme sociali, cortesia, sessi, status, registri, utilizzando una certa codificazione linguistica di una serie di rituali fondamentali per una giusta integrazione nella comunità. Quest'ultima influisce notevolmente su tutte le comunicazioni linguistiche tra persone di culture diverse, anche se questo spesso è

all'insaputa dei partecipanti stessi.<sup>4</sup> Tuttavia però le varietà linguistiche non vengono praticate in molti insegnamenti così perdendo la consapevolezza della loro importanza.

- Le competenze pragmatico-testuali è considerata la competenza primaria durante l'insegnamento della lingua nella scuola di base poiché è necessaria per sviluppare quelle competenze che permettono alla persona di esprimersi nel quotidiano e nei vari contesti sociali ma anche a stabilire rapporti conoscitivi con le nuove tecnologie e con la cultura di massa che si trova al di fuori dell'ambiente scolastico. Queste ultime si occupano dell'uso funzionale delle risorse linguistiche e la padronanza del discorso, la coesione e coerenza, l'identificazione di tipi e forme testuali, di funzionamenti dei testi e dei relativi schemi di costruzione del testo. Essa inoltre garantisce l'accessibilità ai testi, consentendo una maggiore conoscenza e gestione del proprio immaginario individuale e dell'interiorità. Lo sviluppo di questa conoscenza è dato soprattutto da ciò che ci circonda e il contesto in cui viviamo poiché è proprio da lì che si formano le capacità pragmatiche. Pertanto sarebbe opportuno rivedere i metodi di approccio alla lingua presentati dalle istituzioni, poiché sarebbe più naturale imparare una lingua con un metodo attivo invece che passivo e statico, che incoraggino all'azione e a prendere atto delle proprie capacità comunicative.

---

<sup>4</sup> Bertocchi, Quarta pelle, 2002

## **1.3 Le forme comunicative**

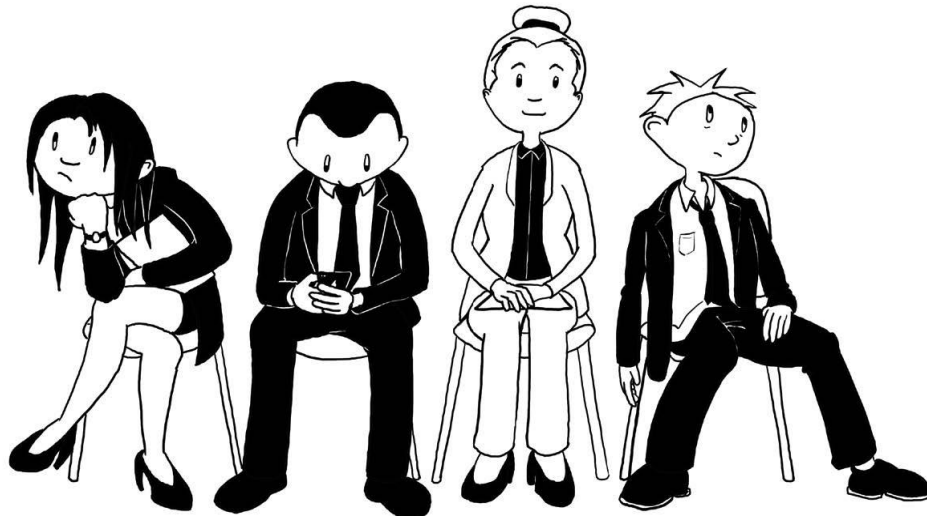
### **Comunicazione verbale**

Il linguaggio verbale è la forma più utilizzata in assoluto dagli esseri umani per comunicare tra di loro, per apprendere, discutere informarsi e creare relazioni e legami con le altre persone. Per comunicazione verbale si intende la comunicazione che avviene quando usiamo le parole, che siano scritte od orali, solitamente siamo più consapevoli di quello che comunichiamo quando ci esprimiamo attraverso esse. Sappiamo infatti sceglierle e curiamo maggiormente la forma in base al contesto e al registro che siamo tenuti ad usare in un determinato momento, che sia formale o informale, cercando di trasmettere il messaggio nel modo più chiaro e nitido possibile, oltre che ad essere persuasivo e convincente, attirando l'attenzione del nostro interlocutore. In determinati momenti la comunicazione verbale nonostante sia la più precisa forma di confronto e relazione tra persone, talvolta può risultare ambigua poiché a molte parole sono attribuiti più significati, non tutte sono univoche e può risultare difficile comprendere il significato preciso di quello che il parlante vuole trasmettere producendo i così detti malintesi. Ogni termine possiede la sua area di incertezza o ambiguità, che viene chiamato alone semantico ed esso determina una variabilità soggettiva della parola nella sua interpretazione. Quindi, ogni ascoltatore potrebbe farsi un'idea diversa dall'altro rispetto agli altri. Questa ambiguità o poca precisione si trova sia nelle parole

che nelle frasi stesse. La causa principale di tale confusione nella comunicazione verbale è dettata dalle così chiamate “barriere linguistiche”, che non si trova necessariamente tra due persone di culture o lingue differenti, infatti, di trovano anche nei parlanti della stessa lingua e della stessa area geografica e molto spesso queste barriere sono dettate dalla differenza di istruzione e dalla differenza dello stato sociale. Infatti non tutti avendo avuto la stessa istruzione o avendo vissuto in contesti diversi hanno la possibilità di usare lo stesso registro o meglio la possibilità di scegliere a seconda del contesto in cui si trova. Per esempio una persona con una buona istruzione che ha frequentato l’università è più probabile che abbia accesso ad un ventaglio di scelte lessicali maggiori rispetto a chi non ha una buona base di istruzione alle spalle. Quando il livello culturale è scarso si comunica in modo più diretto e si parla di cose concrete che riguardano entrambi gli interlocutori, senza usare un linguaggio particolarmente forbito, si tende ad usare parole più parole più stereotipate e serve per accompagnare i gesti o le azioni durante il quotidiano. La lacuna che ha una persona poco acculturata si evidenzia soprattutto attraverso la presenza di un deficit linguistico, eccezion fatta per chi invece nonostante abbia un livello di educazione basso riesce ad usare un codice di comunicazione comunque alto. Invero dalla competenza linguistica, dal registro usato e dalla capacità di comprendere e produrre frasi, tenendo presente anche il tipo di lessico che usa per esprimersi è possibile risalire a molte informazioni riguardo il parlante come l’età, il genere, la provenienza geografica, il livello di istruzione, livello sociale, umore etc. chiarendo anche il tipo di

relazione che si intende stabilire o che si ha già con l'interlocutore. Essere in grado di usare il linguaggio a proprio piacimento può essere un mezzo più che efficace per affermare la propria personalità e trarne vantaggio. Questo metodo permette al parlante di poter far cambiare idea alla persona a cui si sta rivolgendo, affermando le proprie idee ed essendo persuasivo, questo metodo viene sfruttato in tantissimi ambiti dalle pubblicità, ai politici, giornalisti, avvocati e così via, chi ha questa abilità è in grado di far mettere in discussione il pensiero del proprio interlocutore o addirittura imporsi su di esso. Un'altra importante dote personale è quella del "code switching" o cambiamento del codice, per passare da una lingua ad un'altra, oppure da un registro piuttosto che un altro. Questo avviene a seconda del contesto in cui ci troviamo e il rapporto di ruolo tra due persone che permette di passare velocemente da una forma più aulica ad una più spiccia, che può essere anche il dialetto. Un fatto molto evidente nel quotidiano è quando ci si trova in famiglia e poi ci si trova a parlare con un superiore al lavoro o ad un estraneo.

## comunicazione non verbale



La comunicazione non verbale o anche detto CNV o anche conosciuta come linguaggio del corpo, è il mezzo di comunicazione più antico che esista poiché prima dell'invenzione del linguaggio l'essere umano si relazionava solo con gesti corporei, tanto più nei primi mesi di vita, quando prima di imparare la lingua madre, usiamo esclusivamente il linguaggio del corpo. Questo mezzo è usato da molti esseri viventi e in particolar modo dall'uomo, la sua caratteristica è quella di poter comunicare senza usare le parole, che siano scritte o orali, ed è sempre stato di interesse comune in molti campi, anche nei più divergenti tra loro, come per esempio nel settore artistico e letterario ma anche nel settore commerciale e mediatico o nel campo sociale. Possiamo quindi definire la comunicazione non verbale come tutto ciò che non riguarda l'uso delle parole, o meglio che non riguarda la comunicazione verbale. Rimane comunque uno strumento per

condividere, ricevere e dare informazioni, pensieri e quant'altro ma in maniera diversa rispetto alle parole che è senz'altro il mezzo più chiaro e preciso per potersi interfacciare con l'esterno. La maggior parte delle cose comunicate con il movimento del corpo sono date dalle espressioni facciali, cenni o gesti. Per non verbale ci si riferisce anche a quei canali che non sono necessariamente legati a dei movimenti corporei, come per esempio la gestione del tempo (pause etc) o anche l'ambiente architettonico in cui ci si trova. Le persone infatti comunicano in modo visibile anche senza parlare in modo chiaro e visibile, a maggior ragione quando ci si trova con altre persone. Per esempio sono molto importanti la postura e la direzione dello sguardo che si assumono durante una conversazione, esse forniscono molte informazioni circa la relazione tra gli interlocutori e non da meno è la distanza che si forma tra quest'ultimi quando ci si trova in una conversazione. Tali segnali possono rivelare molto sulla natura della relazione tra le persone in questione, il loro livello di confidenza o di coinvolgimento, anche le azioni che non sono intenzionali, ovvero che si fanno senza pensare, possono dare ulteriori informazioni sull'obbiettivo della conversazione, gli interessi, obbiettivi, senza dimenticare gli stati d'animo, i sentimenti di amore, gioia, paura o gratitudine. La comunicazione non verbale è formata da circa sette codici, quello cinesico, vocale, olfattivo, aptico, prossemico, cronemico e così via. Il più evidente dei codici è quello della cinesica che si riferisce al linguaggio del corpo, anche l'aspetto estetico ci comunica qualcosa dell'altra persona, come per esempio la cura e l'igiene personale, un tatuaggio o anche semplicemente il colore degli

occhi, la forma del viso e livello di attrattiva. Molti di questi segnali però non sono codificati intenzionalmente come messaggi da parte del codificatore o emittente ma possono essere usati intenzionalmente per poter comunicare la propria identità, anche semplicemente indossando un certo tipo di vestiario, in qualche modo cerchiamo di esprimere il nostro gruppo di appartenenza, di genere, etnia e così via. Tuttavia anche il codice olfattivo fa la sua parte ed è strettamente correlato all'aspetto fisico di cui abbiamo parlato prima, infatti l'odore corporeo che sia dato dal profumo o sia l'odore naturale della pelle di una persona può rivelare molto su di essa e sono considerati, in alcuni ambiti, parte integrante della comunicazione non verbale, anche se molte volte vengono usati inconsciamente possono avere un forte impatto sulla vita sociale di una persona.

## **CAPITOLO 2: La globalizzazione attraverso i nuovi mezzi di comunicazione**

### **2.1 La comunicazione interculturale**

Possiamo definire la comunicazione interculturale come una comunicazione che avviene tra una o più persone appartenenti a culture diverse. In inglese lo stesso termine è chiamato come "*crosscultural communication*", ci sono varie definizioni di questa scienza da Gerhard Maletzke (1976) a William Howell (1979) che definisce la *crosscultural communication* come un qualcosa che si limita ai mass media, che vada bene per tutti quindi che sia un

messaggio chiaro per tutti e formale mentre la comunicazione interculturale è tra persone ed è diretta, meglio definita come un qualcosa di dinamico, informale e con un messaggio individuale. Le prime volte che abbiamo sentito parlare di comunicazione interculturale è stato negli USA intorno agli anni settanta, lì è iniziato l'interesse nello studio di questa materia, che crebbe notevolmente dopo che alcuni studenti di varie etnie, resesi conto di essere in minoranza iniziarono a protestare per i loro diritti e le loro esigenze psicologiche. Da allora si è iniziato a considerare la C.I. come una vera e propria scienza, ed ha gli stessi anni che ha l'essere umano, poiché le culture hanno sempre comunicato tra loro influenzandosi a vicenda. Gli stessi antropologi e linguisti hanno evidenziato come sia importante prendere atto del contesto culturale in cui gli individui sono cresciuti e non a prendere in considerazione le caratteristiche della singola persona. Per intrattenere una comunicazione di questo genere si presuppone che si abbia dei requisiti come una certa consapevolezza e conoscenza della comunicazione in una data cultura, senza questa conoscenza di base delle strutture e dei mezzi della propria cultura e di quella delle persone con cui ci si interfaccia risulta molto complicato poter avere una comunicazione efficiente. Inoltre come in ogni ambito della comunicazione bisogna trovarsi con entrambe le parti aperte al dialogo e all'ascolto, quindi vi è una collaborazione e condivisione reciproca. A livello individuale la comunicazione interculturale offre al singolo individuo un notevole arricchimento del bagaglio culturale poiché si troverà di fronte a diversi usi, costumi e tradizioni che non fanno parte della

sua sfera generale quotidiana, portando ad un ampliamento della mente e delle maggiori consapevolezze.

## **2.2 il fenomeno della globalizzazione**

La comunicazione interculturale ha preso sempre più spazio nella società grazie alla globalizzazione (o mondializzazione), che soprattutto negli ultimi anni ha avuto una forte crescita sia grazie alla facilità con cui ora possiamo spostarci da una parte all'altra del mondo in poche ore, grazie ai mezzi di trasporto che abbiamo a disposizione, sia grazie alla continua innovazione tecnologica, ovvero dalla nascita di internet a quella dello smartphone, che ormai è alla portata di tutti. Con questi mezzi di comunicazione possiamo essere in contatto con qualsiasi persona in un qualsiasi paese della terra, in un qualunque momento, anche rimanendo soltanto nel divano di casa nostra. Originariamente però, questo fenomeno si è sviluppato soprattutto per interessi economici tra il XX e il XXI secolo, con una conseguente interdipendenza delle economie nazionali che a sua volta hanno riportato ad una interdipendenza sociale, politica, tecnologica, sanitaria e così via. Infatti possiamo dire che la globalizzazione ha subito una notevole espansione sia a livello di solidarietà reciproca nelle comunità in cui sono presenti persone di diverse etnie, sia a livello nazionale, con iniziative dirette per cercare di integrare al meglio gli immigrati in un nuovo paese e sia a sul piano internazionale con istituzioni come l'ONU che hanno l'obiettivo di garantire i diritti a tutte le varie culture e collaborare con vari paesi. Questa presa di coscienza che esistono diverse culture con usi e costumi diversi,

come già detto in precedenza, è dettato molto dall'avvento del web, che a parte fornire informazioni utili riguardanti tutto il mondo, mette in contatto persone anche molto lontane. La nascita dei social network ha portato ad una semplificazione delle relazioni distanti e ha diminuito il divario tra le culture più distanti con una notevole rapidità. Grazie a queste innovazioni tecnologiche del settore informatico e altre nuove competenze, ci troviamo nella così detta "società della conoscenza" in cui le informazioni, analizzate, comprese, teorizzate si trasformano in un fattore produttivo e di sviluppo. Questo mezzo di comunicazione ha evidenziato quanto l'importanza della formazione e dell'istruzione nei giovani sia fondamentale, poiché quando si hanno a disposizione così tante informazioni e strumenti si corre nel rischio di essere sommersi da un'eccessiva offerta di informazioni non adeguate, soprattutto negli ultimi anni la rete è sempre più abbondante e può portare i giovani a carpire informazioni sbagliate o forvianti, per questo bisognerebbe avere una base di conoscenza e cultura per usare al meglio il web, senza cadere in trappole. Da qui ha origine il termine "economia della conoscenza", ovvero saper capire e utilizzare al meglio l'informazione ricevuta. La globalizzazione culturale è quella unificazione di idee, significati e valori a livello mondiale e che intensifica le relazioni sociali, favorita dall'abbondanza di mezzi di comunicazione. Il sociologo Marshall McLuhan definisce il concetto come un "villaggio globale", che detiene le sembianze delle mura di casa nostra ma che possiede la dimensione del mondo intero, perché ormai direttamente da casa nostra possiamo carpire le informazioni che più ci interessano, dal sito

che ci sembra più attendibile e quando vogliamo, leggendo un semplice “giornale elettronico” che eleggiamo noi tra le tante offerte che abbiamo a disposizione. Possiamo però osservare che le culture diffuse con questa abbondanza di mezzi di comunicazione sono soprattutto quelle dei paesi più sviluppati e ricchi come l’Europa, gli USA, il Giappone e così via, acquisendo quasi tutto il controllo delle telecomunicazioni e privatizzandole, logrando su queste opportunità. Mentre nei paesi più arretrati questa condivisione globale interessa solo alcuni ceti più elevati a reddito medio-alto che hanno accesso alle tecnologie principali come la televisione e accesso al web, mentre nei paesi del terzo mondo in cui quasi tutta la popolazione si trova a vivere alla giornata, le persone restano tagliate fuori da questo contesto di condivisione universale e questo non ne favorisce lo sviluppo. Siamo in grado quindi di affermare che questa globalizzazione interculturale non ha solo degli effetti positivi sulla popolazione mondiale.

- **Effetti positivi**

- Scambi internazionali rapidi e semplici di informazioni e beni di qualsiasi tipo;
- Presa di coscienza delle altre culture ed etnie presenti;

- **Effetti negativi**

- Si corre il rischio di perdere le tradizioni e le culture, fondendosi l’una con l’altra e ottenendo come unico risultato una similitudine tra ognuna di esse, eliminando le

caratteristiche principale che divaricano ogni cultura. Questo fenomeno possiamo definirlo come un rischio di omologazione alla massa, esponendo alle culture un modello più o meno uguale per tutti che predomina. Ricollocabile ai modelli di icone a cui siamo esposti ogni giorno che incidono sui nostri gusti, dall'abbigliamento al consumo di cibo all'elettronica più in voga, altrettanto dannosi sono i film internazionali e i talk show che vengono trasmessi quotidianamente in tv o nei cinema e che attraversano il mondo in lungo e in largo, presentando come modelli unici alcuni stereotipi della società, in particolare quella americana, poiché è proprio dagli USA che vengono distribuiti la maggior parte dei film.

- Come ben sappiamo in quasi tutte le società vi è un grosso scalino che divide i ceti più alti da quelli più bassi e la globalizzazione non aiuta a diminuire questa distanza ma bensì la alimenta, dando potere e ricchezza a chi già ne ha. In questo caso, i paesi più poveri sono quelli più esclusi dal commercio mondiale e soffrono gravemente la mancanza delle materie agricole che vengono prodotte nei paesi più ricchi. Le protagoniste in questo distacco sempre più imponente tra paesi del

nord e del sud, sono le multinazionali che delocalizzano la produzione, portando alla conseguente chiusura di molte industrie di produzione nei paesi ricchi, dove i costi sono più elevati, per produrre nei paesi più disagiati sfruttando la manodopera o la produzione a prezzi più vantaggiosi.

-

### 2.3 l'influenza dei social



I social media sono ormai diventati parte integrante della nostra vita quotidiana, influenzandoci costantemente senza rendercene del tutto consapevoli. La comunicazione se prima la consideravamo e la pensavamo prettamente legata all'avvento della tv o della radio, oggi possiamo dire che la comunicazione 2.0 derivata quasi esclusivamente dai social network. Come possiamo notare nella vita di tutti i giorni comunichiamo maggiormente attraverso il web, con tweet, post, stories e chat, è inevitabile quindi dire che le nostre abitudini sono completamente cambiate rispetto a quelle che erano ormai 20 anni fa, ma in che

modo hanno influenzato la nostra vita? Si parla molto di come questo fenomeno abbia apportato benefici o danneggiato la nostra società, ci sono due linee di pensiero principali che si collocano ai poli opposti. Da una parte troviamo chi grida allo scandalo e addita i social network come la causa di un progressivo impoverimento culturale dei giovani, sottolineando come molti non sappiano quasi più usare la punteggiatura, una grammatica corretta, causando l'impoverimento di una corretta padronanza della lingua madre. Al contrario dall'altra fazione si pensa che l'evoluzione della tecnologia sia inevitabile e che porti con sé grandi cambiamenti neanche poi così negativi nella nostra vita e allo stesso tempo apportando benefici, sottolineando i benefici della rapidità e immediatezza dello scambio orale e scritto.

### **CARATTERISTICHE PRINCIPALI:**

- Se è vero che molti sostengono che l'uso dei social abbia portato ad una situazione di recessione sul punto di vista linguistico, ma è doveroso anche dire che l'uso di questi nuovi mezzi di comunicazione ha portato alla creazione di nuovi vocaboli più o meno internazionali e comprensibili per tutti, la maggior parte di questi neologismi nascono dall'inglese come per esempio "taggare, postare, twittare etc.." ma anche l'utilizzo di acronimi come LOL, WTF, LOL e così via.

- Un altro aspetto molto importante della comunicazione odierna è l'essere concisa, questo ermetismo si è venuto a creare comunicando sui social e prendendo atto di tutte le caratteristiche con cui il messaggio è inviato. Da quando usiamo il web per comunicare tendiamo sempre di più a fare attenzione a quale sia il fulcro del nostro messaggio senza tralasciarci in preamboli e tagliando via molte formalità che ai tempi delle lettere e cartoline erano diventate quasi d'obbligo.
- Ogni social ha le sue peculiarità e di conseguenza ognuno di essi sono utilizzati in modo diverso. Per esempio vi è una differenza di come si comunica su twitter piuttosto che instagram o facebook, alcuni "passano" l'ortografia scorretta o abbreviata mentre altri richiedono più attenzione nell'esprimere i concetti. Discorso altrettanto diverso per le chat private o di gruppo, come whatsapp o wechat (usato per lo più in oriente), qui si tratta di un vero e proprio dialogo anche istantaneo, con la possibilità di poter comunicare sia oralmente con messaggi audio sia attraverso la scrittura. Questo tipo di comunicazione riguardante esclusivamente le chat è stato definito da John McWhorther, professore della Columbia University, come "fingered speech" ovvero "dialogo digitato", poiché ha molte caratteristiche in comune con la comunicazione orale. Tralasciando però la parte scritta che è come abbiamo detto si differenzia in base al social usato, hanno preso sempre più piede le immagini

comunicative, i “meme” per esempio, riescono ad esprimere un concetto, un’emozione o un momento molto più rapidamente e con precisione rispetto alle parole. Le parole ormai sono usate solo come mezzo di ricerca, ovvero le parole-chiave o per farsi trovare attraverso gli *hashtags*, il fulcro del messaggio è l’immagine e non più il testo.

- Fino a pochi anni fa la comunicazione orale era considerata una comunicazione prettamente solitaria e/o diretta a poche persone, mentre oggi possiamo vantare di una platea più che ampia. Quando condividiamo un pensiero o postiamo un qualcosa sui social abbiamo un pubblico molto più vasto di quello che possiamo immaginare, poiché tutti gli utenti iscritti a quel social possono accedere ai nostri contenuti pubblicati. Inoltre è diffuso anche l’utilizzo di più di una sola lingua in un solo profilo, infatti quasi ogni utente tende ad utilizzare una lingua comprensibile a più persone possibili, come l’inglese e la sua lingua madre, sfruttando il fatto di poter essere comprensibili da tutti e poter condividere il contenuto con un maggior numero di utenti. D’altronde l’eccesso, come in tutto, può trasformarsi in un’arma a doppio taglio e condividere ormai è una passione per tutti. Si fa spazio tra le cose più intime a quelle più divertenti, è diventata la nostra forma di comunicare e ne sentiamo quasi la necessità ma cosa succede quando pubblichiamo un po’ troppo oltre a quello che forse dovremmo tenere per noi? Può capitare di farsi prendere dalla mano rischiando di ricadere in errori di cui potremmo amaramente pentirci, che

siano immagini troppo private o messaggi non condivisi dalla maggior parte della gente e ciò potrebbe scaturire una rivolta sui social o su internet. Eliminare un contenuto quando ormai è stato reso pubblico non ci aiuterà affatto, il web ha memoria ed è impossibile cancellare definitivamente un qualcosa che ha creato scalpore. Dall'altra parte però c'è da dire che dà spazio alle persone di farsi conoscere per quello che sono e per quello che fanno, dando in continuazione la possibilità di poter mostrare le proprie abilità in qualsiasi campo e averne benefici sia in campo lavorativo che economico e così via.

A sfruttare e comprendere bene tutte queste caratteristiche dei social sono alcuni specialisti della comunicazione e del marketing, che per scopi pubblicitari puntano tutto sul far diventare il contenuto virale, osservando le attenzioni degli utenti in quel determinato momento o periodo e appoggiandosi anche ai così detti "trend". Le parole vengono utilizzate sempre meno e la comunicazione passa a un livello sempre più "alternativo".

## **3 capitolo: l'arrivo del coronavirus**

### **3.1 l'importanza della comunicazione durante gli stati di emergenza**

Ultimamente ci siamo trovati ad affrontare una situazione di pandemia globale che ha affetto tutti i paesi dal nord al sud in maniere aggressiva, nessuno si sarebbe mai aspettato di dover

vivere una quarantena per ben tre mesi, chiusi dentro le nostre abitazioni ad osservare il mondo dalla televisione e dai social cosa stesse accadendo al di fuori delle mura domestiche. Niente più lavoro, niente più amici o parenti, ognuno lontani dagli altri ma con l'animo più unito che mai, ritrovando quel senso di appartenenza che avevamo smarrito negli anni a causa della globalizzazione. Ma quanto è importante saper comunicare in un'emergenza sanitaria? In queste occasioni la comunicazione svolge un ruolo fondamentale per evitare di peggiorare le epidemie ed aiuta per l'efficacia della risposta sanitaria, durante l'emergenza covid-19 abbiamo appreso di quanto sia importante una corretta divulgazione dell'informazione. Lo stesso piano nazionale di prevenzione italiano, come altri regolamenti sanitari internazionali, pone tra le prime misure di sicurezza la comunicazione del rischio tra gli elementi fondamentali per rafforzare il sistema di risposta alle minacce della salute pubblica. Come abbiamo visto e possiamo ancora vedere, la comunicazione in Italia si è lasciata a desiderare poiché è disarticolata, frammentata e talvolta contraddittoria, condotta da una miriade di attori. Vi sono molteplici punti da analizzare e migliorare in questo preciso campo, ovvero pianificare un'accurata comunicazione che sia coordinata ed inclusiva cercando di integrare tutti gli strumenti di comunicazione che abbiamo a disposizione. Questa crisi senza precedenti lascerà delle profonde cicatrici nelle nostre anime e nell'immaginario delle generazioni che l'hanno vissuta. Da momenti difficili come questi dobbiamo farci forza e vederlo come un insegnamento per il futuro, da pochi mesi a questa parte le nostre abitudini quotidiane sono cambiate

drasticamente, partendo dalla vita sociale, all'uso delle nuove tecnologie, ai consumi, al rapporto che abbiamo con il lavoro e i nostri colleghi. Un grande cambiamento nelle nostre vite è stato per esempio lo smart-working o le lezioni online, un drastico cambiamento nella quotidianità delle persone, un nuovo metodo per lavorare o imparare che si, ha avuto i suoi frutti, ma allo stesso tempo ha scombussolato la vita di tutti. In un contesto di "clausura" come quello che stiamo vivendo oggi, in cui quasi tutto rientra la comunicazione, da quella del governo, della politica, delle aziende e delle comunità, essa si evolve ed è in continuo mutamento adattandosi al nuovo stile di vita. Al rumoroso silenzio che si percepisce nelle strade si contrappongono le urla di uno scenario comunicativo multiforme frutto delle reazioni che in molti hanno definito come rima pandemia nell'era della disintermediazione, caratterizzata da un ulteriore elemento di complessità: l'infodemia, ovvero una sovrabbondanza di informazioni che rende difficile capire quale fonte sia più attendibile rispetto ad un'altra, in questo contesto verità e "bufale" si intrecciano confondendoci ed contrastando la buona informazione che servirebbe per fermare una epidemia. Le fake news sono sempre dietro l'angolo pronte a confonderci, molte volte diffuse solo per prendere qualche click in più e generano psicosi e criticità, ed è in questo preciso momento che la comunicazione istituzionale deve farsi valere e prendere forma.

### 3.2 Infodemia durante il covid-19



L'infodemia è la circolazione di un'eccessiva quantità di informazioni, molto spesso non vagliate da alcuna accuratezza e rendono difficile orientarsi in un determinato contesto, come quello che stiamo vivendo oggi durante la crisi sanitaria covid-19. Proprio per questo l'OMS ovvero l'organizzazione mondiale sanitaria ha voluto dare voce in capitolo riguardo questo argomento, allertando sull'ondata di fake news che il coronavirus sembra essersi portato con sé espandendo disinformazione a macchia d'olio sull'intero globo. Questa epidemia è la prima pandemia nella storia della tecnologia dove i social media sono usati in scala massiccia per poter mettere in guardia le persone, informarle e tenerle aggiornate. Purtroppo però allo stesso modo, la tecnologia ha portato ad un'importante infodemia che mette a

rischio le misure di controllo della pandemia e la risposta sanitaria. L'infodemia può essere sia online che non, include tutte quelle informazioni che non sono certe che si disseminano e determinano la sanità pubblica, creando gruppi di pensiero diversi sopra una questione prettamente scientifica. La mancata informazione e la disinformazione può affliggere la sanità fisica e mentale delle persone, causando paura e terrore ma anche sottovalutazione del problema stesso. La disinformazione porta con sé il costo di molte vite, senza l'appropriata fiducia e corretta informazione, i test diagnostici diventano inutilizzabili, campagne di vaccinazione (o che promuovono vaccini veramente efficaci) non raggiungono i loro scopi e il virus continua ad attaccare. Sempre di più la disinformazione è all'apice dei dibattiti pubblici relativi al Covid-19, con incitamento all'odio, alzando il rischio di conflitti, violenza e alla violazione dei diritti umani, inoltre porta a un prolungamento delle prospettive che un avanzamento democratico e di coesione sociale. In questo contesto il segretario delle Nazioni Unite ha iniziato la battaglia contro la diffusione di notizie false e disinformazione nell'aprile 2020. Il segretario inoltre l'11 maggio 2020 ha rilasciato una "guida" relativa all'incitamento all'odio a causa del Covid-19. Mentre L'OMS sempre nel maggio 2020 ha riconosciuto l'infodemia come una parte integrante della pericolosità del virus, contro le misure di disinformazione a livello digitale, sono state chiamate organizzazioni internazionali per mettere fine a questa crisi della sfera digitale, per prevenire le nocive attività informatiche e supportare i siti ufficiali basati su dati scientifici. Il sistema delle Nazioni Unite e il sistema civile delle organizzazioni stanno collaborando insieme ad esperti per

contrastare questa sovrabbondanza di informazioni. Allo stesso modo la pandemia continua a formare incertezza e ansia e bisogna prendere con il pugno di ferro questa situazione per coordinare un approccio unico per tutti gli stati e supervisionato dalle organizzazioni multi-laterali, dalla società civile e tutti gli altri attori che hanno un ruolo importante nel combattere questo nemico. Gli stati membri sono chiamati a sviluppare e implementare piani di azione per promuovere la buona informazione, basata su evidenze e prove scientifiche a tutte le comunità, soprattutto a coloro che corrono un rischio maggiore senza però togliere la libertà d'espressione.

### **3.3. Come è mutato il rapporto con i social media**

Il 2020 si apre con uno scenario del tutto inaspettato, in questa crisi epidemiologica risulta difficile anche comunicare, l'uomo è nato come un animale sociale che ha bisogno di compagnia e oggi ci troviamo ad essere sempre più distanti gli uni dagli altri, contro la nostra volontà o natura stessa. A tal proposito i social sono diventati una parte integrante della nostra vita sociale, ci permettono di sentirci uniti, riscoprendo la comunità e combattere la solitudine in questi momenti così delicati. Sempre più persone hanno iniziato ad utilizzarli, dai più piccoli ai più anziani, ci hanno intrattenuto e distratto dal momento critico che stavamo attraversando alleggerendoci le giornate e strappandoci anche un sorriso. Dagli appuntamenti sulle piattaforme di videochat ai concerti su instagram, con gli artisti che si esibivano direttamente dalle loro camere da letto. Grazie ai social sono state

avviate molte raccolte fondi per l'emergenza sanitaria, riuscendo a raccogliere milioni di euro da donare agli ospedali più in difficoltà, comprando apparecchiature nuove e allargando le strutture di terapia intensiva, un esempio concreto è la campagna di raccolta fondi che hanno fatto i due influencers Chiara Ferragni e Fedez, in vetta alle classifiche considerata la più grande d'Europa mai registrata utilizzando solo il social network instagram, raggiungendo la somma di circa 4 milioni di euro. Anche molte aziende hanno utilizzato i social media digitalizzandosi sempre di più, aprendo servizi e-commerce di retail.<sup>5</sup> Far convivere situazione d'emergenza ed esigenze business non è stato facile ma piano piano ci siamo abituati tutti a questo mutamento delle nostre vite e il web ci offre ottime modalità e soluzioni efficaci per aiutare persone e aziende in questi scenari imprevedibili.

*“Non è la specie più forte o la più intelligente a sopravvivere, ma quella che si adatta meglio al cambiamento.”*

### **3.4. Gli effetti dei social network a livello psicologico**

Nonostante usiamo i social network quotidianamente non conosciamo quali effetti abbiano su di noi a livello psicologico, soprattutto negli adolescenti. I social per definizione sono piattaforme che permettono di creare, pubblicare e condividere contenuti generati dagli utenti. Come abbiamo visto ci sono molti pro all'utilizzo di queste piattaforme, assottigliando le distanze che

---

<sup>5</sup> Vendita al dettaglio

ci separano dalle altre persone e rendendo la comunicazione più veloce ma i problemi sorgono quando l'assiduo uso dei social, in particolare per i più giovani, diventa una necessità primaria e il bisogno di essere sempre in contatto con gli altri, portando ad un conseguente isolamento dalla realtà. I social network soprattutto tra i giovani sono utilizzati come mezzo per farsi accettare dalla società o per accrescere la propria autostima. Quindi, oltre ad essere un ottimo mezzo per comunicare velocemente e reperire informazioni in poco tempo, i social sono causa di stress, ansia, depressione e al contrario di quello che si pensa abbassa l'autostima, argomento molto delicato soprattutto nell'età dove si è più vulnerabili. Quest'ultimi trasmettono anche un senso di inadeguatezza e confusione basati su canoni estetici e comportamenti, le emozioni e i sentimenti risultano difficili da comprendere o regolare. Nel periodo del covid-19 l'utilizzo dei social network e internet in generale è aumentato a dismisura, poiché ci trovavamo in una situazione di reclusione forzata e il web era l'unico tramite che avevamo per comunicare con gli altri, si è rivelata un'ottima risorsa nel momento della quarantena per poter continuare le nostre vite più o meno come prima, sia in ambito scolastico che lavorativo. Sicuramente la distanza sociale fisica ha apportato stati di ansia e approcci diversi all'utilizzo di questi social rispetto allo stile abituale di prima. Lo stress, l'ansia e la depressione che durante la reclusione sono aumentati, hanno contribuito al cambiamento dell'utilizzo dei social media, modificandone il rapporto che avevamo prima con essi, infatti ne si è accentuato l'utilizzo per mantenere i contatti con l'esterno e sentirsi emotivamente più rassicurati, prendendo il sopravvento

sul nostro “tempo libero” che avevamo a disposizione. In questo modo, l'utilizzo eccessivo dei social invece di migliorare i nostri stati di depressione e solitudine durante la pandemia, ha inciso negativamente sulla nostra psiche senza nemmeno rendercene conto.

### **3.5 I mass media: televisione e radio**



I mass media in particolare televisione e radio asseriscono un importante ruolo durante la crisi del covid-19. Poiché comunicano informazioni, valutazioni e raccomandazioni sul virus e i rischi ma allo stesso tempo emerge una minaccia psicologica per la comunità, dettata dalla sovraesposizione mediatica in merito all'epidemia. Gli studi precedenti svolti su epidemie scorse, hanno dimostrato che la copertura mediatica in questi casi ha portato a gravi conseguenze non intenzionali anche per coloro che erano poco esposti a qualsiasi rischio di contagiarsi. La

sofferenza della popolazione oltre a venire gravemente marcata durante la giornata attraverso i media grava anche sugli aspetti fisici e mentali. Lo stress eccessivo può portare ad una ricerca di aiuto sproporzionata rispetto alla situazione effettiva determinando un sovraccarico delle strutture sanitarie già ormai saturate e all'uso delle poche risorse disponibili durante questi casi di pandemia. Un esempio pratico di panico da esposizione ai mass media è stato quello di aver portato le persone a comprare beni di prima necessità come acqua, farina, il fenomeno della carta igienica in America o i kit di pronto soccorso, con una conseguente ripercussione sui costi e sulla gestione e produzione dei singoli prodotti, creando ancora più panico tra la gente. Specialmente durante il lockdown si è potuto osservare che la tendenza della televisione sia quella di dare molto più spazio ad informazioni preoccupanti piuttosto che altre per fare più audience. Infatti durante il pieno della pandemia le notizie principali che venivano repentinamente proposte erano relative al numero dei morti e dei contagi, con la gravità delle misure restrittive annesse e le difficili condizioni di vita delle persone più a rischio o bisognose. Molti giornali importanti invece, hanno in un primo momento cavalcato l'onda del nuovo virus per fare uscite testate raccapriccianti e a dir poco rassicuranti come "Prove tecniche di strage" del giornale Libero per poi cambiare nettamente titoli solo pochi giorni dopo ed esclamando "Virus, ora si esagera. Diamoci tutti una calmata", nell'arco di pochi giorni. Molte testate giornalistiche hanno fatto un passo indietro dopo aver contribuito a diffondere il panico tra la popolazione per cercare di contenere gli animi, ormai preoccupati, della gente

contraddicendosi con ciò che avevano detto poco prima. Un altro importante gap nella gestione dell'informazione durante l'emergenza covid-19, si è verificata quando è trapelata la bozza del primo decreto del Presidente del Consiglio, che istituiva zona rossa per la Lombardia e altre regioni del Nord. In questo modo tutti gli abitanti del sud o di altre regioni meno a rischio che si trovavano in quel momento in alta Italia hanno deciso di fare le valigie e scendere verso regioni più sicure per paura di rimanere "intrappolati" nelle zone soggette alle restrizioni. Hanno assaltato treni, pullman e tutti i mezzi disponibili in massa, per tornare il più velocemente possibile a casa, taxi compresi, con prezzi da capogiro. Questa corsa all'ultimo treno però ha portato al sovraffollamento e a un contagio del virus non stimabile, per non parlare della diffusione in tutte le regioni, rendendo inutili tutte le misure di contenimento previste in quel decreto dell'8 marzo. Non è ancora chiaro come la notizia sia uscita ma la prima testata giornalistica che ha fatto girare la notizia è stata quella sul sito del Corriere, per poi espandersi a macchia d'olio su Whatsapp, Facebook e altri siti giornalistici online. Inoltre in questi casi d'emergenza è molto importante saper interpretare i dati che ci vengono forniti dai media, poiché spesso non coincidono tra di loro, oppure vengono usati metodi diversi per fare delle stime tra malati, contagiati e quant'altro, senza dimenticare che i media in particolare televisione e radio si dedicano principalmente ai dati relativi ai morti o contagiati senza parlare dei guariti o su quanti test si siano verificati i casi. Diventa quindi indispensabile saper gestire e interpretare tutte le informazioni e dati che riceviamo cercando di capire che tipo di metodo è stato adottato per quella

determinata statistica, è doveroso inoltre sottolineare quanto ogni tipo di media abbia una grande responsabilità sull'impatto psicologico delle persone e sulla risposta sanitaria del virus. Solo nella quarta settimana dall'inizio della pandemia sono stati registrati più di 486.605 articoli riguardanti il covid-19 tra internet, stampa, radio e TV.

### 3.6 Dirette e politici



La comunicazione politica ai tempi della pandemia, nel pieno della quarantena si è svolta quasi interamente sui social e sul web. Eravamo abituati a vedere le figure politiche distanti da noi e dalla quotidianità, al contrario durante la pandemia molti esponenti si sono messi al lavoro per curare la propria presenza sul web, colui che ha scalato le classifiche tra i politici più apprezzati dal popolo della rete e della televisione è stato il

presidente del Consiglio Giuseppe Conte. È stata fatta un'analisi partendo dal primo decreto annunciato l'8 marzo del governo Conte il "io resto a casa", lo studio ha preso in esami i vari canali del web 1.0 ovvero siti news e menzione e quelli del web 2.0 che sarebbe blog e social network, calcolando per ogni contenuto l'apporto reputazionale in termini quantitativi e qualitativi. Nonostante l'Italia sia stato il primo paese ad essere attaccato dal virus e con un'incidenza maggiore rispetto ad altri paesi, la figura del presidente del Consiglio Conte non ne ha risentito. Il sentiment online si è accresciuto sempre di più nei suoi confronti a tal punto che sono nate pagine di fan base, uno dei più conosciuti è "le bimbe di conte". Nel giorno in cui il presidente ha presentato il primo decreto "io resto a casa" il dibattito online ha preso piede con l'hashtag #iorestoacasa che è rimbalzato da ogni angolo del paese tra un social e l'altro per settimane, diventando un motto per moltissimi italiani, nonostante il decreto implicasse la zona rossa per tutte le regioni italiane veniva applaudito. Hanno iniziato a spopolare meme e pagine satiriche sul Presidente tanto da diventare protagonista di un videogioco. Un primo rallentamento nelle interazioni di Conte con il popolo online si è verificato quando alcuni esponenti di Italia Viva come Giorgia Meloni e Matteo Salvini hanno criticato il modo in cui secondo loro Conte avrebbe usufruito dell'emergenza sanitaria per ottenere più follower sul web, e che abbia trasformato gli annunci dei decreti che venivano trasmessi in diretta su Facebook (oltre che in televisione) in fiction online. Sebbene sia stato molto criticato dai proprio colleghi, Conte oltre ad aver aumentato la sua visibilità sui social è riuscito ad entrare nelle case delle persone nei momenti

più difficili, con la sua tecnica è riuscito ad avere un rapporto diretto con tutti i cittadini cosa che non si era mai verificata prima, eravamo abituati ad una visione politica ancestrale, quasi astratta e totalmente discostata dai noi e dai nostri bisogni, ed è così che il Presidente del Consiglio ha colpito con le frecce il cuore degli italiani bisognosi di sicurezze e chiarezza sulla situazione della pandemia mai verificatasi prima dell'avvento dei social e web.

### **3.7 Le fake news**

Le fake news o in italiano bufale, sono un fenomeno strettamente legato all'informazione. La pandemia e la quarantena hanno dato sfogo alle tastiere provenienti da ogni angolo del pianeta, come ben sappiamo ha generato uno spiccato, tal volta ossessivo, interesse da parte della popolazione, aizzata dai mass media, a tal punto che c'è chi se ne è approfittato ed è sceso in campo nei panni di esperti virologi e grandi illuminati, ma non chiunque può dare consigli riguardo un virus così ancora sconosciuto. Sebbene l'Oms e in particolare in Italia l'Agcom (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni) si siano dedicati a questo argomento per proteggere la salute della popolazione, alcune hanno spopolato, le notizie false inerenti al Coronavirus sono letteralmente esplose, diffondendosi soprattutto attraverso i social media. Molte organizzazioni come Open e Pagella Politica si sono impegnate nell'operazione di fact-checking, ovvero la realizzazione di una classifica delle bufale più diffuse, vi è un apposito centro di monitoraggio della disinformazione relativa al Coronavirus che viene aggiornata mensilmente e cerca di

analizzare da dove provengono e come si sono sviluppate le fake news che raccoglie. A seconda della fase di epidemia in cui ci troviamo ne escono di nuove, per esempio nel periodo che va dal 20 marzo al 20 aprile 2020 sono state raccolte le seguenti notizie false sul coronavirus:

- Il covid-19 è stato sottratto da un laboratorio canadese da spie cinesi
- Il Covid-19 contiene sequenze simili all'HIV, lasciando intendere che si tratti di un virus artificiale.
- La pandemia del Covid-19 era stata prevista in una simulazione.
- Il Covid-19 è un'arma biologica creata dall'uomo.
- La tecnologia dei telefoni cellulari 5G è collegata al coronavirus.

Alcune sono chiaramente false e facilmente identificabili mentre alcune si basano su notizie vere omettendo però parti fondamentali o inserendole in contesti che ne forzano il senso e l'interpretazione, sono considerate le più pericolose perché le più "credibili". Lo stesso Facebook si è attivato per combattere questa ondata di notizie false, aggiungendo link e avvisi a fonti ufficiali per chi ha interagito con siti contenenti fake news riguardo il Covid-19. Sul sito dell'Agcom è possibile consultare online l'Osservatorio sulla disinformazione, ultimamente le notizie inerenti al coronavirus che siano veritiere oppure no, sono in netto calo rispetto al periodo che va dal 20 febbraio al 20 marzo, dove si era appena appreso che il covid-19 si era

diffuso internazionalmente. Insieme al calo di notizie, anche le ricerche online effettuate in merito all'emergenza sanitaria sono sempre meno e con esse anche sui social le interazioni relative all'argomento sono calate drasticamente. Al contrario invece, questo calo di notizie ha apportato un notevole incremento delle minacce informatiche legate al medesimo argomento. Solo nel mese di marzo sono state individuati diversi tipi di attacchi informatici, tra le più subdole vi è la diffusione di app che fanno leva sulla psiche e le paure degli utenti e lucrare su di esse, oltre al furto di importanti credenziali per attacchi futuri. Queste principali minacce si trovano nei diversi malware, ransomware, più conosciuti come i virus che infettano il computer che decifrano i dati presenti su di esso per chiedere un conseguente riscatto per la restituzione, oltre a questi troviamo le campagne di phishing, ovvero la sottrazione dei dati personali e sensibili attraverso l'invio di mail o messaggi ingannevoli e attraverso alcune app.

### **3.8 Movimento no mask**

Il movimento no mask è un movimento che nega l'esistenza del virus e protesta contro le misure di sicurezza restrittive imposte dalla pandemia. Si basa su nessun dato scientifico, spesso composto da pensieri paranoici contro la fobia dei complotti ed estremisti della destra interessati a far passare il concetto delle misure di contenimento come una dittatura sanitaria e una imposizione per ridurre diritti umani, quali la libertà. A Roma ma come in tante altre città in tutto il mondo, si è

tenuta una manifestazione riguardo questo argomento che si è riversato più come uno scontro in ambito politico che scientifici. Sostengono che l'uso della mascherina porti al cancro, chiaramente di vero su questa teoria c'è di ben poco, poiché è stato studiato che l'accumulo di anidride carbonica che si intrappola nelle mascherine è un processo lentissimo e non provoca alcun danno alla salute. Infatti nella loro tesi non vi è alcuna evidenza scientifica e nonostante la banalità di tali affermazioni alcuni medici come Salvo Di Grazia ha dovuto pubblicamente smentire la faccenda intonando: "Portare la mascherina non fa morire, né provoca cancro, né tantomeno svenimenti". Il punto forza principale è puntare il tutto sui bambini per aumentare la visibilità e spaventare le persone, gli stessi del movimento no mask sostengono che i vaccini siano solo complotti farmaceutici per guadagnarci sopra.

## **Capitolo 4: Dichiarazione pandemia e comunicazione sanitaria**

### **4.1 La scoperta del virus al principio**

La natura del virus tuttavia ancora non è ben chiara a nessuno, vi sono parecchie teorie al riguardo, ci sono ipotesi naturali di come il virus abbia fatto il "salto di specie" tra animale e uomo, quelle un po' più inverosimili come cospirazioni complottiste o addirittura errori commessi in laboratori scientifici. Inoltre pochi giorni dopo l'allarmismo è stato diffuso un programma televisivo dove si presentava la creazione di un nuovo virus capace di infettare l'uomo, prodotto proprio in uno dei

laboratori di Wuhan, Cina. L'ipotesi complottistica era alimentata dal fatto che proprio in quella città vi si trova un laboratorio di massimo livello di biosicurezza, dove vengono conservati agenti infettivi. La teoria però è stata tempestivamente smentita, poiché il virus presentato pochi giorni prima nel programma tv aveva una diversa composizione rispetto a quella del covid-19. Tuttavia già a partire dal mese di dicembre 2019 in alcuni ospedali di Wuhan, capoluogo della provincia di Hubei, si erano verificati diversi casi di polmonite con causa sconosciuta. Nel 30 dicembre la Commissione sanitaria di Wuhan ha rilasciato dei documenti che disponevano interventi per il trattamento dei pazienti affetti da questa polmonite con causa sconosciuta. Nella stessa giornata un medico di nome Li Wenliang dopo aver acquisito le informazioni riguardanti questa malattia di cui non si capiva l'origine, ha pubblicato su una chat di gruppo (Wechat) dei messaggi dove allertava i suoi colleghi dell'esistenza di questo nuovo virus che stava circolando. Dopo aver condiviso queste informazioni sulla chat, le notizie sono iniziate a girare tra amici e parenti raggiungendo migliaia di persone e in quel momento sono iniziati i problemi per Li. È stato convocato dalla polizia il 3 gennaio 2020 per un colloquio relativo alla diffusione di informazioni attraverso un social, in quel momento Li ha riconosciuto di aver sbagliato a portare allarmismo su una situazione ancora poco chiara e ha ricevuto una lettera di rimprovero da quest'ultimi. In quei giorni si mobilitarono molte persone per richiedere la liberazione di Li ma il governo non dichiara l'arresto sulla relazione ufficiale. Purtroppo però solo dopo pochi giorni Li si ammala di coronavirus e nonostante le tempestive cure mediche, muore. Sono rimasti molti

punti interrogativi su questa vicenda, poiché potrebbe esserci lo zampino del governo cinese in tutta questa vicenda. Comunque l'ipotesi più concreta è quella del salto di specie tra animale e uomo che si è verificata nel mercato dell'umido di Wuhan, dove si consumano e si vendono molte specie di animali esotici, come pipistrelli e pangolini, si pensa appunto, che il virus sia stato portato e sviluppato proprio da chi aveva consumato questi animali.

#### **4.2. Il governo cinese comunica l'allerta all'OMS**

Sebbene il diritto internazionale impone ai paesi di comunicare all'organizzazione sanitaria informazioni che potrebbero avere una rilevanza sulla salute pubblica, l'Oms non può agire di sua spontanea volontà studiando i vari eventi epidemiologici dei vari stati membri ma si deve affidare ad essi e al loro buon senso. Il 31 dicembre 2020 il governo cinese comunica all'Organizzazione Mondiale della Sanità la diffusione di questo nuovo virus nei pressi di Wuhan. L'OMS non ha dichiarato subito l'allerta di sanità pubblica internazionale, poiché si sosteneva che il virus fosse circoscritto esclusivamente in quella zona della Cina ed erano stati presi già seri provvedimenti di contenimento per gli abitanti, come la chiusura dei trasporti pubblici e il divieto di viaggiare in altre città per un periodo non determinato. Così l'OMS si è rassicurata, credendo che le misure fossero sufficientemente costrittive per placare il virus ed abbatterlo. Però non è stato così, pochi giorni dopo ad Hong Kong si è registrato un nuovo caso di coronavirus di un uomo che era

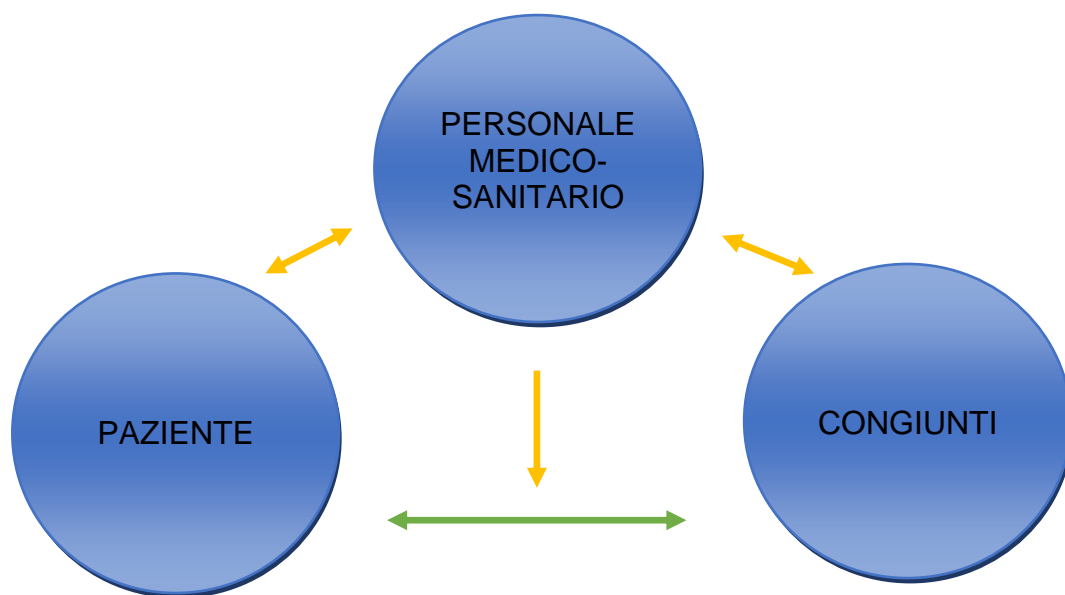
stato in Hubei e che aveva preso il treno ad alta velocità per tornare a casa, facile dedurre che da qui la situazione non sarebbe stata più sotto controllo. Poco tempo dopo però l'agenzia degli Stati Uniti capisce di essere stata messa all'oscuro di molti dati importanti e che le fossero stati comunicati solo i dati essenziali che prevedeva il patto degli Stati membri, al contrario di quello che pensava Trump, ovvero che l'organizzazione stesse complottando con la Cina per non diffondere la notizia. Gli stessi funzionari hanno ampiamente discusso cercando di trovare una comunicazione chiara con il governo cinese senza creare pressioni o collusioni in campo diplomatico, preoccupati di non poter più ricevere utili informazioni riguardanti dati e dettagli importanti per aiutare la ricerca con la cura e l'invenzione di un ipotetico vaccino. In questo modo l'Oms ha iniziato ad elogiare pubblicamente la Cina e il governo per l'ottima gestione dell'epidemia in corso ma non perché lo credesse davvero bensì per continuare a ricevere informazioni riguardo il virus, non dobbiamo dimenticare che uno dei ruoli più importanti di questa agenzia è la responsabilità e il dovere di informare gli Stati Membri su una possibile crisi sanitaria in evoluzione. Il ritardo del governo cinese nella comunicazione della mappa genetica del virus ha bloccato il riconoscimento della sua diffusione in altri paesi, insieme allo sviluppo globale di test, farmaci e vaccini. Fondamentale è stata la mancanza dettagliata dei sintomi dei pazienti che ha reso ancora più difficile e lento il riconoscimento del virus che si stava diffondendo internazionalmente. Tirando le somme possiamo dire che la mancanza di comunicazione tempestiva da parte della Cina ha provocato un notevole

rallentamento nel riconoscimento del nuovo virus in altri paesi e ha preferito rimanere nell'ombra dando solo lo stretto necessario dei dati, provocando così un'allerta internazionale ed un conseguente incremento della diffusione dell'epidemia di circa 100-200 volte. Un mese di ritardo avrebbe potuto cambiare radicalmente il quadro della situazione, in Cina il genoma del virus è stato decodificato per la prima volta il 2 gennaio 2020 ed il giorno in cui l'OMS ha dichiarato un'emergenza globale era il 30 gennaio 2020, in questo arco di tempo l'epidemia si è diffusa ad altissima velocità, raggiungendo per ora 6,3 milioni di persone in tutto il mondo e porta con sé il peso di circa 400mila vittime.

#### **4.3 la comunicazione a livello medico-sanitario**

la pandemia ha evidenziato come sia importante oltre le strutture ospedaliere che curano il malato, l'aspetto di etica clinica: un aspetto fondamentale di essa è la comunicazione che è riconosciuta come "il tempo della comunicazione quale tempo di cura". Purtroppo i malati di Covid-19 trovandosi molto spesso in isolamento per ovviare al contagio, hanno poche possibilità di avere una comunicazione efficace. Nell'ambito dell'emergenza coronavirus la natura e l'esperienza della comunicazione tra rappresentanti del personale medico e sanitario, pazienti e nucleo di stretti congiunti ha subito repentini cambiamenti, che si ripercuotono con importanti implicazioni etiche nel rapporto di cura. La centralità della comunicazione in tale situazione è incentrata sulla divulgazione, documenti operativi e indicazioni emanate dalle principali società scientifiche e associazioni di

medici e professionisti sanitari. In una condizione di vulnerabilità la possibilità di comunicare per il paziente è un ruolo essenziale per partecipare attivamente nelle scelte di cura ove possibile, pertanto essa assume un ruolo centrale e deontologicamente fondato. L'emergenza a cui non eravamo preparati ha avuto ripercussioni sulla comunicazione nei contesti ospedalieri, dettato per lo più dalle misure di contenimento a cui devono sottostare i pazienti affetti da SARS-COV-2. L'elevata trasmissibilità del virus ha delineato la necessità di riorganizzare intere strutture ospedaliere e reparti. L'isolamento impone un'assenza di interazione con il mondo esterno ma più in particolare con i propri congiunti, se non attraverso apparecchiature elettroniche come smartphone e tablet, per i più fortunati che non presentano sintomi acuti dell'infezione, poiché molti sono in stato di incoscienza o semi-coscienza che impone un'assenza di comunicazione. La scarsità di comunicazione provoca stress psicologico, fisico ed è emotivamente pesante per tutte le persone coinvolte, che si aggiunge alla già presente condizione di angoscia e preoccupazione dovuta all'emergenza. Il divieto di ricevere visite e conforto in tale situazione infligge una situazione di privazione e intensa sofferenza che solleva implicazioni etiche non trascurabili. Per questo motivo il personale medico oltre a rappresentare un elemento fondamentale per la cura e la ripresa dall'epidemia incarna anche un anello di congiunzione fondamentale tra il malato i suoi congiunti.



### **Comunicazione medico-congiunti**

In situazioni di pazienti con covid-19 il medico ha la funzione straordinaria di collegare il malato con i congiunti, poiché è l'unica dimensione di permeabilità con il mondo esterno, soprattutto quando il paziente è molto debilitato. Tale funzione assume un valore etico e deontologico particolarmente rilevante e riflette l'esigenza di conforto e fiducia dei congiunti in questi momenti così critici, è quindi necessario promuovere delle comunicazioni sostenibili in condizione di emergenza, complete ed efficaci per coloro a cui sono rivolte. In questi casi contribuiscono all'ansia e alla preoccupazione i divieti di poter accedere all'ospedale, ciò può generare o esasperare conflittualità di comunicazione e di recezione delle informazioni. Per questo è opportuno tenere presente alcune considerazioni di rilevanza particolare come:

- **Stabilire un contatto diretto** con i congiunti del paziente, presentandosi e specificando nome, cognome e ruolo, verificare l'identità dell'interlocutore, accertarsi che quest'ultimo riceva aggiornamenti e che non ci siano barriere linguistiche ad interferire con esse.
- **Usare un linguaggio comprensibile** il linguaggio medico è caratterizzato da artificiosità e complessità che nel linguaggio comune non sono ben chiare, a tal proposito è richiesto un linguaggio più chiaro possibile evitando terminologie tecniche poco comprensibili per chi non è del settore.
- **Non dare niente per scontato** l'impossibilità di vedere con i propri occhi le condizioni fisiche dei propri cari impedisce ai congiunti di avere una rappresentazione chiara della realtà. Per questo è importante verificare la qualità e la quantità dell'informazione recepita da chi è casa.
- **Instaurare una comunicazione tra personale medico addetto alle informazioni e congiunti**; è bene mettere in atto delle misure di contenimento per evitare l'assalto da parte dei parenti, dando le comunicazioni e le informazioni sui pazienti in un orario fisso della giornata.

## **Comunicazione personale medico-sanitario e paziente con difficoltà ad esprimersi**

I pazienti ricoverati che sono coscienti hanno un forte bisogno di poter comunicare con il personale medico-sanitario per essere partecipi e consapevoli di ciò che stanno affrontando e a cosa andranno incontro e poter informare delle proprie esigenze. La comunicazione in un momento critico del paziente influenza sul suo livello di qualità di vita, soprattutto in condizioni di isolamento, quando l'angoscia e la paura fanno da protagonisti. Come sappiamo l'infezione da covid-19 può portare all'incoscienza o dipendenza del paziente a macchinari che sostengono le funzioni vitali, in questi casi quando per esempio il paziente è intubato, bisogna trovare mezzi comunicativi alternativi, in modo che possa esprimersi. Durante l'emergenza sono state adottati vari strumenti dal personale sanitario, come per esempio delle tavole rappresentanti figure di immediata comprensione, concetti principali o anche con i gesti per esempio indicando o con il semplice movimento dello sguardo. In alcuni casi quando il paziente parla una lingua straniera può essere necessario l'intervento di un'interprete, un traduttore o mediatore culturale. Un ulteriore ostacolo comunicativo è l'uso delle protezioni anti-contagio indossate dal personale medico che coprono gran parte del viso, impedendo all'interlocutore di vedere la mimica facciale di chi parla, impoverendo la qualità dell'atto comunicativo.

## **Paziente in isolamento e congiunti**

Come ben sappiamo i pazienti non possono essere raggiunti da nessuno se non esclusivamente dal personale medico accentuando lo stato d'ansia dei pazienti e dei congiunti. Così si ricorre a strumenti tecnologici come tablet o smartphone per vedersi in videochiamata, che seppur in modo superficiale, diminuiscono quella distanza che vi è tra il malato e i suoi cari contribuendo a uno stato psico-fisico migliore per entrambi. La comunicazione tra medico e paziente riscontra dei benefici oltre che psicologici anche nel trattamento di cura, poiché il benessere della mente influisce notevolmente sulla guarigione.

## Conclusione

In concomitanza con il periodo in cui ci troviamo è importante sottolineare tutti gli aspetti possibili che ci portano ad una velocizzazione ed efficacia nella risoluzione della pandemia Covid-19. Una buona comunicazione permette alla popolazione del globo di poter rispondere in maniera tempestiva e corretta osservando delle giuste regole, che siano scientifiche o etiche ma di uguale importanza, per poter arginare il problema alla radice e tamponare gli effetti negativi che la quarantena e la privazione della vita quotidiana arrecano allo stato psicologico delle persone, senza mettere in secondo piano chi è impegnato in questa causa attivamente e per chi ne è stato colpito, dalla perdita dei cari alla malattia che entra nelle nostre case. La comunicazione incarna quell'anello concatenante tra chi dirige le redini del paese agli abitanti, la buona informazione è il primo step per poter risolvere la situazione odierna a cui ormai, purtroppo, siamo costretti a sottostare, lontani ma vicini allo stesso tempo, poiché ogni nostra azione riflette sulla vita di qualcun altro e di chi ci sta intorno. Il mio obiettivo è di sensibilizzare le persone sull'uso della comunicazione, che si presenta come uno strumento a portata di tutti che se utilizzato in maniera adeguata può aiutarci a combattere una causa comune. Nel primo capitolo ho analizzato le varie forme della comunicazione che tutti noi conosciamo e utilizziamo abitualmente nel quotidiano, fino agli strumenti più moderni come i social network, studiando la composizione e gli elementi necessari per avere un impatto efficace. La globalizzazione sempre più evidente nel corso degli anni

stabilisce un rapporto immediato con ogni angolo del pianeta e ha cambiato il nostro modo di comunicare, partendo dalla lingua che unifica tutta la popolazione ovvero l'inglese, fino al linguaggio social. Nel terzo capitolo ho voluto approfondire il processo di informazione che avviene durante uno stato di crisi, in particolare quello dettato dal Covid-19, il rischio che si corre nel mal capitare nelle fake news o l'impatto dell'infodemia che tendono oltre ad accrescere sentimenti di paura e ansia, anche a confonderci le idee sul virus stesso. L'incremento dell'uso dei social media e le ripercussioni psicologiche che questo abuso del web ci apporta. Senza dimenticare il ruolo dei mass media più tradizionali come la televisione e la radio e come è cambiato il rapporto politici-cittadini. Nella quarta parte ho voluto analizzare più approfonditamente come il governo cinese abbia dato l'allarme all'Oms, cosa sarebbe cambiato se fossero stati più tempestivi nella comunicazione e il rapporto che vi è tra medici e pazienti, sempre più limitato in una condizione di precarietà dove i malati dovrebbero essere rassicurati e invece si trovano a dover stare isolati dal resto del mondo, lontani dai propri cari utilizzando le apparecchiature tecnologiche per sentirsi più vicini gli uni con gli altri.



## ENGLISH SECTION



## **INTRODUCTION**

The current health emergency that the world is experiencing has brought our souls closer together than ever before and taught us that communicating with each other is essential, also using the new means we have available for receiving and disseminating information. So I decided to go deeper into the subject through the writing of this thesis, whose main objective is to give a general overview of what communication can offer us and how we can use it in such a delicate moment, analysing both strengths and weaknesses, debunking the myth of exclusively verbal or written communication with traditional methods, remembering that we communicate with gestures, expressions, body positions but more than any other historical moment through social media, radio, television and web. Digitization is certainly a good thing if used in the appropriate way, especially in such a delicate moment, but on occasion it can prove to be a double-edge sword and go to our disadvantage, as it allows us to give voice even to those who are not experts in the field and can have their own controversies. In the first chapter I will introduce communication and why it is so important nowadays, by what means we used to communicate and how we do it today, and then I will go on to analyse in more detail every tool we have at our disposal and how our habits and uses towards technology have changed during lock-down and pandemic, which still keep us apart from each other. In addition to the effects they may have had on us, I wanted to stress how a proper communication can be an effective remedy to fight the

epidemic. I analysed every aspect of communication during the covid-19, setting a wake-up call on both the infodemic and the "fake news" that are the order of the day as they are widely followed on mass media. Many websites take advantage of them, making people doubt what we are told about the virus, so I wanted to stress the importance of good information, relying only on official programmes and websites. Good communication can have a positive effect on today's situation, helping to contain the virus and stem it more than any other prevention. Staying informed and knowing how to react can help us get out of this crisis much faster than we realize. This global epidemic maybe could have been avoided if the Chinese government didn't delay in communicating the virus, as a month's delay and little information has slowed down the integration of containment and prevention regulations, not forgetting that if we had had more information from the beginning on the state of the sick and symptoms we would have saved several lives before finding a proper cure. Communication can also help in the healing of people who find themselves in isolation in special hospital wards, because being away from their loved ones creates both physical and mental illness. In these precarious situations man needs comfort and thanks to technology in part it is possible to bridge the gap between patient and relatives but also the figure of the average medical staff between people and their loved ones. Since they are the only ones who can come into contact with patients Covid-19 they should establish a good relationship of communication and information about the care and the progress of healing.

# Chapter 1: What communication is

## 1.1 Communication

The term communication derives from the Latin *communicare*, in particular from the union of "cum" which means "with" and "munire" or "to bind, to build" and from "communico" or "to share, to participate"<sup>6</sup>. In general by this we mean that process of messaging between two people, implying the fact that there is more than one person present and that the speaker has an exchange of messages with the recipient, which can be either in verbal code or a simple movement of the body but which however is meaningful and transmits information to the other person. Nowadays communication is omnipresent, and it is considered a science to which one cannot attribute a single definition since in every field it has its peculiarities, and according to the field in which we find ourselves it is used in a different way, for example in advertising, informatics, multimedia, telecommunications one always has a different type of communication. We must not dwell on the idea that communication must necessarily start from a person or a living being; it can also manifest itself through artificial entities, because the real protagonist of communication is the person who receives the message and not the sender, who with his imagination assigns a meaning to the received message by creating a communication system. Although it is now approved that it is not possible not to communicate, considering that even

---

<sup>6</sup> ROSENGREEN K.E., 2001, *Introduzione allo studio della comunicazione*, Il Mulino, Bologna.

refusing to communicate is communicating that you do not want to do an action and even inefficient communication is considered as such<sup>7</sup>. Each discipline focuses on various aspects of communication, for example in areas such as technology, when you want to use artificial intelligence you study the interaction between man and machine, proposing an approach focused on the transmission of information. While in psychology, which is a science that studies introspective and behavioural evidences, communication focuses more on scientific and disciplinary skills concerning behaviour and the main psychological functions through which man interacts with the environment and himself. The collaboration of the participants is necessary to have an effective communication, since communication is a two-way process of exchange and understanding of information between sender and receiver that can be one or more people, not to be confused with the theory of information that concerns the relationship between machine and machine. In interpersonal communications, on the other hand, there is no redundancy or noise, since a connotative value is established for everything that is communicated. There are many ways to communicate but each act always has some main common characteristics, for example the relationship between the speaker and the listener is always bilateral, in the sense that it concerns both participants, they can exchange roles and adapt to reconsider the common code of learning and understanding, both verbally and non-verbally. Without forgetting that communication also has to do with

---

<sup>7</sup> Watzlawick Paul -Beavin, J.H.-Jackson, D.D., *Pragmatica della comunicazione umana*. Studio dei modelli interattivi, Roma, Astrolabio, 1971.

sociology (social norms of language), psychology (interpersonal relations through communicative acts or events) and aesthetics (form). In 1949, Claude Shannon and Warren Weaver developed a mathematical theory of communication that builds its foundations on experiments in the electrical transmission of information according to a simple and precise scheme. The source sends a coded message, which turns into a signal that travels on a channel, which can cause noise and confuse or distort the message (parasitic phenomena) that once received must be decoded so that the message is interpreted and understood by the recipient. However, this model has some gaps, which is why the model has been gradually modified to date. Today the meaning of the message has changed and is interpreted as the importance of the content and the code has become the linguistic form in which the message is conveyed. The linguist Roman Jakobson has developed fundamental aspects of verbal communication, which can also be linked to other forms of communication, whether using non-verbal language but using sounds or gestures. The main roles he identified are six: the sender (the one who sends the message), the message (the subject of sending), the recipient (the one who receives the message), the context (the surrounding environment and the situation), the code and the contact or channel (i.e. the physical and psychological connection between the sender and the recipient that enables communication to be established). These six factors of verbal communication are combined with six different functions of language: the referential function (context), the phatic function (the contact or channel), the emotional function



information from the messages we receive and understand their intrinsic meaning and to be able to best interpret the context in which the message is processed thanks to our logic and knowledge of the facts of the world. If we identify the words "cat mouse eat" we may think it means "The cat wants to eat the mouse", but if we discover that this phrase is written in a children's story, nothing prevents us from assuming that it may mean "The mouse ate the cat"! It implies a configuration of innate and biologically universal tendencies which are, however, subject to specific cultural factors. Communicative competence involves three fundamental aspects: knowing how to make the language, which is knowing how to understand it, writing, reading, speaking; knowing how to do with the language, therefore cultural and social dimension; knowing verbal and non-verbal languages and knowing how to understand extra-linguistic elements. All this is possible with general cultural knowledge, knowing whether or to what extent something is formally possible in a language and an ability to interpret contexts, giving us important foundations on which to base our response. The ideal subject would be a speaker-listener who is in full command of his or her own language and is not influenced by psychological and sociological conditions during the application of his or her knowledge and who belongs to a homogeneous linguistic community. Therefore, in order to form a subject with a good communicative knowledge he or she must possess various fundamental components such as psycholinguistic knowledge, socio-cultural knowledge and knowledge of the fact and know how to use them all in the same way.

From these general theoretical principles different communicative didactic approaches arise. There are currents of thought that lean more towards what is more appropriate to say in a given situation and what are the most relevant linguistic notions to express a concept such as quantity and time and functions such as asking, accepting, rejecting etc. while some preferred to put the emphasis on learning, more precisely on the relationship between the cognitive task (topics) and the group of participants, that is how they agree on the topic and respond to the information without forgetting the linguistic element necessary to be able to conclude the communicative action. Another study focuses on the abilities of the individual student, therefore each one with different specificities offering a different approach to study from which the individual is free to choose according to his or her own peculiarities and inclinations. In all these approaches the direct thought for the student remains common and is put before any teaching or structure of the language. In 2001 the Council of Europe defined communicative competence as follows: "The use of a language, including its learning, includes actions carried out by people who, as individuals and as social actors, develop a range of general skills and in particular language communication skills. They implement the skills they possess in a variety of contexts and conditions, bowing to different constraints in order to carry out linguistic activities that allow the processing (in reception and production) of texts on topics within particular sectors, mobilising the strategies that seem best suited to the tasks to be carried out. The control of these activities by the interlocutors

leads to the strengthening or modification of competences". ("my translation").

The CEFR<sup>8</sup> has made a difference between the three fundamental components: linguistic, sociolinguistic and pragmatic competence.

- Language competence focuses on purely linguistic knowledge, i.e. grammar, phonetics, vocabulary and all other aspects of language seen as a system and not through its sociolinguistic or pragmatic functions. Linguistic competence is also concerned with the cognitive organisation useful for the management of both linguistic and non-linguistic information, referring to the different varieties of languages of the disciplines and also to non-school situations. In most cases the school is more focused on grammatic rules rather than speaking processes, thus don't generate a knowledge of the language.
- Sociolinguistic competence refers to the socio-cultural parameters of language use. Sensitive to social norms, courtesy, gender, status, registers, using a certain linguistic coding of a series of rituals fundamental to proper integration into the community. The latter has a considerable influence on all linguistic communication

---

<sup>8</sup> CEFR: The Common Frame of Reference for Languages is an internationally recognised descriptive system for assessing language skills. The CEFR is accepted throughout Europe and is increasingly accepted in the rest of the world.

between people from different cultures, although participants<sup>9</sup> are often unaware about this effect. However, linguistic varieties are not practised in many teachings and thus awareness of their importance is not understood.

- Pragmatic-textual competence is considered the first competence during language teaching in primary school because it is necessary to develop those competences that allow the person to express themselves in everyday life and in various social contexts but also to establish cognitive relationships with new technologies and with the mass culture outside the school environment. The latter are concerned with the functional use of linguistic resources and the mastery of discourse, cohesion and coherence, the identification of textual types and forms, the functioning of texts and related text construction schemes. It also ensures the accessibility of texts, allowing for greater knowledge and management of one's own individual imagination and interiority. The development of this knowledge is given above all by what surrounds us and the context in which we live because it is from there that pragmatic skills are formed. Therefore, it would be appropriate to review the methods of approach to language presented by the institutions, since

---

<sup>9</sup> Daniela Bertocchi, Franca Quartapelle, *La scelta modulare*, 2002

it would be more natural to learn a language with an active rather than passive and static method, which encourages action and takes note of one's communicative abilities.

## **1.3 Main communication forms**

### **Verbal communication**

Verbal language is the form most commonly used by human beings to communicate with each other, to learn, discuss information and create relationships and bonds with other people. Verbal communication is the communication that occurs when we use words, whether written or oral, and we are usually more aware of what we communicate when we express ourselves through them. In fact, we know how to choose them and we take more care of the form according to the context and register we are required to use at a given moment, whether formal or informal, trying to convey the message as clearly and sharply as possible, as well as being persuasive and convincing, attracting the attention of our interlocutor. At times verbal communication, despite being the most precise form of interaction and relationship between people, can sometimes be ambiguous because many words have several meanings, not all of them are unambiguous and it can be difficult to understand the precise meaning of what the speaker wants to convey by producing so-called misunderstandings. Each term has its own area of uncertainty or ambiguity, which is called a semantic halo, and this determines a

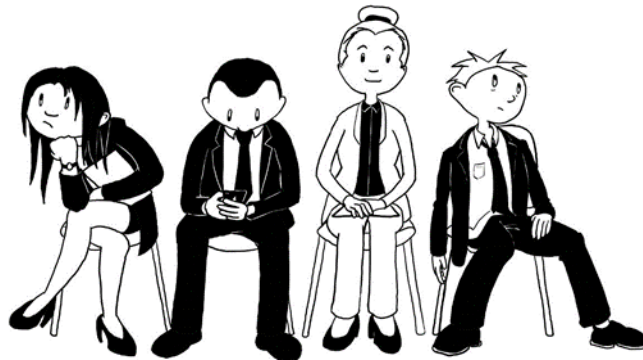
subjective variability of the word in its interpretation. Therefore, each listener may get a different idea from the others. This ambiguity or lack of precision is found in both words and phrases themselves. The main cause of this confusion in verbal communication is dictated by the so-called "language barriers", which do not necessarily meet two people of different cultures or languages, but are also found in speakers of the same language and geographical area and very often are dictated by the difference in education and the difference in social status. In fact, not everyone, having had the same education or having lived in different contexts, has the possibility to use the same register or rather the possibility to choose according to the context in which they find themselves. For example, a person with a good education who has attended university is more likely to have access to a wider range of lexical choices than someone who does not have a good education background. When the cultural level is poor, one communicates more directly and talks about concrete things that concern both interlocutors, without using particularly scantily-coded language, one tends to use more stereotyped words and serves to accompany gestures or actions during everyday life. The gap possessed by a person who is not very cultured can be seen above all through the presence of a linguistic deficit, except for those who, despite having a low level of education, are able to use a communication code that is nevertheless high. Indeed, the linguistic competence, the register used and the ability to understand and produce sentences, bearing in mind the type of vocabulary used to express oneself, make it possible to give a lot of information about the speaker

such as age, gender, geographical origin, level of education, social level, mood, etc., also clarifying the type of relationship that one intends to establish or already has with the interlocutor. Being able to use language at will can be a more than effective way of affirming one's personality and taking advantage of it. This method allows the speaker to make the person to whom he or she is addressing change his or her mind, affirming his or her ideas and being persuasive. In general, it is exploited in many areas by advertisers, politicians, journalists, lawyers and so on, in fact those who have this ability are able to make the person to question the thought of their interlocutor or even impose themselves on it. Another important personal skill is "code switching<sup>10</sup>" or code change, to switch from one language to another, or from one register to another. This happens depending on the context in which we find ourselves, and the role relationship between two people, which makes it possible to switch quickly from a more dignified form to a more prominent one, which can also be the dialect. A very evident fact in everyday life is when you are in the family and then you find yourself talking to a superior at work or to a stranger.

---

<sup>10</sup> Code switching: is the mixing of two languages by a person who speaks both languages well and who uses this gimmick to be more effective in his or her communication or to convey complex messages.

## Non-verbal communication



Non-verbal communication, also called CNV or also known as body language, is the oldest means of communication that exists because before the invention of language the human being only related to body gestures. The same happens in the first months of life, when before learning the mother tongue, we only use body language. This medium is used by many living beings and in particular by man, its characteristic is that of being able to communicate without using words, whether written or oral, and it has always been of common interest in many fields, even in the most divergent, as for example in the artistic and literary sector but also in the commercial and media sector or in the social field. We can therefore define non-verbal communication as anything that does not concern the use of words, or rather that does not concern verbal communication. However, it remains a tool for sharing, receiving and giving information, thoughts and anything else, but in a different way than words, which is undoubtedly the clearest and most precise means of interacting with the outside world. Most of the things communicated with body movement are given by facial expressions, hints or gestures. For non-verbal we also refer to those channels that are not necessarily linked to body

movements, such as time management (pauses etc.) or even the architectural environment in which one is located. People also communicate without speaking clearly and visibly, all the more so when you are with other people. For example, the posture and the direction of the gaze that they take during a conversation are very important, they provide a lot of information about the relationship between the interlocutors and not least is the distance that is formed between them when you are in a conversation. Such signals can reveal much about the nature of the relationship between the people in question, their level of confidence or involvement. Even actions that are unintentional, i.e. that are done without thinking, can give further information about the objective of the conversation, interests, objectives, not forgetting moods, feelings of love, joy, fear or gratitude. Non-verbal communication is made up of about seven codes, the kinesics, vocal, olfactory, haptic<sup>11</sup>, proxemic, chronemic<sup>12</sup> and one linked to the physical appearance. The most evident of the codes is the kinesics which refers to body language, but also the aesthetic aspect communicates something about the other person, such as personal care and hygiene, a tattoo or even simply the colour of the eyes, the shape of the face and level of attractiveness. Many of these signals, however, are not intentionally encoded as messages by the encoder or broadcaster but can be used intentionally to communicate one's identity, even simply by wearing a certain type of clothing, so as to express, sometimes

---

<sup>11</sup> Haptics: Haptic perception derives from the combination of the tactile perception given by objects on the surface of the skin (the conformation and roughness of the objects is read) and the proprioception that derives from the position of the body in relation to the object.

<sup>12</sup> Chronemic: Chronemic is the discipline that studies time and in particular its conception in human contexts and therefore its perception, organisation and manifestation.

unconsciously, our group of belonging, gender, ethnicity and so on. However, the olfactory code also plays its part and is closely related to the physical aspect we talked about before: it can have a strong impact on a person's social life. As we are living in a very particular moment the way we behave during a conversation has also changed, especially in body language, because of the virus and the use of masks we are not able to decode well the face or expression of our interlocutor and this hinders the message we want to convey or we are receiving. Another great obstacle dictated by the coronavirus in interpersonal relationships is gestures and body language, since we are more reluctant to touch the other person or get closer.

#### **1.4 Real and digital non-verbal communication**

The recent shift from personal to digital communication has undoubtedly changed the way people read and interpret body language. This is mainly due to the fact that man's evolution has not been based on a "two-dimensional" kind of communication, as for example through the telephone screen; on the contrary we have evolved our perceptive senses to live in a three-dimensional world and our sense of reality is based on it. When we communicate digitally the visual stimulation of a person's behaviour or facial expressions is similar to when we engage in a physical conversation; also the ability and auditory intention can clearly be heard (such as the change in the tone of voice) but there are still some substantial differences in the difference

between physical and non-physical communication, which cannot be replaced by a video call, such as non-verbal communication and non-verbal behaviour. When we interact in person, we receive all the inputs that are present in a conversation, for example gestures, posture, hand movements, the distance between the two interlocutors, sharing sounds and smells. Hence we can basically say that, although we are able to communicate through technological means, we cannot observe many signals, so the information we receive in the communicative act is much less. Our mind is programmed to better understand personal interactions in presence rather than through a virtual screen.

## **CHAPTER 2: Globalisation through the new media**

### **2.1 Intercultural communication**

We can define intercultural, the communication that takes place between one or more people belonging to different cultures. In English the same term is called "cross-culture communication". There are various definitions of this science from that by Gerhard Maletzke (1976) to William Howell (1979), who defines cross-culture communication as something that is limited to the mass media, that is a formal message for everyone. Meanwhile the intercultural communication is a direct process that takes place face to face, better defined as something dynamic, informal and with an individual message. The first time we heard about intercultural communication was in the USA around the seventies, where the interest in studying this subject began. It then grew

considerably after some students of various ethnic groups realized that they were in the minority and began to protest for their rights and psychological needs. Since then, the C.I. has started to be considered as a real science, and it is as old as human being, because cultures have always communicated and influenced each other. Anthropologists and linguists themselves have pointed out how important it is to take note of the cultural context in which individuals have grown up and not to take into account the characteristics of the individual person. In order to have this kind of communication it is assumed that you have requirements, such as a certain awareness and knowledge of communication in a given culture, because without this basic knowledge of the structures and means of your own culture and of the people you interface with it is very complicated to have efficient communication. Moreover, as in every field of communication, it is necessary to find oneself with both subjects open to dialogue, confrontation and listening only in this way a mutual collaboration and sharing takes place. On an individual level, intercultural communication offers the individual a considerable enrichment of his or her cultural background because he or she will be confronted with different customs, habits and traditions that are not part of his or her everyday general sphere, leading to a broadening of the mind and greater awareness.

## **2.2 The phenomenon of globalization**

Intercultural communication has taken more and more space in society thanks to globalization (or universalization), which especially in recent years has had a strong impulse both thanks to the fast way we can travel across the world in just a few hours, due to the means of transport we have at our disposal, and thanks to continuous technological innovation, from the Internet to smartphones, which are now within everyone's reach. With these means of communication we can be in contact with any person in any country on earth, at any time, even remaining alone in the sofa of our home. Originally, however, this phenomenon developed mainly for economic interests between the twentieth and twenty-first centuries, with a consequent interdependence of national economies which in turn led to social, political, technological, health progress. In fact, we can say that globalization has undergone a considerable expansion both at the level of mutual solidarity in communities where people of different ethnic groups are present, and at the national level, with direct initiatives to try to better integrate immigrants in a new country. At the international level it has happened with institutions such as the UN whose aim is to guarantee rights to all the various cultures and collaborate with various countries. This awareness that there are different cultures with different customs and habits, as mentioned above, is mostly due to the advent of the web, which, apart from providing useful information about the whole world, connects people even very far away. The birth of social networks has led to a simplification of relations and has reduced the gap

between distant cultures. Thanks to these technological innovations in the information technology sector and other new skills, we find ourselves in the so-called "knowledge society" in which information, analysed, understood, theorized is transformed into a productive and development factor. This means of communication have highlighted the importance of training and education in young people, because when you have so much information and tools at your disposal you run the risk of being overwhelmed by an excessive supply of inadequate information. Especially in recent years, in fact, the web is increasingly growing and can lead young people to grasp wrong or misleading information, so you should have a knowledge and culture base to make the best use of the web, without falling into traps. This is the origin of the term "knowledge economy", i.e. being able to understand and make the best use of the information received. Cultural globalization is that unification of ideas, meanings and values on a global level and which intensifies social relations, favoured by the abundance of means of communication. The sociologist Marshall McLuhan defines the concept as a "global village", which holds the semblance of the walls of our home but which possesses the dimension of the whole world, because now directly from our home we can get the information that interests us the most, as the site that seems to us more reliable or when we want to read a simple "electronic newspaper" that we choose among the many offers available. We can however observe that the cultures spread with this abundance of means of communication are above all those of the more developed and richer countries such as Europe, the USA, Japan and so on,

acquiring almost all control of telecommunications and privatising them, logging on to these opportunities. In the more backward countries this global sharing affects only some upper middle-income middle classes who have access to the main technologies such as television and web access, while in the third world countries where almost all the population lives on the day, people remain cut off from this context of universal sharing and this does not favour their development. We can therefore say that this intercultural globalisation has not only positive effects on the world's population.

- **Positive effects**

- Quick and easy international exchanges of information and goods of any kind;

- Awareness of other cultures and ethnic groups present;

- **Negative effects**

- Losing traditions and cultures, merging with each other and obtaining as the only result a similarity between each of them, eliminating the main characteristics that divide each culture. This phenomenon can be defined as a risk of homologation to the masses, exposing cultures to a more or less equal model that predominates.

Replaceable to the models of icons to which we are exposed every day that affect our tastes, from clothing to food consumption to the most fashionable electronics, equally harmful are the international films and talk shows that are broadcast daily on TV or in cinemas and that cross the world far and wide,

presenting as unique models some stereotypes of society, especially the American one, since it is from the USA that most of the films are distributed. As we well know, in almost all societies there is a big gap that divides the upper and lower classes and globalisation does not help to reduce this distance but rather feeds it, giving power and wealth to those who already have it. In this case, the poorest countries are the most excluded from world trade and suffer severely from the lack of agricultural materials produced in richer countries. The protagonists in this growing gap between northern and southern countries are the multinationals that relocate production, leading to the consequent closure of many production industries in rich countries, where costs are higher, to produce in the most disadvantaged countries by exploiting labour or production at more advantageous prices.

### **2.3 The influence of social media**



Social media have now become an integral part of our daily lives, constantly influencing us without making us fully aware of it. Originally, communication was purely linked to the advent of TV or

radio, but today we can say that communication 2.0 or Web 2.0<sup>13</sup> comes almost exclusively from social networks. As we can see in everyday life we communicate more through the web, with tweets, posts, stories and chats, so it is inevitable to say that our habits have completely changed compared to what they were 20 years ago. But how have they influenced our lives? There is a lot of talk about how this phenomenon has benefited or damaged our society, and there are two main differing lines of thought: on the one hand we find those who complain and point out social networks as the cause of a progressive cultural impoverishment of young people, explaining that many people hardly know how to use punctuation, a correct grammar, causing the impoverishment of the mastery of the mother tongue. On the other side it is thought that the evolution of technology is inevitable and that it brings with it great changes not so negative in our life and at the same time bringing benefits, stressing the benefits of the rapidity and immediacy of oral and written exchange.

- **MAIN FEATURES:**

While it is true that many people claim that the use of social media has led to a recessionary situation from a linguistic point of view, at the same time it must be said that the use of these new means of communication has led to the creation of new more or less international and understandable words for everyone, most of these neologisms arise from English such as "tagging, posting,

---

<sup>13</sup> Communication 2.0 or Web 2.0: means the phase of the Web, subsequent to Web 1.0, characterised by the possibility for users to interact and modify the contents of the web pages of a site, portal or web platform.

tweeting etc.." but also the use of acronyms such as LOL, WTF, and so on.

Another essential aspect of web communication is being concise, this hermeticism has been created by communicating on social media and taking note of all the characteristics with which the message is sent. Since we use the web to communicate we tend to pay more and more attention to what is the core of our message without leaving out preambles and cutting away many formalities that at the time of letters and postcards had become almost a must.

Each social has its own peculiarities and consequently each of them is used in a different way. As an example there is a difference in how you communicate on Twitter rather than Instagram or Facebook, some "pass" incorrect or abbreviated spelling while others require more attention in expressing concepts. Equally different speech for private or group chats, such as Whatsapp or Weechat (mostly used in the East), that is a real dialogue even instantaneous, with the possibility to communicate both orally with audio messages and through writing. This type of communication exclusively concerning chats has been defined by John McWhorther, professor at Columbia University, as "fingered speech" or "typed dialogue", since it has many features in common with oral communication. Leaving aside, however, the written part which, as we have said, differs according to the social used, communicative images have increasingly taken hold. "Meme" for example, are able to express a concept, an emotion or a moment much more quickly and precisely than words. Words

are now used only as a search medium, i.e. key words or to be found through hashtags<sup>14</sup>, while the core of the message is the image and no longer the text.

Until a few years ago, oral communication was considered a purely solitary and/or direct communication to a few people, while today we can access to a wider audience. When we share a thought or post something on socials we have a much wider audience than we can imagine, because all users who are members of that social can access our published content. It is also common to use more than one language in a single profile, in fact almost every user tends to use a language that can be understood by as many people as possible, such as English and its mother tongue, taking advantage of the fact that it can be understood by all and can share the content with a greater number of users. On the other hand, excess, as in everything, can become a double-edged sword and sharing is now a passion for everyone. We make space between the most intimate things and the funniest ones, it has become our way of communicating and we almost feel the need for it. But what happens when we publish a little too much beyond what we should perhaps keep for ourselves? We may get carried away and risk making mistakes that we might bitterly regret, whether they are too private images or messages not shared by most people, and this could lead to a riot on the social media or on the internet. Deleting a content when it has been made public will not help us at all, as the web

---

<sup>14</sup> A hashtag is a type of tag used on some web services and social networks as a thematic aggregator, its function is to make it easier for users to find messages on a specific theme or content

has memory and it is impossible to permanently delete something that has created a sensation. On the other hand, it gives people space to make themselves known for what they are and what they do, constantly giving them the possibility to show their skills in any field and to benefit from them both in the work and economic field.

To exploit and understand all these characteristics of social media there are many communication and marketing specialists who, for advertising purposes, make the content viral, observing the attention of users at that particular time or period and also relying on so-called "trends". Words are used less and less and the communication goes to an increasingly "alternative" level.

## **2.5 Coronavirus: absence of emotional communication**

During the pandemic and social-distancing we learned to communicate, for those who did not already know how to do so, through the tools that technology made available to us. In the last few months we have learnt to work in "smart-working<sup>15</sup>" mode through videoconferences, we have done school lessons directly from home and we have continued to see friends and relatives through the screens of our tablets. Apparently these are all means that have worked to make us feel almost in a state of "normality" but this forced use of technology may at first lead us to believe

---

<sup>15</sup> Smart-working:, is a mode of execution of the subordinate employment relationship established by agreement between the parties, also with forms of organisation by phases, cycles and objectives and without precise time or place of work constraints, with the possible use of technological tools for carrying out the work activity

that it is equal to reality but it is not so, in fact there is absence of the emotional part in the dialogue that is the fundamental pillar in human relations. By now everyone knows, thanks to studies made on communication, that the fundamental part of the interaction between people is in how they communicate something and not what they say. Studies reveal that communication is made up 30 percent of the verbal part, that is, what is said verbally, while the remaining 70 percent is made up of the para-verbal and non-verbal part, the content counts relatively little compared to how it is "presented". Verbal communication affects the rational side while intonation, expressions and body language provide another type of information and convey emotional messages, and only when all these elements are used can we speak of effective communication. After all we can say that a good interlocutor or communicator is successful based on how he communicates and not what he says, the importance in transmitting a message lying in transmitting and creating an emotional bond with the listener. During video calls or videoconferences there is so much confusion, we cannot decipher the tone of voice, pauses or body language, thus failing to interpret well the messages we are receiving during communication, hindering a good conversation and the creation of a possible emotional bond.

### **3 chapter: The onset of the coronavirus**

#### **3.1 The importance of communication during an emergency**

Lately we have been faced with a global pandemic situation that has aggressively affected all countries from north to south. No one would ever have expected to live a quarantine for three months, locked inside our homes watching from the television and social media what was happening outside the home. No more work, no more friends or relatives, each one far away from the others but with a soul more united than ever, rediscovering that sense of belonging that we had lost over the years due to globalisation. But how important is it to know how to communicate in a health emergency? On these occasions, communication plays a fundamental role in preventing the worsening of epidemics and helps in the effectiveness of the health response. During the Covid-19<sup>16</sup> emergency we learned how important the correct dissemination of information is. The Italian national prevention plan itself, like other international health regulations, places risk communication among the first security measures to strengthen the response system to public health threats. As we have seen and can still see, communication in Italy has been left to be desired because it is disjointed, fragmented and sometimes contradictory, conducted by a myriad of actors. There are many points to analyse and improve in this precise field, i.e. to plan an accurate communication that is coordinated and inclusive, trying

---

<sup>16</sup> Covid-19: an acronym for Corona Virus Disease 19, also known as SARS-CoV-2 acute respiratory disease or 2019 coronavirus disease.

to integrate all the communication tools we have available. This unprecedented crisis will leave deep scars on our souls and on the imagination of the generations that have lived through it. From difficult moments such as these we need to strengthen ourselves and see it as a lesson for the future, as in the last few months our daily habits have changed drastically, starting from social life, to the use of new technologies, to consumption, to the relationship we have with our work and our colleagues. A big change in our lives has been, for example, smart-working or online lessons, a drastic change in people's daily lives, a new method of working or learning that has had its fruits, but at the same time has upset everyone's lives. In a "cloistered" context like the one we are living today, in which almost everything is part of communication, from government, politics, companies and communities, it evolves and is constantly changing, adapting to the new lifestyle. The noisy silence perceived in the streets is contrasted by the screams of a multiform communication scenario that is the result of the reactions that many have defined as a pandemic rhyme in the era of disintermediation, characterized by a further element of complexity: the infodemic, that is an overabundance of information that makes it difficult to understand which source is more reliable than another. In this context truth and "hoax" intertwine, confusing and contrasting the good information that would be needed to stop an epidemic. The fake news<sup>17</sup> is always around the corner ready to confuse us, many times spread just to take a few more clicks and generate psychosis and criticality, and it is at this precise

---

<sup>17</sup> Fake news: indicates articles written with invented, misleading or distorted information, made public with the deliberate intent to misinform or create scandal through the media.

moment that institutional communication has to assert itself and take shape.

### 3.2 Infodemic during covid-19



Infodemic is the circulation of an excessive amount of information, which is very often unexamined and which makes it difficult to orient oneself in a given context, such as the one we are experiencing today during the Covid-19 health crisis. This is precisely why the WHO, the World Health Organisation, wanted to give a voice on this issue, alerting us to the wave of fake news that the coronavirus seems to have brought with it, spreading disinformation like wildfire across the globe. This epidemic is the first pandemic in the history of technology where social media is used on a massive scale to warn people, inform them and keep

them informed. Unfortunately, however, in the same way, the technology has led to an excessive amount of information, compromising pandemic control measures and health response. Infodemic can be both online and offline, it includes all that information that is not certain that is disseminated and determines public health, creating different thought groups over a purely scientific issue. Lack of information and misinformation<sup>18</sup> can affect people's physical and mental health, causing fear and terror but also underestimating the problem itself. Misinformation carries with it the cost of many lives, and without the appropriate confidence and correct information, diagnostic tests become unusable, vaccination campaigns (or promoting truly effective vaccines) fail to achieve their goals and the virus continues to attack. Increasingly, misinformation is at the height of public debate about Covid-19, inciting hatred, raising the risk of conflict, violence and human rights violations, and also leading to a prolonged outlook for democratic progress and social cohesion. In this context, the Secretary of the United Nations began the battle against the spread of false news and disinformation in April 2020. The Secretary also issued a "guide" on 11 May 2020 on incitement to hatred because of Covid-19. While the WHO, also in May 2020, recognised the infodemic as an integral part of the dangerousness of the virus, against the measures of disinformation at digital level, international organisations were called to put an end to this crisis in the digital sphere, to prevent harmful computer activities and to support official sites based on

---

<sup>18</sup> Disinformation: lack or serious inaccuracy of information, often due to a precise misleading will.

scientific data. The United Nations system and the civil system of organisations are working together with experts to counter this overabundance of information. Likewise, the pandemic continues to create uncertainty and anxiety and this situation needs to be taken with an iron fist to coordinate a single approach for all states and supervised by multi-lateral organisations, civil society and all other actors who have an important role in fighting this enemy. Member states are called upon to develop and implement action plans to promote good and evidence-based information to all communities, especially those at greater risk, without undermining freedom of expression.



## **SECCIÓN EN ESPAÑOL**



### 3.2 Infodemia con la crisis del coronavirus



La infodemia es la circulación de una cantidad excesiva de informaciones, que muy a menudo no son controladas por ninguna precisión y hace difícil orientarse en un contexto determinado, como lo que estamos experimentando hoy en día durante la crisis sanitaria de Covid-19. Precisamente por eso la OMS, la Organización Mundial de la Salud, quiso dar voz a este tema, alertando sobre la ola de falsas noticias que el coronavirus parece haber traído consigo, difundiendo la desinformación como un incendio forestal por todo el mundo. Esta epidemia es la primera pandemia en la historia de la tecnología en la que los medios de comunicación sociales se utilizan de forma masiva para advertir a la gente, informarla y mantenerla actualizada. Sin embargo, de la misma manera, la tecnología ha llevado a una cantidad excesiva de información, comprometiendo las medidas

de control de la pandemia y la respuesta sanitaria. La información puede estar tanto en línea como fuera de línea, incluye toda aquellas informaciones inseguras que se difunden y determinan la salud pública, creando diferentes grupos de pensamiento sobre una cuestión puramente científica. La falta de información y la desinformación<sup>19</sup> pueden afectar a la salud física y mental de las personas, causando miedo y terror, pero también subestimando el problema en sí mismo. La información errónea lleva el costo de muchas vidas, sin la confianza apropiada y la información correcta, las pruebas de diagnóstico se vuelven inutilizables, las campañas de vacunación (o la promoción de vacunas verdaderamente eficaces) no logran sus objetivos y el virus sigue atacando. Cada vez más, la desinformación está en el punto álgido de los debates públicos sobre el Covid-19, incitando al odio, aumentando el riesgo de conflicto, violencia y violaciones de los derechos humanos, y llevando también a una ampliación de las perspectivas de avance democrático y cohesión social. En este contexto, el Secretario de las Naciones Unidas comenzó la batalla contra la difusión de noticias falsas y la desinformación en abril de 2020. El Secretario también publicó una "guía" el 11 de mayo de 2020 sobre la incitación al odio a causa de Covid-19. Si bien la OMS, también en mayo de 2020, reconoció la infodemia como parte integrante de la peligrosidad del virus, contra las medidas de desinformación digital, se ha pedido a las organizaciones internacionales que pongan fin a esta crisis en la esfera digital, para prevenir las actividades informáticas

---

<sup>19</sup> Desinformación: falta o grave inexactitud de la información, a menudo debido a una intención engañosa precisa.

perjudiciales y apoyar los sitios oficiales basados en datos científicos. El sistema de las Naciones Unidas y el sistema civil de organizaciones están colaborando con expertos para contrarrestar esta superabundancia de información. Asimismo, la pandemia sigue creando incerteza y ansiedad y es necesario tomar esta situación con el puño de hierro para coordinar un planteamiento único para todos los estados y supervisado por las organizaciones multilaterales, la sociedad civil y todos los demás actores que tienen un papel importante en la lucha contra este enemigo. Se exhorta a los Estados Miembros a que elaboren y apliquen planes de acción para promover la información de calidad, basada en pruebas y de base empírica a todas las comunidades, especialmente a las que corren mayor riesgo, pero sin quitar la libertad de expresión.

### **3.3 La ayuda de las redes sociales**

El año 2020 se abre con un escenario completamente inesperado, en esta crisis epidemiológica también es difícil comunicar, el hombre nació como un animal social que necesita de compañía y hoy nos encontramos cada vez más distantes unos de otros, en contra de nuestra voluntad o de la propia naturaleza. En este sentido, los sociales se han convertido en una parte integral de nuestra vida social, permitiéndonos sentirnos unidos, redescubriendo la comunidad y luchando contra la soledad en estos momentos delicados. Cada vez más gente ha empezado a usarlas, desde los más jóvenes a los más ancianos,

nos han entretenido y distraído del momento crítico que estábamos atravesando, aligerando nuestros días e incluso arrancándonos una sonrisa. Desde plataformas de video chat hasta conciertos en Instagram con artistas actuando directamente desde sus dormitorios. Gracias a los sociales, se iniciaron muchas campañas de recaudación de fondos para la emergencia sanitaria, consiguiendo recaudar millones de euros para donar a los hospitales con más dificultades, comprando nuevos equipos y ampliando las instalaciones de cuidados intensivos, un ejemplo concreto es la campaña de recaudación de fondos que hizo que los dos influyentes Chiara Ferragni y Fedez, encabezaran la lista considerada como la más grande de Europa jamás registrada utilizando únicamente la plataforma Instagram, alcanzando la suma de unos 4 millones de euros. Muchas empresas también han utilizado los medios sociales digitalizando cada vez más, abriendo servicios de comercio electrónico de retail<sup>20</sup>. Reunir las situaciones de emergencia y las necesidades de los negocios no ha sido fácil, pero poco a poco nos hemos acostumbrado a este cambio en nuestras vidas y la web nos ofrece excelentes maneras y soluciones efectivas para ayudar a las personas y las empresas en estos escenarios inesperados.

"No es la especie más fuerte o la más inteligente la que sobrevive, sino la que mejor se adapta al cambio".

Últimamente no se ha hablado más que del papel de los influenciadores durante el estado de emergencia sanitaria, muchos políticos y figuras públicas están instando a estos

---

<sup>20</sup> Retail: venta al por menor

influenciadores a que se hagan oír y a que tomen conciencia de lo que está sucediendo, haciendo cumplir todas las medidas preventivas previstas por el DPCM y haciendo un llamamiento a su conciencia, explotando el enorme poder mediático que poseen.

### **3.4 Los efectos psicológicos de las redes sociales**

Utilizamos las redes sociales a diario pero, a pesar de ello, no sabemos qué efectos pueden tener sobre nosotros psicológicamente, especialmente en los adolescentes. Las redes sociales son, por definición, plataformas que permiten crear, publicar y compartir contenidos generados por los usuarios. Como hemos visto, hay muchos pros y contras en el uso de estas plataformas, reduciendo las distancias que nos separan de otras personas y agilizando la comunicación, pero los problemas surgen cuando el uso asiduo de las redes sociales, especialmente para los jóvenes, se convierte en una necesidad primaria y la necesidad de estar siempre en contacto con los demás, lo que lleva a un consiguiente aislamiento de la realidad. Las redes sociales, especialmente entre los jóvenes, se utilizan como un medio para ser aceptados por la sociedad o para aumentar su autoestima. Así pues, además de ser una excelente forma de comunicarse rápidamente y de encontrar información en poco tiempo, las redes sociales son una causa de estrés, ansiedad, depresión y, en contra de lo que se piensa, disminuyen la autoestima, un tema muy delicado sobre todo en la edad en que se es más vulnerable. Estos últimos transmiten una

sensación de inadecuación y confusión basada en cánones estéticos y de comportamiento, mientras que las emociones y los sentimientos son difíciles de comprender o regular. Durante el período Covid-19, el uso de las redes sociales y de Internet en general aumentó drásticamente, ya que nos encontrábamos en una situación de encarcelamiento forzoso y la web era el único medio que teníamos para comunicarnos con el mundo exterior. Ha demostrado ser un excelente recurso en el momento de la cuarentena para que podamos continuar nuestras vidas más o menos como antes, tanto en la escuela como en el trabajo. Seguramente la distancia social física ha traído estados de ansiedad y diferentes enfoques para el uso de estos sociales en comparación con el estilo habitual de antes. El estrés, la ansiedad y la depresión que aumentaron durante el encierro han contribuido al cambio en el uso de los medios sociales, modificando la relación que teníamos con ellos antes, de hecho, ni tampoco el uso para mantener el contacto con el mundo exterior y sentirse más tranquilos emocionalmente, apoderándose de nuestro "tiempo libre" del que disponíamos. De esta manera, el uso excesivo de los sociales en lugar de mejorar nuestros estados de depresión y soledad durante la pandemia, ha afectado negativamente nuestra psique sin siquiera darnos cuenta.

### 3.5 Medios de comunicación: televisión y radio



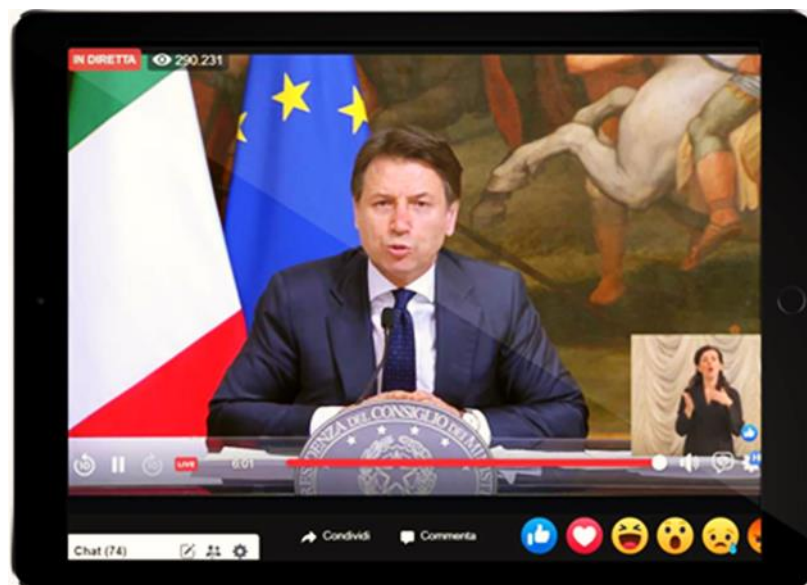
Los medios de comunicación, en particular la televisión y la radio, reclamaron un papel importante durante la crisis de Covid-19. Comunican información, evaluaciones y recomendaciones sobre el virus y los riesgos, pero al mismo tiempo surge una amenaza psicológica para la comunidad, dictada por la sobreexposición de los medios de comunicación a la epidemia. Estudios anteriores de pandemias pasadas han demostrado que la cobertura de los medios de comunicación en estos casos ha tenido graves consecuencias no deseadas incluso para quienes tenían un bajo riesgo de infección. El sufrimiento de la población no sólo está severamente marcado durante el día a través de los medios de comunicación, sino que también pesa sobre los aspectos físicos y mentales. El estrés excesivo puede llevar a una búsqueda de ayuda desproporcionada con respecto a la situación real, lo que conduce a una sobrecarga de las instalaciones de atención de la salud ya saturadas y al uso de los pocos recursos

disponibles durante estos casos de pandemia. Un ejemplo práctico de pánico por la exposición a los medios de comunicación ha sido que ha llevado a la gente a comprar artículos de primera necesidad como agua, harina, el fenómeno de cierta higiene en América o botiquines de primeros auxilios, con el consiguiente impacto en los costos y en la gestión y producción de productos individuales, creando aún más pánico entre la gente. Especialmente durante el cierre se observó que la tendencia de la televisión es dar mucho más espacio a la información preocupante que otras para hacer más audiencia. De hecho, durante el punto álgido de la pandemia, las principales noticias que se propusieron repentinamente estaban relacionadas con el número de muertes y contagios, con la gravedad de las medidas restrictivas conexas y con las difíciles condiciones de vida de las personas más expuestas o necesitadas. Muchos periódicos importantes, por otra parte, al principio se montaron en la ola del nuevo virus para sacar titulares espantosos y, por decir lo menos, tranquilizadores como "Prueba técnica de la masacre" en el periódico Libero y luego cambiaron los titulares sólo unos días más tarde y exclamaron "Virus, ahora exageras". Vamos a calmarnos todos", en el espacio de unos pocos días. Muchos periódicos han dado un paso atrás después de haber ayudado a sembrar el pánico entre la población para tratar de contener las almas, ahora preocupadas, de las personas que contradicen lo que acababan de decir. Otra importante laguna en la gestión de la información durante la emergencia del Coronavirus se produjo cuando se filtró el borrador del decreto del Primer Ministro, que establecía una zona roja para Lombardía y otras regiones

septentrionales. De esta manera, todos los habitantes del sur o de otras regiones de menor riesgo que en ese momento se encontraban en la alta Italia decidieron hacer las maletas y bajar a regiones más seguras por temor a quedar "atrapados" en las zonas restringidas. Asaltaron en masa trenes, buses y todos los medios de transporte disponibles para llegar a casa lo más rápido posible, incluidos los taxis, a precios vertiginosos. Sin embargo, este recorrido hasta el último tren ha dado lugar a la superpoblación y a un inestimable contagio del virus, por no hablar de su propagación en todas las regiones, haciendo inútiles todas las medidas de contención previstas en ese decreto del 8 de marzo. Todavía no está claro cómo salió la noticia, pero el primer periódico que circuló la noticia fue el sitio web del Corriere, y luego se difundió como un incendio forestal en Whatsapp, Facebook y otros sitios de noticias en línea. Además, en estos casos de emergencia es muy importante saber interpretar los datos que proporcionan los medios de comunicación, porque a menudo no coinciden entre sí, o se utilizan métodos diferentes para hacer estática entre enfermos, infectados y lo que sea, sin olvidar que los medios de comunicación, en particular la televisión y la radio, se dedican principalmente a los datos sobre los muertos o infectados, sin mencionar los casos curados o el número de pruebas que se han producido. Por lo tanto, es esencial saber cómo gestionar e interpretar toda la información y los datos que recibimos tratando de comprender qué tipo de método se ha adoptado para esa estadística en particular, también es necesario subrayar cómo cada tipo de medio tiene una gran responsabilidad en el impacto psicológico de las

personas y en la respuesta sanitaria del virus. Sólo en la cuarta semana desde el comienzo de la pandemia, se han registrado más de 486.605 artículos sobre el covid-19 entre internet, prensa, radio y televisión.

### 3.6 Políticos en línea por Internet



La comunicación política en el momento de la pandemia, en medio de la cuarentena, tuvo lugar casi exclusivamente en los medios sociales y en la web. Estábamos acostumbrados a ver figuras políticas alejadas de nosotros y de la vida cotidiana, por el contrario durante la pandemia muchos exponentes se pusieron a trabajar para cuidar de su presencia en la red, el que escaló las clasificaciones entre los políticos más apreciados por la gente de la red y de la televisión fue el Primer Ministro Giuseppe Conte. Se hizo un análisis a partir del primer decreto anunciado el 8 de marzo del gobierno Conte el "Me quedo en casa", el estudio examinó los diversos canales de la web 1.0 o sitios de noticias y

menciones y los de la web 2.0 que serían los blogs y las redes sociales, calculando para cada contenido la contribución reputacional en términos cuantitativos y cualitativos. Aunque Italia fue el primer país, después China, en ser atacado por el virus y con una mayor incidencia que otros países, la figura del Primer Ministro Conte no se vio afectada. El sentimiento online hacia él ha crecido tanto que han surgido páginas de fans. El día en que el presidente presentó el primer decreto de "me quedo en casa" el debate en línea se llevó a cabo con el hastag #iorestoacasa que rebotó desde todos los rincones del país entre los sociales durante semanas, convirtiéndose en un lema para muchos italianos, aunque se aplaudió el decreto que implicaba la zona roja para todas las regiones italianas. Empezaron a despoblar las páginas de meme y satíricas sobre el Presidente hasta el punto de convertirse en el protagonista de un videojuego. Una primera ralentización en las interacciones de Conte con las personas en línea se produjo cuando algunos exponentes de Italia Viva como Giorgia Meloni<sup>21</sup> y Matteo Salvini<sup>22</sup> criticaron la forma en que, según ellos, Conte aprovechó la emergencia sanitaria para conseguir más seguidores en la web, y convirtió los anuncios de los decretos que se emitieron en directo en Facebook (así como en la televisión) en ficción online. Aunque fue muy criticado por sus colegas, Conte no sólo aumentó su visibilidad en los medios sociales, sino que también logró entrar en los hogares de la gente en los momentos más difíciles, con su técnica logró tener una relación directa con todos los ciudadanos, algo que nunca había

---

<sup>21</sup> Giorgia Meloni: è una politica italiana, presidente del Partito dei Conservatori e dei Riformisti Europei.

<sup>22</sup> Matteo Salvini: è un politico italiano, membro del Senato della Repubblica Italiana.

sucedido antes, estábamos acostumbrados a una visión política ancestral, casi abstracta y totalmente diferente de nosotros y de nuestras necesidades, y así es como el Primer Ministro golpeó con flechas los corazones de los italianos que necesitaban seguridad y claridad sobre la situación de la pandemia que nunca había ocurrido antes de la llegada de los medios sociales y la web.

### **3.7 Noticias falsas**

Las noticias falsas, o mejor conocidas como "búfalas", es un fenómeno estrechamente ligado a la información. La pandemia y la cuarentena han dado rienda suelta a los teclados de todos los rincones del planeta, pues sabemos que ha generado un fuerte interés, a veces obsesivo, por parte de la población, impulsado por los medios de comunicación, hasta tal punto que hay quienes se han aprovechado de ello y han tomado el campo como expertos virólogos y grandes ilustrados, pero no cualquiera puede dar consejos sobre un virus tan aún desconocido. Aunque los Oms y en particular en Italia la Agcom (Autoridad para la Garantía en las Comunicaciones) se han dedicado a este tema para proteger la salud de la población, algunos se han despoblado, la falsa noticia sobre el Coronavirus literalmente explotó, difundiéndose principalmente a través de los medios de comunicación social. Muchas organizaciones como Open<sup>23</sup> y

---

<sup>23</sup> Giornale online fondato dal giornalista Enrico Mentana con uno spazio dedicato spazio allo smascheramento delle fake news.

Pagella Política<sup>24</sup> están comprometidas con la operación de verificación de hechos, es decir, la creación de un ranking de las búfalas más extendidas, hay un centro especial de monitoreo de desinformación sobre el Coronavirus que se actualiza mensualmente y trata de analizar de dónde vienen y cómo se han desarrollado las noticias falsas. Dependiendo de la fase de la epidemia en la que nos encontremos, salen nuevas, por ejemplo en el período comprendido entre el 20 de marzo y el 20 de abril de 2020 se han recogido las siguientes noticias falsas sobre el coronavirus:

- El Covid-19 fue robado de un laboratorio canadiense por espías chinos
- El Covid-19 contiene secuencias similares a las del VIH<sup>25</sup>, lo que sugiere que es un virus artificial.
- La pandemia de Covid-19 se predijo en una simulación
- El Covid-19 es un arma biológica creada por el hombre...
- La tecnología de los teléfonos móviles 5G<sup>26</sup> está conectada al coronavirus

Algunas son claramente falsas y fácilmente identificables, mientras que otras se basan en noticias verdaderas, omitiendo partes fundamentales o insertándolas en contextos que obligan a su significado e interpretación, se consideran las más peligrosas

---

<sup>24</sup> Pagella Política è un progetto che mira a monitorare le dichiarazioni dei principali esponenti politici italiani, al fine di valutarne la veridicità attraverso numeri e fatti.

<sup>25</sup> VIH: (virus de la inmunodeficiencia humana) es un virus que ataca el sistema inmunológico del cuerpo.

<sup>26</sup> 5G: acrónimo de 5th Generation, significa el conjunto de tecnologías de telefonía móvil y celular, cuyos estándares definen la 5ª generación de telefonía móvil.

porque son las más "creíbles". El propio Facebook se ha activado para luchar contra esta ola de noticias falsas, añadiendo enlaces y advertencias a las fuentes oficiales para aquellos que han interactuado con sitios que contienen noticias falsas sobre Covid-19. En el sitio web de Agcom<sup>27</sup> se puede consultar en línea el Observatorio sobre la desinformación, últimamente las noticias sobre el coronavirus, sean ciertas o no, están en fuerte descenso en comparación con el período del 20 de febrero al 20 de marzo, en el que se acaba de saber que el Covid-19 se ha extendido internacionalmente. Junto con el descenso de las noticias, la investigación en línea sobre la emergencia sanitaria también está disminuyendo y con ella también las interacciones con los medios sociales han bajado drásticamente. Por el contrario, esta disminución de las noticias ha provocado un aumento significativo de las ciberamenazas relacionadas con el mismo tema. Sólo en marzo se identificaron varios tipos de ciberataques, de los cuales los más furtivos incluyen la difusión de aplicaciones que aprovechan la psique y los temores de los usuarios y se benefician de ellos, así como el robo de credenciales importantes para futuros ataques. Estas principales amenazas se encuentran en diversos malwares<sup>28</sup>, ransomware<sup>29</sup>, más conocidos como virus que infectan la computadora y descifran los datos en ella, además de estos encontramos las campañas de phishing, o el robo de datos personales y sensibles a través del envío de

---

<sup>27</sup> Agcom: acrónimo de Autoridad de Garantías en las Comunicaciones es una autoridad independiente, responsable ante el Parlamento, que establece sus poderes, define su estatuto y elige a sus miembros.

<sup>28</sup> Malware: significa cualquier tipo de software malicioso desarrollado con el objetivo de infectar ordenadores o dispositivos móviles.

<sup>29</sup> Ransomware: es un tipo de malware que restringe el acceso del dispositivo que infecta, requiriendo el pago de un rescate para eliminar la limitación

correos electrónicos o mensajes engañosos y a través de algunas aplicaciones.

### 3.8 Movimiento no mask



El movimiento no mask es un movimiento que niega la existencia del virus y protesta contra las medidas de seguridad restrictivas impuestas por la pandemia. No se basa en ningún dato científico, a menudo compuesto por pensamientos paranoicos contra la fobia de las conspiraciones y los extremistas de derecha interesados en pasar el concepto de medidas de contención como una dictadura de la salud y una imposición para reducir los derechos humanos, como la libertad. En Roma, pero como en tantas otras ciudades del mundo, hubo una manifestación sobre este tema que se extendió más como un choque político que científico. Afirman que el uso de la máscara conduce al cáncer, claramente hay poca verdad en esta teoría,

porque se ha estudiado que la acumulación de dióxido de carbono atrapado en las máscarillas es un proceso muy lento y no causa ningún daño a la salud. De hecho, en su tesis no hay pruebas científicas y, a pesar de la banalidad de tales afirmaciones, algunos médicos como Salvo Di Grazia tuvieron que negar públicamente el asunto diciendo: "El uso de la máscara no causa la muerte, ni cáncer, ni desmayos. La principal fortaleza es centrar todo en los niños para aumentar la visibilidad y asustar a la gente, las mismas personas del movimiento sin máscara afirman que las vacunas son sólo conspiraciones farmacéuticas para ganar dinero.

## **Capítulo 4: Declaración de la pandemia y comunicación a la salud**

### **4.1 El descubrimiento del virus al principio**

La naturaleza del virus, sin embargo, todavía no está clara para nadie, hay muchas teorías al respecto, hay hipótesis naturales de cómo el virus ha hecho el "salto de especies" entre el animal y el hombre, las cuales son un poco más improbables como conspiraciones o incluso errores cometidos en los laboratorios científicos. Además, unos días después del alarmismo, se emitió un programa de televisión en el que se presentaba la creación de un nuevo virus capaz de infectar a los humanos, producido en uno de los laboratorios de Wuhan, China. La conspiración fue alimentada por el hecho de que en esa misma ciudad hay un laboratorio del más alto nivel de

bioseguridad, donde se almacenan los agentes infecciosos. La teoría, sin embargo, fue rápidamente negada, porque el virus presentado unos días antes en el programa de televisión tenía una composición diferente a la de Covid-19. Sin embargo, ya en diciembre de 2019 en algunos hospitales de Wuhan, la capital de la provincia de Hubei, se habían producido varios casos de neumonía de causa desconocida. El 30 de diciembre, la Comisión de Salud de Wuhan emitió documentos que prevén el tratamiento de los pacientes que sufren esta neumonía de causa desconocida. Ese mismo día, un médico llamado Li Wenliang, tras adquirir información sobre esta enfermedad, cuyo origen se desconocía, publicó mensajes en un chat de grupo (Wechat) alertando a sus colegas de la existencia de este nuevo virus que estaba circulando. Después de compartir esta información en el chat, la noticia comenzó a circular entre amigos y familiares llegando a miles de personas y en ese momento comenzaron los problemas para Li. Fue convocado por la policía el 3 de enero de 2020 para una entrevista relativa a la difusión de información a través de una red social, momento en el que Li reconoció que se equivocaba al llevar el alarmismo a una situación todavía poco clara y recibió una carta de reprimenda de ellos. En esos días se movilizó a mucha gente para exigir la liberación de Li, pero el gobierno no declaró el arresto en el informe oficial. Sin embargo, lamentablemente, no fue hasta unos días después que Li enfermó de coronavirus y, a pesar de un tratamiento médico rápido, murió. Hay muchos interrogantes en este asunto, ya que el gobierno chino puede haber tenido una mano en todo este asunto. Sin embargo, la hipótesis más concreta es la del salto entre el animal

y el hombre que se produjo en el mercado de los humedales de Wuhan, donde se consumen y venden muchas especies de animales exóticos, como murciélagos y pangolines, se cree que el virus fue traído y desarrollado por quienes habían consumido estos animales.

## **4.2. El Gobierno de China notificará la alerta a la OMS**

Aunque el derecho internacional exige que los países comuniquen a la organización sanitaria información que pueda tener importancia para la salud pública, la OMS no puede actuar por su propia voluntad estudiando los diversos acontecimientos epidemiológicos en los distintos Estados miembros, sino que debe basarse en ellos y en su sentido común. El 31 de diciembre de 2020, el gobierno chino notificó a la Organización Mundial de la Salud la propagación de este nuevo virus cerca de Wuhan. La OMS no emitió inmediatamente una alerta internacional de salud pública porque se afirmó que el virus estaba restringido a esa zona de China solamente y que ya se habían adoptado medidas serias para contenerlo para los habitantes, como el cierre del transporte público y la prohibición de viajar a otras ciudades por un período indefinido. Así pues, la OMS se tranquilizó, creyendo que las medidas eran lo suficientemente convincentes como para calmar el virus y reducirlo. Pero no fue así, unos días después en Hong Kong hubo un nuevo caso de coronavirus de un hombre que había estado en Hubei y que había tomado el tren de alta velocidad para volver a casa, fácil de deducir que a partir de aquí la situación ya no estaría bajo control. Sin embargo, poco tiempo

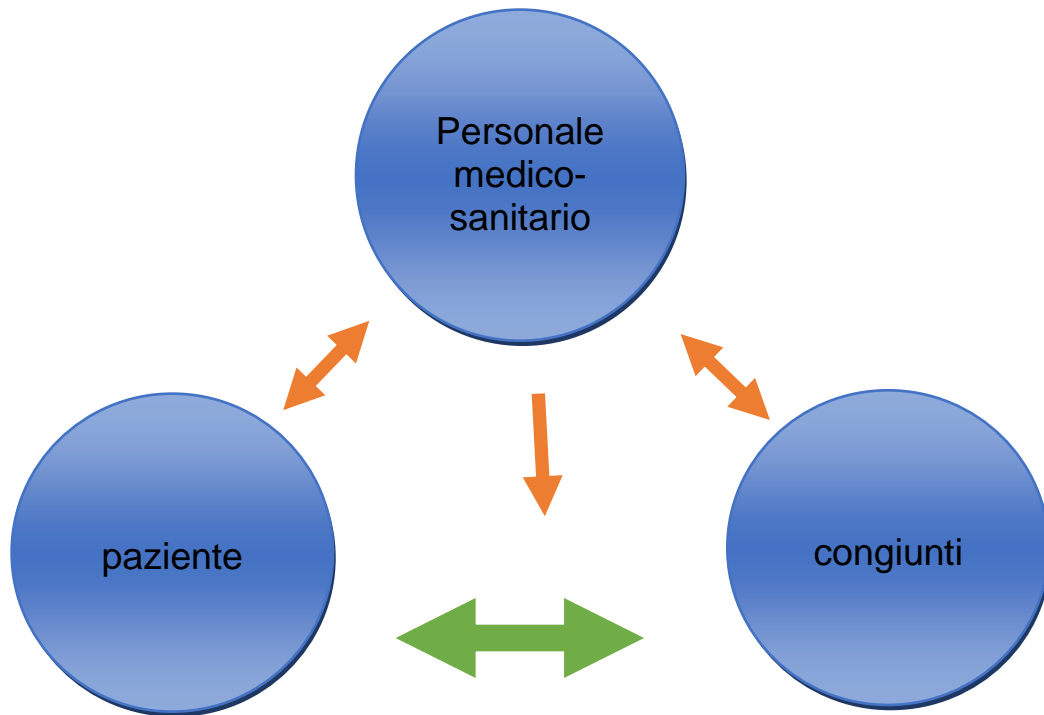
después, la agencia estadounidense se dio cuenta de que se le había ocultado un montón de datos importantes y que sólo se le habían comunicado los datos esenciales que exigía el pacto de los Estados miembros, en contra de lo que pensaba Trump, a saber, que la organización estaba conspirando con China para no difundir la noticia. Los mismos funcionarios discutieron extensamente tratando de encontrar una comunicación clara con el gobierno chino sin crear presión o colusión en el campo diplomático, preocupados de que ya no pudieran recibir información útil sobre datos y detalles importantes para ayudar a la investigación con el cuidado y la invención de una hipotética vacuna. De esta manera, los OMS han comenzado a elogiar públicamente a China y al gobierno por el excelente manejo de la actual epidemia, pero no porque realmente lo crea así, sino para seguir recibiendo información sobre el virus, no hay que olvidar que una de las funciones más importantes de este organismo es la responsabilidad y el deber de informar a los Estados Miembros sobre una posible crisis sanitaria en evolución. El retraso del Gobierno de China en la comunicación del mapa genético del virus ha bloqueado el reconocimiento de su propagación a otros países, así como el desarrollo mundial de pruebas, medicamentos y vacunas. La falta detallada de los síntomas de los pacientes era fundamental, lo que hacía aún más difícil y lento reconocer el virus que se estaba propagando internacionalmente. En resumen, podemos decir que la falta de comunicación oportuna por parte de China ha provocado una importante ralentización en el reconocimiento del nuevo virus en otros países y ha preferido permanecer en la sombra dando sólo los datos

estrictamente necesarios, provocando así una alerta internacional y el consiguiente aumento de la propagación de la epidemia en unas 100-200 veces. Un mes de retraso podría haber cambiado radicalmente el panorama de la situación, en China el genoma del virus se descodificó por primera vez el 2 de enero 2020 y el día en que la OMS declaró la emergencia mundial fue el 30 de enero 2020, durante ese tiempo la epidemia se propagó a gran velocidad, llegando a 6,3 millones de personas en todo el mundo y cargando con el peso de unas 400.000 víctimas.

### **4.3 comunicación a nivel médico y sanitario**

La pandemia ha puesto de relieve la importancia que tiene, más allá de las estructuras hospitalarias que tratan al enfermo, el aspecto de la ética clínica: un aspecto fundamental de la misma es la comunicación que se reconoce como "el tiempo de la comunicación como tiempo de la atención". Lamentablemente, los pacientes de Covid-19 suelen estar aislados para superar el contagio y tienen pocas posibilidades de una comunicación eficaz. En el contexto de la emergencia por coronavirus, la naturaleza y la experiencia de la comunicación entre los representantes del personal médico y de atención de la salud, los pacientes y los parientes cercanos ha experimentado cambios repentinos, que tienen importantes repercusiones éticas en la relación de atención. En esta situación, la comunicación se centra en la divulgación, los documentos operativos y las indicaciones emitidas por las principales sociedades científicas y asociaciones de médicos y profesionales de la salud. En una situación de

vulnerabilidad, la posibilidad de comunicarse para el paciente es una función esencial para participar activamente en las opciones de tratamiento cuando sea posible, por lo que asume una función central y deontológica. La emergencia para la que no estábamos preparados tuvo repercusiones en la comunicación en los entornos hospitalarios, dictadas en su mayor parte por las medidas de contención a las que deben someterse los pacientes con SRAS-COV-2. La alta transmisibilidad del virus puso de manifiesto la necesidad de reorganizar hospitales y salas enteras. El aislamiento impone una ausencia de interacción con el mundo exterior, pero más concretamente con los familiares, excepto a través de dispositivos electrónicos como teléfonos inteligentes y tabletas, para los más afortunados que no presentan síntomas agudos de la infección, ya que muchos se encuentran en un estado de inconsciencia o semiconsciencia que impone una falta de comunicación. La falta de comunicación causa estrés psicológico y físico y es emocionalmente pesada para todos los involucrados, lo que se suma a la condición ya presente de ansiedad y preocupación debido a la emergencia mundial. La prohibición de recibir visitas y de sentirse cómodo en tal situación inflige una situación de privación y de intenso sufrimiento que plantea no pocas implicaciones éticas. Por esta razón, el personal médico no sólo representa un elemento fundamental para el tratamiento y la recuperación de la epidemia, sino que también encarna un vínculo fundamental entre el paciente y sus familiares.



### **Comunicación Médica-pariente**

En situaciones de pacientes con covid 19 el médico tiene la extraordinaria función de conectar al paciente con los familiares, ya que es la única dimensión de permeabilidad con el mundo exterior, especialmente cuando el paciente está muy debilitado. Esta función tiene un valor ético y deontológico particularmente importante y refleja la necesidad de tranquilidad y confianza de los familiares en estos momentos críticos, por lo que es necesario promover comunicaciones sostenibles en condiciones de emergencia, completas y eficaces para los destinatarios de las mismas. En estos casos, a la ansiedad y la preocupación contribuyen las prohibiciones de acceso al hospital, que pueden generar o exacerbar los conflictos de comunicación y recepción

de información. Por esta razón es apropiado tener en cuenta algunas consideraciones de particular relevancia como:

- **Establecer un contacto directo** con los familiares del paciente, presentarse y especificar el nombre, apellido y función, verificar la identidad del interlocutor, asegurarse de que éste reciba las actualizaciones y de que no existan barreras lingüísticas que interfieran con ellas.

- **Utilizando un lenguaje comprensible**, el lenguaje médico se caracteriza por la artificialidad y la complejidad que en el lenguaje común no son muy claras, a este respecto se requiere un lenguaje lo más claro posible evitando terminologías técnicas difíciles de entender para los que no están en el campo.

- **No dar nada por sentado** la imposibilidad de ver con los propios ojos la condición física de los seres queridos impide a los familiares tener una representación clara de la realidad. Por esta razón es importante verificar la calidad y la cantidad de la información recibida por los que están en casa.

- **Establecer la comunicación entre el personal médico encargado de la información y los parientes;** es conveniente establecer medidas de contención para evitar la agresión de los familiares, dando comunicaciones e información sobre los pacientes a una hora fija del día.

## **La comunicación entre el personal médico y los pacientes con dificultades para expresarse**

Los pacientes hospitalizados que están conscientes tienen una gran necesidad de poder comunicarse con el personal médico para poder participar y ser conscientes de lo que enfrentan y poder informar sobre sus necesidades. La comunicación en un momento crítico influye en la calidad de vida del paciente, especialmente en el aislamiento, cuando la ansiedad y el miedo son los protagonistas. Como sabemos, la infección por covid 19 puede llevar al paciente a la inconsciencia o a la dependencia de las máquinas que apoyan las funciones vitales, en estos casos, cuando por ejemplo el paciente está intubado, hay que encontrar medios de comunicación alternativos para que pueda expresarse. Durante la emergencia, el personal sanitario adoptó diversos instrumentos, como tablas que representan figuras de comprensión inmediata, conceptos principales o incluso con gestos, por ejemplo señalando o con el simple movimiento de la mirada. En algunos casos, cuando el paciente habla un idioma extranjero, puede ser necesaria la intervención de un intérprete, traductor o mediador cultural. Otro obstáculo a la comunicación es el uso de las protecciones anticontaminantes que lleva el personal médico y que cubren gran parte de la cara, impidiendo que el interlocutor vea la mímica facial del orador, lo que empobrece la calidad del acto comunicativo.

## **El paciente en aislamiento y sus familiares**

Como bien sabemos, los pacientes no pueden ser alcanzados por nadie más que por el personal médico. De esta manera, se utilizan herramientas tecnológicas como las tabletas o los teléfonos inteligentes para verse en las videollamadas, que, aunque superficialmente, reducen la distancia entre el paciente y sus seres queridos, contribuyendo a un mejor estado psico-físico de los sujetos. La comunicación entre el médico y el paciente tiene también beneficios fisiológicos en el tratamiento, ya que el bienestar de la mente tiene una influencia significativa en el restablecimiento.

## **Conclusión**

Junto con el período en que nos encontramos, es importante destacar todos los aspectos posibles que nos lleven a una rápida y efectiva resolución de la pandemia de Covid-19. Una buena comunicación permite a la población del planeta responder de manera oportuna, observando las reglas correctas, ya sean científicas o éticas pero de igual importancia, para frenar el problema de raíz y amortiguar los efectos negativos que la cuarentena y la privación de la vida cotidiana causan en el estado psicológico de las personas, sin eclipsar a los que participan activamente en esta causa y a los afectados por ella, por la pérdida de seres queridos a causa de la enfermedad que entra en nuestros hogares. La comunicación encarna ese vínculo concatenante entre quienes dirigen las riendas del país a los habitantes, la buena información es el primer paso para poder resolver la situación actual a la que, lamentablemente, nos vemos obligados a someternos, lejos pero cerca al mismo tiempo, porque cada una de nuestras acciones se refleja en la vida de los demás y de los que nos rodean. Mi objetivo es concienciar a la gente sobre el uso de la comunicación, que se presenta como una herramienta al alcance de todos, de forma adecuada para luchar por una causa común a todos nosotros. En el primer entendimiento analicé las diversas formas de comunicación que todos conocemos y utilizamos habitualmente en la vida cotidiana, hasta las herramientas más modernas como las redes

sociales, estudiando la composición y los elementos necesarios para tener un impacto efectivo. La globalización, que se ha hecho cada vez más evidente a lo largo de los años, establece una relación inmediata con todos los rincones del planeta y ha cambiado la forma en que nos comunicamos, desde el idioma que unifica a toda la población, es decir, el inglés, hasta el lenguaje social. Quise profundizar en el proceso de información que tiene lugar durante un estado de crisis, en particular el dictado por Covid-19, el riesgo de malas noticias o el impacto de la infodemia que tienden a aumentar los sentimientos de miedo y ansiedad, incluso a confundir nuestras ideas sobre el propio virus. El aumento del uso de los medios sociales y las repercusiones psicológicas que este abuso de la web nos trae. Sin olvidar el papel de los medios de comunicación más tradicionales como la televisión y la radio y cómo ha cambiado la relación político-ciudadano. Después he querido analizar con más detalle cómo el gobierno chino ha dado la alarma a los Oms, qué habría cambiado si hubieran sido más oportunos en la comunicación y la relación que existe entre médicos y pacientes, cada vez más limitada en una condición de precariedad en la que los pacientes deben ser tranquilizados y en cambio se ven obligados a estar aislados del resto del mundo, lejos de sus seres queridos utilizando equipos tecnológicos para sentirse más cerca unos de otros. de los errores que hemos cometido en el pasado podemos aprender.

## RINGRAZIAMENTI

Giunta alla fine di questo percorso mi rimane solo che ringraziare chi mi è stato vicino in questi anni, spronandomi a credere in me stessa e rendermi fiera di essere riuscita in questo percorso, nonostante gli ostacoli che la vita mi ha posto negli ultimi anni.

Un ringraziamento speciale va ai miei professori, che con la loro passione mi hanno trasmesso la loro conoscenza e la voglia di migliorare giorno per giorno. In particolare vorrei ringraziare la professoressa Adriana Bisirri, la professoressa Luciana Banegas, il professor Alfredo Rocca e la professoressa Claudia Piemonte per la loro disponibilità, pazienza e professionalità.

Vorrei ringraziare la mia famiglia che mi ha sempre sostenuto nelle scelte e incoraggiato a dare sempre il meglio di me stessa.

Ringrazio di cuore le mie migliori amiche che mi sono sempre state accanto nei momenti di gioia e di difficoltà, più di quanto potessi immaginare.

In particolare Alessia, conosciuta proprio in questa scuola, senza la quale probabilmente, non avrei avuto il coraggio di affrontare alcune sfide. Grazie per il supporto che mi hai dato e per le giornate interminabili passate a studiare insieme, dandoci la carica necessaria per affrontare gli esami che più temevamo.

Infine vorrei ringraziare tutti miei amici e le persone che ho incontrato in questi tre anni, per avermi trasmesso insegnamenti, gioia e felicità.

## BIBLIOGRAFIA

- BENEDETTA BALDI, LEONARDO M. SAVOIA, Linguaggio & comunicazione, Zanichelli, 2017
- MILTON J. BENNETT, Le professioni nel sociale, Principi di comunicazione interculturale, Franco Angeli, 2007
- CHIARA GIACCARDI, La comunicazione interculturale nell'era del digitale, Il Mulino, 2012
- MARINO CAVALLO, La comunicazione pubblica tra globalizzazione e nuovi media, Franco Angeli, 2005
- MARINO CAVALLO, FEDERICO SPADONI, I social network. Come internet cambia la comunicazione, Franco Angeli, 2015
- ROSA GIUFFRÈ, Social education. Vivere senza rischi internet e i social network
- ANDREA FONTANA, #iocredoallesirene, come vivere (e bene) in un mare di fake news, Ulrico Hoepli Editore, 2017
- ANDREA FONTANA, fake news: sicuri che sia falso? Gestire disinformazione, false notizie e conoscenza deformata, Ulrico Hoepli Editore, 2018

- MARCO LOMBARDI, Comunicare nell'emergenza, Vita e Pensiero, 2005

## SITOGRAFIA

- <https://www.lacomunicazione.it/voce/storia-della-comunicazione/>
- <http://www.cidi.it/cms/doc/open/item/filename/349/le-competenze-mpiscitelli.pdf>
- <http://esperticomunicatori.blogspot.com/2012/11/competenza-comunicativa-una-definizione.html>
- <https://www.officina1.com/formazione-manageriale/livelli-di-comunicazione/>
- <https://it.in-mind.org/article/la-comunicazione-non-verbale-caratteristiche-e-funzioni?page=3>
- <https://www.itals.it/alias/dalla-competenza-comunicativa-alla-competenza-comunicativa-interculturale-1.2>
- <http://www.istitutosuperiorebruno-dorso.it/scuola-lavoro/DocumentiUtili/Lezione%20n%203.pdf>
- <https://www.lacomunicazione.it/voce/comunicazione-interculturale/>

- <http://docenti.unimc.it/m.sehdev/teaching/2013/12589/files/psicologia-della-comunicazione>
- <https://www.slideshare.net/PetraJPG/influenza-dei-social-network-sulla-globalizzazione>
- <http://www.paradoxaforum.com/globalizzazione-rivoluzione-digitale-un-ruolo-inatteso-la-cina/>
- <https://www.who.int/>
- <https://www.competere.eu/comunicazione-coronavirus/>



