

Ab ore ad aurem: la comunicazione senza misericordia

*Ruggiero Doronzo**

Abstract. This essay discusses, in the sociological, psychological, literary and theological perspective, the human attitude contrary to the mercy manifested in gossip, rumor and slander. These verbal acts have considerable persuasive ability and perlocutory force capable of realizing concrete effects on people, on the meaning of events and on the perception of reality. It is a social phenomenon that can be seen from the very beginning of humanity and it finds first in the tittle-tattle, then in gossip newspapers and recently in social networks its mode of expression. The essay also reflects on the dangers of reckless use of these communicative practices with references to recent tragic events and the admonishments of the Holy Scriptures and the Pontiffs, so that the dignity of the human person is always respected and protected.

Riassunto. In questo saggio viene messo in luce a livello sociologico, psicologico, letterario e teologico, quell'atteggiamento umano contrario alla misericordia che si manifesta nel pettegolezzo, nella diceria e nella calunnia. Questi atti verbali hanno una notevole capacità persuasiva e una forza perlocutoria in grado di realizzare degli effetti concreti sulle persone, sul senso degli avvenimenti e sulla percezione della realtà. Si tratta di un fenomeno sociale riscontrabile sin dagli inizi del genere umano e che ha trovato prima nel pettegolezzo auricolare, poi nei giornali di gossip e recentemente nei social network la sua modalità di espressione. Nel saggio si riflette anche sui pericoli di un uso disinvolto di queste pratiche comunicative con riferimenti a recenti fatti di cronaca e ai richiami delle Sacre Scritture e dei Pontefici affinché la dignità della persona umana sia sempre rispettata e tutelata.

La Contro-Misericordia

La regola d'oro che sintetizza il modo in cui l'uomo religioso deve comportarsi nei confronti dei suoi simili può avere, come le due facce di una stessa medaglia, un'accezione positiva e una negativa. Gesù Cristo ha preferito servirsi della prima accezione quando ha riassunto la Legge e i Profeti con la formula: «Tutto quanto volete che gli uomini facciano a voi, anche voi fatelo a loro» (Mt 7,12). La tradizione giudaica, invece, preferiva la formulazione negativa: «Non fare ad altri quello che non vorresti fatto a te». Anche il tema della misericordia può essere affrontato sia in chiave positiva, mettendo in evidenza gli atteggiamenti che esplicano tale sentimento, e sia in chiave negativa, mostrando le opere contrarie ad uno spirito di misericordia.

* Docente di Comunicazione sociale presso la Facoltà Teologica Pugliese, ruggiero.doronzo@live.it

In questa presentazione si userà la seconda chiave di lettura per mettere in luce a livello sociologico, letterario e teologico, quell'atteggiamento umano contrario alla misericordia che si manifesta nel pettegolezzo, nella diceria e nella calunnia. Anche se con diverse gradazioni, tutte queste forme di comunicazione manifestano una mancanza di misericordia nei confronti del soggetto-vittima e, perciò, verranno trattate insieme.

Il pettegolezzo originale

Nella Bibbia il racconto del peccato originale è costruito proprio a partire da una specie di pettegolezzo, al cui interno è contenuta una calunnia, fatto dal serpente alla donna contro il Creatore. Nel libro della Genesi si dice che Dio, dopo aver creato l'universo, aveva posto l'uomo e la donna nel Paradiso terrestre consentendo loro di mangiare di tutti gli alberi del giardino tranne dell'albero della conoscenza del bene e del male che era al centro del giardino. Ma, l'astuto serpente disse alla donna: «È vero che Dio ha detto: "Non dovete mangiare di alcun albero del giardino"?» (Gen 3,1).

Anche se la donna rispose che ciò non era esatto, tuttavia, il dubbio che le era stato insinuato la portò a credere al serpente che poi le raffigurò Dio come geloso delle sue prerogative e invidioso degli esseri umani: «Non morirete affatto! – riprese il serpente – Anzi, Dio sa che il giorno in cui voi ne mangiaste si aprirebbero i vostri occhi e sareste come Dio, conoscendo il bene e il male. Allora la donna vide che l'albero era buono da mangiare, gradevole agli occhi e desiderabile per acquistare saggezza; prese del suo frutto e ne mangiò, poi ne diede anche al marito, che era con lei, e anch'egli ne mangiò» (Gen 3,4-5).

Da quel gesto, stando alla Rivelazione biblica, sono derivati al genere umano tutti i mali, compresa la morte.

Si comincia così a delineare la natura di queste piccole storie, che spaziano dalla chiacchiera alla calunnia omicida, capaci più di altre di trasformare la realtà e l'identità di persone e vicende. Esse hanno una forza persuasiva e una forza perlocutoria in grado di realizzare degli effetti concreti sui soggetti comunicanti, sulle persone oggetto del discorso, sul senso degli avvenimenti e sulla percezione della realtà.

Una società pettegola

Nell'ambito della sociologia e della psicologia sociale da tempo si riflette su queste forme di narrazione performativa presenti nei discorsi quotidiani, sulla loro origine e sugli effetti che producono. Esse rappresentano una sorta di costante antropologica perché sono presenti nelle formazioni sociali di ogni epoca e latitudine ritmandone le narrazioni e, qualunque sia la loro forma e il loro contenuto di verità, hanno un effetto perturbante perché, immancabilmente, svelano qualcosa di nascosto o fanno affiorare elementi rimossi della coscienza.

Si tratta, inoltre, di atti linguistici psichicamente contagiosi che si rigenerano nella trasmissione da un parlante all'altro e che vengono interpretati attraverso una serie di valori, di relazioni sociali e di credenze condivise all'interno di una determinata comunità.

Il pettegolezzo è, dunque, una storia partecipata nella quale chi narra e chi ascolta investe la propria immaginazione, rivela la propria visione del mondo e i valori soggettivamente o comunitariamente riconosciuti e vissuti e, spesso, aggiunge elementi alla trama o la modifica profondamente.

Anche quando le persone pettegole non si propongono di distruggere la reputazione di un soggetto attraverso fatti distorti, come nel caso della calunnia, tuttavia esse si arrogano il diritto di svelarne la vera identità morale. Il *malangare* (come si dice nel Salento), in sostanza, è il modo ideale per insinuare dubbi nell'opinione di qualcuno sull'immagine positiva che quest'ultimo ha di una terza persona.

Nei consorzi umani caratterizzati da un forte controllo sociale, come i piccoli centri urbani, si crea uno strano corto circuito, una specie di recitazione collettiva. Da un lato ognuno è impegnato a fornire un'immagine di sé e della propria famiglia estremamente positiva, perciò sulle questioni che riguardano la vita familiare viene mantenuto un assoluto riserbo, a meno che non si colga l'occasione per decantare le virtù di figli e congiunti¹. L'atteggiamento che caratterizza i rapporti di vicinato è, quindi, di estrema prudenza, se non di vera diffidenza, come suggerito anche da alcuni proverbi salentini: *No mangiari quantu ài e no diri quantu sai* (Non mangiare tutto ciò che hai e non dire tutto ciò che sai); *Ci ti sapi ti rapi* (Chi ti conosce bene può distruggerti); *No mustrari mai lu funnu di la borsa e di li pensieri toi* (Non mostrare interamente quanto possiedi e cosa pensi).

Dall'altro lato sono proprio i vicini ad assumersi il ruolo sociale di mettere in discussione e di ridimensionare l'immagine che qualcuno vuole dare di se stesso, con l'intima convinzione che sia falsa a priori. Vicini e conoscenti si occupano di rendere socialmente visibile quella parte della vita intima che una persona vorrebbe tenere segreta o lontana dagli sguardi. Ecco che lo *spiari te retu a li farcuni* (spiare da dietro le persiane)² diventa il modo per reperire notizie di prima mano e il pettegolezzo il medium di massa per diffonderle.

Non tutti coloro che parlano, però, vogliono nuocere agli altri; spesso si sentono soltanto migliori di loro. Screditare gli altri diviene così un modo efficace per rafforzare la propria autostima ma, come ammonisce un altro proverbio salentino,

¹ Cfr. A. CAFORIO, *Riflessioni antropologiche sulle chiacchiere delle comari*, Milano, ISU-Università Cattolica del Sacro Cuore, 2000.

² È singolare che questo tipo di imposte venga anche detto "gelosia" e «permette di guardare dall'interno senza essere visti dall'esterno (il nome si spiega col fatto che l'origine sarebbe dovuta a motivi di gelosia, in quanto tale sistema permette alle donne di stare alle finestre togliendole però alla vista degli estranei)». Si veda v. «Gelosia» in Vocabolario Treccani Online: <http://www.treccani.it/vocabolario/gelosia>.

Te lu iabbu non ci mueri, ma nci cappi (Non giudicare perché, anche se giudicando non muori, prima o poi farai la stessa cosa).

Le parole riferite potrebbero anche avere una base di verità, ma se vengono gonfiate anche quel tanto che basta a rendere il racconto più “piccante”, o vengono interpretate esclusivamente in senso negativo, ecco che il pettegolezzo può assumere la forma maligna della denigrazione ingiustificata e gratuita.

Quando la maldicenza ha un messaggio stuzzicante, quando usa un discorso retorico condito di parole gioviali o ironiche e riesce ad attivare l’immaginario collettivo, essa penetra più profondamente nella mente di chi ascolta. A volte, però, le parole potrebbero non essere necessarie o sufficienti, così alla *malanga* viene in aiuto la comunicazione paraverbale fatta di espressioni della faccia, gesti e toni di voce.

Per il malcapitato in questo sistema reticolare di complicità e di credenze condivise, uscirne diventa difficilissimo e la smentita diventa problematica perché non può venire dallo stesso soggetto-vittima, il quale negando potrebbe persino rafforzare la diceria.

Essere sulla bocca di altri senza poter seguire la propagazione del giudizio sulla propria persona o senza poter interferire su tale comunicazione genera nell’essere umano una serie di ansie, di angosce e di frustrazioni che possono avere anche tragiche conseguenze. È come finire nelle sabbie mobili, nelle quali più uno si dimena per risalire più viene trascinato giù.

Anche la posizione di chi riceve la delazione non è confortevole, perché se rimane in silenzio o difende il malcapitato, incomincia a destare il sospetto che sia in qualche modo suo complice. Allora, un atteggiamento che metta insieme il dovere della misericordia con la necessaria prudenza, potrebbe essere quello di avviare un processo di riflessione sul meccanismo comunicativo della delazione, cioè di condurre il pettegolo a ragionare sulla necessità, sulla opportunità e sulla moralità del suo atteggiamento.

Famosa, a tal proposito, è la penitenza che san Filippo Neri († 1595) diede a una donna, che confessò di essere una calunniatrice, per farle comprendere la gravità del suo atteggiamento: spennare una gallina in un giorno di vento e poi provare a raccogliere tutte le piume.

La Capèra e la Bizzoca

Un fenomeno sociale così rilevante non poteva essere ignorato dalla letteratura e dalla musica, infatti è stato messo al centro di opere teatrali, romanzi e componimenti musicali.

Il tema è presente nella letteratura italiana fin dal suo nascere attraverso la *Divina Commedia* di Dante († 1321) e le novelle di Boccaccio († 1375). Manzoni († 1873), poi, descrisse in un celebre passo de *I Promessi sposi* il piacere che provano gli amici

nello scambiarsi “segreti” e informazioni “riservate” generando poi una “immensa catena”³.

Al fenomeno della calunnia si interessò nell’Ottocento anche la lirica e Rossini († 1868), in una delle arie più famose del *Barbiere di Siviglia*⁴, così si esprime: «La calunnia è un venticello, / un’auretta assai gentile / che insensibile, sottile, / leggermente, dolcemente / incomincia a sussurrar».

Di Carlo Goldoni († 1793) è l’opera in cui si parla del più famoso maldicente della nostra letteratura, Don Marzio, malalingua viperina della *Bottega del caffè* (tanto che il suo nome è diventato sinonimo comune di pettegolo maligno), perché rappresenta l’uomo che si interessa del prossimo solo per malignare su di lui. Dello stesso autore si può citare anche la commedia *I pettegozzi delle donne*.

La maggior parte delle volte, in letteratura come nel sentire comune, questa particolare forma di comunicazione è stata associata al genere femminile e, soprattutto, alle chiacchiere delle comari da cui deriva anche il termine francese *commérage*.

Nella tradizione popolare napoletana il mezzo più efficace per diffondere una diceria era rappresentato dalla *capèra*, la parrucchiera che, girando di casa in casa, seminava il verbo del pettegolezzo.

In molte altre occasioni è stato indicato l’ambiente religioso, animato soprattutto dalle *bizzoche*, quale luogo dove la narrazione collettiva viene confezionata, e ciò evidenzia ancora di più l’incoerenza di chi dovrebbe vivere a pieno il messaggio della misericordia e, invece, mette in pratica un atteggiamento contrario. Si pensi a proposito alla scena de *La gatta Cenerentola*⁵, nella quale le bizzoche si riuniscono

³ A. MANZONI, *I Promessi Sposi*, Pisa, Aonia, 2012, p. 99: «Quando dunque un amico si procura quella consolazione di deporre un segreto nel seno d’un altro, dà a costui la voglia di procurarsi la stessa consolazione anche lui. Lo prega, è vero, di non dir nulla a nessuno; e una tal condizione, chi la prendesse nel senso rigoroso delle parole, troncherebbe immediatamente il corso delle consolazioni. Ma la pratica generale ha voluto che obblighi soltanto a non confidare il segreto, se non a chi sia un amico ugualmente fidato, e imponendogli la stessa condizione. Così, d’amico fidato in amico fidato, il segreto gira e gira per quell’immensa catena, tanto che arriva all’orecchio di colui o di coloro a cui il primo che ha parlato intendeva appunto di non lasciarlo arrivar mai. Avrebbe però ordinariamente a stare un gran pezzo in cammino, se ognuno non avesse che due amici: quello che gli dice, e quello a cui ridice la cosa da tacersi. Ma ci son degli uomini privilegiati che li contano a centinaia; e quando il segreto è venuto a uno di questi uomini, i giri divengono sì rapidi e sì molteplici, che non è più possibile di seguirne la traccia».

⁴ C. STERBINI, *Il Barbiere di Siviglia*, S. Pietro in Cariano, West Press, 2006, p. 23: «La calunnia è un venticello, / un’auretta assai gentile / che insensibile, sottile, / leggermente, dolcemente / incomincia a sussurrar. Piano piano, terra terra, / sottovoce, sibilandò, / va scorrendo, va ronzando; / nelle orecchie della gente / s’introduce destramente / e le teste ed i cervelli / fa stordire e fa gonfiar. Dalla bocca fuori uscendo / lo schiamazzo va crescendo / prende forza a poco a poco, / vola già di loco in loco; / sembra il tuono, la tempesta / che nel sen della foresta / va fischiando, brontolando / e ti fa d’orror gelar. Alla fin trabocca e scoppia, / si propaga, si raddoppia / e produce un’esplosione / come un colpo di cannone, / un tremuoto, un temporale, / un tumulto generale, / che fa l’aria rimbombar. E il meschino calunniato, / avvilito, calpestato, / sotto il pubblico flagello / per gran sorte ha crepar».

⁵ R. DE SIMONE, *La gatta Cenerentola*, Torino, Einaudi, 1977, pp. 40-45.

per recitare un particolare rosario che sostituisce le “Ave Maria” con una litania numerica a due cori (dove un coro dice “e uno, due, tre e quattro” e l’altro risponde “e cinque, sei, sette e otto”) intervallata con i pettegolezzi e le maldicenze sulla vita di alcuni personaggi.

Oppure, per tornare al Salento, si pensi alla canzone intitolata *La pizzoca e la sbergugnata*⁶ del cantautore e cantastorie Mino De Santis nella quale viene raffigurata una devota bizzoca che, con voce accattivante, chiede ad una giovane da lei considerata una “svergognata”: «A ci si figghia beddha. E poi malanga» (A chi sei figlia, bella? E poi sparla).

Il pettegolezzo fa opinione

Il pettegolezzo è la più atavica forma di trasmissione dei giudizi e degli umori che determina la *fama popularis*. Esso è alla base del meccanismo di formazione dell’opinione pubblica e, come già sapevano i romani, il pettegolezzo incrementa i *rumores*, ovvero una serie di ‘voci’ che circolano *ab ore ad aurem*, da bocca a orecchio, in un determinato aggregato sociale, fino a diventare la *vox populi*.

Per molto tempo, prima della sua riformulazione in chiave politica da parte dei filosofi illuministi, per opinione pubblica si intendeva principalmente la reputazione o la fama di cui le singole persone o le famiglie godevano nella società, la quale approvava o condannava i loro vizi e le loro virtù⁷.

La tutela della buona fama delle persone è sempre stata oggetto di attenzione da parte della dottrina cattolica. A tal proposito si possono richiamare i precetti biblici: «Non andrai in giro a spargere calunnie fra il tuo popolo né coopererai alla morte del tuo prossimo» (Lev 19,16); «Chi calunnia in segreto il suo prossimo io lo ridurrò al silenzio» (Sal 101,5); «Non dite male gli uni degli altri, fratelli» (Gc 4,11); «Se vi mordete e vi divorate a vicenda, badate almeno di non distruggervi del tutto gli uni gli altri!» (Gal 5,15).

Allo stesso modo si può citare la disposizione del canone 220 del Codice di Diritto Canonico del 1983: «Non è lecito ad alcuno ledere illegittimamente la buona fama di cui uno gode, o violare il diritto di ogni persona a difendere la propria intimità», e si possono ricordare anche i richiami di molti pontefici, soprattutto di papa Francesco che ha denunciato a più riprese e con coraggio le forme di maldicenza presenti nella comunità cristiana⁸.

⁶ M. DE SANTIS, *La pizzoca e la sbergugnata*, in Muddhriche (CD), Copertino, Ululati, 2013.

⁷ Cfr. R. DORONZO, *Le dinamiche dell’opinione pubblica e la Chiesa cattolica*, Bari, Adda, 2015, pp. 24-25.

⁸ Nell’omelia tenuta a Santa Marta il 2 settembre 2013, papa Francesco ha parlato dello stesso tema e poi L’Osservatore Romano ha così sintetizzato il suo discorso: «La lingua, le chiacchiere, il pettegolezzo sono armi che ogni giorno insidiano la comunità umana, seminando invidia, gelosia e bramosia del potere. Con esse si può arrivare a uccidere una persona. Perciò parlare di pace significa anche pensare a quanto male è possibile fare con la lingua [...] Ogni volta che si accoglie qualcuno parlandone bene il primo giorno e poi sempre meno sino ad arrivare al pettegolezzo così quasi da ‘spellarlo’. Colui che, in una comunità, chiacchiera contro un fratello finisce per “volerlo uccidere”»

Dalla bocca al megafono

Uno degli attori sociali che concorrono a formare l'opinione pubblica è costituito dai media. Il loro avvento non ha di certo eliminato il passaparola, ma ne ha trasformato le dinamiche. Con l'avvento della stampa iniziarono a circolare facilmente libelli e pamphlet che riportavano "notizie" spesso false o ideologiche su regnanti e notabili. Il primo giornale ad ospitare una rubrica di *gossip* fu "La Gazzetta veneta" nel 1760, seguito poi da numerose altre testate⁹. In tempi più recenti i rotocalchi di cronaca mondana hanno trovato nel "paparazzo" il loro nuovo pettegiolo, che traduce in racconto per immagine i segreti dei divi e dei vip.

A poco a poco il pettegolezzi diventa protagonista anche dell'informazione televisiva fino ad arrivare ai *reality show*, un genere televisivo di grande successo che regala nuove emozioni agli spettatori immergendoli nella vita degli altri¹⁰.

Con l'avvento della rete digitale, poi, la pubblicizzazione del privato ha toccato il suo vertice; *social network*, come Facebook, hanno elevato a sistema il voyeurismo e hanno reso la vita delle persone assolutamente trasparente. Come nella famosa fiaba *I vestiti nuovi dell'imperatore*¹¹ di Hans Christian Andersen († 1875), molte persone si lasciano denudare e sono contente di mostrarsi senza veli pensando che l'ultimo ritrovato della tecnologia sia un abito fantastico da indossare. I tragici fatti di cronaca degli ultimi giorni, che riguardano persone la cui vita è stata rovinata da un video o da una foto postate sul *social network*, dimostrano, però, quanta attenzione occorra in chi pubblica e quanta misericordia dovrebbe avere chi guarda.

Lo spettacolo della politica

La sfera politica è uno degli ambiti in cui maggiormente il pettegolezzi sembra trovarsi a suo agio per l'opera tanto dei giornalisti quanto degli stessi uomini delle istituzioni.

La logica mediatica, con le sue specificità, si è imposta al mondo politico e sempre più si assiste ad una mescolanza tra *soft news* e questioni politiche importanti. Questa contaminazione, chiamata *politainment*, rende i temi politici meno noiosi e più attraenti e, allo stesso tempo, fa dei programmi televisivi di intrattenimento i nuovi luoghi della politica.

[...] "Noi siamo abituati alle chiacchiere, ai pettegolezzi e spesso trasformiamo le nostre comunità e anche la nostra famiglia in un 'inferno', dove si manifesta questa forma di criminalità che porta a uccidere il fratello e la sorella con la lingua" [...] E riferendosi a quanto accade in questi giorni, ha sottolineato che bisogna pensare anche alle nostre armi quotidiane: la lingua, le chiacchiere, lo pettegiolare» in L'Osservatore Romano, ed. quotidiana, Anno CLIII, n. 210, Sab. 14/09/2013.

⁹ Cfr. P. PEDOTE, *Gossip: dalla Mesopotamia a Dagospia*, Bologna, Odoja, 2013.

¹⁰ Cfr. A. CAVA - F. PIRA, *Social Gossip. Dalla chiacchiera di cortile al web pettegolezzi*, Ariccia, Aracne, 2015.

¹¹ H.C. ANDERSEN, *I vestiti nuovi dell'imperatore*, Le grandi fiabe stampate vol. 24, Milano, Rizzoli, 2014.

La continua esposizione del leader politico e della sua intimità sul palcoscenico mediatico lo fa diventare una star, esattamente come quelle del mondo dello spettacolo¹², ma lo rende anche più vulnerabile e più soggetto a un giornalismo che spesso si basa sul “si dice che”, sulle indiscrezioni e sulle intercettazioni.

D’altro canto la stessa comunicazione politica che avviene nei dibattiti, nelle conferenze e nelle interviste, talvolta serve solo a sbeffeggiare, deridere e calunniare gli avversari con argomenti di basso profilo.

Papa Francesco ha sentito la responsabilità di richiamare tutti al dovere morale e alla necessità di usare la misericordia anche nella sfera politica e, nel messaggio per la Giornata delle comunicazioni sociali 2016, così si è espresso: «È auspicabile che anche il linguaggio della politica e della diplomazia si lasci ispirare dalla misericordia, che nulla dà mai per perduto. Faccio appello soprattutto a quanti hanno responsabilità istituzionali, politiche e nel formare l’opinione pubblica, affinché siano sempre vigilanti sul modo di esprimersi nei riguardi di chi pensa o agisce diversamente, e anche di chi può avere sbagliato. È facile cedere alla tentazione di sfruttare simili situazioni e alimentare così le fiamme della sfiducia, della paura, dell’odio. Ci vuole invece coraggio per orientare le persone verso processi di riconciliazione»¹³.

Conclusione

Alla luce di quanto esposto, occorre affermare che è doveroso rispettare e tutelare la persona umana in modo da evitare che qualcuno possa finire nel “tritacarne” sociale del pettegolezzo, in quello mediatico del mostro sbattuto in prima pagina e in quello politico del nemico da distruggere, tenendo presente l’ammonimento della Sacra Scrittura: «Il giudizio sarà senza misericordia contro chi non avrà usato misericordia» (Gc 2,13), mentre «Beati i misericordiosi, perché troveranno misericordia» (Mt 5,7).

Il breve percorso compiuto ha condotto a considerare l’atteggiamento umano contrario alla misericordia rappresentato dal pettegolezzo, dalla diceria e dalla calunnia in chiave sociologica, letteraria e teologica. A conclusione del tema in questione si propone un altro brano del già citato messaggio di papa Francesco, nel quale egli esprime un suo particolare desiderio riguardo a tutte le relazioni umane: «La misericordia può aiutare a mitigare le avversità della vita e a offrire calore a quanti hanno conosciuto solo la freddezza del giudizio. Lo stile della nostra comunicazione sia tale da superare la logica che separa nettamente i peccatori dai giusti».

¹² Cfr. F. BONI, *Il superleader: fenomenologia mediatica di Silvio Berlusconi*, Milano, Meltemi, 2008.

¹³ PAPA FRANCESCO, *Messaggio per la 50^{ma} Giornata mondiale delle Comunicazioni sociali: Comunicazione e misericordia: un incontro fecondo*, in https://w2.vatican.va/content/francesco/it/messages/communications/documents/papa-francesco_20160124_messaggio-comunicazioni-sociali.html.