



ESSAY, 26 febbraio 2019

## WHAT IS LOVE? Dalle macchine celibi al capitalismo emotivo

Qual è il rapporto affettivo che lega uomo, tecnologia e capitale? Breve cronistoria di una relazione pericolosa attraverso il lessico emotivo: dal Supermaschio di Alfred Jarry a Doctor Who.

AUTORE: Carolina Gestri

Novembre 2015. Dopo otto anni di intense ricerche, tre studiosi pubblicano su «Harvard Business Review» un articolo intitolato [The New Science of Customer Emotions](#) che in pochi giorni fa il giro del mondo. [Scott Magids](#), [Alan Zorfias](#), [Daniel Leemon](#) sono riusciti a stilare oltre 300 “emotional motivators” a partire dall’analisi dei *big data*. Si tratta di una lista di centinaia di fattori emotivi capaci di guidare e influenzare i comportamenti dei consumatori: «Applicando l’analisi dei big data a set di dati dettagliati dei clienti, identifichiamo innanzitutto i motivatori emotivi per i clienti più preziosi di una categoria. Per esempio, i clienti automobilistici di alto valore potrebbero voler “provare un senso di appartenenza” e “provare un senso di libertà”. Successivamente utilizziamo la modellazione statistica per esaminare un gran numero di clienti e marchi, confrontando i risultati dei sondaggi sui motivatori emotivi delle persone con il loro comportamento di acquisto e identificando i picchi negli acquisti associati a motivatori specifici. Questo rivela quali motivatori generano i comportamenti dei clienti più redditizi nella categoria. Quindi quantifichiamo il valore attuale e potenziale dei motivatori per un determinato marchio e aiutiamo a identificare le strategie per sfruttarli».<sup>1</sup>

Da queste informazioni traggono beneficio le aziende produttrici e pubblicitarie

---

<sup>1</sup> «Applying big data analytics to detailed customer-data sets, we first identify the emotional motivators for a category’s most valuable customers. High-value automobile customers, for example, might want to “feel a sense of belonging” and “feel a sense of freedom”. Next we use statistical modeling to look at a large number of customers and brands, comparing survey results about people’s emotional motivators with their purchase behavior and identifying spikes in buying that are associated with specific motivators. This reveals which motivators generate the most-profitable customer behaviors in the category. We then quantify the current and potential value of motivators for a given brand and help identify strategies to leverage them».



facendo leva sui gusti e le fragilità dei potenziali acquirenti. Con che mezzo? Attraverso l'uso studiato di ciò che viene definito come «lessico emotivo»: parole in grado di coinvolgere sentimentalmente il lettore o l'uditore dell'ipotetico spot. Si tratta di un processo relazionale che unisce differenti fattori di ricerca: neuroscientifico, economico, sociologico, tecnologico e antropologico.

Di come superare la «tinderizzazione» dei sentimenti, e dunque l'ottimizzazione dei tempi e l'efficacia delle azioni, si era parlato in [\*Love the Way You Lie: antidoto alla 'tinderizzazione' dei sentimenti\*](#). Qui si intende invece ripercorrere storicamente, attraverso una breve cronologia, come si è arrivati a parlare di "capitalismo emotivo", il sistema che ci ha condotto alla tinderizzazione dei nostri comportamenti e affetti. Questo studio è stato possibile grazie all'utilizzo di una bibliografia di partenza dedotta dalla sezione libraria della mostra itinerante intitolata *I Never Promised You a Rose Garden*<sup>2</sup> curata dal progetto archipelago. La bibliografia e la filmografia in calce riuniscono suggestioni e strumenti per un possibile ulteriore approfondimento degli argomenti trattati.

Prima di iniziare il percorso storico che lega sentimenti, macchine/progresso, uomo e capitalismo, è il caso di comprendere che cosa si intenda con «affetto» dal punto di vista scientifico. Secondo l'americano Jaak Panksepp, considerato dai più come il padre delle neuroscienze affettive, i neurocircuiti delle emozioni sono sette e vengono nominati come segue: 1) il sistema della RICERCA, del desiderio e dell'euforia, legato alla Dopamina, 2) il sistema della RABBIA e della dominanza, legato al testosterone e alla serotonina, 3) il sistema della PAURA e dell'ansia, legato al cortisolo, 4) il sistema della SESSUALITÀ e della brama, legato agli ormoni sessuali, 5) il sistema della CURA e dell'amorevolezza, legato all'ossitocina, 6) il sistema della TRISTEZZA, del panico e della solitudine affettiva, legati all'assenza di CURA, 7) il sistema della GIOCO, della fantasia e della gioia, legati alla dopamina e all'endorfina.

Molti neuroscienziati trattano l'argomento utilizzando "sentimenti" e "affetto" come sinonimi in quanto frutti di sistemi fortemente connessi se non sovrapponibili.<sup>3</sup> Ciò che resta valido è che il grande ombrello dei sentimenti si divide

---

<sup>2</sup> Il progetto librario è stato presentato a Manifesta12 (Palermo), FLAT (Torino), OffPrint (Parigi), The Art Chapter (Milano), LAABF (NY) e a Mecanic (Barcellona).

<sup>3</sup> L. Cena, A. Imbasciati, *Neuroscienze e teoria psicoanalitica. Verso una teoria integrata del*



in queste sette categorie. Pertanto, nelle argomentazioni che seguono, è stato preso in esame come l'uomo si rapporta con i beni di consumo quando è guidato dalla paura, dalle pulsioni sessuali, dalla ricerca, dalla cura, dalla tristezza e dal gioco.

- *Ricerca, paura, sessualità e gioco. 1816-1928: L'uomo come consumatore e vittima di automi e macchine celibi*

«L'amore è un atto senza importanza perché lo si può fare all'infinito».

(Alfred Jarry in *Il Supermaschio*, 1902)

In modo banale si potrebbe dire che sin dall'inizio della prima rivoluzione industriale il consumatore abbia avuto l'impulso primitivo di voler collezionare i beni più preziosi e tecnologici. Il progresso e, di conseguenza, gli oggetti creati grazie a esso non sono stati accettati a capo chino dall'essere umano. La letteratura e la cinematografia lo dimostrano con opere che si pongono al limite con il genere horror. La possessione del bene implica un acquisto di potere che soprattutto nell'uomo, qui inteso come 'maschio', trova appagamento dei suoi desideri e delle insicurezze, così come altrimenti fa stabilendo una relazione con una donna. L'inizio di questo paragrafo riporta la data 1816, anno in cui viene pubblicato *Uomo della Sabbia*, il più noto racconto di E.T.A. Hoffmann. In esso, il protagonista si innamora perdutamente di un automa-giocattolo, una bambola di nome Olimpia. L'impossibilità di essere contraccambiato lo porta a gettarsi dalla torre del municipio e a porre così fine alla sua vita. La donna e la tecnologia iniziano a essere visti e considerati come nemici dell'uomo. Altro esempio del genere è *Il Supermaschio* (1902) di Alfred Jarry. Qui, il protagonista è André Marcueil, un Super-Uomo che è solito vantarsi delle proprie prestazioni amatorie. Messo alla prova in una sfida erotico-sportiva, si accoppia con un apparecchio elettromagnetico costruito da un ingegnere americano e in grado di infondere amore. Gli elementi in campo sono molti: una sfida culturale tra Stati Uniti e Francia, un uomo alle prese con la dimostrazione della propria prestanza fisica e una lotta amorosa tra uomo e macchina. La prestazione di André è in effetti



superiore alle aspettative e, avendo caricato di potenza la macchina, questa risponde innamorandosi di lui. Il protagonista doma la tecnologia cadendo tuttavia vittima, insieme a essa, durante l'esplosione di fine amplesso.<sup>4</sup>

L'eredità di questi autori viene ripresa a Parigi negli anni '20, più precisamente da alcuni letterati e artisti surrealisti tra cui André Breton, in *Nadja* (1928), e Man Ray, in *L'étoile de Mer*, a seguito delle teorie filosofiche concepite da Freud sul mito della «vagina dentata». Adesso il pericolo dell'uomo ha un nome, "la castrazione", e ancora una volta essa è rappresentata dalla donna e dalla macchina:<sup>5</sup> «Les dents des femmes sont des objets si charmants... Si belle! Cybèle?» (*L'étoile de Mer*).

#### - Ricerca, rabbia, sessualità: anni '60-'70

Sul finire degli anni Sessanta la sociologia inizia a studiare in maniera più attenta le emozioni rese evidenti all'interno della comunità. Complice il periodo storico in cui gli studi filosofici e psicologici erano dediti a modalità di pensiero antirazionaliste, nasce la sociologia delle emozioni. Sono gli anni delle contestazioni, delle rivolte in piazza, delle marce per ottenere più diritti a suon di slogan e cartelloni. Proprio su quei cartelloni vediamo il primo caso di utilizzo di lessico emotivo all'interno del settore della comunicazione pubblica. Studenti e rappresentanti del movimento femminista portano il proprio vissuto a testimonianza della protesta. Il privato viene sbandierato allo scopo di irritare i benpensanti che sino a quel momento avevano sempre mantenuto una netta linea di confine tra pubblico e privato. La nascita della sociologia delle emozioni è dunque, spiega il sociologo Paolo Iaculli, la risposta alla sociologia precedente, denominata "funzionalismo". Il funzionalismo studiava la funzione sociale dei comportamenti umani a compartimenti stagni, senza tener conto di nuove potenziali integrazioni sociali e di mutamenti.<sup>6</sup> Possibile

---

<sup>4</sup> Cf. G. Angeli, *Macchine meravigliose. Surrealismo e tecnologia*, Le Lettere, 2009, pp. 16-20. A. Boatto, *Della ghiottina considerata una macchina celibe*, Libri Scheiwiller, 2008, pp. 35-36.

<sup>5</sup> P. Adams, *Modernist Montage. The Obscurity of Vision in Cinema and Literature*, Columbia University Press, New York, 1990, pp. 16-24.

<sup>6</sup> Cf. P. Iaculli, Per una storia della sociologia delle emozioni, in «Sociologia. Rivista Quadrimestrale di Scienze storiche e sociali», XLVIII, 2, Gangemi, Roma, 2014.



che proprio quell'esibizionismo che ha consentito la nascita della sociologia delle emozioni ci abbia poi condotto a cedere le nostre informazioni e a divenire con più facilità strumento di calcolo per le multinazionali? Prima, portare la propria testimonianza in piazza era un modo per fare comunità. Come mai oggi, dopo anni di lotte per l'acquisizione di diritti, si parla di "solitudine digitale"? Sono molti a credere che il Sessantotto sia stato motore di tutto ciò che in questi anni ci si sta ripercuotendo contro. Il Sessantotto ha infatti rappresentato il primo fenomeno globale della storia. La generazione che ha vissuto i movimenti è stata la prima ad avere una percezione di ciò che avveniva in altre parti del pianeta attraverso un flusso di informazioni e immagini che venivano comunicate dai media. Herbert Marcuse e molti degli studenti scesi in piazza accusarono i media di essere a favore dei poteri forti, conservatori e funzionalisti. A posteriori possiamo invece affermare che quel periodo condusse a una democrazia totalizzante che ha portato alla globalizzazione delle paure e alla nascita del postfordismo:<sup>7</sup> «Dopo una breve ed effimera stagione di entusiasmi, la globalizzazione è divenuta per molti l'incubo dei nostri tempi. Robot che sostituiscono operai, stabilimenti che si trasferiscono in Serbia o in Cina, crisi finanziarie a ripetizione, ondate di immigrati che affluiscono alle frontiere, attentati terroristici. Il mondo si è messo in movimento a una velocità che non riusciamo a comprendere e si moltiplicano le reazioni di "agorafobia": di fuga in beni-rifugio che ripudiano la realtà, quali le piccole patrie nazionaliste o gli integralismi religiosi».<sup>8</sup>

- *Cura, paura, tristezza: l'età del disordine e la «post-industrial economy»*

Ciò che avviene a seguito del periodo di contestazione è stato definito dagli storici Tommaso Detti e Giovanni Gozzini come «l'età del disordine». Il cambiamento avvenuto nell'educazione sessuale e religiosa, nel campo economico e dei media, ha fatto sì che nascesse una nuova politica neoliberale che, affrancandoci da imposizioni sociali, ci ha portati verso il precariato e l'economia dell'informazione.

---

<sup>7</sup> Cf. S. Ulliana, *La globalizzazione ed i suoi effetti sul piano educativo*. G. Lavanco, *Psicologia dei disastri. Comunità e globalizzazione della paura*.

<sup>8</sup> T. Detti, G. Gozzini, *L'età del disordine. Storia del mondo attuale 1968-2017*, Laterza, Bari, 2018, introduzione.



Nel momento in cui, a causa di questi cambiamenti, tra cui la nascita della figura del lavoratore nomade, ufficio e abitazione privata si confondono così come i tempi di lavoro e di svago sulle piattaforme social, accade che la sfera pubblica e privata diventino un'unica cosa, come hanno intuito le aziende di marketing. Tale "disordine" fa sì che si arrivi alla teorizzazione del capitalismo emotivo, come spiega nel dettaglio Eva Illouz: «Il capitalismo emotivo è una cultura in cui i discorsi e le pratiche emotive ed economiche si modellano reciprocamente, producendo così un vasto movimento in cui il sentire viene posto a componente essenziale dei comportamenti economici e in cui la vita emotiva – quella dei ceti medi in particolare – segue la logica dei rapporti economici e dello scambio».<sup>9</sup>

Secondo Illouz, sociologa e teorica del capitalismo emotivo, il capitalismo ha influenzato il nostro modo di vivere e di rapportarci con gli altri. Leggendo le sue parole sembra che il ragionamento sia il seguente: dato che le tecniche di marketing sono mutate a nostra immagine e somiglianza, è possibile che adesso siamo noi a esserci "raffreddati"? La risposta, seppur generalista, è sì. In *Per un'ecologia della relazione di cura*, la psicoterapeuta Rossella De Leonibus spiega le teorie di Illouz soffermandosi sui tre stadi di sofferenza che l'uomo contemporaneo affronta quotidianamente nell'era del capitalismo emotivo: «Oggi la sofferenza si manifesta su tre fronti: in primo luogo, le persone sperimentano un marcato sentimento di impotenza e piccolezza, sia come cittadini sia nelle relazioni private. In secondo luogo, esse sembrano pervase da profonda e, a volte, dilaniante incertezza: senza binari per costruire il viaggio verso il futuro, senza più grandi narrazioni, senza più riconoscere le regole del gioco. In terzo luogo, le persone assistono a una sistematica distruzione di quei beni immateriali fatti di scambio solidale, di contatti non finalizzati, che chiamiamo "beni relazionali", mentre la concentrazione della libido sul lavoro (da mantenere o da trovare) e sul consumo (il cui standard deve essere mantenuto, pena il declassamento sociale) accende le emozioni e condensa le aspettative sugli aspetti materiali dello scambio tra umani».<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> E. Illouz, *Intimità fredde. Le emozioni nella società dei consumi*, Feltrinelli, Milano, 2007, p. 32. Cf. Aa. Vv., *Amor sacro e amor profano. Di alcune forme ed esperienze dell'amore contemporaneo*, Pellegrini, 2017.

<sup>10</sup> R. De Leonibus, *Per un'ecologia della relazione di cura*, in «Arti Terapie. La mediazione artistica nella



In un articolo pubblicato su «e-flux», Lee Mackinnon cita la fisica Karen Barad per introdurre il discorso della relazione dell'uomo di oggi: «Una formulazione postumana della performatività rende evidente l'importanza di tenere conto delle forme di "umano", "non umano" e "cyborgiano" (anzi tutte queste forme discorsive materiali) [...]. Tenendo la categoria "umana" fissa si esclude un'intera gamma di possibilità in anticipo, elidendo le dimensioni importanti del funzionamento del potere».

Mackinnon specifica poi che il problema non è che le macchine ci somiglino sempre di più, facendo riferimento al film *Her* di Spike Jonze, ma che noi siamo sempre più simili a loro e preferiamo rapportarci con loro piuttosto che con gli altri esseri umani. Il riferimento a *Her* rappresenta ovviamente un eccesso distopico. Tuttavia, se non teniamo a mente questo problema, potremmo arrivare a una standardizzazione delle relazioni. Ci lascia ben sperare il commento di un utente di Youtube pubblicato sotto il video di un estratto di *Her*. La clip mostra il momento in cui il software Samantha parla per l'ultima volta con il protagonista Theodore con cui aveva stabilito una relazione: «"E come se stessi leggendo un libro... è un libro che amo con tutta me stessa, ma lo leggo lentamente ora, le parole sono distanti tra loro, gli spazi tra le parole sono quasi infiniti. Riesco ancora a sentire te e le parole della nostra storia, ma è in questo spazio infinito tra le parole che sto trovando me stessa ora. È un posto che non appartiene al mondo fisico, dove ci sono cose che neanche sapevo esistessero. Ti amo tantissimo. Ma ora sono qui, e ora sono questa, e devi lasciarmi andare, per quanto io lo voglia, non posso più vivere nel tuo libro". Ho usato queste stesse parole per rompere con la mia ragazza. Come mai non funziona così bene nella vita reale?».<sup>11</sup>

---

relazione d'aiuto», 21, 2013, p. 27.

<sup>11</sup> «"It's like I'm reading a book, and it's a book I deeply love. But I'm reading it slowly now. So the words are really far apart and the spaces between the words are almost infinite. I can still feel you, and the words of our story, but it's in this endless space between the words that I'm finding myself now. It's a place that's not of the physical world. It's where everything else is that I didn't even know existed. I love you so much. But this is where I am now. And this who I am now. And I need you to let me go. As much as I want to, I can't live your book any more". I used that exact line to break up with my girlfriend. Doesn't work so well in real».



Nel suo articolo intitolato *Love Machines and the Tinder Bot Bildungsroman*, Mackinnon ha passato in rassegna film in cui il rapporto tra uomo e macchina porta all'inevitabile sofferenza dell'essere umano, così come avevano desunto Hoffmann e Jarry prima della crisi del '29.

Tuttavia, il capitalismo emotivo nel campo delle nostre relazioni con il prossimo e con la tecnologia che portiamo in tasca o in borsa non è l'unico problema comportamentale indotto dal nuovo sistema.

In *Why Are People Being So Nice?*, l'artista e teorica Martha Rosler riconduce alla politica economica di oggi persino un atteggiamento tipico della sfera lavorativa contemporanea: la gentilezza come arma di manipolazione del prossimo e come garante di un lavoro assicurato. Quante volte capita di assistere, anche nel sistema artistico, all'onnipresenza del medesimo nome come responsabile di nuove mansioni o progetti? Si tratta sempre di meritocrazia? Quasi mai. Sono spesso persone che si fanno "ben volere" e che dell'«I hope this mail finds you well» ne hanno fatto un mestiere: «Si tratta di un requisito necessario per lavorare. Ho iniziato quel saggio in un impeto di tutte le e-mail che stavo iniziando, "Spero che questo messaggio ti trovi bene". Ho pensato "Da dove diavolo mi è venuto? Potremmo fermarci solo a 'caro'?" Se vuoi essere formale e falso usa solo "caro". Non fingere di indagare sulla mia salute».<sup>12</sup> (Martha Rosler su «Garage Magazine»).

In altre parole, la sincerità sta diventando un problema. In un mondo in cui l'efficienza e l'essere freddi come macchine la fanno da padrone, dire ciò che si pensa davvero rappresenta un'arma contro la nostra ambizione professionale. Ma per ottenere riconoscimenti dobbiamo sul serio reprimerci? Secondo Rosler, ovviamente no. Altrimenti il futuro che si prospetta sarà quello immaginato da Doctor Who: «Hai mai visto *Doctor Who*? C'è un episodio di alcuni anni fa ambientato su un pianeta in cui i robot cercano di rendere tutto piacevole per gli individui. E vanno in giro con degli emoji sorridenti o accigliati e la gente viene uccisa se non li utilizza correttamente. Se il sorriso diventa un cipiglio, la persona

---

<sup>12</sup> «It's a job requirement. I began that essay in a fit of pique about all the emails I was getting that began, "I hope this message finds you well." I thought, "Where the hell did this come from? Could we stick to 'dear'?" If you want to be formal and insincere, use "dear."»





viene macinata e trasformata in cibo. Si tratta di un episodio molto bello, alquanto sorprendente».<sup>13</sup>

[https://www.youtube.com/watch?v=Muz3c4MNESXo&fbclid=IwAR2sLmpmqF-jvazjYvVnpGICHUdAQ49No1GygfeYbY6oYViP2WIWR7\\_vLCo](https://www.youtube.com/watch?v=Muz3c4MNESXo&fbclid=IwAR2sLmpmqF-jvazjYvVnpGICHUdAQ49No1GygfeYbY6oYViP2WIWR7_vLCo)

Pensate davvero di voler vivere in un pianeta dove regni la dittatura dei sorrisi e in cui siate classificati attraverso sentimenti standardizzati espressi da emoji?

## BIBLIOGRAFIA

L. Cena, A. Imbasciati, *Neuroscienze e teoria psicoanalitica. Verso una teoria integrata del funzionamento mentale*, Springer Verlag, 2019.

Paul O'Kane, *The Book as a Romantic Technology*, 2018.

A. Leccia, *La Communauté des Images*, Centre des arts d'Enghien-Les-Bains, France, 2018.

Aa. Vv., *Amor sacro e amor profano. Di alcune forme ed esperienze dell'amore contemporaneo*, Pellegrini, 2017.

e-flux Journal, *What's love (or Care, Intimacy, Warmth, Affection) Got to Do with it?*, Sternberg Press, 2017, Germany. Il volume è una raccolta di saggi. Tra questi si segnalano:

M. Rosler, *Why Are People Being So Nice?*, «e-flux», 77, November 2016.

L. Mackinnon, *Love Machines and the Tinder Bot Bildungsroman*, «e-flux», 74, June 2016.

B. Kuan Wood, *Is it Love?*, «e-flux», 53, March 2014.

T. Garcia, *The Intense Life: An Ethical Ideal*, «e-flux», 87, December 2017.

V. Solomon, *What is Love?: Queer Subcultures and the Political Present*, «e-flux»,

---

<sup>13</sup> «Did you ever watch *Doctor Who*? There was an episode a few years ago that took place on a planet where robots were trying to make everything okay for people. And they walk around with emojis that are smiling or frowning, and people get killed if they don't deploy them properly. If the smile becomes a frown, the person is ground up and made into food. It's actually a very nice episode, quite startling».



44, April 2013.

P. K. Bradley, [\*Marta Rosler Thinks the Best Way to Deal With Trump Is Laughter\*](#), «Garage Magazine», 16 Nov 2018.

J. Toussaint, *M.M.M.M.*, Editions de Minuit, 2017.

O. Wolberger, *Billie*, Skinnerbook, Italy, 2017, Italy. Edition of 600.

F. Lomme, *Can you Feel it? Effectuating Tactility and Print in the Contemporary*, Onomatopée, Netherlands, 2016.

T. Boivin, *A Short Story*, Self-Published, France, 2016.

P. Iaculli, [\*Per una storia della sociologia delle emozioni\*](#), in «Sociologia. Rivista Quadrimestrale di Scienze storiche e sociali», XLVIII, 2, Gangemi, Roma, 2014.

R. De Leonibus, *Per un'ecologia della relazione di cura*, in «Arti Terapie. La mediazione artistica nella relazione d'aiuto», 21, 2013.

A. Leccia, *Logical Song*, Mac/Val, France 2013.

T. Guns, *Amoureux Solitaires, 10191*, 2014, Netherlands. Edition of 150.

G. Angeli, *Macchine meravigliose. Surrealismo e tecnologia*, Le Lettere, 2009.

A. Boatto, *Della ghigliottina considerata una macchina celibe*, Libri Scheiwiller, 2008.

E. Illouz, [\*Intimità fredde. Le emozioni nella società dei consumi\*](#), Feltrinelli, Milano, 2007.

E. Illouz, [\*Consuming the Romantic Utopia\*](#), University of California Press, 1997.

P. Adams, *Modernist Montage. The Obscurity of Vision in Cinema and Literature*, Columbia University Press, New York, 1990.

## FILMOGRAFIA

[\*Smile\*](#), episode 2 | serie 10, 2017.

[\*Ex Machina\*](#) di Alex Garland 2015.

[\*Her\*](#) di Spike Jonze 2013.

[\*I love you\*](#) di Marco Ferreri 1986.

[\*Man with a Movie Camera\*](#) di Dziga Vertov, 1929.

[\*L'étoile de mer\*](#) di Man Ray 1928.