

#VOLERSIBENE

Giovanni Grandi

# VIRTUALE È



Aver cura delle parole  
per aver cura delle persone

*Prefazione di*  
Rosy Russo



A chi non è mai capitato di imbattersi, partecipando per esempio a una chat, in un messaggio un po' «sopra le righe», o addirittura offensivo, che mai avremmo immaginato possibile in uno scambio a voce? A quanto pare, si tratta di un fenomeno tutt'altro che raro.

Proprio per sensibilizzare a un uso rispettoso delle parole, l'associazione Parole O\_Stili ha elaborato il *Manifesto della comunicazione non ostile*: dieci principi per combattere pratiche e linguaggi negativi online e offline e, per contro, valorizzare gli aspetti creativi e positivi del dialogo.

In queste pagine Giovanni Grandi invita a sostare su ciascun principio del *Manifesto*, evidenziando le diverse problematiche della comunicazione e stimolando l'approfondimento.

Dieci spunti di riflessione e discussione, in cui si intrecciano fatti di cronaca, esperienze di vita comune e intuizioni offerte da pensatrici e pensatori antichi e contemporanei, per chi desidera affrontare con semplicità e profondità la sfida etica dell'integrazione tra *remoto* e *presenza* nelle interazioni e nelle relazioni.

**#VOLERSIBENE**

**2**

PAOLINE Editoriale Libri  
© FIGLIE DI SAN PAOLO, 2021  
Via Francesco Albani, 21 - 20149 Milano  
[www.paoline.it](http://www.paoline.it) • [www.paolinestore.it](http://www.paolinestore.it)  
[edlibri.mi@paoline.it](mailto:edlibri.mi@paoline.it)  
*Distribuzione:* Diffusione San Paolo s.r.l.  
Piazza Soncino, 5 - 20092 Cinisello Balsamo (MI)

Giovanni Grandi

# VIRTUALE È REALE

Aver cura delle parole  
per aver cura delle persone

*Prefazione di*  
Rosy Russo





## Virtuale è reale

*Dico e scrivo in rete solo cose  
che ho il coraggio di dire di persona*

Vi siete mai fermati a rileggere un messaggio di qualche persona che conoscete in un gruppo WhatsApp, su Facebook o in una mailing list pensando: “Non ci posso credere che abbia scritto una cosa del genere”? Non parlo di *gaffes* o di torture alla grammatica o alla sintassi. Parlo di quelle risposte aggressive o provocatorie, che a stento ci saremmo immaginati possibili in uno scambio a voce, e che invece a volte vediamo comparire sullo schermo dei nostri smartphone.

Ne avete mai intercettata qualcuna?

Se vi è capitato, siete in buona compagnia. A quanto pare, non si tratta affatto di un fenomeno raro, tanto che gli osservatori attenti del web hanno coniato perfino un’immagine per indicare quanti non ci pensano due volte prima di far volare parole grosse in una chat: «leoni da tastiera». Pronti, come felini in agguato e fino

a un momento prima del tutto pacifici, a menare zam-pate micidiali a destra e a manca, senza andare troppo per il sottile.

Questo modo di comunicare e di interagire, se ci pen-siamo, è piuttosto sorprendente.

È probabile che tutti ricordiamo il vecchio motto la-tino *verba volant, scripta manent*: quello che diciamo di persona vola, scompare con il suono della voce, mentre quello che scriviamo rimane documentato, cristallizzato.

Una parola di troppo detta in un momento di conci-tazione colpisce e per un po' la si ricorda, ma poi tende ad attenuarsi, lascia magari posto a considerazioni più pacate e l'eccesso in qualche modo si riassorbe. Non che non lasci traccia, intendiamoci – un'offesa la lascia sem-pre –, ma lo scorrere del tempo mostra la sua galanteria: dopo un po' non ci ricordiamo più *così esattamente* di quel che l'altro ci ha detto (o, in altri panni, ci auguria-mo che i nostri interlocutori non se ne ricordino...), la memoria pian piano si confonde e forse un po' tutti confidiamo o speriamo che si confonda. In questo modo molti screzi si stemperano, e noi possiamo riprendere i contatti concedendo, se questo è il desiderio di tutte le parti coinvolte, che sia acqua passata.



Invece una parola di troppo scritta non solo colpisce al momento, ma rimane depositata a tempo indeterminato esattamente nel modo in cui l'abbiamo formulata o nel modo in cui l'abbiamo ricevuta. Certo, possiamo cancellarla, ma lo farà anche l'altro? O la conserverà?

Non so come vi regolate voi con le vostre mail e con i vostri sms. In effetti non è comune cancellare lo « storico » delle conversazioni online. Così, se vi è capitato di litigare con qualcuno via chat o se avete assistito a qualche scambio molto acceso, sapete benissimo che nel momento in cui poi occorre riprendere un contatto, anche se di tempo ne è passato molto, l'ultimo messaggio in evidenza è sempre e comunque quello che ha interrotto e inquinato la relazione. Ce lo troviamo di nuovo di fronte, come una manciata di sale che arriva su una ferita che davamo per rimarginata. Ritrovare davanti agli occhi le precise parole « di quella volta » genera un immancabile effetto elastico: eravamo convinti di avere la cosa ormai alle spalle, lontana nel tempo, e invece ritorniamo di colpo a quei momenti e quantomeno ci viene il dubbio che ancora oggi le cose tra noi stiano esattamente come allora. Nel riprendere i contatti, sia noi sia i nostri

interlocutori ci imbattemmo giocoforza in quelle ultime parole con cui ci siamo lasciati.

Questa è la potenza della scrittura: nel bene e nel male blocca lo scorrere del tempo e rende le parole più dense, più perentorie. Tutti, del resto, sappiamo che ha questa forza: quando regaliamo un libro e vogliamo caricare la cosa di significato, scriviamo una breve dedica sulla prima pagina, o quando ci facciamo presenti con un regalo spesso lo accompagniamo con un bigliettino. Anche a voi sarà successo, prima di un matrimonio o di un'altra festa, di trascorrere una buona manciata di minuti con la penna in mano, a cercare la frase giusta, le parole più espressive, più memorabili per celebrare l'occasione. Quanto tempo ci prendiamo in questi frangenti, prima di esprimerci nero su bianco! Insomma, il carattere incisivo della scrittura, specie della scrittura breve, di poche parole, non dovrebbe affatto sorprenderci.

Quello invece di cui forse non ci siamo del tutto accorti nell'ultimo decennio è di aver iniziato a ricorrere alla scrittura in un modo davvero massiccio nelle comunicazioni più ordinarie.

Una mail o un sms sono più agili di una telefonata, più precisi come promemoria di un contatto a voce. Li

possiamo gestire anche mentre stiamo partecipando a una riunione o ci stiamo spostando sui mezzi pubblici. Le micro-scritture sono diventate la modalità di comunicazione e di interazione più diffusa, e forse il fatto che riguardino ormai le cose banali della vita di ogni giorno, e non più solo le dediche ispirate dei biglietti di auguri e congratulazioni, ci ha indotto a pensare che potessero conservare la stessa leggerezza, la stessa volatilità delle parole affidate alla voce.

Invece la scrittura rimane sempre scrittura, parola splendente come un diamante nel caso di quei messaggi delle persone care che non ci stancheremmo mai di rileggere, parola pesante come pietra nel caso di quegli scambi forse frettolosi, in cui il tempo tra il digitare una parola che ferisce o offende e premere « invio » si misura in attimi, ma poi si converte in eternità.

Quando il *Manifesto della comunicazione non ostile* ci invita a considerare che « virtuale è reale », mi sembra ci stia ricordando in termini contemporanei proprio il vecchio detto che raccomandava di rammentare la differenza tra *verba* e *scripta*, tra gli scambi a voce e quelli per iscritto.

Il mondo delle mail, delle chat, dei social media non ha affatto la volatilità delle chiacchierate in piazza o al

bancone del bar, o del mai tramontato, anche se spesso sostituito dai messaggi vocali, « colpo di telefono ». Quel che ci scambiamo attraverso questi strumenti, che oggi sono veri e propri « ambienti » dove trascorriamo in media tre ore delle nostre giornate, pesa nelle relazioni come tutto ciò che viene affidato alla scrittura, alle testimonianze documentate, ai proclami affissi in una bacheca.

La dimensione virtuale di questi luoghi di interazione non deve minimamente trarci in inganno: la loro immaterialità, il fatto che gli incontri e gli scambi avvengano attraverso schermi, tastiere e fotocamere non li trasforma in una parentesi della vita, in una sorta di dimensione parallela in cui le regole relazionali sono sospese. Al contrario, non solo le regole sono le stesse – un'offesa è un'offesa e una parola mite e garbata è una parola mite e garbata –, ma sono le regole della scrittura, del comunicare che lascia traccia, che non va e non viene dimenticato.

Per prestare la dovuta attenzione a tutto questo, il *Manifesto* suggerisce una strategia interessante: « Dico e scrivo in rete solo cose che ho il coraggio di dire di persona ». Se cioè è vero che facciamo ormai fatica a impiegare la scrittura in modo diverso dal parlato, allora, per non rischiare che le interazioni generino inavvertitamente o

per superficialità ferite difficili da rimarginare, possiamo provare a rileggere mail, post e messaggi chiedendoci se utilizzeremmo quelle stesse parole trovandoci di fronte ai nostri interlocutori.

Ci esprimeremmo in quel modo di persona?

Se avvertiremo una qualche esitazione, se le parole uscite dalla nostra tastiera ci sembreranno eccessive o stonate se pronunciate in presenza, beh, allora sarà proprio il caso di rivederle.

Questa precauzione vale a maggior ragione se ci stiamo rivolgendo a degli sconosciuti, con cui stiamo interagendo a distanza, essendoci incrociati solo in uno dei tanti ambienti digitali.

In questi casi il fatto di essere fisicamente lontani, forse neppure facilmente riconoscibili dalla foto del profilo, potrebbe indurre persino una certa spavalderia. Potremmo pensare di essere come due persone sedute sulle rive opposte di un grande fiume: che mai potrà accadere anche se urlerò al mio interlocutore occasionale parole forti, critiche taglienti e magari qualche insulto? Ce ne andremo dopo poco ciascuno per la propria strada, rimanendo ben separati da acque non attraversabili. La dimensione online può a volte trasmettere questo senso

di sicurezza o di impunità, simile a quello che si prova da adolescenti quando ci si è assicurati di non poter essere acciuffati dagli adulti a cui si è fatto uno scherzo di cattivo gusto. I «leoni da tastiera» spesso dimenticano proprio che l'ambiente online non è per nulla simile al grande fiume, la cui corrente porta via con sé buona parte della voce. È molto più simile invece a una piazza gremita e alle vie del centro città alla sera, in cui tutti – con apparente disinteresse – osserviamo gli altri: come si muovono, come si vestono, quel che dicono... Online non c'è nessuna distanza di sicurezza e non si è mai solo in due: ci sono sempre spettatori, c'è un «pubblico» che legge, che ricorda, che si fa un'idea. E questi spettatori non sono a loro volta dei completi estranei: sono amici, persone che incontriamo a scuola, sul lavoro, nelle attività sportive. Davvero possiamo pensare che le nostre parole, specialmente le nostre parole peggiori, non colpiscono tutti, sconosciuti e conoscenti, esattamente come se ce le stessimo scambiando gli uni di fronte agli altri?

Ecco allora la sottolineatura del *Manifesto*: attiviamo anche online quel senso civico che tutti, o quasi tutti, abbiamo e che ci inclina a rispettare gli sconosciuti che incrociamo per strada o con cui scambiamo qualche

battuta occasionale. Immaginatoci di essere in presenza dei nostri interlocutori, di incontrarli di persona e avendo attorno amici e conoscenti, in un contesto in cui tutti prenderanno buona nota scritta di quel che stiamo dicendo e del modo in cui lo diciamo. E, come sopra, se avvertiremo una qualche esitazione, se, immaginandoci in questo contesto, le parole pronte a essere inviate per imperitura memoria ci sembreranno eccessive o stonate, allora rivediamole.

Dire «virtuale è reale» è un modo semplice, ma efficace, per ricordarsi che, dove ci sono interazioni, lì ci sono relazioni reali tra persone, e nelle relazioni, specie quando si utilizza la scrittura, la qualità delle parole che ci riserviamo a vicenda si traduce in qualità del vivere e del collaborare. Non merita tutto questo la nostra massima attenzione?





## Che cos'è Parole O\_Stili?

Parole O\_Stili è un progetto sociale di sensibilizzazione contro la violenza delle parole con l'ambizione di ridefinire lo stile con cui le persone stanno in rete. Perché, se è vero che i social media sono luoghi virtuali, è altrettanto vero che le persone che vi si incontrano sono reali, così come le conseguenze. Per questo oggi, specie in rete, bisogna stare attenti a come si usano le parole.

Parole O\_Stili ha l'obiettivo di responsabilizzare ed educare gli utenti della rete a scegliere forme di comunicazione non ostile. Promuove i valori espressi nel *Manifesto della comunicazione non ostile* e lavora con le università, le imprese, le associazioni e le istituzioni nazionali e territoriali. Il suo habitat naturale è il mondo della scuola, per il quale vengono periodicamente organizzati eventi formativi su scala nazionale e per il quale è stato realizzato un articolato e ricco « Percorso di educazione

civica » per accompagnare insegnanti e studenti verso lo sviluppo di nuove competenze.

Il *Manifesto*, inoltre, è stato declinato per sette diversi ambiti (infanzia, scuola, politica, pubblica amministrazione, scienza, sport e inclusione) e tradotto in oltre trenta lingue.

Parole O\_Stili è una comunità accogliente, sostenuta da decine di migliaia di persone che credono che le parole abbiano un peso e un valore.

Se vuoi anche tu entrare a far parte della *community*, visita il sito [paroleostili.it](http://paroleostili.it) e sottoscrivi il *Manifesto della comunicazione non ostile*.

# Indice

<i>Prefazione</i> (R. Russo)	pag.	5
<i>Introduzione</i>	»	13
<i>Manifesto della comunicazione non ostile</i>	»	17
1. Virtuale è reale	»	19
2. Si è ciò che si comunica	»	28
3. Le parole danno forma al pensiero	»	36
4. Prima di parlare bisogna ascoltare	»	45
5. Le parole sono un ponte	»	54
6. Le parole hanno conseguenze	»	63
7. Condividere è una responsabilità	»	72
8. Le idee si possono discutere. Le persone si devono rispettare	»	81
9. Gli insulti non sono argomenti	»	90
10. Anche il silenzio comunica	»	99
<i>Che cos'è Parole O_Stili?</i>	»	107

**Giovanni Grandi** è professore di Filosofia morale presso l'Università degli Studi di Trieste. Saggista e divulgatore, ha pubblicato diversi volumi di argomento antropologico e filosofico. È tra i fondatori dell'iniziativa Parole O\_Stili per la promozione di stili di comunicazione non violenti sul web. Sulle sue pagine Facebook e YouTube e sulla piattaforma Esercizi Morali ([www.esercizi-morali.it](http://www.esercizi-morali.it)) propone brevi spunti di riflessione e di esercizio a partire dalle materie dei suoi studi.

*Grafica di copertina: Spaziouau s.r.l.*



## #VOLERSIBENE

**L**a nostra vita si svolge sempre più nella dimensione online. « Virtuale è reale » è un modo per ricordare che piattaforme social e chat non sono una simulazione della realtà, ma la realtà stessa dei rapporti interpersonali, e che le parole che usiamo hanno sempre conseguenze.

Per questo, scegliere uno stile comunicativo non aggressivo e rispettoso dell'altro assicura la continuità di buone relazioni e si traduce in qualità del vivere quotidiano.

**« Questo libro è un tuffo nella profondità dei dieci principi della comunicazione non ostile, e ci restituisce riflessioni e racconti che sanno arrivare diretti all'esperienza di ciascuno di noi ».**

**(Rosy Russo, presidente di Parole O\_Stili)**

€ 11,00 15V 2

ISBN 978-88-315-5341-4



9 788831 553414