

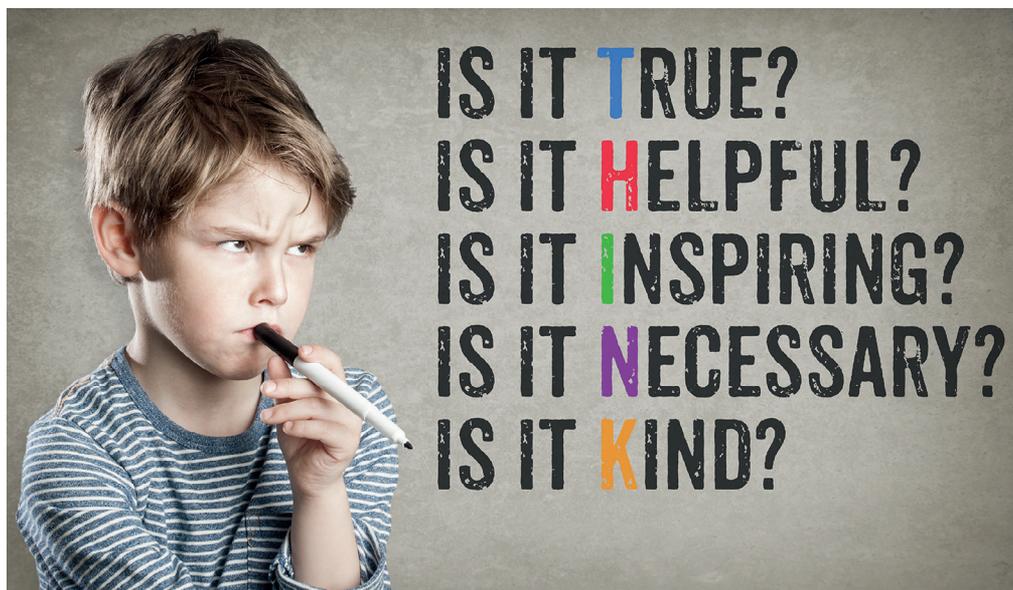


**BUONE  
MANIERE  
IN RETE**

# Perché è importante condividere gentilezza

di G. Cristaldi

*La gentilezza genera gentilezza, sia nel mondo reale sia in quello virtuale. Le parole hanno un grande effetto in chi le riceve: per questo motivo è fondamentale tenere un comportamento corretto e rispettoso nel Web quando si comunica con altri utenti. Essere cittadine e cittadini digitali consapevoli significa sapere comunicare in maniera efficace e civile in rete.*



➤ **Mondo virtuale e mondo reale sono entrambi veri perché c'è sempre la persona al centro**, anche se i due contesti sono diversi. Nel mondo reale osservate chi vi sta di fronte e avete una risposta immediata delle reazioni che provocano i vostri gesti e parole, ma nel Web questo spesso non accade e i principi del comportamento sociale codificati (rispetto, gentilezza, cortesia) scompaiono, sostituiti spesso da atteggiamenti di aperta ostilità e dequalificazione dell'altro. **Le parole, nel bene e nel male, hanno un effetto potentissimo in chi le riceve** e possono ferire, accrescere paure e insicurezze che ciascuno di noi si porta dentro. A volte si crede di essere tanto più forti quanto più si è volgari e offensivi nel linguaggio, senza pensare al senso di frustrazione e inadeguatezza

che la violenza delle parole può suscitare nell'altra persona.

## Netiquette

Sono nate varie iniziative volte a diffondere gentilezza e buone pratiche sia nel Web sia nella vita sociale.

Con la parola **Netiquette**, che deriva dalla commistione di **network** (termine inglese che significa rete) ed **étiquette** (termine francese che significa buona educazione), si intende **l'insieme delle regole da utilizzare per un comportamento corretto e rispettoso nel Web quando si comunica con altri utenti** attraverso strumenti come blog, forum, social network, posta elettronica, mailing list, news group e chat.

Il **documento RFC** (*Request for Comments*) **1855**, redatto negli Stati Uniti nell'ottobre del 1995 dall'*Internet Engineering Task Force*, un organismo internazionale interessato ai cambiamenti e all'evoluzione di Internet sotto un profilo tecnologico, è una **codificazione di regole ufficiali**, universalmente riconosciute dagli utenti della rete, **che riguardano la buona educazione nel Web**. Rispetto agli anni Novanta del secolo scorso, il numero di fruitori del Web è aumentato in modo esponenziale e la netiquette, con il proliferare

dei social network, si rivela oggi più che mai uno strumento utilissimo anche per agevolare il ruolo di chiunque amministri un gruppo o una pagina di un social network. In Italia, il termine netiquette viene anche tradotto con il neologismo **galareteo**, dai termini galateo e rete e, quindi, **galateo della rete**.

Il mancato rispetto della netiquette comporta la disapprovazione da parte degli altri utenti del Web e, nei casi più gravi, anche il *ban* (divieto di accesso).

#### REGOLE PER UN USO CIVILE E CONSAPEVOLE DELLA RETE

- 1** Scrivere correttamente (parole e punteggiatura). Ricordare di non scrivere le parole in MAIUSCOLO o in **grassetto** perché in rete, per convenzione, questo equivale a urlare e a un atteggiamento di prepotenza.
- 2** Scrivere i contenuti in modo chiaro e appropriato, poiché chi vi legge non vede le vostre espressioni e la vostra gestualità e questo potrebbe dare adito a fraintendimenti. Potete ricorrere all'uso delle emoticon o delle emoji per indicare il vostro stato d'animo.
- 3** Non ricorrere mai a espressioni volgari, di odio o di condanna per chi ha idee diverse dalle vostre.
- 4** Non pubblicare dati sensibili e informazioni personali di altri utenti e non violare la privacy. Chiedere sempre il consenso prima di taggare amici o altre persone su foto e video.
- 5** Citare la fonte quando si decide di pubblicare immagini, foto, testi e video da altri siti. È fondamentale rispettare il diritto d'autore e non violare il copyright. Siate orgogliosi delle vostre citazioni, quindi citate solo persone che stimete o che scrivono cose che hanno superato il vostro vaglio critico.
- 6** Non diffondere notizie inesatte o incomplete. Bisogna sempre verificare la fonte per non divulgare *fake news*. Il fenomeno delle "*bufale*" nasce da una condivisione selvaggia e affrettata da parte di chi inoltra contenuti in modo acritico e superficiale. Uno studio recente ha mostrato come gli studenti, anche universitari, si cimentino molto poco in questo, non esercitandosi a sviluppare un pensiero critico (*critical thinking*). Come nello sport, la pratica e l'esercizio sono fondamentali.
- 7** All'interno di un gruppo tematico o di una pagina specifica scrivere ciò che è di interesse per le finalità del gruppo (per esempio, in un gruppo che si occupa di giardinaggio è fuori luogo parlare di calcio) e seguirne le regole.
- 8** Non pubblicare post con parole di discriminazione (di razza, di genere, di orientamento sessuale, di religione), ma entrare in una discussione o in un gruppo con interventi costruttivi in un clima di serenità e di confronto, e non diffondere atteggiamenti d'intolleranza.
- 9** Quando si scrive un'e-mail inserire sempre, nell'apposito spazio oggetto, un estratto del contenuto del messaggio. Questo accorgimento permette, a chi riceve molte e-mail, di risparmiare tempo prezioso e di attribuire al messaggio la giusta priorità di lettura.
- 10** Non *spammare* (inviare contenuti indesiderati), via mail o nei commenti nei social, mandando ripetutamente messaggi non richiesti (molte volte pubblicità) creando disturbo.
- 11** Non inviare decine di messaggi in un gruppo quando si è in disaccordo con qualcuno; è meglio rivolgersi al diretto interessato tramite messaggi personali per non coinvolgere gli altri.

- 12 Leggere sempre prima di fare un commento. Evitare di fermarsi alla sola lettura di un titolo o di ciò che è evidenziato. Se non si legge tutto, si inviano solo commenti affrettati e non rispondenti al vero e si fa perdere inutilmente tempo agli altri utenti. In caso di articoli o conversazioni lunghe, sintetizzate gli spunti fondamentali. Anche questo vi consente di esercitare il vostro pensiero critico.
- 13 Non *spoilerare*. Quando si commentano il libro o il film o la serie appena usciti, essere consapevoli che altri utenti potrebbero non avere ancora letto o visto. Se c'è il rischio di un'anticipazione del contenuto, segnalare con *Spoiler Alert*.
- 14 Quando si scrive è bene concentrarsi su messaggi brevi, concisi e con uno scopo ben definito.
- 15 Riflettere attentamente prima di scrivere; per esempio, non rispondere immediatamente a messaggi non graditi. Una volta scritto, non inviare un messaggio subito ma rileggerlo prendendosi tutto il tempo che occorre, magari per migliorarlo.
- 16 Ricordare che ciò che viene scritto nel Web resta per sempre!

Tra le regole riconosciute in ambito internazionale ricordiamo *Remember the human*, cioè **Ricordati che stai parlando con un essere umano**, e di conseguenza altre regole strettamente connesse:

tratta gli altri come vorresti essere trattato; evita di offendere; usa gli emoticon con attenzione ed evitali nei contesti professionali.



## Iniziative

Le iniziative per **diffondere parole gentili in rete e nella vita di tutti i giorni** si moltiplicano in Italia e nel mondo.

Fra le tante, si evidenziano le attività dell'associazione no-profit **Parole O\_Stili**, nata a Trieste nell'agosto 2018. Fanno parte dell'associazione insegnanti, studenti, imprenditori, professionisti. L'impegno è quello di combattere contro i linguaggi di odio nella rete e diffondere atteggiamenti corretti usando in modo consapevole le parole e impegnandosi a usare i principi suggeriti dal Manifesto di *Parole O\_Stili*.

Vengono di seguito riportate le **dieci regole del Manifesto della comunicazione non ostile** che costituiscono uno spunto di riflessione per tutti.

1. **Virtuale è reale.** Dico e scrivo in rete solo cose che ho il coraggio di dire di persona.
2. **Si è ciò che si comunica.** Le parole che scelgo raccontano la persona che sono: mi rappresentano.
3. **Le parole danno forma al pensiero.** Mi prendo tutto il tempo necessario a esprimere al meglio quel che penso.
4. **Prima di parlare bisogna ascoltare.** Nessuno ha sempre ragione, neanche io. Ascolto con onestà e apertura.
5. **Le parole sono un ponte.** Scelgo le parole per comprendere, farmi capire, avvicinarmi agli altri.
6. **Le parole hanno conseguenze.** So che ogni mia parola può avere conseguenze, piccole o grandi.
7. **Condividere è una responsabilità.** Condivido testi e immagini solo dopo averli letti, valutati, compresi.
8. **Le idee si possono discutere.** Le persone si devono rispettare: non trasformo chi sostiene opinioni che non condivido in un nemico da annientare.
9. **Gli insulti non sono argomenti.** Non accetto insulti e aggressività, nemmeno a favore della mia tesi.
10. **Anche il silenzio comunica.** Quando la scelta migliore è tacere, taccio.

Altra iniziativa interessante è quella del Comune di Monte Castello di Vibio, in provincia di Perugia, che ha redatto un **Manifesto della Gentilezza Digitale** che si basa su sei principi cardine (rispetto, ascolto, pazienza, educazione, pacatezza,

trasparenza) per diffondere, soprattutto tra i giovani e i giovanissimi, una nuova coscienza della gentilezza e del rispetto nell'uso dei social network. Il paese, già da qualche anno, partecipa con attività di vario tipo alla **Giornata Mondiale della Gentilezza**, che ricorre il 13 novembre, indetta dal *World Kindness Movement*.

Il 27 luglio 2020 la **Repubblica di San Marino** è diventata il **primo Stato Gentile al mondo**, con la firma del manifesto in cui si fissano le azioni per promuovere la cultura della gentilezza e la sua affermazione come valore sociale. Dal 6 all'8 agosto 2021 ha avuto luogo la prima edizione del *San Marino Festival Gentile* e il sottotitolo del festival è stato *Change* per evidenziare l'importanza di un cambiamento che deve essere costruito giorno per giorno da tutti, perché i valori della gentilezza, della gratitudine, dell'accoglienza, del rifiuto della violenza, portano a un innegabile miglioramento del benessere individuale e sociale, come dimostrato anche da alcuni studi scientifici che evidenziano la relazione tra longevità e benessere psicofisico ed emotivo.

## Netiquette e tecnologia

Con l'avvento dei social network, frequentati da milioni di persone, il rispetto della netiquette dovrebbe essere garantito ma, purtroppo, non è sempre così. Oggi, anche dopo scandali che hanno coinvolto campagne politiche internazionali, si presta maggiore attenzione al problema. In genere, **i controlli avvengono con un sistema a due stadi** e il **primo stadio** è svolto da **algoritmi di intelligenza artificiale** che controllano in modo automatico il contenuto delle conversazioni. I controlli usano tecniche per verificare il tono della conversazione (*sentiment analysis*), differenziando tra toni positivi e negativi, e gli aspetti (*aspect analysis*), cioè la classificazione del contenuto della conversazione in categorie (sport, politica ecc.). Gli algoritmi identificano le conversazioni che violano le regole di netiquette e le passano ai **verificatori** (persone reali), che hanno il compito di **controllare quanto individuato dagli algoritmi (secondo stadio)**.

Le tecniche di *sentiment* e *aspect analysis* rientrano in quello che viene definito **text mining**, cioè

**estrazione automatica di informazioni da testi scritti.** Tra le tecniche di *sentiment analysis*, una tra le più intuitive è quella che si basa sull'uso di un dizionario (*dictionary based*). Il dizionario contiene elenchi di parole alle quali è assegnato un valore (positivo o negativo) e una scala. Questa tecnica individua tutte le parole del testo e le confronta con il dizionario contando, per esempio, la frequenza di parole con valore positivo e negativo e classificando, di conseguenza, la conversazione in funzione del valore più frequente. ■



## CONSIGLI PER L'APPROFONDIMENTO

SEARCH



- ▶ Per approfondire la netiquette puoi consultare l'enciclopedia libera Wikipedia alla voce netiquette, puoi ascoltare l'intervista sul galareteo rilasciata da Gianluigi Bonanomi o la presentazione "Quando ci siamo persi Internet?" di Giovanni Boccia Artieri al TEDx di Ferrara.
- ▶ Per approfondire le attività dell'associazione no-profit *Parole O\_Stili*: <https://link.pearson.it/2AFF605D>
- ▶ Per approfondire la Giornata Mondiale della Gentilezza: <https://link.pearson.it/5DF850CB> e <https://link.pearson.it/CD474D5A>
- ▶ Giovanni Grandi, *Virtuale è reale*, Paoline, 2021.



L'autrice

**Giusy Cristaldi** insegna italiano, latino e greco presso l'I.I.S. Concetto Marchesi di Mascali (Catania). Crede in una scuola dove gli studenti sono i reali protagonisti del processo educativo che, nel lavoro in gruppo, valorizza le peculiarità del singolo. La ricerca supporta la sua didattica. Svolge attività di volontariato con i minori in difficoltà, scrittura, teatro e lettura.

## ● SPUNTI DIDATTICI

1. Svolgi una ricerca sulle attività del **Movimento Mezzopieno**, tra le cui finalità c'è quella di operare un cambiamento nell'uso dei media e di come gestire l'informazione. **Organizza, con i tuoi compagni, un Giornale delle Buone Notizie**, una delle tante iniziative che questo movimento sta portando avanti nelle scuole italiane. Puoi cominciare dal tuo quartiere e potete lavorare in gruppi per confrontarvi.
2. Immagina di essere il gestore di una chat con numerosi utenti. **Devi dare un nome, decidere la tematica e creare la tua netiquette.** Prova a implementare un algoritmo di controllo automatico del tono della conversazione. Usa le librerie del tuo linguaggio di programmazione.
3. **Visita il sito Generazioni Connesse; leggi e commenta il Galateo online e le dieci regole per vivere al meglio online e discutine in classe.**
4. **Approfondisci il legame tra netiquette, tolleranza e partecipazione a una cittadinanza attiva.** Come guida **esegui il test dello studio "International Civic and Citizenship Education Study"** (ICCS 2016 e 2022).