

Giovanni Grandi

# VIRTUALE È REALE

Aver cura delle parole  
per aver cura delle persone

*Prefazione di*  
Rosy Russo



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)

## Prefazione

### Una mia storia

Qualche settimana fa, come spesso mi capita, ho incontrato i ragazzi di una seconda media (perdonatemi se la chiamo ancora così). Argomento: «I dieci principi di Parole O\_Stili per dialogare, argomentare, non discriminare». Li leggiamo insieme, mostro le mie slide colorate, porto molti esempi. Mano alzata:

«Prof, posso parlare?».

«Certo, ma non sono una prof, chiamami Rosy».

«Prof, a me il principio che piace di più è il numero 6, quello che dice che le parole hanno conseguenze».

«Sì, è tosto. Come mai ti piace?»

«Perché io l'ho vissuto. È da quando sono piccola che mi prendono in giro. Prima perché ero troppo magra e ora, dopo una cura di cortisone, perché sono troppo grassa. Lo dicono e lo scrivono nelle chat. Nessuno però mi ha mai chiesto il motivo di questo cambiamento e

per questo spesso mi sento sola, tanto. Quelle parole mi fanno male, ma loro non lo sanno. Non sanno che avevo anche pensato di farla finita. Ma per fortuna c'è mia mamma... »

Una lacrima, il silenzio accogliente dei compagni.

## **Altre storie di Parole O\_Stili**

Questa è solo una delle tante piccole ma potenti storie che potrei raccontare sul potere dei dieci principi del *Manifesto della comunicazione non ostile*.

Come ad esempio quella di un insegnante che ha usato il *Manifesto* in una classe di adolescenti sconvolti per il suicidio di una loro compagna; o di quella dirigente che lo ha appeso in tutte le sale d'aspetto della sua amministrazione, di quell'allenatore che a fine partita in spogliatoio lo ha letto alla sua squadra ricordando il valore del rispetto, di quell'albergatore che lo ha appeso nell'ascensore dell'hotel, di quei genitori che lo hanno consegnato al figlio insieme al primo cellulare, dei tanti sindaci che hanno scelto di firmarlo, o di quel ministro che lo tiene in bella vista sulla scrivania.

## Che cos'è Parole O\_Stili

Parole O\_Stili è tutto questo. È la storia di un viaggio inaspettato, sorprendente e, forse per questo, ancora più incredibile. Un viaggio iniziato quattro anni fa, insieme a tanti amici che, come me, hanno sentito l'urgenza di preservare la rete combattendo le parole d'odio. Per ridefinire lo stile con cui vivere *onlife* – così definisce Luciano Floridi questa nostra vita un po' online e un po' offline – e scegliere le parole con cura, perché «le parole sono importanti, mi definiscono, raccontano la persona che sono». Dentro e fuori la rete.

## Una nuova stanza

A proposito di rete. Sono una mamma, a volte preoccupata per quello che i miei figli possono trovare navigando: cyberbullismo? *body shaming*? dipendenza da Internet?

Continuo ostinatamente a credere che il mondo online (quello dei social, delle chat, delle app) sia un posto *stra-o-rdi-na-rio* (se fossimo online lo scriverei maiuscolo), ma dipende da noi, dalla consapevolezza che abbiamo nell'abitare questo luogo.

Luogo, sì. Mi piace pensarlo come «la nuova stanza delle nostre vite». Entro, esco, posso stare da sola o in compagnia, ascolto e parlo, mi informo, mi diverto, mi arrabbio e ogni tanto quella stanza la riordino e la pulisco.

Ha una finestra dalla quale riesco a sporgermi, ma posso anche decidere di stare sempre dietro quel vetro. Nella mia vita ho condiviso diverse stanze: prima con i miei fratelli, al tempo dell'università con Veronica ed Elisa, poi in ufficio, per non parlare di quella con mio marito. Hanno sempre contato poco le ampiezze e le comodità; la differenza l'ha fatta il tipo di relazione che ho avuto con chi quella stanza l'ha abitata insieme a me. Non si va sempre d'amore e d'accordo, ma il mio comportamento dice agli altri quanto li rispetto, e quanto conta la nostra relazione. L'ordine, la pulizia, le abitudini, gli orari... sono regole per dare aria alla libertà mia e dell'altro.

## **Le stanze online**

Online succede la stessa cosa. Le nostre nuove stanze sono i social, le chat, le mail, le videochiamate: ma a pen-

sarci bene questi luoghi non hanno nulla di virtuale se non il mezzo che usiamo per entrarci. Leggo la rassegna stampa (curata dai giornalisti) grazie agli abbonamenti online; seguo l'hashtag di una notizia in tempo reale (raccontata da diversi account) su Twitter; le riunioni su Meet e Zoom (con i colleghi) non si contano più; se sono in trasferta lascio la buonanotte ai miei figli con un messaggino su WhatsApp.

Tutto questo è virtuale o reale? La risposta è nel titolo di questo libro, che non a caso è anche il primo principio del *Manifesto della comunicazione non ostile*.

## Oggi

Credo che quando idee, passione e professionalità sono a servizio di un bene comune sappiano trovare le strade migliori per arrivare lontano. Mai da sole, però.

Oggi sono la presidente dell'associazione Parole O\_Stili (anche se tutti sanno che preferisco definirmi la mamma di questo progetto).

Quel 17 febbraio 2017, giorno in cui abbiamo presentato per la prima volta il *Manifesto*, il mio solo merito è stato di «apparecchiare la tavola» attorno alla quale, in

questi quattro anni, si sono seduti in tanti, tantissimi. Ciascuno offrendo la propria parte.

Giovanni Grandi a quella tavola c'è stato fin da subito (con la curiosa fiducia che si concede a un'amica) e gli riconosco un contributo davvero unico: essersi tuffato nella profondità di quei dieci principi restituendoci riflessioni e racconti che sanno arrivare diretti all'esperienza di ciascuno di noi. Perché l'essere e il comunicare sono profondamente legati.

## **Questo libro**

E in queste pagine Giovanni ce lo racconta molto bene attraverso parole che sanno tenere ancorati alla nostra quotidianità quei dieci principi.

Allenarci, spenderci, rielaborare, posare lo sguardo, rompere gli schemi e arrivare alla soglia del silenzio sono alcuni dei passaggi che siamo invitati a fare per riflettere sulle nostre azioni digitali automatiche e capire quali sono le dinamiche che le governano. È solo con questa consapevolezza che potremo scardinare quei comportamenti ostili che inquinano e rendono poco sostenibili le nostre relazioni digitali.

Grazie, Giovanni. Sono sicura che questo libro ci aiuterà a trovare soluzioni nuove per gettare «un ponte tra le rive delle nostre esistenze». Quando impareremo a intrecciare virtuale e reale, quella nuova stanza sarà per tutti un posto più accogliente.

ROSY RUSSO  
Presidente di Parole O\_Stili

## Introduzione

Il *Manifesto della comunicazione non ostile* è il frutto di un lavoro cooperativo, di tante persone che si sono interrogate sul buon uso delle parole, specialmente nei social media. Questa riflessione corale, condensata nei dieci « principi », abbraccia più in generale tutte le nostre conversazioni e i nostri scambi, sia che avvengano su piattaforme come Facebook, Twitter o WhatsApp, sia che si svolgano a una cena tra amici, sul lavoro o in fila al supermercato. Questi contesti di vita ordinaria sono proprio le realtà a cui il *Manifesto* viene restituito, non tanto come un decalogo o un insieme di norme, quanto come un insieme di spunti su cui discutere, su cui fermarsi a riflettere con altri. Forse non in fila alla cassa dopo aver fatto la spesa, d'accordo, ma magari a tavola, durante una passeggiata, in una pausa caffè un po' più lunga o – perché no? – in un incontro online o offline organizzato appositamente.

I « principi » non sono immediatamente delle regole. A volte contengono dei suggerimenti, ma sono anzitutto

quel che il termine suggerisce: punti da cui partire, da cui iniziare una riflessione e uno scambio di idee. Non sappiamo dove queste riflessioni ci porteranno, dove finiranno. Quindi, a esaminarli e a lasciarci provocare da quel che propongono – specie se lo faremo con altri – non rischiamo di annoiarci. Al contrario è probabile che ci ritroveremo ogni volta a considerare problemi diversi, a riconoscere nuove esigenze di approfondimento, a osservare aspetti che prima ci sfuggivano. Forse ci sentiremo persino interpellati o incoraggiati a sviluppare ancora la nostra cura verso le parole, proprio riflettendo su quanto essa sia legata alla cura per le persone.

Gli spunti di commento che trovate raccolti qui provano a rispettare questo spirito. Non sono in alcun modo « spiegazioni ufficiali » di quel che si dovrebbe intendere incontrando ciascun principio: sono semplicemente alcune delle riflessioni che potremmo fare insieme, consultando le nostre vite e discutendo le chiavi di lettura che il *Manifesto* ci offre. Affrontateli allora con questa libertà, iniziando dai punti che maggiormente vi attirano, senza preoccuparvi troppo di seguire l'ordine dell'Indice.

Nell'augurarvi buona lettura lasciatemi ringraziare le Paoline, che hanno voluto contribuire con questa

pubblicazione alla diffusione del *Manifesto*, tutta la *community* di Parole O\_Stili, che lo ha messo a punto e che continua a promuoverlo, e in particolare Rosy Russo, a cui tutti dobbiamo la nascita di questo potente richiamo alla cura delle relazioni.

G.G.

# Manifesto della comunicazione non ostile

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, avvicinarsi 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.

## 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 zampate micidiali a destra e a manca, senza andare troppo per il sottile.

Questo modo di comunicare e di interagire, se ci pensiamo, è piuttosto sorprendente.

È probabile che tutti ricordiamo il vecchio motto latino *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 concitazione 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 sempre –, 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, confidiamo 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 ritorciamo 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 imatteremo 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 sorprendervi.

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 di 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 es-

sere 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?

## 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.<br>Le persone si devono rispettare | »    | 81 |
| 9. Gli insulti non sono argomenti                                   | »    | 90 |
| 10. Anche il silenzio comunica                                      | »    | 99 |