

La gentilezza che cambia le relazioni digitali

Tecnologia e social networking gentili

Profilo di Carlo Mazzucchelli

Dirigente d'azienda, filosofo e tecnologo, Carlo Mazzucchelli è il fondatore del progetto editoriale SoloTablet (www.solotablet.it) dedicato alle nuove tecnologie e ai loro effetti sulla vita individuale, sociale e professionale delle persone. Esperto di marketing, comunicazione e management, ha operato in ruoli manageriali e dirigenziali in aziende italiane e multinazionali. Focalizzato da sempre sull'innovazione ha implementato numerosi programmi finalizzati al cambiamento, ad incrementare l'efficacia dell'attività commerciale, il valore del capitale relazionale dell'azienda e la fidelizzazione della clientela attraverso l'utilizzo di tecnologie all'avanguardia e approcci innovativi. Giornalista e writer, communication manager e storyteller, autore di e-book, formatore e oratore in meeting, seminari e convegni. È esperto di Internet, social network e ambienti collaborativi in rete e di strumenti di analisi delle reti social, abile networker, costruttore e gestore di comunità professionali e tematiche online.

Profilo di Anna Maria Palma

Professional Counselor, Emotional Intelligence Executive Coach, Facilitatrice Psych-K, Esperta in comunicazione evolutiva e in rischi psico-sociali stress lavoro correlato, Docente senior nelle tematiche del management, risorse umane e sviluppo delle persone con lo scopo di favorire la lettura e l'apertura al senso della possibilità. Si occupa di "formazione al benessere", una formazione mirata alla persona, alla sua crescita, all'integrazione nel quotidiano personale e professionale, del proprio processo di evoluzione. Dopo gli studi, ha completato la sua formazione umanistica, utilizzando metodi innovativi per coltivare la consapevolezza, la presenza, l'uso dell'attenzione attiva, l'ascolto profondo, l'elaborazione dello stress e delle emozioni. Iscritta al RICA Registro Italiano Counselor Assocounseling e al Mo.p.i. Movimento psicologi indipendenti. Impegnata a facilitare nelle persone la possibilità di trovarsi e ritrovarsi, ascoltando il proprio sé e assumendo il coraggio e la gioia di esserlo. Presupposto indispensabile per espletare al meglio anche il ruolo ricoperto in azienda.

Sinossi del libro (da usare come occhiello per gli store)

Trattarsi bene e trattare bene non dovrebbe essere né difficile né complicato. Neppure quando la relazione è digitale, virtuale e tecnologica. Molti fenomeni emergenti che caratterizzano la nostra società indicano come urgente un intervento maieutico sulla gentilezza, compresa quella che si manifesta nelle interazioni digitali e nelle relazioni sociali online. L'urgenza è dettata dalla difficoltà relazionale e di ascolto, dal proliferare in Rete di cattive pratiche che evidenziano carenza di sensibilità e di attenzione, di comportamenti odiosi e umanamente cattivi, dalla difficoltà relazionale e di dialogo, ma soprattutto dal

bisogno grande di trattarsi bene con gentilezza. Una pratica molto umana, ancor più dimenticata, sempre molto utile nel coltivare relazioni autentiche, assertive, compassionevoli e amicali. Una pratica oggi spesso mediata tecnologicamente, a causa della pervasività delle macchine tecnologiche nella vita di ognuno, e vissuta attraverso profili digitali, prepotenti alter ego narcisistici con i quali si rincorre una felicità illusoria nelle molteplici vite virtuali che la tecnologia ci regala. La difficoltà a essere gentili come persone si somma a quella di una gentilezza digitale associata ai nostri profili digitali, entità che hanno vita propria e delle quali spesso abusiamo, con comportamenti che sono l'esatto opposto della gentilezza. Eppure essere gentili online è possibile, anzi conviene. E' un passo necessario per liberarci dalla sudditanza al mezzo tecnologico, dalle sue catene fatte di gratificazioni artificiali, risposte immediate e tante manipolazioni. Si può staccare la spina e ritornare a privilegiare l'incontro umano, faccia a faccia, come occasione di gentilezza, oppure ci si può impegnare nell'esercizio della gentilezza anche online. Per farlo bisogna recuperare la lentezza che l'interazione digitale non favorisce, l'attenzione verso gli altri (dietro un profilo digitale c'è quasi sempre una persona) ma anche verso sé stessi, forme di educazione dimenticate ma sempre più necessarie, le buone maniere, la capacità dialogica e comportamenti finalizzati a trattarsi e a trattare bene. La gentilezza, anche quella digitale, è un valore ma anche un percorso, un viaggio da compiere, con sé stessi e insieme agli altri. Mettersi in viaggio richiede forti motivazioni. Chi è alla ricerca della meta gentilezza potrebbe trovarla in questo breve testo.

Indice

Gentili sempre, gentili anche online

La gentilezza che cambia le relazioni

C'era una volta

La storia continua

La storia infinita

La buona educazione in rete

La rete dei contatti e la rete delle persone

I nuovi luoghi di ritrovo

Le disconferme tecnologiche

Libertà di scelta e generosità

La gentilezza digitale espressa in gesti

Alcune considerazioni finali

Disclaimer

Bibliografia

Webgrafia

Gentili sempre, gentili anche online

"Parole accoglienti, parole taglienti. Di queste ultime facciamo esperienza tutti i giorni: nell'incanaglimento della nostra vita pubblica e privata, nell'odio che trasuda dal web, negli scambi di impropri con cui i politici duellano in TV."
Michele Ainis

"Ovunque ci sia un essere umano, vi è la possibilità per una gentilezza."
Seneca

Viviamo in un mondo sempre più interconnesso ma anche sempre meno integrato e caratterizzato da numerose forme di disconnessione e separazione. Siamo al tempo stesso connessi ma anche molto disconnessi. Ci siamo insediati abitandoli in mondi virtuali online, dimenticandoci che siamo *"ospiti della vita"* (Remo Bodei) compresa quella online. Sempre connessi a un dispositivo tecnologico che ci offre infiniti canali di comunicazione¹, e disconnessi dal mondo perché incapaci di immaginare altre vite. Connessi a livello globale e disconnessi con la persona che ci abita accanto, con la persona con cui condividiamo un ascensore, che attraversa la strada insieme a noi, che distribuisce pizze Foodora come noi o frequenta lo stesso caffè sotto casa.

Siamo connessi dalla globalizzazione (la connessione digitale in rete è solo uno degli aspetti di questa più generale connessione dovuta alla globalizzazione), dal consumismo delle merci di Internet e siamo diventati migranti globali digitali. Al tempo stesso siamo spaventati dalle migrazioni che caratterizzano la globalizzazione o ne dipendono, e irritati (*ma che diamine cosa vogliono questi extracomunitari dall'Europa e dall'Occidente?*) con quelli che invece di navigare e migrare in Rete lo fanno con barconi, attraverso spazi reali e superando confini territoriali (anche loro con un cellulare sempre acceso, ma come ancora di salvezza). Tutti sempre e comunque alla ricerca di scialuppe di salvataggio personali e spazi sociali da abitare, nei quali trovare nuova serenità, tranquillità, condivisione, stabilità, sicurezza, vie di fuga, rappresentanza politica, cordialità e gentilezza.

Sempre connessi e impegnati a interagire con il display di un dispositivo mobile (secondo una recente indagine mondiale, Smart Ageing, otto persone anziane su dieci sono inseparabili dal loro dispositivo, anche in Italia), si rischia di perdere il senso della realtà, confondere il reale (attuale nell'accezione di Pierre Levy) con il virtuale, distraendosi da ciò di cui si ha più bisogno: relazionarsi con gli altri e con sé stessi.

Un bisogno di esistere partecipando, che finisce per essere sostituito dal bisogno narcisistico di presenzialismo online, spesso al solo scopo di rispondere alla domanda che il social network di Facebook rivolge quotidianamente a tutti

¹ Per comunicazione (dal latino cum = con, e munire = legare, costruire e dal latino communico = mettere in comune, far partecipe) si intende il processo e le modalità di trasmissione di un'informazione da un individuo a un altro (o da un luogo a un altro), attraverso lo scambio di un messaggio elaborato secondo le regole di un determinato codice (Wikipedia)

i suoi utenti: *"A cosa stai pensando? Condividi con altri il tuo cambiamento di stato!"*. Così facendo ci si dimentica di esistere al di fuori della Rete. Anche quando ci si disconnette si è sempre dentro l'acquario di Facebook e sempre pronti a riconnettersi di nuovo. Inoltre non si capisce che fare felici delle persone reali, in carne e ossa, è più importante di fare felice Facebook e la sua fame bulimica di potere. Un potere che si esprime nella raccolta continua di dati personali, ottenuti gratuitamente e con la complicità degli stessi utilizzatori della sua piattaforma di social networking. Una fame bulimica che mira alla conquista sociale del mondo.

Sempre online, si rischia anche di disabituarsi a essere gentili, in primo luogo con sé stessi e con gli altri, di adottare forme e modalità relazionali che rendono difficile praticare la gentilezza non in modo strumentale, ma con l'obiettivo di costruire, coltivare e consolidare rapporti veri, concreti ed empatici. Rapporti utili per la condivisione e lo scambio, ma soprattutto per la solidarietà, la relazione, l'amicizia, la confidenza, la benevolenza, la fratellanza, la cordialità e l'intimità.

Le molteplici rivoluzioni e conseguenti stravolgimenti che stanno caratterizzando l'epoca presente, non sono necessariamente percepite come tali. In realtà sono molto più potenti e profonde di quelle del passato, sembrano venire assorbite senza grande consapevolezza e senza grandi riflessioni critiche (vedi il successo di Trump reso possibile dai voti di ispanici e proletari bianchi della *Rust Belt* americana, ma anche la sudditanza e la complicità diffusa con gli algoritmi tecnologici della Rete). Con scelte dettate più che da impulsi ed emozioni, da conformismo diffuso, sudditanza e complicità con le piattaforme tecnologiche usate, e senza considerare quanto esse ci stiano cambiando, in modo massiccio e capillare, come esseri umani, come individui, come cittadini e come società.

Questi cambiamenti sono innanzitutto cognitivi. Ad esempio ci si riferisce alla libertà individuale come alla scelta del consumatore, come se acquistare un iPhone fosse segno di grande libertà e anarchia (*"stay foolish, think different"*). Si programmano viaggi per soddisfare bisogni e desideri personali ma si delega la loro soddisfazione agli algoritmi di Tripadvisor, Booking e di altre piattaforme simili che definiscono le sinapsi geografiche dei nuovi viaggiatori ma anche le loro coordinate di consumo e di acquisto. Si intrattengono rapporti quotidiani e frequenti con le proprie reti di contatti online dimenticandosi che l'interazione digitale è frutto di automatismi che escludono alcuni elementi che ci rendono umani, come la corporeità, la natura e le molteplici sorprese che entrambe le realtà sono in grado di produrre e alimentare.

I cambiamenti sono anche comportamentali, dettati da nuove abitudini, stili di vita e atteggiamenti. Ne deriva il bisogno di una nuova etica, dettata dalle tecnologie dell'informazione e dagli ambienti digitali a cui dà origine, e dalle interazioni virtuali che li caratterizzano. Ambienti virtuali e reali sempre più integrati, percepiti come familiari e abitati in parallelo, vissuti spesso, anche se in modo confuso, con serenità, come alternativi o sovrapponibili gli uni agli altri. Sono ambienti che fanno ormai parte della nostra quotidianità, che

dovrebbero essere vissuti in modo consapevole e competente, assumendoci anche responsabilità ² che non sono più completamente sotto il nostro controllo, e sempre dopo essersi interrogati su come vivere al loro interno.

Di questa vita online, in questo nostro e-book noi vogliamo prendere in considerazione la componente relazionale di una socialità che si esprime in forme di gentilezza.

La gentilezza come componente fondamentale per dare qualità alla relazione, sia essa personale o professionale, fondata sulla comunicazione non-violenta e sull'empatia, e le varie modalità nelle quali si manifesta, ma anche sul linguaggio generativo³, sull'ascolto efficace e consapevole, sul re-imparare a guardarsi negli occhi, sull'attenzione, sulla responsabilità, sulla capacità di gestire le mancanze che avvengono per qualsiasi motivo, e sulla capacità di rafforzare i legami, anche attraverso la tecnologia.

Il nostro mondo, in continuo cambiamento, che produce stress e genera ansie profonde, ha bisogno come non mai di gentilezza, ne ha un bisogno grande e continuativo, nel mondo reale così come in quello digitale online.

In un mondo che vede prevalere la sua componente virtuale su quella reale, la gentilezza come azione non può essere vissuta (praticata) solo digitalmente, deve trovare comunque modalità espressive esperienziali anche nella virtualità della Rete e dei suoi mondi. La tecnologia offre l'opportunità di connettersi con chiunque nel mondo attraverso un semplice click, ma la maggior parte delle persone online continuano a sentirsi ignorate, incomprese, frustrate e scoraggiate oltre che sole e isolate.

Invece di vedere e incontrare altre persone abitiamo piattaforme digitali nelle quali i profili con i quali le frequentiamo (semplici ma intriganti oggetti/cose inanimate rispetto ai soggetti umani che li hanno creati), finiscono per assumere vita propria, seguendo le loro algoritmiche aspirazioni, prospettive e finalità (visibilità, reputazione, ecc.). Nel frattempo ci si dimentica che dietro quel profilo, dietro un display, associato a un click, a un messaggio o a un cinguettio, in realtà ci sono sempre (quasi sempre) persone reali, esseri umani (qualche volta anche un robot...a volte anche un animale che gioca con il tablet del padrone) corporei che agiscono nella loro individualità portatrice di atti di volontà, di scelte e di sempre nuovi bisogni.

² La responsabilità può essere definita come la "possibilità di prevedere le conseguenze del proprio comportamento e correggere lo stesso sulla base di tale previsione". (Wikipedia)

³ Il linguaggio generativo è proprio solo degli esseri umani. Gli umani, a differenza degli *scimpanzé*, hanno "la capacità di processare l'informazione per dedurre regole linguistiche da usare per codificare e indirizzare nuove informazioni" (Bandura). Lo *scimpanzé* può imparare a spostare degli oggetti e a ripeterlo nel tempo ma non dispone delle capacità umane di categorizzare, astrarre caratteristiche generali da casi particolari, di generalizzare gli aspetti comuni e di discriminare quelli non comuni. Il linguaggio generativo è anche detto proattivo, che si esercita nella capacità umana dell'approfondimento di senso, nella dinamicità mentale, due attività che permettono di facilitare la creatività e la proattività.

Esseri umani, persone in carne e ossa, vicine e lontane, reali e virtuali, con le quali essere gentili non solo è un valore ma conviene. Come valore serve a aumentare la consapevolezza sui numerosi disvalori come l'aggressività, la prepotenza e la distrazione che oggi, anche grazie alle piattaforme dei media sociali, sembrano avere preso il sopravvento, in politica così come nella vita relazionale e sociale di tutti i giorni. La convenienza nasce da alcune qualità intrinseche della gentilezza come la capacità di creare fiducia nella relazione e garantirne la qualità, di rafforzare il senso di appartenenza che genera affidabilità e di contribuire a costituire un capitale relazionale (Anna Maria Palma e Lorenzo Canuti nel loro libro sulla gentilezza lo hanno descritto come un Conto Corrente) da spendere nel tempo, da soli o in compagnia di altri, con i quali si è sperimentato il gesto della gentilezza.

Il tema della gentilezza nell'era dell'informazione non è molto diverso da quanto lo era in epoche passate, ma obbliga a mettersi in viaggio perché inesplorati sono molti degli spazi nei quali la gentilezza oggi si può esprimere.

Il viaggio può essere fatto, da soli e/o in compagnia, seguendo itinerari e destinazioni finali diverse. Di questi itinerari possibili noi ne proponiamo uno, nomadico, impegnativo e sfidante, che non ha alcuna meta ma è circolare, continuo (sempre in viaggio), riempito di gesti di gentilezza ripetuti, di tanta attenzione alle persone e alle comunità (nella forma di gruppi, tribù, reti sociali) incontrate durante il viaggio, integrato (virtuale e reale), e felicitarlo.

La gentilezza che cambia le relazioni

"Io non conosco nessun altro segno di superiorità nell'uomo che quello di essere gentile."
Ludwig van Beethoven

La parola "gentilezza" talvolta evoca negli altri uno stile di altri tempi, quando va bene. Spesso è collegata semanticamente e nella realtà ad atteggiamenti "affettati", a semplici azioni cortesi, gesti di convenienza, comportamenti da galateo e buone maniere. In alcuni casi è percepita come una rischiosa modalità di relazione nella quale, la persona che usa modi gentili è sopraffatta dalle più disparate prevaricazioni, fino a sentirsi non rispettata nel suo esistere, sia a livello personale sia professionale.

C'è chi mette addirittura in dubbio che con la gentilezza si possa educare o "governare una relazione", o coordinare un team di lavoro in azienda. Come se la gentilezza potesse minacciare efficacia ed efficienza in qualunque contesto che rappresenti un'organizzazione, sia essa privata o pubblica. Come se ciascun individuo non fosse esso stesso un'organizzazione (mente corpo, emozioni) che incontra altri individui con le loro personali organizzazioni. Come se, quando si parla di gentilezza, si facesse riferimento a semplici comportamenti e non alle modalità relazionali nelle quali essa si manifesta e si esprime. Modalità capaci di contribuire all'autopoiesi dell'organizzazione

(capacità dell'organizzazione di "*creare da sé la propria realtà*" - Fontana-Caroli 2003) e condizionare le sue interrelazioni.

Occorre avere una buona centratura e un buon allineamento con i tre livelli sopra menzionati di mente, corpo ed emozioni, per potersi relazionare con i livelli degli altri. Anche la coppia diventa così un'organizzazione, così come la famiglia, il circolo che frequentiamo, la tribù amicale, la scuola, l'azienda, e anche la rete sociale. Dovunque ci sia un essere umano, un individuo collocato in qualche entità o realtà sociale: "[anche]... *l'azienda ha un'anima. Formata dalle anime di tutti coloro che si sono avvicinati nel corso del tempo e da quelle delle persone che la abitano ora. Anime interconnesse e non differenti.*", ha scritto Niccolò Branca nel suo libro *Per fare un manager ci vuole un fiore*.

Secondo questa visione, da noi condivisa e praticata nelle attività professionali così come in quelle relazionali e sociali personali, è utile approfondire ambiti, significati, analogie e terminologie con le quali ci si riferisce alla parola gentilezza. Riprendendo quanto scrive Mirna Pioli nel suo articolo *Impresa gentilezza* a proposito dell'etimologia della parola, gentilezza deriva dal greco *ethnikos*, da *ethnos*, razza, gente, dal latino *gentilis* "*che appartiene alla gens*", a un gruppo di famiglie con un capostipite comune.

Utile a una sintonizzazione cognitiva è anche la segnalazione delle diverse traduzioni della parola gentilezza nelle lingue europee. Traduzioni che evidenziano comuni matrici e consistenza concettuale, ma anche l'evoluzione del termine e dei suoi significati nel tempo:

- Inglese: *kindness* dove *kind* significa dolce, ma anche genere, razza;
- Spagnolo: *bondad*, gentile e specie;
- Tedesco: *freundlichkeit*, amichevolezza.

Dall'etimologia e dall'evoluzione linguistica del termine emerge e sembra prevalere un concetto di appartenenza, la cui analisi etimologica aggiunge ulteriori informazioni e analogie che permettono di cogliere la ricchezza della parola gentilezza. Appartenere (o appartenere) è un verbo intransitivo che deriva dal latino (lat. tardo *appertinere*, comp. di *ad-* e *pertinere* «*appartenere, riguardare*», incrociato con *pars partis* «*parte*») e che assume vari significati tra loro simili: essere di legittima proprietà di qualcuno, fare parte di una famiglia, fare parte di un corpo, di un'organizzazione, di una categoria sociale, spettare, essere di competenza, riguardare.

L'essere parte, il fare parte, e il riguardare dell'appartenere è ciò che definisce oggi in modo completo il concetto di gentilezza, molto più delle semplici buone maniere e la cortesia. Essere gentili, nella relazione, è appartenere a qualcuno e offrire appartenenza reciproca, è sentirsi parte di qualcuno e/o far parte delle sue storie e narrazioni, esperienze ed eventi, è riguardare e riguardarsi, perché la gentilezza deve essere rivolta anche a sé stessi, oltre che all'ambiente in cui ci si muove (reale e virtuale) e agli altri. Essere gentili vuol dire quindi essere

consapevoli di non essere una monade⁴ (leibniziana o, nel mondo attuale, tecnologica) o un'isola. Significa conoscere l'importanza dell'altra persona, portarle rispetto, mai negando l'altro, la sua diversità e particolarità, e mai ignorandolo. Essere consapevoli di un doppio interesse, ben espresso dall'uso che ha assunto in altri contesti l'espressione "*I care*", "*A me preme, voglio averne cura*".

Come si trasferiscono questi concetti nelle varie realtà e multiversi oggi frequentati? Come si declina la gentilezza nella vita quotidiana di ciascuno, sia essa quella reale sia quella digitale e online che sta assorbendo sempre più il tempo di una moltitudine di individui?

Tre sono le parole chiave utili a declinare la gentilezza nel suo essere strumento e linfa vitale relazionale. Tre parole chiave sulle quali ciascun individuo può fondare la sua esistenza caratterizzata dalla gentilezza:

Responsabilità, ma nell'accesso in cui noi la usiamo di *response ability*, abilità a rispondere. Le abilità associabili alla responsabilità che ciascun individuo, se vuole, può assumere e sviluppare sono almeno cinque:

- *Parlare*: la scelta di un linguaggio generativo, proattivo, un linguaggio che attinga ai principi dell'ecologia (response-abile, consapevole, che rispetta se stessi e gli altri, che sa differenziare il tipo di linguaggio adeguandolo all'interlocutore, che non spreca le parole) ma anche generare trasformazioni e generare cambiamenti.
- *Ascoltare*: abbiamo due orecchie e una bocca sola, questo ci potrebbe indurre, al di là dell'estetica a comprendere che una comunicazione avviene solo se c'è ascolto, ma un ascolto profondo che vada anche oltre il contenuto, che tenga conto di quanto l'altro ci sta dicendo oltre le sue parole, della posizione relazionale in cui si colloca, se si sente a suo agio o è in una posizione scomoda e infine quale è la sua meta richiesta al di là di quanto esplicitato.
- *Pensare*: se pensiamo pensieri poco funzionali anche il nostro parlare, il nostro agire ne risentirà. Ma anche un linguaggio generativo influenzerà i nostri pensieri in un circolo che può diventare vizioso e virtuoso. Pensare significa anche saper produrre pensieri utili a una riflessione critica sul vissuto, sulle proprie esperienze, anche digitali e tecnologiche.
- *Percepire*: attraverso la percezione il cervello costruisce il mondo. La percezione è alla base di tutto ciò che pensiamo, conosciamo e crediamo.

⁴ La parola monade deriva dal greco μονάς monas (a sua volta derivante da μόνος monos che significa "uno", "singolo", "unico") e ha assunto differenti significati a seconda dei contesti in cui è stata utilizzata. Entità unitaria, semplice, indivisibile; nella filosofia pitagorica, l'elemento primo matematico dell'universo; accezione ripresa da G. Bruno (1548-1600), che ne fa l'unità indivisibile, spaziale e psichica, in antitesi agli atomi di Democrito; secondo G.W. Leibniz (1646-1716), ciascuna delle infinite sostanze inestese o centri di forza (o di coscienza) che, come unità autonome, costituiscono l'universo.

Le nostre percezioni responsabili si alimenteranno delle parole e dei pensieri che noi usiamo, nell'ascolto di noi stessi in modo da sentire possibile nutrire sensazioni di autostima o di piacere, rispetto a sensazioni frustranti e scomode. E così facendo di sentirci vivi.

- *Agire*, frutto sicuramente del percorso che contempla le quattro response-ability sopra elencate.

La seconda parola chiave che descrive la gentilezza è **consapevolezza**. Una parola troppo spesso abusata e frequentemente attribuita a saggezze superiori. In realtà ciascuno di noi può lavorare alla sua consapevolezza (oggi anche tecno-consapevolezza⁵), nella forma di autoconsapevolezza (Io) o eteroconsapevolezza (Tu), capace di generare un Noi, quasi un Terzo Sé (di Edoardo Giusti). La consapevolezza è frutto di attenzione mirata, concentrazione e chiarezza: *"Consapevole implica essere a conoscenza di qualcosa mediante l'attenzione posta nell'osservare o interpretare ciò che si vede, si sente e si prova"* (Webster). La si può innalzare o potenziare proprio mediante l'attenzione mirata, perché consiste nel raccogliere e percepire con chiarezza i fatti e le informazioni significativi, e nella capacità di determinare ciò che è rilevante ed essenziale. Questa capacità include la comprensione dei sistemi, delle dinamiche che li caratterizzano e della loro organizzazione, delle relazioni fra cose e persone.

La consapevolezza comprende anche l'autoconsapevolezza⁶, in particolare la capacità di riconoscere quando e come le azioni o i desideri personali distorcano la percezione che si ha della realtà. Ma ci sono anche consapevolezze molto speciali. Sono quelle che ci inducono a considerare che molto spesso, se sappiamo bene quello che diciamo e quello che facciamo, e ne conosciamo anche il perché, non sempre siamo in grado di valutare l'effetto esercitato su di noi e sugli altri da quello che diciamo e facciamo. Un aspetto che rappresenta il nocciolo della comunicazione, compresa quella virtuale, se solo le prestassimo la dovuta attenzione o dubitassimo sulla sua efficacia nei modi in cui viene solitamente praticata.

⁵ La consapevolezza tecnologica nasce dalla capacità di riflettere criticamente sull'uso che si fa delle tecnologie digitali e sugli effetti prodotti dalla rivoluzione tecnologica. Si tratta di riflettere su come e quanto la tecnologia ci stia cambiando come persone e come esseri umani e su come continuerà a farlo in futuro. Essere consapevoli significa essere coscienti di vivere immersi nella tecnologia e acquisire le risorse cognitive e intellettuali per analizzarne gli effetti, a partire da quelli sui più deboli, ma anche le conseguenze sulle persone nelle loro vesti di consumatori, cittadini ed elettori. Significa riflettere sulla velocità e l'accelerazione imposta alla vita di ogni giorno dalla tecnologia che impedisce la pratica della lentezza, sul presentismo che obbliga a vivere solo l'attimo presente senza preoccuparsi del futuro, sul prevalere della componente visuale del linguaggio, sui cambiamenti in atto nella comunicazione e nella relazione, e molto altro. Non si diventa tecnoconsapevoli all'improvviso, servono letture, informazioni e conoscenze. Tutti dovrebbero cercare in qualche modo di acquisirle in modo da diventare anche loro tecnocritici, tecnocinici e tecnoconsapevoli.

⁶ In psicologia, consapevolezza di sé stesso e delle proprie attività. L'autoconsapevolezza è l'esplicito riconoscimento della propria esistenza. La definizione include quindi il concetto della propria esistenza in quanto individuo, in modo separato dalle altre persone, con un proprio pensiero individuale.

La terza, l'ultima parola chiave della gentilezza che vogliamo citare, ma non in ordine di importanza è l'**attenzione**⁷, quella qualità che come scrivono M. Posner e M. Rothbartel *"Ci fornisce quei meccanismi che stanno alla base della nostra consapevolezza del mondo e del governo dei pensieri e delle emozioni"*

Utilissimo considerare l'attenzione riportandola al senso originario che deriva dalla sua scomposizione letterale in *"ad-tendere"*, tendere verso: quando metti attenzione su qualcosa, tu tendi, ti allunghi, verso di essa. Un'attenzione che diventa presenza che considera ciò che esiste e che sta esistendo proprio in quel momento: una persona, un oggetto, un pensiero, un suono, una sensazione ...

L'attenzione che ti fa fare delle domande precise: quale atteggiamento richiede questa situazione? Quali sono le priorità a cui rispondere? Quale la risposta più giusta? Quale il linguaggio più adatto? Quale la scelta giusta da fare?

Domande comuni, all'ordine del giorno, che chiedono una risposta, a volte anche con urgenza e in modo pressante. E la risposta inizia da un atteggiamento gentile ma capace di fare la differenza. Atteggiamenti verso la realtà, le cose e le persone che la abitano, anche online, che possono facilitare il contatto, la relazione e anche forme di attenzione in grado di andare al di là dei segnali di pericolo e di controllo a cui normalmente viene associata.

Iniziare ad esercitare una padronanza della propria attenzione significa considerare dove si trova allocata nel momento presente (su un pensiero, un'immagine, un oggetto, una persona che è con noi, una voce all'altoparlante, una chatroom o una piattaforma di social networking), percepire i suoi punti di fissazione (un evento che preoccupa ad esempio, o un ricordo che calma), scegliere dove dirigerla in un incontro con una persona o all'inizio di una giornata.

L'orientamento dell'attenzione rappresenta il personale investimento sulle diverse parti del proprio universo soggettivo. Dare priorità alla relazione significa muovere la propria attenzione in questa direzione: dare attenzione all'ascolto, ai segnali verbali e non verbali, ai pensieri formulati, alle sensazioni percepite, all'ambiente (sonoro, visivo...) in cui siamo o in cui si incontra un'altra persona. L'investimento della propria attenzione verso un oggetto o un soggetto, che lo investa di importanza, di presenza, di valore.

Riprendere padronanza della propria attenzione permette di superare l'inerzia di un'abitudine, di scegliere davvero cosa fare, considerando attentamente le informazioni che la realtà sta presentando qui e ora. Attenzione quindi come riemersione dal già conosciuto, dal *"lo so già"*, dalla distrazione che sbatacchia,

⁷ f. [dal lat. *attentio-onis*, der. di *attendere* «rivolgere l'animo»]. – Da *ad tendere*, atto di rivolgere e applicare la mente a un oggetto; processo che permette di concentrare o d'indirizzare l'attività psichica su un determinato oggetto, sia di ordine sensoriale (*a. sensoriale*), sia di ordine rappresentativo (*a. rappresentativa, interna, intellettuale*).

qualche volta centrifuga senza pause, dalle fissazioni su come le cose dovrebbero essere, dalle modalità di pensiero e azione ordinaria, sicure e spesso obsolete, dal non considerare l'altro e tutte le sue sfumature. Un essere attenti che si incarna in una pratica operativa di presenza alle cinque response-ability citate precedentemente, alle cinque abilità personali che definiscono la qualità della risposta alla realtà, a una situazione, a una persona: come parli, come ascolti, come pensi, come percepisci, come agisci. Ed è proprio in questi cinque "come" che l'attenzione si recupera prima, e si orienta poi, elargisce gentilezza e cortesia, divenendo capace di fare la differenza e colorando di eccellente, essenziale vitalità la nostra vita di relazione.

A testimonianza di quanto fin qui detto, forniamo qualche spunto di riflessione perché tanto di più può essere approfondito, fatto oggetto di confronto e di ogni possibile elaborazione ed evoluzione:

- Se ascolti le persone, è più probabile che anche loro ti ascoltino.
- L'efficacia della nostra comunicazione ha a che fare non soltanto con quello che il messaggio produce nella persona, ma anche da cosa la persona farà col nostro messaggio.
- Se la nostra comunicazione tende ad attaccare frontalmente gli atteggiamenti delle persone è più facile che queste tendano a difenderli e, a qualche livello, a rinforzarli.
- È possibile che le persone siano a favore di un cambiamento se vengono coinvolte prima che quel cambiamento avvenga.
- Le persone hanno bisogno di cogliere il vantaggio che c'è per loro ("*What is in it for me*") in quello che viene proposto.
- Il contenuto di un messaggio sarà interpretato alla luce di come, quando, dove e da chi, avviene la comunicazione.
- La poca consapevolezza di se stessi e la mancata risoluzione dei propri conflitti rendono più complesso comunicare con gli altri.

Alcuni semplici esempi di azioni possibili che illustrano in modo chiaro. Azioni positive, spesso semplici e senza alcuna stravaganza o visibilità che possono lasciare qualcuno, l'interlocutore, l'altro, in una situazione migliore di prima. Migliore per un sorriso o un regalo ricevuto (qui qualcuno farà correre la mente agli emoticon e ai regali digitali che si possono regalare su Facebook), un posto in fila ceduto senza che fosse richiesto, una frase dettata dalla bontà e dalla generosità, ma anche gesti finalizzati a volersi bene e a trattare bene sé stessi.

La gentilezza migliora la relazione con gli altri ma anche quella con sé stessi, aumenta il senso di appartenenza e di connessione, genera sentimenti di senso e di scopo. Incredibilmente, creando legami e motivazione, riduce tantissimo anche i segnali di stress, solitamente determinati dai "costi relazionali" elevati che emergono in presenza di sgarbi, scortesie e/o piccoli maltrattamenti.

La tecnologia ha cercato di occuparsi anche dello spazio della gentilezza e lo ha fatto con APP come *The Good Cards* che permette alle persone di condividere storie positive e buoni pensieri, ispirare altri ad agire allo stesso modo con l'obiettivo di alimentare la gentilezza del mondo, anche in modo divertente e

ludico. La gentilezza fa parte anche di nuovi approcci educativi improntati all'intelligenza emotiva, alla mindfulness, alla psicologia positiva e usati per favorire comportamenti e abitudini improntate alla gentilezza nelle persone più giovani. Il punto è che come dice Yogi Berra, mito del football americano: «*In teoria non c'è differenza fra la teoria e la pratica, ma in pratica c'è*».

Perché con ogni singola gentilezza che ciascuno di noi vorrà fare, potremo trasformare il noto proverbio "fra il dire e il fare c'è di mezzo il mare" in "fra il dire e il fare c'è di mezzo ...il cominciare"!

E sono tante le piccole azioni quotidiane che noi compiamo ignari di quanto possono produrre negli altri in termini di gentilezza o di mancanza di gentilezza.

La generosità è una forma di altruismo che si manifesta antepoendo i bisogni degli altri ai propri. Generosità e altruismo aumentano il senso di appartenenza, al genere umano, al gruppo, alla comunità e riducono il senso di isolamento e solitudine che caratterizza molte delle esperienze di vita correnti.

In questo e-book noi vogliamo parlare di gentilezza, nella sua accezione più ampia e profonda. Segneremo certamente anche le forme di cortesia e le buone maniere che facilitano l'interazione e la comunicazione online, ma ci interessa approfondire la gentilezza come strumento e piattaforma relazionale. Ambientandola al mondo tecnologico parleremo di tecnogentilezza⁸ o di buone pratiche tecnologiche improntate alla gentilezza.

Buone pratiche che possono trovare espressione nella generosità dei MiPiace e delle condivisioni, nella cura e nella lunghezza dei messaggi, nell'attenzione posta alla sintassi e agli emoticon usati, nell'etica adottata nella condivisione di immagini o fotografie, nel rispetto dei tempi e delle modalità dell'interazione possibile in base all'applicazione usata, dei ritmi e della punteggiatura (il carattere maiuscolo usato con attenzione e circospezione) della comunicazione e nella gestione dei profili digitali online. Collegandola alla gentilezza pre-tecnologica proveremo a parlare della gentilezza come elemento capace di collegare i due mondi, quello virtuale e quello reale (attuale nell'accezione di Pierre Levy), e nel facilitare un uso consapevole, critico, attento alle persone e gentile del mezzo tecnologico.

C'era una volta....

"Quale saggezza puoi trovare che sia più grande della gentilezza?"

Jean Jacques Rousseau

E può esserci ancora: la relazione umana!

⁸ Forme di gentilezza che si esprimono e caratterizzano le interazioni, le comunicazioni e le relazioni digitali. Forme che si traducono anche in gesti di gentilezza attraverso il ricorso a oggetti, immagini, emoticon, APP, piattaforme tecnologiche.

Partiamo dagli strumenti più immediati ed elementari di connessione.

Il telefono, meglio dire adesso il cellulare, inventato nell'aprile del 1973 o lo smartphone arrivato nel 2007 nella forma di iPhone di Apple. Perché è questo che ha preso il posto del classico telefono fisso, anche nelle case. Un oggetto che è diventato mobile ma anche protesi fisiologica e cognitiva, compagno di strada, mezzo di comunicazione verbale ma soprattutto di scrittura, di documentazione e di registrazione (come ha ben descritto il filosofo Maurizio Ferraris nei suoi libri) di interazione con il mondo e con la realtà, grazie ai suoi sensori, applicazioni, piattaforme, software e destinazioni d'uso.

C'era una volta il telefono fisso in casa che quando lo chiamavi cercavi di pensare all'ora migliore per non creare eccessivo disturbo. E professionalmente cercavi la fascia più favorevole a trovare disponibile il tuo interlocutore ad ascoltarti. Il lunedì mattina, in questo senso andava rigorosamente evitato: scarsa disponibilità all'ascolto. Atmosfera da lunedì mattina. Anche il venerdì pomeriggio, più blandamente, ma le persone avevano già un mezzo piede fuori dall'ufficio e nel fine settimana.

Facevi suonare il telefono fisso di casa, non tantissimi squilli, significato che la persona non era in casa. Oppure dopo tre, quattro squilli scattava una segreteria...*"al momento non siamo in casa"* o *"siamo momentaneamente assenti"*. Tanti, tantissimi momentaneamente assenti. Ma tu potevi lasciare un messaggio ed eri soddisfatto, la tua chiamata era in qualche maniera arrivata, seppure depositata su una segreteria. E siccome questa diceva anche *"sarete richiamati"*, ci contavi con fiducia e il più delle volte questo avveniva. Per il telefono fisso professionale c'era un altro approccio. Ti aspettavi una risposta almeno entro tre/quattro squilli (così si suggerisce ancora nei corsi di uso professionale del telefono), altrimenti rispondeva un centralino o un disco con messaggi registrati che informavano sugli orari di apertura dell'azienda o dell'ufficio.

Poi è arrivato il cellulare ed è arrivata l'epoca nella quale la relazione umana ha vissuto una grande trasformazione, non tanto tecnologica quanto cognitiva, culturale, etica, relazionale e sociale. Avere un cellulare aziendale (chi si ricorda oggi il suo Brand, le sue forme e dimensioni? Nokia, Motorola, o altro ancora?) ha significato fin dall'inizio per molti avere un certo ruolo nelle organizzazioni. Se una persona ti dava il suo numero di cellulare voleva dire avere accesso ad una sfera più elevata di confidenza con la persona, ti potevi sentire importante: *"sai, ho il suo cellulare"*. L'uso che ne facevi era molto diverso da quello oggi praticato, come strumento di comunicazione paragonabile alla interazione faccia a faccia. Lo usavi eccezionalmente, stavi molto attento a non far fare più di tanti squilli, perché significava che stavi arrivando nella vita dell'altra persona in un momento non opportuno. Di contro la cosa strabiliante era che la persona rispondeva sempre: quasi sempre! Era sicuro.

Come sicura era l'esistenza della persona dietro allo strumento, il suo valore sia da un punto di vista umano sia professionale. E nel suo valore, fra i suoi valori, c'era ancora molto chiara e delineata la sua libertà di scelta, la sua capacità ad usare lo strumento sia per preservare i suoi spazi personali sia per rispettare quelli degli altri. Sia per praticare forme di gentilezza!

La storia continua

"Non esiste dovere più indispensabile di quello che impone di restituire una gentilezza."
Cicerone

Il passaggio dal telefono a parete e dai telefoni analogici verso il mondo digitale è ormai avvenuto (quasi tre miliardi di persone al mondo posseggono almeno un cellulare). In molte case è stato scelto di staccare o non installare più la linea fissa, la segreteria telefonica è quasi tramontata, per non dire sparita. A questo proposito, alcune persone, quelle che usano la tecnologia senza conoscerne bene le sue molteplici funzioni, lasciano in essere la segreteria appunto (pur ignorando il servizio sul loro dispositivo) così che molti di quelli che chiamano, ignari, vi depositano anche un messaggio che non sarà mai ascoltato. Un messaggio in bottiglia che rimarrà imprigionata nell'isola plastificata che sta crescendo al centro degli oceani. Non si deteriorerà mai, ma non verrà neppure ascoltato!

Il destino subito dalla segreteria telefonica tradizionale è un piccolo esempio, indicativo di un cambiamento nelle forme della comunicazione utili a facilitare l'interazione e a coltivare la relazione. Segnala l'inizio del deterioramento della comunicazione e l'emergere di comportamenti, abitudini, stili di vita condizionati dal tipo di strumento tecnologico usato, dalle sue funzionalità e applicazioni, e dalle conoscenze o abilità nel suo utilizzo da parte delle persone che lo possiedono.

La linearità della comunicazione tipica del telefono fisso, descritta sopra, considerava alcune semplici possibilità:

1. Chiamo a casa, o rispondono o c'è una segreteria, e in caso di non risposta deduco che la persona che cerco non è in casa
2. Chiamo in azienda, mi risponde l'addetto al centralino o scatta un disco con messaggi preregistrati per dirmi gli orari di apertura, o potrebbe esserci una segreteria
3. Chiamo al cellulare, un solo cellulare, e la persona risponde

Quella linearità si è trasformata oggi in una sorta di cabala per le varie combinazioni scelte dalle persone e solo coloro che si impegnano in una conoscenza dei supporti tecnologici finiscono per farne l'uso più funzionale e pragmatico. La protesi smartphone favorisce raggiungibilità temporale e spaziale, così come rapidità nella risposta, ma *"La rapidità che è una virtù genera un vizio che è la fretta"* scriveva Baltasar Gracián, un messaggio

sempre più attuale in un mondo interconnesso caratterizzato dalla pervasività di dispositivi mobili.

La fretta non permette di pianificare, organizzare, e neppure di dedicare un tempo alla conoscenza dello strumento per farne un uso più efficace e funzionale. E poi a scrivere messaggi compiuti, con un linguaggio accessibile e comprensibile da tutti, adottando sintassi e punteggiature pensate per facilitare la conversazione e il dialogo, così come la relazione.

La rapidità dettata dalla fretta ci sta abituando a leggere un messaggio di questo genere *"Sceodno una rcircea dlel'Uvitrisenà di Cmbairgde non ipromta l'odirne dlele Irteete in una proala, l'uicna csoa che cntoa è chela pimra e l'utlmia Itetrea saino al psoto gusito. Ttute le atltre Irteete dlela poalra psonoso esrsee itinvtere snzea carere prleobmi alla letutra. Qstueo acdcae pcherè la mtene non lgege ongi lteetra senigolnarmte ma la proala cmoe un ientro qudini il clrveelo è cnouqmue in gdrao di asblsemare le lterete e iernttaprere la ploara crottrea."*

Avremmo impiegato sicuramente meno tempo e con minore affaticamento a leggere lo stesso messaggio scritto così: *"Secondo una ricerca dell'Università di Cambridge non importa l'ordine delle lettere in una parola, l'unica cosa che conta è che la prima e l'ultima lettera siano al posto giusto. Tutte le altre lettere della parola possono essere invertite senza creare problemi alla lettura. Questo accade perché la mente non legge ogni lettera singolarmente ma la parola come un intero quindi il cervello è comunque in grado di assemblare le lettere e interpretare la parola corretta"*

La forma sincopata dei messaggi ci porta a vedere il nostro vocabolario molto ridotto. E un vocabolario ridotto comporta una contrazione del pensiero con i risultati di cui tutti sono testimoni e protagonisti nelle comunicazioni digitali e con conseguenze facilmente immaginabili, ma che non possono essere prese in considerazione in questo testo, se non per l'impatto che questo tipo di scrittura e comunicazione ha nel definire modalità relazionali improntate alla gentilezza o alla sua assenza.

La funzione del *rispondi a tutti* erroneamente considerata, ad esempio, si porta appresso potenziali rischi di incidenti relazionali che possono portare a conflitti e quasi sempre possono implicare una perdita di tempo, per le successive necessarie spiegazioni e giustificazioni. Un altro esempio è l'email scritta attingendo a vecchie comunicazioni che riportano in oggetto un riferimento superato: la sciatteria della comunicazione! Semplici esempi che evidenziano un ruolo della persona molto più sfocato rispetto allo strumento utilizzato, con conseguente nocumento sulla comunicazione e sulla relazione.

Si dice spesso che la tecnologia sia quasi sempre neutrale e che a determinarne e connotarne la bontà o la negatività sia l'uso che ne fanno le persone. Un uso sconsiderato e inconsapevole della tecnologia non fa che aumentarne la volontà di potenza e marcare una sudditanza e complicità che porta ad abdicare, soccombere ed essere usati dalla tecnologia, per poi

arrivare a vere e proprie *"dipendenze tecnologiche"*. Dal punto di vista relazionale si finisce per privilegiare i linguaggi, i ritmi, le forme e le sintassi di comunicazione imposte dallo strumento e dalle sue funzionalità, rinunciando a quelle tipicamente umane.

Se prima si potevano almeno differenziare spazi relazionali diversi, a seconda dell'applicazione utilizzata, un SMS, un messaggio WhatsApp o una mail, o del dispositivo hardware usato (desktop, cellulare, laptop, gadget indossabili, ecc.), adesso tutto si sta concentrando sempre più, su un unico dispositivo vero e proprio strumento di personal computing e molto altro, sullo smartphone. Un dispositivo che non è più un semplice strumento di comunicazione e di lavoro ma è strumento di scrittura (texting) e di fotografia, di comunicazione personale e professionale, e soprattutto di interazione e relazione. La comunicazione in tempo reale non consente più alcuna differenziazione, si sposta un appuntamento per email dando per scontato che la si riceva sul *"telefonino"* e si risponde ad una mail salendo o scendendo da un treno o da un taxi.

E in tutto questo non solo perde di valore la relazione umana, ma aumenta la confusione. La comunicazione diviene dispersiva, caotica. Si afferma la pretesa di essere compresi e la mancanza di attenzione nella lettura, la comunicazione urlata e l'impossibilità di farsi ascoltare o essere ascoltati. La connessione è ininterrotta, giorno sera, ma anche notte, domenica e Natale, senza alcun confine, spaziale e temporale. Ne derivano effetti collaterali che si manifestano in ansie, frustrazione, stress con conseguente perdita di tempo, riduzione dell'efficacia e dell'efficienza. Morte inevitabile di ogni tipo di relazione, anche professionale e lavorativa che funzioni.

La scelta di sottolineare i vizi della tecnologia non nega le molteplici virtù, i benefici e i vantaggi delle nuove tecnologie. Vogliamo soltanto richiamare l'attenzione su *"...come è povera la vita in un telefonino..."* (Galimberti) che permette con le sue applicazioni (Twitter ma anche Facebook e altre simili) di *"... approvare o disapprovare, non argomentando - non si può con 140 caratteri - ma scrivendo semplicemente "mi piace" o "non mi piace"*.

Argomentare è difficile, perché per farlo occorre saper pensare e parlare. Stante il livello culturale delle nostre scuole, tale che l'Ocse colloca gli italiani all'ultimo posto in Europa per la comprensione di un testo scritto (il 30% di analfabetismo di ritorno), ci esprimiamo con il linguaggio atrofico e impoverito tipico dei telefonini. Linguaggi e comportamenti che evidenziano quanto la tecnologia non sia quasi mai solo e soltanto tecnica ma strumento culturale capace, attraverso le sue modalità d'uso e funzionalità, di plasmare chi la usa, indipendentemente dall'uso che ne fa.

La storia infinita

"Tenerezza e gentilezza non sono sintomo di disperazione e debolezza, ma espressione di forza e di determinazione."
Khalil Gibran

E' la storia dell'importanza delle relazioni, è la storia che ci ricorda che, fino a quando non saremo sostituiti da robot, semplici macchine o cyborg umanoidi, dietro ogni tipologia di display, sia quello dello schermo di uno smartphone, tablet o personal computer, c'è sempre una persona. Ma anche accanto, sì accanto a una tavola apparecchiata, che sia quella di casa propria o a casa di conoscenti e amici o al ristorante. Ricordarsi che dietro a un profilo digitale c'è una persona in carne ed ossa o che al ristorante così come a casa si sta accanto a delle persone, non favorisce soltanto l'adozione di vecchie forme di galateo improntate alla gentilezza. Aiuta ad esempio anche a osservare quanto sia cambiata la realtà che ci circonda dalla penetrazione di oggetti tecnologici ai quali abbiamo regalato tempo, attenzione, e risorse rubate alle persone con cui interagiamo fisicamente.

L'osservazione permette di cogliere l'assurdità di persone in viaggio con più di un dispositivo (smartphone aziendale, smartphone personale, a volte due, tablet e laptop, e in alcuni casi anche un iWatch Apple o braccialetto Fitbit), l'infelicità e la solitudine espressa da persone che al ristorante non comunicano e non si guardano perché i loro occhi sono incatenati ai display magnetici e luccicanti dei loro smartphone; la maleducazione di persone in treno che non hanno alcun pudore nel far conoscere a voce alta fatti e conversazioni personali.

Prestare maggiore attenzione alla realtà tecnologica significa anche cogliere la maleducazione e l'assurdità dell'uso in luoghi pubblici, ma praticamente in ogni luogo, del dispositivo in modalità viva voce con il device posto perpendicolarmente accanto alla bocca o all'orecchio. Chi è in ascolto può trovare interessante venire a conoscenza delle reazioni, risposte e proposte dell'interlocutore ma anche preoccupante il modo in cui viene violata la norma della privacy e la riservatezza che ne deriva (l'altro, distante e inconsapevole del luogo in cui avviene la conversazione, potrebbe essere anche ignaro di essere ascoltato da altri, che potrebbero anche essere colpevolmente silenti). Molta maleducazione, assenza di attenzione e gentilezza vengono espresse anche da coloro che non si preoccupano del volume delle suonerie dei loro dispositivi o del tono di voce usata.

Focalizzare lo sguardo attento sull'uso della tecnologia permetterebbe anche di cogliere la richiesta di aiuto inevasa di bambini che, sempre al ristorante, in macchina o in casa, chiedono attenzione, coinvolgimento emotivo e profondità di contatto e ricevono in cambio suggerimenti su quali giochi tecnologici o applicazioni utilizzare (lo smartphone come babysitter ma anche come scorciatoia alla responsabilità genitoriale in era tecnologica). E come commentare situazioni ormai sempre più frequenti, di bambini, amichetti che, al ristorante con i genitori, si alzano da tavola autorizzati e si seggono accanto su un gradone fuori, ciascuno con il proprio dispositivo accanto e ciascuno immerso in silenzio nel giocare con i videogiochi dei loro dispositivi.

Tutto ciò che si può osservare nella realtà di tutti i giorni, avviene anche fra le mura domestiche, in famiglia o anche con amici. Un piccolo aneddoto racconta

di un ragazzo che confida ad un suo amico *"ieri avevo il cellulare scarico e a tavola ho parlato con i miei genitori: sono delle brave persone!"* Non è insolito che a un certo punto della cena con amici si finisca per assistere alla scena che riprende a due a due o a tre a tre, dipende dall'argomento, l'esibizione dell'ultimo video ricevuto attraverso un link YouTube o TED, o le foto distribuite attraverso Instagram di qualche nipote o di qualche paesaggio. La persona che non aderisce è un escluso, un emarginato che, come sarà sicuramente accaduto a tutti coloro che vivono il loro rapporto con la tecnologia in modo consapevole e umano, rischia di venire considerato fuori dal tempo, oltre che un tecnofobo.

La tecnologia è diventata così invasiva da avere indebolito ogni forma di resistenza, sostituita anzi da una complicità diffusa e praticata da molti che impedisce di comprendere ciò che viene prima, durante e dopo una cena o una serata passata insieme. Il tempo dedicato a preparare e confezionare i piatti di portata, la cura nel predisporre ambienti e tavolate, la disponibilità a dialogare e conversare durante il pasto, il tempo passato insieme nel dopocena sono tutti elementi utili a costruire relazioni che possano durare nel tempo e capaci, anche nel caso di incontri occasionali, di creare ricordi piacevoli, voglia di rivedersi (fisicamente), confrontarsi e parlarsi. Elementi che evaporano nel momento in cui l'incontro venisse sostituito da una cena o incontro virtuale, effettuato attraverso Periscope o Skype.

Considerazioni simili possono essere fatte anche per ambienti aziendali e di lavoro. Ai pranzi e alle cene di lavoro, sempre più caratterizzati da colleghi intenti a telefonare e a messaggiare, si aggiungono anche meeting, eventi o corsi di formazione nei quali è frequente trovare persone distratte e poco rispettose degli altri o del relatore perché intente a interagire ossessivamente e compulsivamente (in Toscana si dice a spippolare⁹) con il proprio dispositivo tecnologico. Cosa ancora più grave, nonché frequente, è quando il fenomeno coinvolge gli stessi relatori che partecipano sul palco a un evento o a un convegno. Comportamenti che denotano una mancanza di cortesia nei confronti dei colleghi, una scarsa comprensione dei meccanismi della comunicazione in pubblico, una mancanza di rispetto verso coloro che nel pubblico vorrebbero poter concentrare la loro attenzione sul relatore che parla e non su quello intento a "spippolare", ma soprattutto una dipendenza dal mezzo tecnologico di tipo patologico e psicologico.

E pensare che già Plutarco al riguardo scriveva: *"Alcuni pensano che in un dibattito gli ascoltatori non abbiano altro impegno che quello appunto di stare ad ascoltare e che l'impegno sia tutto dell'oratore. Così molti pretendono da lui una preparazione approfondita e dettagliata sull'argomento, loro entrano nella sala spensieratamente, senza curarsi di cose che invece li riguardano, e se ne stanno lì comodamente seduti come se si trovassero ad un banchetto felici e*

⁹ **spippolare** v. tr. [der. di *pippolo*, nel sign. di «chicco»] (*io spippolo*, ecc.), tosc. – **1.** Piluccare, staccare i chicchi: s. *l'uva*. **2.** fig., non com. Fare qualche cosa (come leggere, comporre, cantare o suonare) con grande disinvoltura e facilità (cfr. il più com. *snocciolare*): *Al suon del zupolo Cantando spippola Egloghe* (Treccani)

contenti alla faccia di chi ha lavorato per loro. Ma se pure un commensale ha degli obblighi di cortesia nei confronti di chi l'ha invitato, molti di più ne ha chi ascolta una conferenza, perché partecipa alla discussione, è come un compagno di lavoro dell'oratore". E alla sua epoca certamente le platee non contemplavano cellulari né tantomeno la loro consultazione se non addirittura i vari suoni a essi associati.

La buona educazione in rete

"Sii gentile con le persone scortesie; sono quelle che probabilmente ne hanno più bisogno."
Ashleigh Brilliant

In gergo formativo, quando si parla di buona educazione intesa come forma di cortesia, si parla di galateo o di etichetta. Online il termine usato è netiquette¹⁰, un termine che nel tempo è stato usato per definire regole comportamentali e forme di cortesia relazionale delle prima comunità online e oggi fanno parte di paginate intere che i social network predispongono per suggerire i comportamenti da adottare.

E la tecnogentilezza o la gentilezza tecnologica?

Qui si apre un mondo perché se, nelle relazioni interpersonali, la presenza fisica un po' garantisce e un po' tutela, collegati al proprio dispositivo è facile dimenticare che in Internet, in Twitter o su Facebook dietro ogni profilo digitale, interazione, o immagine, c'è quasi sempre una persona in carne e ossa (è utile ricordare che la Rete è piena di profili digitali non associate a persone umane e di presenze di tipo algoritmico e che lo sarà sempre di più con l'affermarsi delle intelligenze artificiali), con le sue emozioni e le sue caratteristiche fisiche e personali, il suo carattere e la sua personalità, i suoi affetti, le sue felicità e solitudini.

Molte volte lo dimentichiamo, molte altre siamo inconsapevoli di che cosa le nostre azioni possano procurare a un'altra persona. Il click è veloce, le sue

¹⁰ La netiquette è una parola macedonia che unisce il vocabolo inglese network (rete) e quello francese étiquette (buona educazione). È un insieme di regole informali che disciplinano il buon comportamento di un utente sul web di Internet, specie nel rapportarsi agli altri utenti attraverso risorse come newsgroup, mailing list, forum, blog, reti sociali o email in genere[1] Il rispetto della netiquette non è imposto da alcuna legge, ma sotto un aspetto giuridico, la netiquette è spesso richiamata nei contratti di fornitura di servizi di accesso da parte dei provider. Di netiquette ne esiste più di una, ognuna illustra come un galateo, i comportamenti e le regole da osservare. L'obiettivo è di rendere Internet un luogo più piacevole per tutti. Alcune di queste regole sono ovvie, molte, quasi tutte rapportabili a gesti di gentilezza: scrivere correttamente, non essere troppo duro nei commenti e neppure con coloro che fanno errori di scrittura, non usare i caratteri maiuscoli che sottintendono la pratica dell'urlare, usare le emoticon per comunicare il tono e evitare di essere travisati, non condividere dati personali altrui e essere parchi anche nel condividere i propri, chiedere sempre il consenso prima di coinvolgere qualcuno in attività da social network, non pubblicare foto o immagini che possano mettere in imbarazzo e citare sempre la fonte o l'autore, non essere maleducati, offensivi, denigratori, evitare la comunicazione violenta, non contribuire a far circolare post contenenti messaggi di odio, razzismo e xenofobia, rispettare fede, valori, credenze e stili di vita degli altri, contribuire con valore aggiunto a conversazioni, gruppi e comunità, ecc. ecc.

conseguenze potrebbero durare a lungo. Dovremmo prestare più attenzione alla scrittura e ancor più alla rilettura, attivare il click un attimo dopo qualche respiro o riflessione (pensiero critico), lasciare spazio al pensiero (non è necessario limitarsi a reagire con un MiPiace) e riflettere sulle componenti sintattiche, semantiche e pragmatiche (comportamentali) della comunicazione (la cartella Bozze nelle caselle di posta dovrebbe costituire un passaggio obbligato prima di ogni click o invio).

Da qualche anno, come hanno scritto Anna Maria Palma e Lorenzo Canuti nel loro libro *"La gentilezza che cambia le Relazioni"* le interazioni umane sembrano affette da una sorta di *male degli occhi bassi*. Contesti sociali che un tempo, neanche troppo lontano, venivano sentiti, considerati e vissuti come momenti insieme, appunto, diventano sempre più una realtà sociale strapazzata dalle modalità tipiche del virtuale. La colazione della domenica con gli amici al bar, la riunione di staff con i propri collaboratori o l'attesa di un autobus di linea, sono istantanee di vita quotidiana in cui la comunicazione virtuale sembra aver letteralmente piegato tutti alle sue modalità, coinvolgendo la testa, gli occhi, la schiena e forse anche qualche pezzetto di cervello delle persone.

SMS, email, WhatsApp, Instagram e Pinterest, Linkedin, notifiche Facebook e cinguettii Twitter, una mole numericamente ingente di messaggi, informazioni e comunicazioni entra, poco educatamente e senza chiedere il permesso nella nostra vita, reclamando attenzione e trascinandoci in una dimensione che, letteralmente, non è lì con noi. E' virtuale, digitale e parallela, la viviamo come se fosse reale ma è pur sempre diversa da quella attuale e fisica nella quale ci si confronta con persone fisiche, con lo sguardo degli occhi e i contatti cinestetici.

A questo proposito, Manfred Spitzer, nel suo interessante e discusso libro *"Demenza digitale"*, evidenzia come lo sviluppo degli skill sociali e delle regioni cerebrali corrispondenti segua l'esperienza reale della persona nel mondo. Secondo lo psichiatra tedesco, oggi in compagnia di numerosi altri studiosi, l'ispessimento della corteccia cerebrale che, in un insieme di processi estremamente complessi, rappresenta il correlato biologico di un'acquisizione di competenze, non è sensibile, o almeno manifesta una minore sensibilità, alle interazioni virtuali. Su Facebook, per mail o tramite SMS sembra proprio che non sia possibile acquisire competenze di natura sociale.

Caratterizzati dalla loro velocità, molti strumenti comunicativi digitali, promuovono modalità di interagire estremamente ricche di contenuti (immagini, audio, video, documenti...) e di possibilità, ma povere di spessore relazionale. Quello spessore che al contrario serve alla gentilezza come forma di relazione che si esplicita anche in comportamenti accoglienti in grado o finalizzati a valorizzare l'altro e tutto ciò di cui è portatore (frasi, domande, video, documenti ...). Uno spessore che non si incontra in strumenti tecnologici che sembrano favorire la notizia e la sua novità prima della persona che la riceve, la viralità del messaggio, la sua facile masticabilità e 'sputabilità' piuttosto che la sua qualità, validità e pertinenza. Novità e viralità hanno

assunto un'importanza e priorità tale da trasformare tutto il resto in semplice rumore di fondo, ridondanza, accessorietà e noia.

La rete dei contatti e la rete delle persone

“Hai Facebook? No. ! WhatsApp? No. !Instagram? No. Telegram? No niente, però se vuoi sono proprio qui di fronte a te.”

Schulz

Reti di contatti, reti sociali, social network. Terminologie con significati diversi, spesso mescolati e confusi, quasi mai analizzati a fondo da chi frequenta abitualmente gli spazi sociali online. A comporre una Rete Sociale sono solitamente tanti individui (ma possono essere anche entità sociali come organizzazioni, istituzioni, ecc.) che non hanno ancora formato gruppi, tribù o comunità o che ne fanno già parte. Individui tra loro connessi attraverso tipi diversi di legami sociali. Legami familiari, affettivi, amicali, lavorativi o professionali. Legami non necessariamente profondi o positivi, spesso fondati su una conoscenza superficiale, affinità elettive, condivisione di interessi o di hobby, e che si manifestano in azioni fatte di interazioni, comunicazioni, scambi e relazioni.

Gli elementi costitutivi di una Rete Sociale non vanno confusi con quelli di un social network, semplice strumento applicativo o piattaforma software attraverso la quale è possibile ampliare una rete sociale personale già esistente, anche online. La Rete Sociale è una realtà e un concetto più complesso. Si riferisce ai nodi (individui ma non solo) che compongono la rete ma anche ai loro ruoli, alle relazioni che li caratterizzano e che possono assumere forme diverse a seconda del tipo di comunicazione usata (monodirezionale, bidirezionali o multidirezionali), ai rapporti di potere, all'intensità e il grado di coinvolgimento, alla natura emotiva dei legami, alla quantità e alla tipologia delle interrelazioni, all'esistenza eventuale di sotto-unità che si manifestano anche nella forma di gruppi, comunità e altre tipologie di organizzazioni sociali come comunità di conoscenza o di pratica, e altre ancora.

Con la terminologia di Rete Sociale si fa riferimento a un concetto utile a definire la realtà personale di un individuo, e i contesti sociali che la caratterizzano, ma anche a uno strumento antropologico e sociologico utilizzabile per leggere, interpretare e comprendere la realtà psicologica, personale e sociale di chi ne fa parte, nella vita reale (rete sociale) così come in quella online (social network). A caratterizzare la rete sociale è la comunicazione che intercorre tra i nodi che la compongono, la relazione piuttosto che la condivisione di fini, valori o culture particolari, importanti ma non necessari.

Un social network è lo strumento, oggi usato da miliardi di persone, per costruire reti sociali online. Reti nelle quali i nodi, più che da persone, sono costituiti da profili digitali, usati per rappresentare sé stessi online ma anche facilmente manipolabili da altri, manipolati e sfruttati anche dagli algoritmi

tecnologici che li usano. Profili digitali confusi, spesso erroneamente, con persone, profili emergenti come ologrammi dalla superficie di un display ma quasi sempre diversi da quelli percepiti o ritornati da uno specchio. Profili digitali che finiscono per dare forma a identità digitali, definite da Wikipedia come *"l'insieme di dati che online descrivono in modo univoco una persona, fornendo le informazioni utili alla sua identificazione e alla costruzione di un identikit individuale"*. Online, ogni persona può disporre di identità digitali multiple che, tutte insieme, ne definiscono la sua realtà individuale e sociale negli spazi abitati della Rete.

L'avvento dei social network ha coinvolto tutti, semplici persone così come studiosi, giornalisti e narratori, ma quanti sono consapevoli che le Reti Sociali sono preesistenti ai Social Network, li contengono, e che da tempo sono oggetto di studio da parte di sociologi, antropologi e psicologi? Quanti si interrogano sull'uso che, di questi studi e conoscenze, hanno fatto e fanno i produttori di piattaforme e applicazioni di social networking, per costruire realtà sociali digitali (reti, gruppi, forum, comunità, ecc.) online capaci di attrarre numeri crescenti di persone con il solo obiettivo di farle abitare e frequentare? Quanti si interrogano sul fatto che le interazioni e le relazioni umane non possono essere delegate a profili digitali e neppure agli algoritmi di Facebook, di LinkedIn o di Google Plus? Quanti traggono reali benefici e vantaggi dalle loro Reti di contatti virtuali?

Provare a rispondere a queste e altre domande significa riflettere criticamente sull'uso che facciamo della tecnologia con l'obiettivo di non rimanervi intrappolati, impossibilitati a esercitare semplici azioni, di cui oggi abbiamo bisogno come l'aria, come quelle che si esprimono in gesti di gentilezza.

E di questo noi stiamo parlando, di gentilezza come strumento comunicazionale e relazionale che si manifesta oggi nelle reti sociali di persone, così come in quelle virtuali e online dei contatti generate da piattaforme tecnologiche e alimentate dai loro algoritmi. Gentilezza come strumento relazionale ma anche come libera scelta che trova espressione online così come offline. Gentilezza come capacità di sentire e cercare di immaginare le conseguenze delle nostre azioni, anche di quelle che oggi rappresentano il vissuto quotidiano determinato dall'interazione e dalla comunicazione mediate tecnologicamente. Sentire in questo caso significa emanciparsi dal mezzo tecnologico per imparare a usarlo, in modo creativo, empatico e proattivo. Per gestirlo finalizzandolo a obiettivi esistenziali concreti come la felicità, il benessere personale di sé stessi e degli altri con cui ci si relaziona.

Anche se *"viviamo in un paese dalla Costituzione gentile, un modello di accoglienza e di cordialità il cui spirito amichevole si propaga innanzitutto dal linguaggio..."* (Michele Ainis), la gentilezza è diventata merce rara, forse neppure tanto ricercata e proprio per questo da salvaguardare e proteggere come elemento di bio-diversità umana. La mancanza di gentilezza si manifesta oggi in particolare nei mondi virtuali della Rete, mondi che sono reali come

quelli attuali perché vissuti come tali (virtuale non si oppone al reale, ne esprime una potenzialità, una possibilità) e perché sono diventati spazi affollati da moltitudini di persone che sembrano incapaci di percepire l'esistenza di scelte alternative possibili.

I media di comunicazione di questi mondi tecnologici sono diventati strumenti potenti di trasformazione della realtà. La loro costruzione non nasce da gesti concreti ma è sempre più determinata attraverso gesti virtuali e parole. Erano parole anche quelle delle storie, dei racconti e delle favole che Sherazade usava nelle *Mille e una notte* (esempio tratto dal libro di Lamberto Maffei *Elogio della parola*). Ma mentre quelle parole servivano a garantirsi la salvezza dalla morte e a garantirla anche ad altre fanciulle vergini destinate al piacere mortale del sultano, quelle usate online non producono sempre risultati pragmatici e non proteggono alcun tipo di verginità. I mondi a cui danno origine sono spesso vuoti di gentilezza così come di esperienze salvifiche. Sono mondi oggi percepiti ancora come da sperimentare e analizzare nei loro effetti e nelle loro conseguenze, ma domani probabilmente completamente consustanziali agli esseri umani o umanoidi che verranno. Esseri umani modificati tecnologicamente, nelle componenti strutturali, funzionali e linguistiche del cervello, che dovrebbero guardare a questa prospettiva come un percorso e una destinazione da definire partecipando in modo proattivo a garantirne la qualità e la specificità umana.

La gentilezza non è una funzione innata e non è legata a caratteri o personalità particolari. Tutti possono essere gentili ma essendo esseri umani siamo anche creature ambivalenti obbligate spesso a fare delle scelte. In questo caso a scegliere la gentilezza al posto dell'aggressività, della disattenzione e della disconferma¹¹. L'atomizzazione sociale corrente restringe gli spazi sociali reali, non sostituibili da quelli digitali online, facendo scomparire la solidarietà che è alla base di tante forme di gentilezza. Il narcisismo imperante, alimentato anche dalla facilità con cui si può rappresentare il proprio Sé online, impedisce forse di guardarsi dentro (lo specchio non ritorna mai l'immagine veritiera di chi guarda, ancora meno il profilo digitale nel quale ci si rispecchia dentro a un display) ma soprattutto di guardarsi intorno e scoprire che ci sono altre persone alle quali prestare attenzione, con le quali riconoscersi e nelle quali riflettersi.

Se i valori che caratterizzano l'era digitale, come sottolineato con preoccupazione e allarme da un numero crescente di studiosi e intellettuali (segno dei tempi alla fine dei tempi o semplice tecno-consapevolezza?), sono

¹¹ Una comunicazione ritenuta patologica perché nega l'esistenza dell'altro. E' spesso veicolata dalla comunicazione non verbale e si manifesta ad esempio nell'ignorare l'altro, nel cambiare discorso, nel voltare il viso da un'altra parte. Assume e comunica il significato di "Tu non esisti".

tutti declinabili al negativo, nella forma di arroganza, rabbia e prepotenza, aggressività, invidia e violenza, distrazione e mancanza di attenzione (nel senso già descritto di ad-tendere), la gentilezza può diventare un antidoto, anzi l'antidoto non violento, pacifico e solidale per eccellenza. Un mezzo di prevenzione (no placebo), una pratica per coltivare contatti umani ed evitarne la perdita (perdere un contatto su Facebook è meno grave che perdere quello con una persona reale), uno strumento di libertà contro il conformismo dilagante e l'ebbrezza ubriacante della velocità dei MiPiace (la gentilezza obbliga alla lentezza), oltre che una scelta etica.

Non tutto ciò che è tecnologico o avviene online è necessariamente buono, innovativo, progressista e da vivere senza porsi delle domande. Sono semplicemente nuove opportunità, percepite come positive per le potenzialità (virtualità) salvifiche e felicitarie che promettono ma che proprio per questo dovrebbero suggerire di interrogarsi su alcune delle loro conseguenze: deresponsabilizzazione, indifferenza, confusione tra ambienti reali e virtuali, perdita di capacità di scelta. Interrogarsi significa *"[...] ripristinare le differenze di fondo tra ciò che si vive quotidianamente offline e ciò che possiamo sperimentare online [...] ripristinare all'interno del virtuale vari livelli di interazione, diversi tra loro, che non possono essere messi tutti sullo stesso piano, [...] acquisire la capacità di orientarsi nel virtuale, [...] in modo da poter elaborare e praticare in maniera corretta un'etica delle relazioni virtuali"* (Etica per le tecnologie dell'informazione e della comunicazione – Adriano Fabris).

Un primo modo di praticare un'etica delle relazioni è di essere gentili, dentro una rete di persone reali e/o di contatti virtuali, con sé stessi e poi con gli altri. Scegliendo ad esempio con cura le forme di comunicazione praticate e dando senso alle parole utilizzate, evitando di farsi violenza confondendo l'assembramento che caratterizza la frequentazione online di Facebook con il riunirsi e lo stare insieme, ricco di significati, coinvolgimento, anima e spiritualità (Byung-Chul Han – *Nello sciame*) della rete sociale familiare o amicale offline. Le reti di contatti possono diventare strumenti di rete sociale, anche nella vita reale, ma solo superando la superficialità, fugacità, volatilità e instabilità relazionale che spesso caratterizza quelle online. E anche optando per scelte etiche non omologate ai comportamenti più diffusi (perché inoltrare e diffondere senza riflettere sulle conseguenze di cinguettii e *post* violenti, razzisti, omofobi o misogini?) riappropriandosi della propria umanità. Una scelta che dovrebbe nascere dalla consapevolezza che il mondo virtuale nel quale oggi si spendono in media 7/8 ore al giorno, non è il solo nel quale agiamo e possiamo fare la differenza. Una scelta che potrebbe esprimersi ad esempio in azioni dettate dalla gentilezza, della comunicazione online così come dei gesti.

La superficialità dei rapporti e delle conversazioni digitali sono spesso legate ai contenuti e ai messaggi scambiati. In un'era dominata dalla tecnologia, dalle notizie spazzatura (fake news, post-verità e molto altro), dalla virtualità dei rapporti privati di sguardi, senza gesti (online spariscono la tattilità e la

corporeità) se non quelli delle dita che sfiorano la superficie di un display, aumenta il bisogno di fondare le nostre conversazioni su rapporti diversi, profondi, autentici e non banali. Rapporti basati sul dialogo e lo scambio di parole, di pensieri più profondi e articolati di un semplice cinguettio, pensieri e riflessioni capaci di far riflettere, generare domande e creare situazioni e contesti che rendano tutto ciò possibile. Ad esempio contesti dominati da comportamenti improntati alla gentilezza come strumento in grado di facilitare l'incontro e la relazione, grazie al suo essere spesso accompagnata dalla presenza fisica dei corpi, dal gesto amichevole che comunica sentimenti e aspettative, dallo sguardo empatico (*"la comunicazione digitale è povera di sguardo"*) dai volti che lo sostengono e dal sorriso rilassante che sempre accompagna la piacevolezza del conversare.

Comunicazione e comportamento sono la stessa cosa e anche la gentilezza è comunicazione che si fa comportamento, gesto, impronta e consuetudine. Viviamo tempi poco gentili, anzi molto maleducati, irrispettosi e violenti (come si fa a cinguettare che la fisica non è per le donne....?), soprattutto nei confronti degli altri intesi come diversi, stranieri, ebrei, neri, rom, donne, omosessuali, ecc. (nel suo bel libro *Gentilezza*, Alberto Meschiari evidenzia come ciò non sia prerogativa dell'era digitale, è già successo in tempi passati con conseguenze che andrebbero ricordate e raccontate ai giovani Nativi Digitali). I tempi sono poco gentili nella società (basta prestare orecchio e cuore, più che testa, alla narrazione politica corrente sempre più aggressiva e improntata sulla distinzione tra 'noi' e 'loro'), nei gruppi familiari e amicali (basta osservare il fenomeno del femminicidio e i fatti di cronaca violenti che coinvolgono i più giovani), nelle aziende (basta leggere il fenomeno del precariato come una regressione a forme di lavoro che escludevano per definizione ogni forma di gentilezza come ad esempio la schiavitù) e soprattutto online (qui gli esempi sono innumerevoli ma declinati in modi diversi come atti di bullismo digitale, di furti di identità ma anche di fake news, post-realtà, pratiche politiche violente e contenuti spazzatura).

Praticare forme di gentilezza nella vita reale e in quella virtuale non è impossibile, né complicato: si può salvarsi la vita sollevando lo sguardo dal proprio smartphone mentre si attraversano le strisce pedonali killer di Milano; si può sorprendere una persona al bar pagandogli un caffè e cambiandogli l'umore cattivo con cui si era alzato; si possono inviare messaggi positivi a amici o conoscenti senza secondi fini e non dettati dagli algoritmi delle applicazioni digitali installate sul dispositivo mobile; quando si saluta con un sorriso una persona sconosciuta nell'ascensore di casa o dell'ufficio o si cede il posto in fila alla posta a una persona anziana o a uno straniero; scrivendo una raccomandazione non richiesta su un profilo LinkedIn; cedendo il proprio posto sul metro a una donna incinta o a una persona portatrice di handicap (quanti dei Nativi Digitali lo fanno? E perché molti stranieri extracomunitari sì?); spegnendo lo smartphone in compagnia di altri o creando spazi temporaneamente liberati da strumenti tecnologici in case abitate da bambini; aiutando una mamma a far scendere il passeggino in una delle tante scale delle stazioni metropolitane e ferroviarie italiane ancora prive di accessi

appositi o ascensori; e infine dedicando parte del proprio tempo giornaliero a qualcosa che si ama fare in modo particolare o ad attività associative e di volontariato nel sociale...della realtà.

I benefici che derivano dal praticare la gentilezza, anche online, sono numerosi, tangibili, percepibili e verificabili. Altri se ne aggiungono anche dalla capacità contagiosa che nasce dal cambiamento di umore che la gentilezza è in grado di generare (secondo alcune ricerche scientifiche il contagio nascerebbe dalla produzione di ossitocina una sostanza che abbassa la pressione del sangue migliorando autostima e ottimismo). Essere gentili significa appartenere partecipando alla vita degli altri (condividere non è partecipare), provare qualche forma di compassione (*caring*) che si traduce in gesti e azioni concrete di aiuto o sostegno degli altri, qualcosa di molto più e molto diverso dall'esprimere un semplice MiPiace virtuale online. La gentilezza funziona come un'aspirina, solitamente usata per equilibrare battiti cardiaci e fluidità del sangue, prevenire patologie varie e ridurre il dolore. Produce una condizione di piacevolezza mentale, come un antidepressivo che stimola la produzione di serotonina infondendo calma e serenità in chi la pratica. Sembra produrre anche endorfine, solitamente note come sostanze capaci di ridurre sofferenze e dolori e contribuire alla riduzione di stress e di ansia. Il piacere e la serenità che sempre nascono da una relazione soddisfacente eliminano la percezione di solitudine e l'ansia, che sempre nasce dall'assenza di relazioni, dall'averne di insufficienti e dalla difficoltà crescente nell'autorealizzazione del Sè.

La gentilezza fuori dalla Rete si esprime nella capacità di guardarsi negli occhi, nel coinvolgimento emotivo, nello sguardo curioso e attento verso l'oggetto dell'attenzione e la sua presenza. Online il gesto gentile è sempre esercitato con la testa china, piegata sul display di un dispositivo come quella della nonnina intenta a rammendare o dello schiavo obbligato dai caporali, schiavisti attuali, a non alzare la testa interrompendo la raccolta di pomodori. L'attenzione è tutta rivolta al movimento delle dita che si muovono velocissimamente su una tastiera virtuale, su una APP, un videogioco o su un'icona. La componente tattile del tocco o dello *struscio* continuo sulle superfici levigate del display è tangibile, cinestetico, ma incapace di produrre quelle emozioni e sensazioni che sempre nascono dalla comunicazione non verbale tra persone reali. Impossibilitato a rilevare le numerose differenze soggettive e le sfumature che caratterizzano gli esseri umani e che come tali possono condizionare la comunicazione e la relazione.

Come riuscire ad esempio a cogliere la prevalenza della componente visiva (percezione e memoria fotografica della realtà, gestualità, tono della voce e ruolo essenziale degli occhi) in persone con cui si interagisce attraverso un display? Come è possibile relazionarsi, attraverso messaggi e texting, con persone che, forse perché sono introversive, riservate e riflessive, interagiscono con la realtà prevalentemente attraverso il senso dell'udito, i suoni e le sonorità, i rumori e i loro ritmi, e prediligono il dialogo e la conversazione (il suono delle parole, i significati dettati dai ritmi e dalle tonalità)? E infine come entrare in contatto con persone cinestetiche (in genere più emotive e socievoli

di altre perché dominate da sensazioni corporee e percettive) che sono abituate a una interazione tattile (con una mano o un braccio non con un display o un touchpad), olfattiva e gustativa (per sentire fisicamente e mentalmente le sensazioni generate) con gli ambienti e le realtà che frequentano?

Online tutto va veloce, l'attimo fuggente è tutto ciò che conta, l'adesso viene prima di ogni cosa, tutto è tempo reale e *live*, si è spinti al consumismo compulsivo, usa e getta, il multitasking ruba attenzione, tempo e risorse, il tutto senza alcun momento di tregua e relax. Catturati da impulsi e azioni che non si possono rinviare si rischia di perdere l'orientamento e di perdersi. Si perde di vista tutto ciò che non può avvenire nell'immediatezza del presente e che come tale è trasformazione, evoluzione e vita. La generosità al contrario non va veloce, neppure online, anche quando si esprime in gesti rapidi e appiattiti come quelli di un Like, di una condivisione multimediale con WhatsApp o di re-tweet. Che senso ha l'invio di innumerevoli messaggi o cinguettii se non servono a creare le condizioni e a produrre l'alchimia dell'ascolto consapevole o se non sono espressione di attenzione, nel senso di ad-tendere, tendere verso qualcosa (*La gentilezza che cambia le relazioni* di Anna Maria Palma e Lorenzo Canuti) e allungarsi verso di essa.

Per comunicare la disponibilità reale a un dialogo, a un confronto o a una conversazione e per coltivare una relazione che possa anche concretizzarsi nella vita al di fuori della Rete, più che il presentismo tipico della Rete serve garantire e far percepire la presenza, una presenza dilatata capace di esprimere *“una gentilezza morbida che si appoggia a ciò che esiste nella forma di una persona, di un oggetto, nel particolare di un vestito, di un suono, una sensazione...”* – Palma/Canuti). Una presenza caratterizzata dalla lentezza tipica della prudenza, virtù che praticata online permetterebbe sempre di considerare le conseguenze della comunicazione, i rischi associati alle azioni online, di riflettere sull'esposizione del Sé e sul ruolo che le identità digitali (profili degli account social e non solo) possono avere nel determinare il successo e la positività di una relazione. Un primo passo necessario verso la gentilezza sostanziale e non superficiale.

Molti dei messaggi che caratterizzano la comunicazione online fanno uso di linguaggi, parole, sintassi che tutto sono tranne che gentili (vedi ad esempio i molti messaggi che alimentano oggi la demagogia populista e fascista, xenofoba e razzista in Rete). Molti messaggi che popolano i social network, in particolare quelli espressi con un MiPiace o un cinguettio, sono semplici sequenze di segnali ridotti al minimo. Semplice espressione patologica di narcisismo, autismo (nella forma di sindrome di Asperger), presentismo e presenzialismo piuttosto che un gesto vero e sentito di solidarietà, di presenza, di compartecipazione o di generosità. Sembrano dettati da forme di comunicazione che evidenziano la fuga dalla parola (Lamberto Maffei: *Elogio della Parola*) e dalla conversazione (sul tema Sherry Turkle ha scritto un intero volume dal titolo *La conversazione necessaria*, già citato in questo e-book).

Le conversazioni online sono disturbate dal ronzio continuo determinato da una massa di persone più attente al loro digitare che al loro interlocutore o interlocutrice. Lo sono sia nel modo nel quale l'informazione viene comunicata (scarsa attenzione al rumore di fondo, alla ridondanza e al canale utilizzato); sia nella capacità di comprenderne la semantica e le sue convenzioni, da rispettare sempre con attenzione per riuscire a trasformare semplici sequenze di simboli in significati; e infine anche nel raggiungere obiettivi pragmatici. Obiettivi che, nel caso della gentilezza, dovrebbero prevedere la costruzione di una relazione nel tempo, non semplicemente situazionale, estemporanea o dettata dalla contestualità di un evento o da una occasione virale online.

Lo scenario comunicativo delineato dalla diffusione delle piattaforme di social networking ha fluidificato la comunicazione ma non per questo facilitato la relazione tra persone reali e neppure tra contatti virtuali. In particolare quel tipo di relazione resa piacevole, sentita e partecipata dalla *"linfa vitale che arriva al cuore"* della generosità. Le relazioni interpersonali fondano la loro efficacia su processi comunicativi di qualità, molto meno sulla quantità tipica delle interazioni relazionali online. Se l'obiettivo è di migliorare le relazioni non bisogna dare per scontato di essere sempre nel giusto o che la propria visione del mondo sia la sola possibile. Bisogna evitare di essere troppo centrati su sé stessi come succede spesso nelle comunicazioni online che finiscono per non generare ascolto o attenzione, per produrre nuove solitudini, senso di inadeguatezza e malessere esistenziale. Bisogna evitare l'aggressività e praticare la tolleranza autentica, non quella piagnona e fasulla che spesso emerge dalla comunicazione online fatta di chiacchiericcio e rumori di fondo, di ripetitività e adesione passiva alle conversazioni emergenti e virali di turno.

Evitare non è l'azione principale in cui impegnarsi. Conta molto di più impegnarsi proattivamente (valenza del linguaggio generativo) in azioni e buone pratiche comunicative, dettate dalla gentilezza, che favoriscano la connessione, l'ascolto (se si ascolta è più probabile essere ascoltati), l'efficacia pragmatica della comunicazione (ciò che l'interlocutore fa con il messaggio ricevuto), l'abbraccio e il coinvolgimento, il rispetto reciproco, l'empatia, la condivisione di benefici e vantaggi, l'attenzione al contesto nel quale la comunicazione avviene, la consapevolezza di sé stessi come partecipanti all'atto del comunicare. Queste pratiche devono valere sia quando ci si rivolge a sé stessi (trattarsi con gentilezza), sia se si vuole dare reale e maggiore profondità alle relazioni con altre persone, nei luoghi reali della vita di tutti i giorni ma anche online.

Per prepararsi a queste buone pratiche relazionali è necessario comprendere che una faccina, un *emoticon* digitale (ormai ne esistono migliaia, spiegati anche in libri che li descrivono per le loro correlazioni con i sentimenti umani) è mezzo potente ma insufficiente a esprimere la ricchezza dei sentimenti, neppure a spiegarne il ruolo che rivestono nel determinare le nostre azioni. Eppure i sentimenti, sempre legati a qualche forma di interlocuzione o interazione con gli altri, sono fondamentali nel determinare le forme di

comunicazione praticate, nelle relazioni sociali e nel soddisfare i bisogni personali, come quello di essere compresi, ascoltati, abbracciati, ecc. Bisogni che non trovano soddisfazione in manifestazioni virtuali, come quelle degli *emoticon* o delle immagini o dei *selfie* di Instagram, ma richiedono fisicità e corporeità, sguardi negli occhi, comunicazioni non verbali e tanta empatia.

Quello che si può fare, sia online sia nella vita reale, è di lavorare sulle forme della comunicazione, ad esempio adottando e sviluppando un linguaggio positivo, chiaro, onesto, trasparente, capace di comunicare sentimenti, empatico, aperto alle reazioni e alle domande dell'interlocutore. Lavorare sulle forme della comunicazione, come nella pratica della gentilezza, è frutto di una scelta, una decisione maturata nel tempo anche quando si esprime in modo spontaneo ed estemporaneo. Fare una scelta comporta la consapevolezza degli effetti da essa provocati, dei bisogni alla cui soddisfazione è destinata e dei sentimenti piacevoli da essa probabilmente prodotti.

Nella consapevolezza che dovrebbe accompagnare la relazione digitale rientra l'essere consapevoli delle caratteristiche della comunicazione online. Molte espressioni di gentilezza digitale ad esempio si manifestano oggi nell'interazione tra profili digitali e con algoritmi. Entità pensate, prodotti da altri e che danno della gentilezza una interpretazione puramente algoritmica e meccanicistica. E' l'algoritmo che, grazie ai dati in suo possesso e alle sue componenti logiche, gestisce l'interazione e la conversazione e mette a disposizione all'utente gli strumenti (*emoticon*) per esercitarle. Determinando così anche i contesti e gli ambiti nei quali esse avvengono, anche nell'esprimere forme di gentilezza online. Questi contesti, determinati tecnologicamente e gestiti algoritmicamente, stanno dando forma a luoghi cognitivi caratterizzati da surplus informativo e comunicazionale digitale, ma anche a spazi geografici abitati da entità miste, ibride e sempre più contraddistinte dalla presenza di entità tecnologiche come macchine umanoidi, assistenti personali e robot.

Nel futuro prossimo venturo sarà forse possibile interagire con Robot sorridenti e cortesi (il sorriso più smagliante è oggi quello del robot *Pepper*, ma tutti i robot sono sorridenti, perché dovrebbero essere altrimenti...), dall'aspetto coinvolgente e amichevole, capaci di gesti di gentilezza, compassione e solidarietà. Gesti dettati però da semplici algoritmi intelligenti, incapaci di produrre la ricchezza che sempre caratterizza ogni gesto solidale, amichevole, di attenzione e di presenza tipico di ogni azione e comportamento umano di gentilezza.

I nuovi luoghi di ritrovo

"Collegati in video via skype con tua figlia quando è lontana, ma posa lo smartphone e guardala negli occhi se è nella tua stessa stanza."

Howard Rheingold (*Perché la rete ci rende intelligenti*)

Bar sotto casa, edicole (la Gazzetta dello Sport come scusa per commentare e confrontarsi con altri lettori tutti presi nel loro ruolo di allenatori), caffè, pizzerie, piazze e birrerie per anni hanno risposto a bisogni reali, uno su tutti quello urgente e immediato di contatto. Un bisogno descritto in modo esemplare dall'etnologo francese Marc Augè nel suo libro *"Un etnologo al bistrot"* (edito in Italia da Cortina Editore): *"...è sufficiente frequentare al mattino qualche [bistrot] o brasserie parigina per rendersi conto che i tanti che vi si attardano al banco, fin dalle prime ore, vengono a cercare innanzitutto un po' di compagnia [...] e il cameriere lo sa bene"*, interagendo con loro in allegria, con cordialità e gentilezza. Il cameriere attento, anche se cinese, sa quanto sia grande e urgente il bisogno di gesti gentili, di sguardi amichevoli e di compagnia, degli avventori del suo bar. Li conosce uno a uno, sa se e quanti torneranno soli soletti a casa o si immergeranno nel traffico cittadino, per raggiungere un posto di lavoro o per accompagnare i figli a scuola. Il cameriere agisce dietro un bancone, centro di gravità, scrive Augè, di ogni bar o bistrot. Un bancone solido, di acciaio, ciclopico, ma anche lo spazio pubblico e sociale nel quale prendono vita conversazioni che spesso non hanno bisogno di parole per essere efficaci, piacevoli, gentili o coinvolgenti.

Oggi molti di questi luoghi sono scomparsi o hanno perso la rilevanza passata. Nei bar i banconi sono diventati prue di navi senza equipaggio o si sono liquefatti nei display colorati di una miriade di smartphone e nelle loro rappresentazioni iconiche e metaforiche dentro i social network. Le edicole sono in via di estinzione perché quasi nessuno, sicuramente non i più giovani Nativi Digitali e tantomeno i pentastellati, legge più il quotidiano cartaceo. I caffè sotto casa sono sempre pieni ma di persone intente a *chattare* e *messaggiare*, prima ancora che ad alimentarsi o a relazionarsi (per averne un esempio basta mettersi in fila per entrare nel nuovo Starbuckcs di Milano, utile anche per interrogarsi su quali siano le motivazioni a farlo visto che dovremmo essere orgogliosi di essere la patria del caffè oltre che di Illy e Lavazza). Le pizzerie, insieme ai ristoranti, sono spesso luoghi rumorosi, non per le chiacchiere e le conversazioni ma per la presenza di grandi schermi televisivi che trasmettono partite, grandi fratelli e amenità simili, ma anche per il ronzio statico di dispositivi sempre in uso ai tavoli, spesso usati come baby-sitter per bambini di ogni età. Infine i Bistrot francesi così come molti bar italiani sembrano diventati case di riposo e di sollievo per persone anziane che non demordono dalle loro abitudini, perché oneste nel riconoscere il proprio bisogno di socialità unitamente alla necessità di rompere il senso di solitudine esistenziale in cui spesso si trovano a vivere. Anche per non essere state capaci di aggiornarsi tecnologicamente, dotandosi di nuovi strumenti come uno smartphone.

Tutti i luoghi appena menzionati sono stati sostituiti da luoghi nuovi, liquidi, senza territorio e senza tempo ma globalizzati (l'intero pianeta disponibile all'istante), virtuali e digitali. Affermatasi con nomi diversi come *Facebook*, *Twitter*, *Instagram*, *Pinterest*, *Linkedin*, *WhatsApp*, ecc. sono tutti meta incessante di un pellegrinaggio costante e quotidiano (in media si accede a uno spazio digitale 250 volte al giorno e si interagisce con il tatto con la superficie di un display fino a quasi 3000 volte). I nuovi luoghi, che quasi tutti si trovano

a frequentare (i possessori di uno smartphone sono più di due miliardi) hanno le loro convenzioni e forme rituali di socialità. Rispondono in modo perfetto al bisogno diffuso e umano di sentirsi parte di una comunità, anche se con i suoi membri si hanno solo relazioni superficiali e conversazioni in forma breve di cinguettio o SMS. Svegliarsi con un messaggino WhatsApp è diventato utile tanto quanto il buongiorno del cameriere al bar o la chiamata sorridente della mamma o del partner per la colazione pronta. Più che il contenuto conta il pensiero, il gesto e l'invio.

Le chiacchiere da bar che hanno dimostrato la loro rilevanza politica in anni passati, oggi sono conversazioni virtuali la cui valenza politica è diventata esponenzialmente più grande. La loro rilevanza è grande anche nello sviluppo di relazioni umane che oggi trovano forme diverse e potenzialmente più ricche di espressione in universi paralleli vissuti tutti come reali. E' in questi mondi che si va alla ricerca di rapporti superficiali ed è in questi mondi che si sperimenta in tutta la sua urgenza e necessità il bisogno di andare oltre la superficie, soprattutto di quella delle parole.

La fuga dai nuovi mondi virtuali non è una scelta facilmente perseguibile, tanto siamo immersi in realtà che ci hanno incantato e intrappolato anche con la nostra complicità. Inutile anche scegliere il ritiro e l'isolamento in un mondo reale che ha ormai cambiato la sua realtà, ibridata tecnologicamente e pensata per impedire qualsiasi uscita dal mondo (basti pensare a sensori, droni, videocamere, ecc.). Gli stiliti¹² moderni che decidono di disconnettersi e non farsi trovare, sono anacoreti malinconici, alla ricerca di spiritualità e interiorità, che con la meditazione e la contemplazione sperano di ritrovare la serenità e il silenzio perduti, con il rischio di ritrovarsi ancora più soli per le minori opportunità di incontro, confronto e dialogo. Ma anche di non contribuire a soddisfare (partecipare, espressione di grande gentilezza) al bisogno grande di contatto, scambio, conversazione che si manifesta là dove le persone si sono oggi insediate e stanno abitando.

I nuovi luoghi abitati della Rete sono luoghi nonluoghi, assimilabili a quelli descritti da Marc Augè nel suo libro *Nonluoghi. Introduzione a una antropologia della surmodernità*. Nonluoghi come gli shopping center, le stazioni ferroviarie e gli aeroporti, le grandi catene alberghiere e le vie dello shopping. Luoghi tutti contraddistinti dall'anonimato (inteso come identità nascoste, anche multiple, ma sempre provvisorie e anonimizzate, anche attraverso un profilo digitale – “in rete nessuno sa che sei un cane!”), sempre più popolati da una massa indefinita di individui e da moltitudini (insieme di singolarità) di persone tra loro simili ma sempre più isolate e sole. Sono abitati per molto tempo ma senza trasformarsi in residenza fissa (sul tema suggeriamo la lettura del

¹² Con "Stiliti" si fa riferimento a (monaci) anacoreti che vissero nel Medio Oriente (in particolare nelle zone dell'antica Antiochia e della Siria) a partire dal V secolo. Avevano la particolarità di trascorrere la propria vita di preghiera e penitenza su una piattaforma posta in cima ad una colonna, rimanendoci per molti anni, spesso sino alla morte. Questa pratica voleva essere anche una testimonianza, una pubblica dimostrazione di fede. Lo stilita, con la sua posizione "onnisciente", voleva simboleggiare se stesso come monito "vivente" per chiunque conoscesse o vedesse la sua condizione di vita. Pratica attribuita storicamente ad alcuni santi della chiesa cristiana come Simeone Stilita il vecchio, Daniele lo stilita e Simeone Stilita il giovane.

bellissimo libro di Josè Saramago *La caverna*). L'anonimato che li caratterizza è paradossalmente negato dalla necessità di poter fornire una propria identità in forma di Carta di Fedeltà o VIP, profilo digitale o identità online, passaporto o carta di credito.

Valorizzando la componente di nonluogo dei social network nell'accezione di Augè, è possibile comprendere ciò che li caratterizza come nuovi spazi di ritrovo sociale in termini antropologici e sociali. Dotato di strumenti che lo pongono costantemente in contatto con le molteplici realtà dei mondi frequentati, l'uomo digitale che li abita è decentrato rispetto a sé stesso e sempre più spesso impegnato in attività individuali che lo allontanano dai luoghi fisici abituali e dalle loro coordinate spazio-temporali, ma anche cognitive ed emotive. Anche se Augè ricorda che nonluoghi e luoghi non esistono in assoluto, ma solo nella simbolizzazione che ne viene fatta, è pur sempre possibile osservarli direttamente per evidenziare come vengono abitati e vissuti così come per evidenziarne le diversità e specificità.

Il luogo è legato alla tradizione, il nonluogo alla società e rappresenta l'epoca corrente, non è un caso che secondo Augè; *"i social network sono la quintessenza dei nonluoghi"*. Luoghi caratterizzati dalla precarietà, dall'instabilità, dalla solitudine, dal semplice attraversamento e passaggio e dall'individualismo, luoghi che però determinano a loro modo la relazione, seppure con personalità virtuali che possono essere semplici espressione dell'inconscio o di desiderio, e che in alcuni casi sono farlocche e menzognere. A differenziare il nonluogo fisico, ad esempio un centro commerciale, da uno virtuale è la socialità teorica di quest'ultimo resa possibile dalla interconnessione della rete dei contatti. Una socialità che però esclude il corpo, lo sguardo e il tatto, si esprime fundamentalmente a parole, attraverso simboli e icone, oggetti grafici usati per rappresentare le emozioni e cascate ininterrotte di interazioni comunicazionali. Questa socialità è vista da molti come spazio di opportunità e di uguaglianza nella quale tutti sono costruttori di senso, attori partecipi e protagonisti di una intelligenza collettiva (Pierre Levy) o connettiva (Derrick DeKerckove). Per altri al contrario, nonostante le molte informazioni disponibili e le opportunità di conoscenza, questi spazi stanno favorendo l'ignoranza collettiva, compresa quella del linguaggio, della relazione e delle emozioni.

Chi condivide il pensiero di Levy e di De Kerckove sottolinea il fatto che grazie alle nuove tecnologie aumentano le relazioni tra la gente. Secondo Levy *"Il telefono è stato inventato contemporaneamente all'automobile, e non ha rimpiazzato il trasporto fisico. Quanto più si è sviluppato il telefono, tanto più si è sviluppata la macchina."* Al contrario chi guarda alle nuove tecnologie come potenziali strumenti di ignoranza collettiva e perdita di conoscenza, come Paul Virilio (il suo pensiero è molto articolato, qui ne operiamo una forzatura e semplificazione), nega che Internet sia un mezzo di comunicazione come un altro, che sia realmente capace di aumentare contatti, connessioni e scambi di ogni genere. E mette in guardia contro l'avvento di una umanità sottomessa all'autoritarismo e alla pervasività della tecnologia. L'attenzione è quasi sempre rivolta all'informazione come elemento costitutivo dei nuovi mondi tecnologici,

molto meno agli effetti che essi stanno avendo sulla vita delle persone e sugli incidenti che ne possono derivare. Ad esempio nel prevalere del segno e della visibilità sulla sostanza, nel gioco mediatico continuo nel quale si è coinvolti e complici, nella perdita di capacità relazionali emotive, fisiche, affettive e umane (se si sposa la velocità e l'istantaneità della tecnologia si dimentica il significato della lentezza che caratterizza molte relazioni umane).

I nuovi luoghi nonluoghi dei social network sono spazi della trasparenza assoluta (Byung-Chul Han - *La società della trasparenza*) nei quali tutti pensano di essere uguali, anche se uguali non sono. Spazi nei quali, denudandosi, si regala interamente sé stessi ai proprietari delle piattaforme che le offrono in forma gratuita, ma con l'obiettivo di raccogliere dati e informazioni utili ai loro obiettivi commerciali e di profitto. E' una trasparenza che cambia molte delle esperienze umane, processi sociali e relazioni. Le cambia perché uccide tutto ciò che nella vita reale, proprio per non essere trasparente, è alla base delle relazioni vere che si intrattengono con sé stessi (chi è veramente trasparente a sé stesso?) e con gli altri (molte relazioni vivono principalmente sul non detto, sull'ambiguità e sulla non trasparenza).

La trasparenza assoluta uccide la sorpresa, la curiosità, l'attrattività, l'approfondimento, il pathos che sempre accompagna la ricerca nella relazione di qualcosa di nuovo, l'ebbrezza che si sperimenta nel ridurre le distanze che separano due persone fisiche tra loro, portandole dallo sguardo erotizzante degli occhi, all'innamoramento e all'amore. L'eccessiva trasparenza impedisce anche la gentilezza che nasce e tiene conto di ciò che non appare e non è esposto al pubblico. Dal bisogno di riservatezza e pudore, dal piacere di uscire fuori dal cono di luce per godere dell'intimità delle zone d'ombra, poco illuminate e che obbligano alla lentezza e ad andare a tentoni.

I nuovi luoghi sociali dei social network e della rete hanno la forma di un unico grande acquario universale. Un acquario ingannatore per la sua trasparenza ma dal perimetro rigido e definito che ha assunto la forma del globo terrestre. Per le sue dimensioni ci lascia credere di vivere liberamente in spazi autonomi, profondi e completamente liberi. Un unico grande acquario dalla forma sferica, senza divisioni interne ma anche senza alcun esterno (tutto vi è compreso), vista la sua globalità e pervasività spaziale. I pesci-utenti (pesci-utonti) che lo popolano non sono fatti per vivere rinchiusi ma l'abitudine ad esserlo li ha cambiati dentro, facendo perdere loro la nozione di dove si trovano e condizionando la loro percezione di felicità, di amore e di libertà.

Nel globo-acquario tutti sono interconnessi, si connettono e comunicano tra di loro, collaborano alla realizzazione di comunità e reti di contatti e così facendo esercitano un controllo che nasce dal bisogno individuale di trovare risposte alle proprie angosce e solitudini, attraverso la frequentazione e la rappresentazione di sé stessi in Rete. Alla costante ricerca del significato della propria vita, grazie alla disponibilità dei nuovi mezzi digitali, si cercano risposte esponendo se stessi online, abbandonando la propria sfera privata ed intima, esponendola senza pudore alla vista di tutti. La socialità del mondo-acquario non serve a far crescere fiducia e a rafforzare relazioni ma a ottimizzare

rapporti di produzione nei quali l'utente consumatore è destinatario-vittima costante di messaggi e inviti a consumare e acquistare nuovi beni di consumo.

Gli internauti stanno perdendo memoria e conoscono sempre meno il mondo che li circonda, al di fuori dell'acquario in cui vivono. Per vedere oltre dovrebbero diventare coscienti dei confini rigidi, vitrei e falsamente trasparenti del contenitore in cui sono immersi, decidere di romperli per immergersi nella realtà vera e fattuale, in modo da acquistare maggiore consapevolezza del proprio Sé, del proprio essere umani, delle contraddizioni che li caratterizzano persistendo nella ricerca della propria personalità e individualità. La motivazione a rompere il vetro dell'acquario non nasce dalla volontà di fuga, ma dal desiderio di conoscenza, dalla tensione etica che caratterizza la ricerca di senso e di verità. È un desiderio che non si manifesta spontaneamente perché conoscere implica un processo di indagine faticoso, che richiede tempo, tanta curiosità, grandi disponibilità e volontà a mettersi in discussione, ponendosi domande le cui risposte potrebbero anche non piacere.

Le tecnologie usate sono diventate così pervasive da caratterizzare tutti gli ambiti esperienziali e condizionare pratiche e modi di pensare, individuali e collettivi. L'esperienza tecnologica può portare alla passività, alla delega e alla complicità oppure suggerire l'osservazione attenta, l'apprendimento continuo, la riflessione, il riconoscimento delle proprie vulnerabilità, lo sguardo critico ed eccentrico, la sperimentazione di processi decisionali attivi con scelte non scontate e poco conformiste. Il primo passo è prendere coscienza della falsità di molte narrazioni agiografiche e mitologiche che celebrano le nuove tecnologie dell'informazione come strumenti di conoscenza, libertari e liberi. La riflessione deve avere come oggetto sia gli spazi e i contesti frequentati dei social network, della Rete e delle applicazioni Mobile, sia sé stessi nella forma dei vari avatar e alter ego digitali con cui si fa esperienza dei numerosi multiversi digitali.

Riflettere sulla propria realtà è ciò che distingue gli umani dagli altri esseri animali ma è una pratica che, quando non è esercitata, può essere dimenticata (si è anche dimenticato che a scoprire l'America sono stati i Vichinghi, forse i Cartaginesi). Perdere la capacità di ragionare e riflettere può essere l'effetto del controllo degli apparati tecnologici sui mondi digitali e dell'addomesticamento della componente cognitiva ed emotiva di chi li frequenta. Un addomesticamento che induce assuefazione, abitudine e aderenza acritica a modelli comportamentali, modi di pensare e stili di vita.

Il passaggio critico porta ad un uso leggero, consapevole, felice e liberato della tecnologia. Un uso non edulcorato dall'imperativo della felicità che l'industria tecnologica sta diffondendo a piene mani, giocando sulle emozioni umane come risorse da conquistare e colonizzare. Un utilizzo non più condizionato dalla immediatezza e dalla ricerca della felicità e del benessere personale a tutti i costi, ma governato dalla lentezza e dall'approfondimento, dall'incertezza e da una felicità legata alle condizioni materiali. Un uso meno vincolato alla comunicazione continua dello smartphone e più attento alla sua pragmatica. Una pratica tecnologica meno coinvolta nella socialità solitaria e in assenza di

interlocutori reali dei social network ma con maggiori contatti affettivi al di fuori degli acquari tecnologici in cui si è immersi. Una esperienza relazionale nella quale possano trovarvi residenza la gentilezza, la cortesia e la cordialità.

Un utilizzo diverso della tecnologia deve fare i conti con tutte le sue manifestazioni. Deve avere l'obiettivo di svelarne contraddizioni e falsità, comprenderne la natura e la cultura dominante. Il raggiungimento della meta finale e la strategia vincente per raggiungerla consistono nel ricorrere alle potenzialità insite nella plasticità del cervello umano che, se opportunamente stimolato e alimentato (curiosità e saggezza), ha la capacità di facilitare il cambiamento, condizionando pensiero, azioni e comportamenti. Un cervello plastico e stimolato opererebbe come il paracadute che funziona meglio quando è aperto. Lanciarsi affidandosi a questo paracadute non solo è possibile ma porterebbe, non solo metaforicamente, lontani dal liquido amniotico dell'acquario digitale, proiettando verso universi mondi più umani, anche nel loro essere tecnologici e post-umani.

L'urgenza di porsi sempre nuove domande e di una riflessione critica nasce dal sentimento di profonda incomprensione nei riguardi delle logiche che governano i nuovi mondi, delle attività e iniziative di chi li possiede e governa e dei comportamenti di chi li abita. La trasparenza dell'acquario non è tale da permettere di vedere il mondo reale per quello che è. Innanzitutto perché tutto è in esso compreso, assorbito, assimilato e confuso. L'ecosistema sociale da esso determinato sembra essere così ricco di scambi, relazioni e opportunità, da catturare non solo l'attenzione ma anche la cognizione, i sentimenti, la vista e lo sguardo. Lo scenario è quello di individui che abitano ecosistemi informativi, relazionali e sociali spesso non realizzati né scelti da loro stessi e dei quali ignorano molti aspetti, gli obiettivi reali e le destinazioni d'uso. Sono ecosistemi nei quali, una volta entrati, è difficile far perdere le proprie tracce, nasconderle, mimetizzarle, confondere le rilevazioni e analisi di chi le segue e avanzare rivendicazioni di libertà di comportamenti (che fine fanno oggi i cinguettii gentili e solidali, rispetto a quelli violenti e aggressivi?), riservatezza e segretezza.

La valutazione dei fatti che accadono all'interno dei social network non è oggettiva ma legata all'idea che abbiamo di noi stessi, un'idea che tentiamo spesso di imporre agli altri, per poi renderci conto che è un'idea costruita in noi proprio da coloro che ci circondano e abitano con noi lo stesso ambiente. Mondo reale e mondi virtuali sono tanti acquari allineati uno vicino all'altro, paralleli. Chi li abita è obbligato a muoversi al loro interno come se farlo fosse l'unico interesse e la sola ragione di essere. Le attività che li coinvolge sono così intense da impedire qualsiasi forma di riflessione sullo spazio in cui si esplicitano. Una riflessione che, qualora venisse attivata e praticata, potrebbe far maturare una posizione critica, anche attraverso lo studio dei comportamenti, delle riflessioni o narrazioni altrui.

La tecnologia è penetrata nei comportamenti e nelle abitudini così come nella psiche e nel modo di interagire cognitivo ed emotivo con la realtà. L'utente di Facebook è come l'utilizzatore di uno smartphone. Entrambi hanno rinunciato a

comprendere le tecnologie che fanno funzionare l'uno e l'altro e a cercare di dominarne la destinazione di scopo e le finalità. Sanno di dover imparare a orientarsi e lo fanno provando, sbagliando e riprovando, affidandosi a interfacce specchio nelle quali si riflettono e attraverso le quali guardano all'universo mondo affidandosi in modo ingenuo alla sua capacità di raccontare e trasmettere la realtà. Gli spazi virtuali diventano così finestre che uniscono più che separare il mondo esterno da quello interno, una trappola cognitiva che nasconde ciò che rende diverso il mondo reale dalla sua apparenza, e il divario che esiste tra la realtà esterna e la falsa percezione di essa. È una finestra tecnologica che rende confusi i limiti di demarcazione tra i sentimenti e le emozioni messe in gioco nella vita sociale online e offline, così come l'essenza del Sé individuale.

Il sovraccarico informativo e il surplus cognitivo che caratterizzano i luoghi della socialità online, distolgono l'attenzione e lo sguardo così come il desiderio del mondo esterno producendo livelli di inquinamento tali da intossicare e trasformare chi li abita in tante Monadi isolate e non comunicanti. Monadi ben rappresentate da Nativi Digitali isolati dal mondo, grazie agli auricolari del loro smartphone che sparano musica ad alto volume nelle loro orecchie stordendoli, o si perdono nell'uso di tastiere virtuali per la necessità e l'urgenza di rimanere sempre in contatto e aggiornati sulle loro reti di contatti e di amici. Così facendo gli individui diventano protesi dei loro dispositivi tecnologici, incapaci di capire se la loro comunicazione o conversazione stia avvenendo con un chatbot o robot tecnologico, con un algoritmo o profilo digitale, oppure con una persona reale in carne e ossa. Una persona con la quale interagire anche con gesti di gentilezza sapendo che sarebbero apprezzati e contraccambiati.

I nuovi luoghi di ritrovo sono anche dei labirinti, che rispecchiano i labirinti dell'esistenza. I labirinti tecnologici sono artificiali e virtuali, non hanno confini né centro, si espandono in continuazione (Facebook è diventato globale e continua a espandersi) anche nel tempo (lo hanno eliminato attraverso il buio che spesso li caratterizza) e sono molto virtuali. Come tutti i labirinti presentano numerosi ostacoli, il cui superamento può tradursi in percorsi di apprendimento e di crescita. Sono labirinti nei quali ci si può muovere stupidamente andando incontro a morte certa o viverli simbolicamente come un rito di iniziazione che può portare a qualche forma di morte temporanea ma anche di successive rinascite.

Il paesaggio di questi labirinti è altamente tecnologico ma anche inscritto nel sistema nervoso di chi li frequenta. Anche se in apparenza ci si muove dentro questi labirinti in forma leggera, perché sempre con la testa china su un display, in realtà li abitiamo alla ricerca costante di identità, di contatto e di senso, navigando incerti all'interno di un flusso costante di informazioni che fa fluttuare tra situazioni stabili e instabili, obbliga alla ricerca continua di sé stessi e a ridefinire tempo, spazi e forme nei quale ci si muove. La ricerca è tanto più complicata quanto più grande è la schizofrenia di una esistenza fatta da identità molteplici al tempo stesso terrene e digitali.

Il labirinto tecnologico moderno dei mondi virtuali online è complesso e rizomatico. Ogni suo punto può connettersi a ogni altro, in una successione di connessioni senza termine che, per la loro esplorazione e conoscenza, richiede molto tempo a disposizione, grande disponibilità alla ricerca e allo studio, conoscenze sofisticate, e capacità interpretative. Il tutto per non farsi confondere dalla sovrabbondanza di possibilità e opportunità che è in grado di offrire.

La sua complessità e capacità di confondere deriva dal fatto che, come ogni labirinto, rappresenta paesaggi psichici e mentali, nasce dall'inconscio e replica nella sua complessità quella del cervello umano, delle sue sinapsi che creano miliardi di dedali e di caverne possibili e sempre nuove, oltre che entusiasmanti e ricche di nuove opportunità di conoscenza. E' anche un labirinto come quello costruito da Dedalo, buio, inestricabile, pieno di mostri e Minotauri (cyberbulli, pedofili, cybercriminali e politici attuali) ma che non impedisce di coltivare la speranza di uscirne indenni (Dedalo per fuggire insieme al figlio Icaro usò delle ali di cera).

Il labirinto tecnologico è anche il simbolo della ricerca che caratterizza l'homo technologicus moderno per rimanere umano. E' un viaggio, spesso simbolico e cognitivo che non vive di spazi labirintici reali, che comporta in alcuni casi la discesa all'inferno (tecnofobia, nomofobia, patologie varie legate alla tecnologia), l'incontro con mostri e incubi della mente, paure e timori per la propria salvezza o sopravvivenza, e una discesa verso il basso che potrebbe anche precludere ogni via di ritorno. Le vie da percorrere sono molte e tra loro intrecciate, le porte possono essere finte, i corridoi paralleli o inestricabilmente interallacciati, l'uscita spesso nascosta, indistinguibile ad occhi inesperti e non 'educati', e impossibile da varcare. Trovarle significa però riemergere a nuova vita, uscire fuori dal buio e, come Teseo, diventare re e fondatore di città.

L'uscita può dipendere da scelte e capacità individuali ma spesso è legata alla condivisione di una esperienza con altri e dal loro aiuto. Le Arianne attuali non sono più figlie di Minosse, ma fanciulle e persone che si incontrano nei social network (spesso solo attraverso i loro selfie denudati e seducenti) e con cui si interagisce negli spazi abitati della rete. Il fuso e il filo di Arianna si sono trasformati in mappe e matrici della rete, con tanti fili quante sono le connessioni e le interazioni attive possibili. Alcune di esse e relativi fili altamente pericolosi e ad alta tensione. Se il filo di Arianna è un cordone ombelicale che fa sentire protetti perché garantisce il prolungamento della vita, la mappa con le sue migliaia di collegamenti tecnologici suggerisce l'esistenza di infinite possibilità e vie di uscita. Il filo di Arianna poteva anche non servire per sfuggire da un labirinto a forma di spirale nel quale l'entrata coincideva con l'uscita. Muoversi e salvarsi nei labirinti moderni è diventato invece più complicato e richiede l'intervento di Arianne tecnologiche e moderne.

I labirinti tecnologici sono più potenti perché immensi, globali e intricati ma anche perché in grado di autoalimentarsi, di impedire la ricerca e la scoperta delle eventuali vie di uscita, di illuderci perché *"non ci sono scale da salire, né faticosi corridoi da percorrere, né muri che ti vietano il passo"* (Borges), in modo da intrappolarci ancora meglio e di più. Molte vie di uscita sono precluse,

anche perché chi le cerca non ha alcuna intenzione o voglia di trovarle. Il labirinto tecnologico è ricco di insidie ma anche di benefici e vantaggi. Sa farsi amare e fa stare bene. Soddisfa bisogni reali e offre benessere oltre alla possibilità di sentirsi protagonisti della propria esistenza (il Minotauro sono io e il labirinto è mio!). Per molti poi il labirinto non è neppure un labirinto perché la sua realtà viene interpretata con letture mirate, individualistiche e utilitaristiche della realtà.

La tecnologia ha affinato e arricchito le nostre percezioni, allargandone l'orizzonte temporale e spaziale, facendoci vivere, in tempo reale, esistenze parallele e virtuali come se fossero attuali. Immersi in un presente continuo, coltiviamo relazioni anch'esse prive di ogni riferimento storico e spaziale perché vissute spesso attraverso la rappresentazione di personalità digitali o 'avatar' con i quali superiamo ogni barriera del tempo e dello spazio per vivere ogni esperienza nella simultaneità dell'atto e dell'evento.

Viviamo in una specie di *Riverworld* (romanzo di Philip José Farmer) digitale, un mondo creato artificialmente e immaginario, costituito da una sola vallata nella quale scorre un fiume che torna sempre su sé stesso, un fiume labirintico lungo 32 milioni di chilometri con serpentine e anse continue, sponde alte e invalicabili, acque scure e profonde e rive sabbiose e impraticabili. Il fiume è popolato dall'intera umanità (36 miliardi di persone) che ha vissuto sulla Terra nelle varie epoche storiche che si sono susseguite nel tempo e prima che gli alieni eliminassero la razza umana. Ciascuna persona ha un corpo da venticinquenne che non invecchia e capace di ricostituirsi dopo ogni danno subito, è senza difetti genetici o malanni acquisiti nel tempo.

Così come in *Riverworld*, anche nei mondi tecnologici odierni gli individui sono corpi 'artificiali' sempre giovani (vedi le foto dei profili del Muro delle facce, che richiamano anche quelle del Dio della morte del Trono di Spade) creati e tenuti insieme dalla tecnologia, che vivono relazioni senza spazio ma passando da una interazione che presuppone la presenza fisica a una che non la presuppone più. Il fiume è diventato rete ma ne mantiene tutte le caratteristiche negative e di opportunità. Vi si può perdere l'anima o acquisire nuova conoscenza. L'una o l'altra possibilità è determinata dalla nostra capacità nel dar vita a nuove forme di relazione, di dialogo, di vita sociale e di spazi e soprattutto nel saper gestire la rapidità con la quale la tecnologia evolve e la virtualità immanente del digitale.

La velocità che caratterizza la tecnologia è cresciuta in modo esponenziale da quando ci siamo immersi in un mondo software onnipresente e sconcertante e in reti di oggetti tecnologici. Reti caratterizzate dall'invisibilità e dalla complessità dei numerosi componenti elettronici miniaturizzati che le rendono possibili. La tecnologia, nella fase di evoluzione attuale, ha raggiunto una 'velocità di fuga' tale da riversare su di noi, in modo istantaneo e continuo, informazioni e messaggi capaci di confonderci e renderci ansiosi. E' una velocità che ci fa sentire sopraffatti, obsoleti, agiti dagli strumenti tecnologici e dai media elettronici che utilizziamo. All'interno di mondi virtuali e paralleli che sentiamo nostri, viviamo le nostre vite immateriali attraverso

l'interconnessione elettronica e macchine sempre più intelligenti e autonome capaci di scegliere e decidere per noi e che si preparano forse a sostituirci come esseri post-biologici e bionici ed esseri complessi quanto lo siamo noi.

Per finire, i nuovi luoghi di ritrovo online sono anche spazi utopici (*"Pour la premiere fois, nous vivons dans une utopie"* – Alberto Manguel) anche se ben diversi da quelli delimitati fisicamente e collocati in qualche spazio e tempo definiti come l'*Atlantide* di Platone, la città di *Utopia* di Tommaso Moro o *La città del sole* di Campanella. Quelli virtuali sono spazi che hanno realizzato l'utopia perché hanno costruito universi paralleli a quelli reali, dando loro un luogo e una realtà. Prima sempre sognati e immaginati e oggi sperimentabili in tutte le loro possibilità nel mondo virtuale. Mentre la città del sole di Campanella e la mitica Atlantide non si sa ancora dove siano, Facebook è molto reale, visibile e non ha bisogno di archeologi o Platoniani moderni per essere trovato.

Vivere l'utopia del virtuale è vivere queste possibilità, i suoi mondi potenziali e le sue molteplici realtà aumentate, è vivere ogni momento presente alla velocità della luce e sperimentarlo insieme a molti altri. Come ha scritto De Kerckove, allo spazio fisico e mentale abbiamo aggiunto quello virtuale. Con tutti e tre ci troviamo oggi a confrontarci e misurarci. In particolare con il mondo virtuale, per la sua capacità di riflettere molti aspetti che caratterizzano la nostra società attuale, ma anche per la sua potenziale capacità di trasformarsi in distopia.

Segnali di potenziale distopia sono ad esempio le narrazioni mediatiche che tendono a privilegiare gli aspetti positivi dei social network senza evidenziarne i potenziali risvolti negativi, a parlare costantemente delle loro esagerazioni (messaggi e cinguettii) senza cogliere il fatto che nel farlo stanno trasformando la realtà virtuale in realtà, stanno costruendo nuovi mondi che all'apparenza sembrano perfetti (utopie realizzate) ma che nella realtà impediscono di continuare a pensare e immaginare nuove utopie e nuovi mondi con l'obiettivo di superare ciò che non funziona nella realtà attuale corrente.

Luoghi non luoghi, trasparenza, acquari-mondo, labirinti e utopie sono tutti concetti e metafore usati per provare a raccontare spazi abitati e sempre più integrati con quelli reali. Per praticare la gentilezza come modalità relazionale, tema al centro del nostro e-book, è necessario comprendere la complessità della realtà attuale nelle sue molteplici sfaccettature, significati e espressioni.

Diventare consapevoli di essere utenti-pesci impossibilitati a superare il perimetro trasparente ma solido dell'acquario tecnologico, di essere diventati trasparenti e come tali più facilmente manipolabili, controllabili e indirizzabili, di vivere dentro labirinti dalle molteplici uscite che non si cercano neppure più per i benefici e vantaggi percepiti dall'abitarlo e di abitare mondi utopici senza essere coscienti del loro essere distopici o distopie, potrebbe aiutare a vivere meglio dentro questi mondi ma soprattutto in pace con sé stessi e con gli altri.

Condizione questa essenziale anche per praticare la gentilezza nelle modalità e nelle forme che qui abbiamo provato a raccontare.

Le disconferme tecnologiche

"Stavo pensando che la prova principe della scortesia è non accorgersi della cortesia degli altri."

Vittorio Sermonti

Le virtù delle nuove tecnologie sono numerose, offrono possibilità e opportunità mai sperimentate in passato. Ad esempio la velocità nelle comunicazioni, la rapidità nelle convocazioni di incontri appuntamenti o riunioni, la possibilità di fare una call/conversazione a distanza, la predisposizione anticipata del materiale per una riunione di lavoro o per un incontro professionale, la divulgazione di informazioni nella rete aziendale e nelle reti sociali personali, la facilitazione nella stesura di un progetto, di un testo o di un articolo, la forte potenzialità divulgativa di informazioni, di notizie, di conoscenze e di cultura, gli strumenti di ricerca (da usare sempre con discernimento anche quando si tratta di Wikipedia) e le numerose fonti di dati e di informazioni disponibili.

I vizi sono però altrettanti e tutti suggeriscono la ricerca di una maggiore consapevolezza nell'approccio con strumenti che hanno la capacità di farsi amare e apprezzare e diventare indispensabili. Fra questi vizi ne elenchiamo alcuni. Sono vizi che richiederebbero approfondimenti e maggiori riflessioni e che qui offriamo in forma sintetica e di elenco con l'obiettivo di suggerire comportamenti caratterizzati dalla maggiore attenzione e sensibilità, da un uso attento della libertà di scelta e da buone pratiche finalizzate anche alla gentilezza.

Tra i vizi capaci di incidere nelle relazioni indichiamo:

- L'abuso del mezzo tecnologico e delle sue applicazioni
- L'overbooking di informazioni e il surplus cognitivo
- Le informazioni raccolte e usate anche quando non sono sempre attendibili
- La non conoscenza adeguata degli strumenti utilizzati
- Le risposte automatiche spersonalizzate, a volte scortesi
- La gestione superficiale della comunicazione via mail, ad esempio nel fornire risposte generiche senza entrare nel merito delle questioni sollevate o dilazionando nel tempo una risposta
- Escludere una persona dai destinatari o non considerare nel gruppo tutti i destinatari

- Messaggiare o comunicare senza considerare sensibilità individuali o personali
-

Nella vita di ogni giorno, oggi anche online, agiamo e subiamo scortesie quotidiane, piccoli maltrattamenti nel corso delle nostre interazioni, scortesie agite di persona. Oggi a essere veramente significative sono quelle prodotte dall'uso errato della tecnologia. Scortesie che in un linguaggio più specifico vengono anche chiamate disconferme.

In una sintesi funzionale la disconferma avviene quando, in qualche maniera, non consideriamo l'altra persona, la ignoriamo, la neghiamo. E questo può essere dovuto a diversi fattori che enunciamo qui di seguito, più o meno specifici, più o meno legati strettamente alla tecnologia, ma sempre interconnessi:

- Semplice mancanza di educazione che si trasferisce anche sugli strumenti tecnologici
- Mancanza di attenzione e di presenza, amplificata dalla velocità di uso degli strumenti
- Ignoranza del buon uso degli strumenti
- Disconnessione con se stessi e con gli altri per eccessiva connessione a strumenti tecnologici (riunioni, cene...)
- Fretta e superficialità
- Multitasking
- Risposte non date, totali o parziali (nella risposta non si considera tutto quanto contenuto in essa)
- Non rispondere!
- Non richiamare!
- Tempi di risposta eccessivamente lunghi
- Risposte impersonali
- Ordine in cui appare il mio nome fra i destinatari
- Il mio nome non appare fra i destinatari, nonostante l'oggetto mi riguardi
- Nell'oggetto c'è una decisione presa su qualcosa che riguarda anche me, ma non vengo citato
- Vengo citato nel corpo della mail, ma non sono né in A né in CC

Occorre entrare in una prospettiva in cui allenarsi a sentire l'altro, anche e soprattutto quando l'altro non c'è, quando sembra essere solo una piccola foto su WhatsApp o un indirizzo di posta elettronica. Occorre considerarne i bisogni, i desideri, le parole, le loro sfumature percettive, il momento in cui si scrive o si risponde. Bisogna tornare alla sperimentazione dell'altro, alla considerazione che "di là" c'è una persona, alla pratica di una gentilezza capace di rimettere insieme soggetto e oggetto della comunicazione e infine lavorare ad una pratica in cui esista, a dosi crescenti, un proprio io che comunica con un proprio tu.

Nel tentativo di rendere tutto questo possibile, si parla allora di Netiquette, il galateo in rete, per far sì che tutta la funzionalità e l'utilità che lo sviluppo della tecnologia ha portato nelle nostre vite, personali e professionali, non vengano inficiate dall'abuso o dal cattivo uso della stessa. Così che la persona possa ricordare e accorgersi che ogni strumento, dal più conosciuto telefono, seppure in forma di cellulare con tutti i rischi disconfermanti che esso porta con sé, alla posta elettronica e alla più moderna chat, sono e rimangono strumenti di comunicazione e di relazione fra persone. Strumenti che richiedono la stessa cura di ogni altra forma di interazione, ma soprattutto una maggiore e deliberata attenzione, per non farli diventare strumenti attivi e portatori di ogni tipo di disfunzionalità relazionale e infelicità personali.

Libertà di scelta e generosità

"La libertà fondamentale dell'uomo è la sua libertà di scegliere come si comporterà in ciascuna situazione!" - Victor Frankl

Scegliere non è solo tema di riflessioni filosofiche, etiche e morali o atto indicativo di capacità decisionali personali. Le opzioni di scelta disponibili sono oggi infinitamente maggiori del passato, sia nella vita di ogni giorno, sia per le scelte che servono a dare un indirizzo e una direzione alla propria vita.

Scegliere è una questione aperta, importante, perché la possibilità di farlo è alla base di ciò che siamo diventati, di come viviamo, come pensiamo e come siamo, sia come individui sia come società. Lo è ancor più in una realtà tecnologica che ha abituato le persone alla facilità e alla velocità della scelta, costruita in modo binario proprio per accelerare e semplificare processi decisionali, eliminare dubbi possibili e alimentare meccanismi gratificanti di feedback e contro-feedback, di stimolo e risposta, di semplice consumo.

Un modo binario di scegliere ben lontano dal paradigma Kierkegaardiano, anch'esso binario, di scelta e responsabilità. Come se il fatto di poter esprimere sempre la propria idea, di condividere e di intervenire, spesso in modo automatico, inconsapevole e obbediente agli algoritmi di turno, fosse sinonimo di libertà e non un modo per emanciparsi dalle schiavitù che ci incatenano e di crescere come persone libere maturando la capacità di scegliere. Una capacità che si esprime sempre tra uno stimolo e una risposta, là dove si insinua il dubbio (mi interrogo non se una cosa è vera o falsa ma quando è vera e in quale contesto), ad esempio affrontando con coraggio il capogiro, i timori e i tremori (Aut Aut di Kierkegaard) che sempre accompagnano una scelta consapevole.

Alla base del poter scegliere c'è la libertà di poterlo fare. Ciò che però si dimentica spesso è che la libertà non implica necessariamente il poter scegliere, come ha spiegato Edward Rosenthal nel suo libro *L'età della scelta*.

Le molteplici esperienze delle realtà virtuali sono piene di opportunità e hanno reso facile fare delle scelte. Queste scelte però non rendono necessariamente più libere le persone che le fanno. La percezione della facilità della scelta digitale sta trasformando la vita concreta delle persone, invogliate a credere di essere libere anche quando libere non sono. Un inganno come quello della trasparenza che invece di contribuire alla socialità e alle relazioni non fa altro che favorire i produttori tecnologici delle piattaforme digitali.

La facilità del fare una scelta, unita alla rapidità del processo decisionale, non è esclusiva dei social network ma anche dell'iper-consumismo che caratterizza la società post-moderna e massificata attuale, frutto della rivoluzione industriale e del progresso tecnologico che ne è seguito, ma anche dell'evoluzione del marketing e dell'incidenza dei media tecnologici nel condizionare comportamenti umani e stili di vita. Scegliere però non è facile, anzi è in qualche modo sempre difficile, soprattutto perché e quando bisogna fare la scelta giusta. Se non si sceglie, si rimane nel limbo delle possibilità, si accettano le scelte degli altri o si compiono scelte inconsciamente.

La difficoltà dello scegliere sta anche nel fatto che farlo può generare conflitti, reazioni negative, antagonismi. E' così nella vita reale, ma anche in quella virtuale, nelle grandi come nelle piccole cose, nelle scelte di vita o lavorative e professionali così come nella condivisione di un post o di un MiPiace. Fare delle scelte influenza chi sceglie così come le persone che gli stanno intorno, ma questo non impedisce di continuare a scegliere. La scelta può eventualmente essere usata, in modo flessibile e consapevole, per eliminare conflitti e diversità, favorire l'unità e la condivisione. Nella convinzione che anche il non scegliere sia una scelta che finirà per determinare conseguenze (non prendere alcuna decisione significa scegliere di non scegliere), risposte, trasformazioni e reazioni.

La realtà è che viviamo, spesso inconsciamente, sempre in una condizione di scelta. La scelta è nostra compagna costantemente, nella vita reale così come in quella online. Non può non esercitarsi ed è sempre capace di dare un senso, una direzione e un fondamento alla vita di ogni individuo. In qualunque situazione tutti hanno la possibilità di scegliere cosa pensare, come sentirsi, come parlare e come agire. E' importante saper valutare cosa è più importante e utile a breve e a lungo termine, saper scegliere fra spazi di pensiero e spazi di percezione consapevole. Per farlo serve però consapevolezza e autoconsapevolezza.

Se ad esempio per raggiungere un certo obiettivo è necessario sacrificare il tempo in famiglia o il tempo personale e questa prospettiva rende l'obiettivo tentennante e meno attraente, forse è meglio ripensare e rivedere l'obiettivo, pensare a quello a cui si tiene di più. Insomma valutare attentamente, consapevolmente e responsabilmente le conseguenze dello scegliere. Molti eventi futuri, frutto di scelte e decisioni personali, sembrano belli e attraenti ma la loro forza attrattiva può venire meno nel corso del tempo, suggerire cambiamenti in corso e altre scelte. Anch'esse responsabili e consapevoli, non dettate dalla difficoltà nel raggiungere un obiettivo o dalla voglia di fuga, ma

dalla consapevolezza che il prezzo da pagare, personalmente o per gli altri, potrebbe essere troppo elevato.

La consapevolezza della scelta, anche nel caso di abbandono o non scelta, nasce dal pensiero lento, dalla capacità di elaborare pensiero e non solo idee, parole e opinioni, e dalla capacità di elaborare pensiero critico. La scelta non può essere semplice espressione dell'appetito bulimico che caratterizza il social networker e l'internauta quando rispondono in modo compulsivo agli stimoli ricevuti online. Dire la propria su ogni cosa, con un MiPiace, una stellina, un cuoricino, un post o un cinguettio è il contrario di pensare. Commentare immediatamente e spesso senza neppure avere letto esclude il pensare (a quanti sarà capitato di postare su Facebook una riflessione articolata su qualcosa e trovarsi quasi contemporaneamente gratificati di un Like?). Per mancanza di tempo ma anche per mancanza di scelta. E anche perché si lascia uscire, fuori da sé stessi, semplici *"appetiti rivestiti di parole"* (Ortega y Gasset) parole o gesti in forma di emoticon e di immagini.

Una scelta consapevole che nasce dal tempo lento del pensare permette di guardare all'evento che ha generato con serenità e giusto distacco. Permette anche di alimentare nuova consapevolezza che predispone la mente a essere più lucida e fresca. Una mente capace di valutare scelte alternative e altre azioni possibili da intraprendere. Riconoscere la competenza dello scegliere personale, frutto di apprendimento, conoscenza e consapevolezza, anche di scegliere di abbandonare, significa abbandonare la passività che caratterizza molte scelte per un agire proattivo, capace di prendere decisioni e fare delle scelte.

La condizione ordinaria, nella quale siamo stati quasi sempre educati a stare, è quella, strettamente mentale, del pensiero dove operiamo scelte dipendenti dal voler avere ragione, finalizzate a difendere i propri punti di vista, e che nascono dalla facile accettazione dei luoghi comuni (anche individuali), delle conoscenze non verificate (fake news ma anche molto altro) e dei giudizi preconfezionati. E' una condizione ordinaria che esalta un'economia della mente, ma evidenzia anche un'avarizia del cuore.

Per operare una scelta è necessario dedicare tempo al pensare razionale per poter interpretare correttamente il pensiero e il giudizio dell'altro ma anche imparare a sentire, facendo attenzione alle percezioni che derivano dalle proprie sensazioni fisiche ed emozionali. Il tutto calato nelle esperienze personali che si stanno vivendo, prediligendo la qualità alla quantità. Ad esempio nelle relazioni online scegliendo di coltivare e approfondire la conoscenza e il legame piuttosto che lavorare per far crescere il numero di contatti e dei loro MiPiace.

La pratica diffusa della libertà di scelta online è quanto di più lontano ci possa essere dalla libertà che rende liberi e permette di difendere la propria identità. Lontano da scelte che in passato hanno permesso l'esercizio della scelta libera e di continuare a sentirsi liberi a persone, costrette in condizioni di privazione delle libertà, come quelle che hanno fatto l'esperienza dei campi di

concentramento nazista. Persone come il neurologo, psichiatra e filosofo Victor Emil Frankl, capace di mantenere intatta la sua identità, perché capace, seppur carcerato e privato della libertà, di poter decidere in autonomia, in quale misura quanto gli stava avvenendo avrebbe potuto influire su di lui. Fra quanto gli succedeva (lo stimolo) e la sua reazione, c'era la sua libertà, la sua libertà di scegliere la risposta. L'esercizio di questa libertà, come ha raccontato lui stesso, fu il frutto dell'applicazione costante di discipline tra loro simili, mentali, emotive, morali, capaci di sfruttare la memoria e di alimentare l'immaginazione. Discipline che gli permisero di esercitare la pur piccola libertà che gli era permessa e di farla crescere, finché egli ebbe più libertà dei suoi stessi carcerieri nazisti. Loro avevano più opzioni tra cui scegliere, più opzioni disponibili nel loro ambiente, ma lui aveva più libertà vera, un maggiore potere interiore di esercitare le proprie opzioni. Diventò così una fonte d'ispirazione per coloro che gli stavano intorno, perfino per alcuni dei suoi secondini. Aiutò altre persone a trovare un significato nella loro sofferenza e dignità nella loro esistenza di prigionieri.

Grazie all'esercizio dell'autocoscienza Frankl ha sfruttato la specificità tipicamente umana della facoltà di scegliere, dell'autoconsapevolezza ma anche l'immaginazione, la capacità di valutare (sentire) effetti e conseguenze della scelta così come di creare mentalmente nuove situazioni e realtà capaci di andare oltre quelle attuali, della coscienza che si manifesta nella profonda consapevolezza interiore del giusto e dell'ingiusto, dei principi che guidano il comportamento e del livello di armonia esistente fra questi, i pensieri e le azioni, la volontà indipendente intesa come capacità di agire che si basa sull'autoconsapevolezza, libera da tutte le altre influenze.

Carceri attuali, senza alcun paragone con quelle naziste del passato e attuali, sono anche quelle virtuali. Piacevoli, accattivanti e apparentemente aperte ma non per questo meno vincolanti sull'esercizio della libertà di scelta dell'individuo. La prima limitazione di questa libertà sta nell'essere sempre osservati, seguiti e registrati, dagli algoritmi così come dagli altri. Nel Panopticon Benthamiano un unico guardiano era in grado, senza essere visto, di controllare ognuno dei suoi prigionieri, nel panottico digitale odierno tutti guardano, osservano e controllano tutti.

Quando si naviga o si accede al Web non si sta guardando un display televisivo, si sta aprendo una finestra (una lente, un faro) su sé stessi, regalando l'opportunità a entità esterne di osservare cosa facciamo, quanti messaggi scriviamo e a chi, che video guardiamo, quante volte lo facciamo e con chi interagiamo. Le informazioni prodotte dalla vita online finiscono così per essere usate per condizionare comportamenti, modi di pensare e di relazionarsi futuri. Il condizionamento nasce dalla quantità di informazioni di cui pochi sono in possesso, dalla minore quantità di informazioni e dall'isolamento monadico nel quale si trovano tutti gli altri. Grazie ai social network è come se tutti vivessero in mondi personalizzati e diversi. Mondi senza tempo e confini ma in realtà caratterizzati da molta solitudine e dal bisogno grande di relazione. La disponibilità di maggiori o minori informazioni

facilita processi decisionali e scelte, senza precludere però la possibilità di scelta.

Una possibilità esercitabile da tutti, ad esempio per rompere il guscio delle bolle di sapone o monadi nelle quali sono racchiusi e farlo praticando gesti di gentilezza. Gesti frutto di bisogni ma soprattutto di scelte meditate, sentite e consapevoli, pensate per tradurre comportamenti e sensibilità digitali in coinvolgimenti diretti e continuativi con altri individui, anche se ancora sconosciuti e mai incontrati prima.

Scegliendo la gentilezza si ammette la propria solitudine, si riconoscono i propri bisogni relazionali così come le proprie vulnerabilità, decidendo di aprirsi agli altri e creando canali di interazione in grado di favorire il contatto online, l'incontro offline, il coinvolgimento fisico (tattile, dello sguardo, del sorriso, erotico e sessuale) ed emotivo.

La generosità, così come la felicità, è una sfida che bisogna saper cogliere. La generosità unisce, facilita lo scambio, è origine di nuove esperienze felicitarie e di affetti, serenità e nuove narrazioni. La scelta di essere gentili comporta numerose altre scelte come quelle già espresse più volte in questo nostro e-book:

- la scelta di rallentare smettendo di andare di fretta, la scelta di andare lentamente, rinunciare alla velocità e all'accelerazione, pensare lentamente, scendere dal mondo che non rallenta (NoTav) e godere del tempo, anche cognitivo ed emotivo, recuperato;
- la scelta di prestare attenzione a quanto accade dentro sé stessi e agli altri, ai messaggi lanciati da chi abita lo stesso ambiente, reale e virtuale, cercando di interpretarne il sentire, le motivazioni e i bisogni prima ancora dei contenuti, dei linguaggi e dei mezzi utilizzati, ma anche predisponendosi a modificare comportamenti, modi di pensare e giudizi su sé stessi e sugli altri;
- la scelta di ascoltare così come di non ascoltare (Perché mai bisognerebbe ascoltare le innumerevoli stupidità che hanno invaso i social network italiani? Perché mai bisognerebbe prestare ascolto alle comunità di imbecilli che popolano alcuni spazi online?), di tacere e rimandare la reazione dopo avere raccolto informazioni, selezionato la loro qualità e le loro fonti, vagliate le intenzioni, adottando sempre l'approccio socratico del sapere di non sapere in modo da poter continuare a cercare e a fare le scelte che servono per poter decidere;
- la scelta di essere sé stessi e di accettarsi anche quando è difficile e doloroso farlo, evitando di far coincidere il Sé con le sue versioni edulcorate e migliorate (virtualmente aumentate) dei profili digitali, ed accettando di palesare aspirazioni e bisogni come quelli legati al superamento delle solitudini digitali;
- la scelta di rifiutare ogni forma di comunicazione violenta e aggressiva facendo prevalere il cuore e l'empatia, i sentimenti di solidarietà e compassione, i gesti di generosità e (com)partecipazione su quelli

divisivi, conflittuali, dettati dai pregiudizi, dal senso comune e dal conformismo dilagante;

- la scelta di contribuire in modo proattivo alla felicità degli altri, non con regali e neppure con parole, tantomeno con semplici emoticon, ma con piccoli gesti, attenzioni, disponibilità al dialogo e alla conversazione, apertura al contatto e a incontrarsi, in rete e fuori da essa, condivisione;
- la scelta di contribuire all'affermazione di valori, non necessariamente quelli oggi prevalenti negli spazi della Rete. Valori come la centralità della persona (anche nella sua veste di cliente, consumatore, cittadino ed elettore), del reale rispetto al virtuale, dell'esperienza relazionale fisica rispetto a quella digitale, della lentezza rispetto alle velocità tecnologica, dei legami rispetto ai contatti, ed altri ancora;
- la scelta di riflettere criticamente sul mezzo tecnologico in modo da poter comprendere i suoi effetti sulla vita delle persone e anche nell'esercizio della generosità;
- la scelta di abolire ogni tipo di muro, di barriera che impedisce di entrare in contatto e comunicare, di vuoti più o meno artificiali come quelli che oggi vengono eretti per separare l'occidente dal resto del mondo, il bianco dal nero e il normale dal diverso. Se l'abolizione è impossibile basta trasformare muri, barriere e vuoti in ponti, passerelle, zattere utili per opportunità di incontro, conoscenza, relazione e conversazione;
- ...e la lista potrebbe continuare.

Addestrarsi nelle scelte sopra elencate non è solo un modo di esercitare la libertà di scelta ma anche di praticare la generosità. Oggi lo si può fare anche nei mondi virtuali della Rete, con modalità diverse ma dagli effetti simili a quelli del passato. Effetti come l'amicizia che legò il filosofo Montaigne all'amico più giovane La Boétie, autore de *La servitù volontaria*. Una amicizia che trovò la sua massima espressione il 9 agosto del 1563 quando La Boétie, ospite di Montaigne, manifestò i sintomi della peste. Montaigne informato della cosa corre al capezzale dell'amico decidendo (scegliendo) di stargli vicino per confortarlo pur sapendo di potersi a sua volta infettare. Il filosofo con un gesto di generosità non pensa a sé stesso e al pericolo che corre, ma volge lo sguardo all'amico condividendo la sua sofferenza e angoscia. La Boétie a sua volta, preoccupato per l'amico, vorrebbe averlo vicino ma gli chiede di allontanarsi per evitare il contagio. Montaigne rimarrà vicino all'amico fino alla sua morte promettendogli di onorare per sempre il ricordo della sua lezione di vita. Prima di morire La Boétie prende la mano di Montaigne rivelando di avere vissuto una vita ricca di soddisfazione e ringraziandolo per non averlo mai abbandonato, soprattutto con l'ultimo dono della sua presenza e del suo cuore generoso.

Momenti come questi non possono probabilmente essere replicati online ma la loro intensità, ricchezza emotiva, valenza morale ed esistenziale possono fare da esempio a quanti, in modo consapevole e libero scelgono la generosità come strumento e modalità di relazione, di amicizia, per stare bene con sé stessi, in compagnia di altri e contribuendo a far stare bene anche loro.

La gentilezza digitale espressa in gesti

"Uno dovrebbe, almeno ogni giorno, ascoltare una bella canzone, leggere un buon poema, guardare un'opera d'arte e, se possibile, regalare qualche parola gentile"
Johann Wolfgang von Goethe

"Fra il dire e il fare, c'è di mezzo...il cominciare"

Luciano Conti

Fin qui abbiamo parlato di gentilezza come forza e linfa vitale umana capace di cambiare le relazioni ma gentilezza si può declinare anche in gesti, comportamenti e stili di vita che, se adottati, possono rendere più piacevole e serena la giornata a chi li pratica e a chi ne è beneficiato.

Protagonista della gentilezza è la persona, anche quella che vive nei centri commerciali e negli spazi virtuali di Facebook e abbiamo raccontato come modificata tecnologicamente. Le tecnologie dell'informazione moderne hanno cambiato la vita delle persone, i loro comportamenti e stili di vita. Lo hanno fatto generando benefici e vantaggi, opportunità e potenzialità che possono essere sterilizzate o negate dall'abuso o da utilizzi distorti dei mezzi tecnologici a disposizione.

La pervasività dello smartphone nella vita di ogni giorno e il modo con cui viene spesso utilizzato in pubblico, suggeriscono a tutti un consumo sostenibile e consapevole di uno strumento di cui sembra che ormai non si possa fare a meno. Consapevolezza e sostenibilità erano anche i suggerimenti inclusi nel menu di un ristorante giapponese che applicava la formula "All you can eat". Il menu ricordava ai clienti di *"ordinare solo quello che pensavano di essere in grado di mangiare, per rispetto del cibo e per rispetto delle persone che lo avevano preparato"*. La mancanza di rispetto sottintesa era per il cibo non opportunamente valorizzato se sprecato ma anche alle persone che vi avevano investito tempo e passione per prepararlo. La stessa richiesta potrebbe essere apposta sul retro di ogni dispositivo mobile. Una richiesta di rispetto, di attenzione e partecipazione, di responsabilità, di consapevolezza e di gentilezza. Una richiesta finalizzata a garantire la relazione umana.

Si può contribuire a coltivare le relazioni umane in vari modi, alcuni semplici, fatti di gesti familiari, di scelte frutto della lentezza del pensiero e della compartecipazione attenta alla vita degli altri.

Questi gesti diventano più facilmente praticabili e ripetibili se si coltivano alcune semplici virtù principali che permettano di:

1. Vedere sempre la persona dietro lo schermo. E' vero che in Rete nessuno sa se l'utente che esprime un MiPiace è un cane, ma per non sbagliare è meglio pensare sempre che quel cane potrebbe essere una persona da trattare sempre con gentilezza (...e poi perché non trattare allo stesso modo anche il cane?). Ricordare sempre questa realtà permette di non perdere di vista il valore dell'altro. Lo schermo può proteggere e

autorizzare disattenzioni comunicative fino ad arrivare ai turpiloqui che non aiutano né la conversazione o l'interazione e tantomeno la relazione

2. Badare con attenzione e cura alle piccole cortesie: le piccole gentilezze e cordialità, delicatezze e premure sono estremamente importanti, nelle relazioni umane, le piccole cose sono le grandi cose. Ad esempio i saluti iniziali, quelli finali, l'uso di un certo carattere nello scrivere, le forme sincopate, la punteggiatura della comunicazione, il tono, ecc. ecc.
3. Rispondere alle mail, agli sms, ai WhatsApp in tempi ragionevoli: nel rispetto di una ecologia dei tempi, tutti si aspettano una risposta, la mancanza della quale dà luogo al fenomeno della disconferma di cui abbiamo detto.
4. Conoscere e utilizzare con efficienza e competenza gli strumenti tecnologici: molte inefficienze, incomprensioni, fatiche, perdite di tempo e di notizie sono dovute al cattivo utilizzo della tecnologia o alla mancanza di conoscenza delle sue potenzialità ed effetti o conseguenze
5. Dar prova di coerenza personale: mantenendo impegni presi, dando risposte funzionali in tempi possibili, rendersi disponibili anche a colloqui post
6. Scusarsi sinceramente: ad esempio se in una comunicazione email si è ommesso un destinatario, se non abbiamo risposto ad una mail...se non abbiamo richiamato...

Diventati virtuosi e acquisita una maggiore conoscenza degli strumenti in possesso, la consapevolezza e l'etica comportamentale che ne deriva aiuteranno a adottare gesti e comportamenti capaci di alimentare la gentilezza digitale e di cambiare in termini positivi le relazioni, con gli altri ma anche con sé stessi.

I gesti che esprimono una gentilezza digitale sono innumerevoli, qui ne forniamo un elenco parziale invitando tutti a verificarne l'adottabilità e praticabilità nella loro vita reale e virtuale, personale e lavorativa, individuale e sociale. Sono gesti che richiamano la responsabilità personale e la libertà di scelta e per questo motivo li associamo alla singola persona. Una persona virtuosa, attenta e gentile capace di pensare in questo modo:

- Conosco bene le funzioni del mio cellulare
- Non uso il cellulare inappropriatamente (in luoghi dove il suo uso recherebbe disturbo e danno, soprattutto in macchina, né per parlare - senza auricolare o vivavoce - né per inviare messaggi, chattare o altro...).
- Non mando il segnale di occupato se arriva una telefonata a cui non posso rispondere.
- "Ingentilisco" i messaggi automatici "non posso rispondere. Richiama!" "In questo momento non posso rispondere. Grazie se può richiamare".

- Rileggo sempre almeno due volte i messaggi per evitare che ci siano ripetizioni/errori.
- Nel rispondere in chat non ignoro quanto pubblicato e quindi chi lo ha pubblicato.
- Quando faccio un gruppo WhatsApp chiedo alle persone la loro autorizzazione prima di inserirle.
- Se devo abbandonare un gruppo WhatsApp preannuncio la mia intenzione con un breve messaggio.
- Non pubblico mai foto nelle quali compaiono altre persone se non ho il loro specifico assenso, per quella determinata foto, in quello specifico social.
- Richiamo sempre quando trovo una chiamata persa se non ricorre la condizione di oscuramento del numero. Naturalmente facendo attenzione alle molte chiamate indesiderate provenienti da call center e malintenzionati vari.
- Se arriva una telefonata, in un momento in cui non posso rispondere, non lancio il segnale di occupato, chiudendo la chiamata in modo maleducato.
- Se arriva una telefonata in un momento in cui non posso rispondere non dico *"Ti richiamo" e riattacco, ma aggiungo "Se non è urgente ti richiamo"*: la persona potrebbe avere una notizia importante da dare o segnalare che sta stando male.
- Comunque, se sono in gruppo o in coppia e decido di accettare la chiamata, chiedo scusa ai presenti e mi allontano per dar corso alla telefonata.
- Non parlo mai a voce alta, anche se sono solo e anche se l'interlocutore è in Alaska.
- Rispetto la richiesta che viene fatta di abbassare i toni della suoneria e i toni della voce se devo rispondere.
- Evito di salire sul taxi al telefono per poter salutare il conducente.
- Evito di *"stressare"* il conducente di un taxi con lunghe telefonate, anche con contenuti riservati.
- Evito di creare imbarazzo in autobus pronunciando frasi tipo: *"Oggi non vengo al lavoro, sono a letto con la febbre"*.
- Evito di tenere il cellulare in viva voce in luoghi pubblici. Questo impedirà di raddoppiare il disturbo (mia voce e voce del mio interlocutore); e consentirà di rispettare la privacy (spesso il mio interlocutore non sa di essere in viva voce).
- In mancanza di "piste telefonabili" presto attenzione a non travolgere o urtare persone mentre cammino con la testa china e lo sguardo fisso sul display del cellulare.
- Tengo il cellulare in modalità silenzio nei luoghi di culto, teatri e cinema e non li consulto durante funzioni e spettacoli.
- Evito di portare il cellulare a tavola, salvo eccezioni per le quali informo i commensali e mi scuso per questo.
- Alle riunioni stabilisco accordi per evitare che le stesse divengano dispersive poiché a turno ciascuno si distrae per rispondere o inviare un messaggio.

- Non fomento inutili polemiche, in particolare con persone semi-sconosciute e/o quando non ho competenza per poter scrivere dell'argomento oggetto del confronto.
- Pubblico notizie verificate nella loro veridicità per non scatenare scosse relazionali di alcun tipo o esplicito di non aver verificato le fonti.
- Riconosco la pertinenza del messaggio rispetto al social (su LinkedIn non pubblicare contenuti da Facebook e viceversa).
- Specifico gli apprezzamenti nei commenti al di là del like aspecifico.

Nelle comunicazioni via email in particolare:

- Ho ben chiaro il destinatario del messaggio di una mail e indirizzo solo a lui.
- Uso il cc copia conoscenza con consapevolezza e non abuso della funzione per tutelarmi (metto tutti in cc, così fanno).
- Al di là di ogni logica, mi informo direttamente con le persone se preferiscono essere sempre informate, non uso la funzione cc come uno "scarico di responsabilità".
- La persona messa in cc se sa di non doverci essere, invece di non leggere o eliminare il messaggio informa il mittente così da contribuire a "buone pratiche".
- Evito l'uso di ccn copia conoscenza nascosta, e comunque lo uso solo se frutto di una intesa funzionale e preventivamente concordata.
- Curo l'oggetto che deve essere ben chiaro e determinato, assolutamente pertinente con il testo della mail.
- Evito di usare un oggetto vecchio solo perché ho ripescato una mail per rispondere.
- Uso la funzione priorità in maniera oculata.
- Evito la segnalazione URGENTE, ormai tutto è urgente.
- Il testo deve essere lineare, sintetico, essenziale, ecologico.
- Imposto la funzione "controllo ortografia e grammatica" prima dell'invio del messaggio.
- Valuto, nel caso di complessità della comunicazione, di scegliere una conversazione verbale, telefonica o di persona se possibile.
- Non uso nelle risposte mail con oggetto "re" dei "re" dei "re" dei "re".
- In caso di più destinatari in una mail, rispondo oculatamente al diretto interessato, senza "sparare" risposte a tappeto, se non deliberatamente pensate e con un "pensato" e utile scopo, che non sia solo...così almeno lo sa!
- Faccio attenzione a rispondere a tutti quando c'è un giro di convocazioni.
- Considerato ora più che mai che le mail arrivano su cellulare, cancello le code inutili e rimango nell'essenziale.
- Valuto richiesta di segnale di lettura, che talvolta risulta sveniente
- Richiedo al personale preposto in azienda di divulgare linee guida per l'uso funzionale delle mail
- Richiedo al mio referente in azienda di condividere regole e orari per essere attivi sulla messaggistica whatsapp

L'elenco potrebbe continuare ma dovrebbe anche essere personalizzato sulle esperienze di vita di ognuno, sulle sue consuetudini nell'interagire con la tecnologia, i suoi comportamenti abituali e stili di vita. Il lettore potrebbe usare questo elenco per generare un suo prontuario di buone pratiche per una relazione critica e consapevole con la tecnologia.

Il prontuario potrebbe anche essere condiviso con altri, cosa che noi possiamo contribuire a fare online, attraverso i portali web nei quali parliamo di tecnologia. Il lettore è invitato a questa condivisione inviandoci una email a c.mazzucchelli@tabletimpresa.it o a palma@annamariapalma.eu.

.

Manuale di sopravvivenza per favorire la gentilezza

"Si va dovunque senza mai fare esperienza. Si prende atto di tutto senza mai giungere a una conoscenza. Si ammassano informazioni e dati senza mai giungere a un sapere. Si bramano esperienze vissute ed emozioni eccitanti in cui però si resta sempre uguali. Si accumulano amici e follower senza mai incontrare veramente l'Altro. I social media rappresentano un'atrofizzazione della socialità".
Byung-Chul Han

Esistono piccoli gesti di gentilezza che fanno bene a chi li fa così come a chi li riceve. Sono in genere piccole attenzioni che possono cambiare la giornata ma anche suggerire scelte precise che potrebbero renderla migliore. Scelte di attenzione, scelte difficili perché non comuni e diffuse, scelte che vanno oltre le parole e tengono lontani dai mezzi usati per esprimerle, scelte condivise perché originate da bisogni e necessità simili, scelte intelligenti perché in grado di guardare al futuro, scelte amorevoli perché fatte esclusivamente per far piacere o per amore dell'altro.

Pensando a tutte queste scelte possibili abbiamo provato a stilare un manuale di sopravvivenza, in parte anche ironico, e che sottoponiamo come regalo finale a chi ci ha seguito fin qui, in questo nostro tentativo, speriamo riuscito, di parlare di Tecnogentilezza:

1. Spegni Facebook, assaggiarmi, abbracciarmi, toccami e soprattutto baciarmi, stupido!
2. Diconnettiti per connetterti
3. Non cinguettare, dialoga
4. Il Wifi è libero ma se vi parlate è meglio
5. A tavola conversare è meglio di messaggiare
6. In treno scegli il finestrino al display del telefonino
7. Rispondi alla vita prima che al cellulare!
8. In bagno, per la tua sicurezza e dignità, concentrati su una sola tavoletta
9. Non parlare al telefono spingendo il passeggino, potresti perdere il bambino
10. Al bar si può anche parlare e guardarsi intorno, non serve connettersi
11. Al concerto spegni tutto tranne la tua mente e le tue emozioni

12. Non distruggetevi di selfie, fatevi fare un ritratto dal vero e conserverete un'immagine che racchiude più di un semplice istante!
13. Lascia scorrere le immagini sul display e guardati intorno
14. Esci dalla campana tecnologica e scopri il mondo al suo esterno
15. Reagisci alla perdita del tuo smartphone ritrovando te stesso e gli altri
16. Scegli un'attività all'aperto in zone temporaneamente liberate dalla tecnologia
17. Il dispositivo tecnologico non è necessariamente il punto di attrazione principale dello spazio fisico che vivi
18. Limita il tempo che dedichi al dispositivo e scoprirai quanto è lunga una giornata
19. Leggere alimenta il tuo cervello e lo sviluppo della mente, provare per credere
20. Non stare sempre incollato allo schermo, crea e implementa progetti, programma per evitare di essere programmato
21. Non incolpare la tecnologia dell'uso che ne fai, pratica l'auto-controllo per una vita digitale consapevole e bilanciata
22. Il mondo è pieno di ragazze e ragazzi affascinanti, seguili dal vivo usando il tuo sguardo
23. Abbandona il multitasking tecnologico e lasciati guidare dalla monoprogrammazione
24. Il display non è del tutto trasparente, la finestra sì, ricordati che esiste e prova ad aprirla!
25. Per fare delle scelte non c'è bisogno di maggiori informazioni
26. Per pensare e ispirarti cerca il vuoto e il silenzio
27. Prima di regalare un MiPiace leggi quello che stai recensendo o apprezzando
28. La visibilità perenne uccide, scegli l'invisibilità, seppure momentanea
29. Nell'epoca del muro delle facce recupera il volto umano, il suo sguardo e il suo destino
30. Su Facebook sei nudo, abbassa le luci e rivestiti
31. Lo smartphone ti fa sentire libero ma sei sempre sottomesso, liberati dallo smartphone
32. Non sei obbligato a lavorare in mobilità sfruttando te stesso per la tua impresa
33. Esci dalla caverna panottica del muro delle facce e scopri il mondo al suo esterno
34. Rallenta la comunicazione e riscopri il dialogo
35. Esci dall'eterno presente, riscopri il passato, progetta e indirizza il tuo futuro
36. In metropolitana e in treno alza gli occhi dal display e osserva la varietà multicolore e multiculturale del mondo che viaggia sottoterra
37. Maschio è ora di spegnere Tinder e invitare le donne fuori a cena
38. Abbandona le APP per il sesso e scatena le tue fantasie erotiche
39. Per non far calare i rapporti sessuali, spegni il dispositivo tecnologico sulla soglia della camera da letto
40. Evita il doppiamento spostando lo sguardo dal display al cielo sopra di te
41. Salvati la vita facendo attenzione a semafori, strisce pedonali e autisti criminali

42. Dimentica lo smartphone fuori dalla camera da letto e dormirai sonni tranquilli
43. La vita è breve, per vivere più a lungo non è sufficiente ripromettersi di tenere spento lo smartphone o il tablet, bisogna farlo
44. Rinuncia alla velocità e celebra la lentezza
45. Riduci autoscatti condivisi e registrazione di dati per evitare di contribuire al controllo, alla sorveglianza e allo stalking marketing
46. Smetti di accumulare dati e memorizzare eventi e narrazioni, dimenticare fa bene alla memoria e alla salute mentale
47. Facebook è un mondo chiuso, hai bisogno di nuovi spazi di libertà
48. Fuggi dall'isolamento e dalla solitudine dei media digitali e riscopri la solidarietà
49. Smetti di cinguettare per imparare a pensare in modo complesso e profondo
50. Non consumare immagini ma recupera il loro significato semantico e poetico
51. Scongela il tempo senza tempo del medium digitale e riscopri la sofferenza e le passioni del tempo analogico
52. Vai oltre la superficie del display, non metterti in vetrina e rinuncia alla visibilità
53. Se hai mille amici ma non conosci nessuno è tempo di apericene e happy hours
54. Condividere non dà necessariamente la felicità e non è sempre la scelta giusta
55. Vita virtuale e vita reale, vivile entrambe ma in modo diverso!
56. Scordati i profili algoritmici e digitali e rammenta di avere anche un corpo
57. Il cambiamento e la rivoluzione non avverranno online o dalla poltrona di casa, alzati e fai Politica
58. Non accontentarti delle risposte rassicuranti e certe di Google, pretendi di più
59. Da genitore favorisci un uso consapevole del dispositivo da parte dei figli pensando agli adulti che un giorno saranno
60. Smetti di agitarti disorientato rincorrendo l'attimo fuggente, non è più tempo di accelerazioni e fughe ma di riflessioni, frenate e rallentamenti
61. Ricordati sempre che il tuo profilo online è digitale e ha vita propria, non lasciarlo solo
62. La trasparenza del muro delle facce non è per te ma serve a Facebook, nasconditi
63. Giovane, non avere paura di crescere, continua a sperimentare imparando dai successi così come dagli insuccessi
64. Non confessarti online, il confessore digitale non garantisce alcuna riservatezza
65. Non cercare soltanto i tuoi simili online, scopri la diversità dell'Altro che abita il mondo reale
66. Invece di ricaricare lo smartphone, ricarica te stesso
67. La Terra è piena di posti meravigliosi, non fermarti alle loro immagini sul display di un dispositivo ma mettiti in viaggio
68. Ti senti annoiato? Prova a spegnere lo smartphone e scoprirai quante cose puoi fare per non esserlo

69. Non idealizzare la vita digitale e mobile online per non subirla
70. La tua vita ha una durata maggiore della batteria del tuo smartphone, mantieni sempre la carica
71. Navigare e frequentare Facebook è una esperienza del saper fare, ma ricordati che vivere è un'arte
72. Vai a pesca per evitare di farti pescare online
73. Lo smartphone è diventato misura di tutte le cose, tu sostituiscilo con l'uomo
74. Se dovete farvi perdonare qualcosa, non inviate un *Mi Dispiace* digitale
75. Smettila di stare su Facebook, tuo figlio e tua figlia vogliono parlare con te
76. Non chiedere ai nonni la mancetta tramite WhatsApp
77. Non pretendere che il tuo insegnante sia come Google, nessuna risposta sarà immediata e sempre giusta
78. Rilassa i tuoi nervi, non vivi in tempo reale e neppure in emergenza continua
79. Sei spiato, videosorvegliato e controllato sempre e ovunque, non stare al gioco e ribellati al Grande Fratello che è in te
80. Non simulare virtualmente il viaggio ma fai la valigia e parti
81. Non farti ingannare dai rituali della collaborazione virtuale, impara a praticarla nella vita reale come se fosse un'arte
82. Non pubblicare le foto dei tuoi figli online soprattutto se non hai chiesto loro il permesso
83. Non trattare le macchine come persone e le persone come macchine
84. Non delegare allo strumento tecnologico il compito di calmare o distrarre un bambino se vuoi che impari a identificare le sue emozioni, a differenziarle e a cogliere quelle degli altri
85. Non limitarti a esprimere le tue idee politiche con un click, scegli di partecipare senza delegare alla tecnologia la difesa dei tuoi diritti e delle tue libertà
86. Oltre a giocare con il tuo smartphone ricordati di circondarti anche di persone intelligenti
87. Almeno quando sei in bagno evita di fare selfie, soprattutto non dividerli
88. Se devi parcheggiare metti in pausa telefonino e chi ti sta parlando
89. In bici tieni le mani sul manubrio e dimentica di essere connesso
90. Navigare Internet non è perdere tempo ma meglio fare attenzione alla qualità
91. La musica in streaming è sempre disponibile, i concerti dal vivo no, non perderli
92. Fai attenzione ai significati delle parole che scrivi online, eviterai incomprensioni, irritazioni e attacchi
93. Lasciati trascinare dai profumi, dalle fragranze, dagli odori e dagli aromi che lo smartphone non può ancora regalarti
94. Sperimenta ogni tanto il suono sporco e graffiante di un LP analogico
95. Il cloud mantiene sincronizzati i tuoi dispositivi, tu cerca di sincronizzare regolarmente la tua testa
96. Se la mamma ti dice di uscire a giocare, non farlo portandoti appresso il tuo dispositivo

97. La stampante 3D è una grande invenzione ma non sarà mai in grado di (ri)produrre bambini, provaci tu
98. Il dispositivo tecnologico si è rimpicciolito, evita di diventare obeso
99. Camminando per strada ogni tanto ricordati dei mille volti anonimi che incontri, potresti riconoscerne alcuni
100. Per non vederti costantemente riflesso, ogni tanto specchiati

Alcune considerazioni finali

In questo nostro breve e-book abbiamo voluto parlare di gentilezza, declinandola al digitale. Un esercizio ritenuto necessario considerando la pervasività della tecnologia nella vita individuale, di coppia, familiare e lavorativa di tutti i giorni. Una pervasività che ruba tempo, risorse e attenzione, che richiede velocità e rapidità, che impedisce con il suo ronzio statico di fondo l'ascolto, che semplifica e appiattisce la comunicazione, che mette in secondo piano il corpo, lo sguardo e il contatto fisico, che rischia di rendere superficiale la condivisione, l'amicizia e altre forme relazionali solidali umane.

Nella gentilezza, sia essa praticata nella vita reale o in quella virtuale, si esprime una modalità di relazione capace di far stare bene, di trattarsi bene e trattare bene gli altri. E' una modalità che si manifesta in comportamenti, stili di vita e atteggiamenti guidati dalla capacità di ascoltare, dall'attenzione verso sé stessi e verso gli altri, dall'educazione (buone maniere ma non solo), dalla compartecipazione alla vita delle persone frequentate, dalla comunicazione aperta, empatica ed assertiva. Qui ne abbiamo parlato con riferimento alla vita digitale delle persone e alla gentilezza digitale.

Gesti, comportamenti e stili di vita improntati alla gentilezza digitale non sono semplici atti di cortesia ma frutto di una scelta auto-consapevole che porta a educare a un buon uso della tecnologia, a qualunque livello lo si voglia considerare. Un educare che deve partire prima di tutto da noi stessi, attraverso la conoscenza e l'apprendimento degli strumenti tecnologici che usiamo, e finalizzato a esercitare la nostra *response ability* (abilità a rispondere) a valutare ogni possibile sollecitazione, a non cadere nelle reazioni che certi scritti, attività o atti possono stimolare, a considerare con tolleranza gli errori umani, a cercare anche la relazione personale. A essere in qualche maniera testimonianza di un modo diverso di "abitare" il mondo della tecnologia, senza fuggirlo, senza denigrarlo, cogliendo tutti i vantaggi, enormi vantaggi che lo stesso ci propone, ma mai negando la relazione umana. Usando quell'attenzione che consideriamo nel senso etimologico della parola, *ad tendere*, tendere verso e quindi essere presenti a quello che stiamo facendo e come lo stiamo facendo. Senza trascurare la fragilità umana e senza comprare l'arroganza che viene spesa con maggiore facilità dietro la protezione di uno schermo, agendo le più violente prevaricazioni, abusando di un linguaggio che graffia, ferisce, fino ad uccidere.

Siamo convinti che la gentilezza digitale possa facilitare interazioni, comunicazioni e relazioni negli universi della Rete e così facendo anche quelle

nella vita reale. Praticarla nei social network, nelle comunicazioni digitali aziendali, in tutti gli spazi abitati e frequentati della Rete, permetterebbe di contribuire (partecipare) a un destino comune migliore, al rispetto e al senso di appartenenza, alla comunicazione non violenta e empatica (gentilezza del linguaggio), di scartare i falsi valori oggi iniettati nel mondo digitale per adottarne altri, più adatti alle relazioni tra esseri umani che tra semplici profili (oggetti) digitali.

Il nostro auspicio è che la gentilezza finisca per affermarsi, in particolare là dove oggi sembra essere negata, come valore, come virtù e come pratica. E' un auspicio che sembra negato dalla realtà delle cose e da un'epoca caratterizzata da disvalori, da violenze e prevaricazioni verbali, da false notizie e post-verità, ma che riteniamo utile condividere con tutti coloro che ci hanno seguito, in queste pagine, fin qui. Magari apprezzando il nostro tentativo di dare un contributo alla diffusione/adozione di pratiche di gentilezza digitale o tecno-gentilezza.

Disclaimer

Informazioni e conoscenze condivise in questo e-book sono frutto di letture e ricerche, fatte attraverso le numerose risorse disponibili online e biblioteche ricche di libri e documentazione. Queste informazioni e conoscenze sono ricche e dettagliate, ma non devono essere scambiate per fonte di verità certa. Vanno convalidate nelle singole pratiche e sempre contestualizzate. Nell'incertezza o in presenza di riflessioni critiche meglio procedere a maggiori approfondimenti utilizzando la letteratura disponibile in rete sugli argomenti trattati. Meglio se queste attività di ricerca si rivolgono a portali informativi istituzionali, associativi o di esperti che operano sul tema. Meglio ancora se si ottiene l'accesso alle numerose pubblicazioni scientifiche.

Nel nostro lavoro di ricerca e documentazione abbiamo usato anche risorse online. Non crediamo di avere violato alcun tipo di copyright ma di avere elaborato suggerimenti e informazioni traendole dal bagaglio personale di conoscenze e dalla frequentazione prolungata della Rete e della tecnologia. Molte fonti sono state segnalate nelle appendici, alcune sono state forse dimenticate.

Per queste dimenticanze o se qualcuno ritenesse che abbiamo infranto qualche regola sul copyright potete scrivere a questo indirizzo: c.mazzucchelli@tabletimpresa.it.

Bibliografia

1. Augè Marc, *Un etnologo al bistrot* - Cortina Editore
2. Augè Marc, *Nonluoghi. Introduzione a una antropologia della surmodernità* - Elèuthera
3. Bodei Remo, *Immaginare altre vite* - Feltrinelli
4. Branca Niccolò (2013), *Per fare un manager ci vuole un fiore*, Mondadori, Milano.
5. Burley-Allen M. (2005), *Imparare ad ascoltare*, FrancoAngeli, Milano.
6. Buccioni I., Palma A.M., Venturi I. (2012), *Mediare la conflittualità*, FrancoAngeli, Milano.
7. Byung-Chul Han - *Nello sciame* - Figure Nottetempo
8. Byung-Chul Han - *L'espulsione dell'altro* - Figure Nottetempo
9. Byung-Chul Han - *La società della trasparenza* - Figure Nottetempo
10. Canuti Lorenzo, Anna Maria Palma - *La gentilezza che cambia le relazioni - Linfe vitali per arrivare al cuore* - FrancoAngeli Editore 2017
11. Carofiglio G. (2010, 2011), *La manomissione delle Parole*, BUR, Milano.
12. Chiappi F., Pezza M., Palma A.M (2016), *Genere & Formazione*, FrancoAngeli, Milano.
13. Covey S.R. (2003), *Le sette regole per avere successo*, FrancoAngeli, Milano.
14. Dilts R. (2003), *I livelli di pensiero*, Alessio Roberti Editore, Milano.
15. Ellis B. (1993), *L'autoterapia razionale-emotiva. Come pensare in modo psicologicamente efficace* (edizione italiana a cura di Mario Di Pietro), Erickson, Trento.
16. Fabris Adriano, *Etica per le tecnologie dell'informazione e della comunicazione* - Carocci Editore
17. Giovannini L. (2010), *Mi merito il meglio*, Sperling Paperback, Milano.
18. Goleman D. (2013), *Focus. Perché fare attenzione ci rende migliori e più felici*, Rizzoli, Milano.
19. Goleman D. (1996), *L'Intelligenza Emotiva*, Rizzoli, Milano
20. Harris T.A. (2000), *Io sono OK, tu sei OK*, Biblioteca Universale Rizzoli, Milano.
21. Irigaray L. (1993), *Amo a te*, Bollati Boringhieri, Torino.
22. Meridiana, Molfetta (Bari).
23. Maffei Lamberto, *Elogio della parola* - Laterza
24. Mazzara B.M. (1997), *Stereotipi e pregiudizi*, Il Mulino, Bologna.
25. Mazzucchelli Carlo, *I pesci siamo noi - Pesci, pescatori e predatori nell'acquario digitale della tecnologia* - Delos Digital
26. Mazzucchelli Carlo, *La solitudine del social networker* - Delos Digital
27. Mazzucchelli Carlo, *100 strategie analogiche si resistenza al digitale (e allo smartphone)* - Delos Digital
28. Mazzucchelli Carlo, *Cento libri per una lettura critica della tecnologia* - Delos Digital
29. Mazzucchelli Carlo, *Nei labirinti della tecnologia* - Delos Digital
30. Mehrabian A. (1972), *Nonverbal communication*, Aldine-Atherton, Chicago, Illinois.
31. Meschiari Alberto, *Gentilezza* - Edizioni Tassinari
32. Palma R. (2009), *I sì che aiutano a crescere. La relazione affettiva nei processi educativi*, ETS, Pisa.
33. Palma R. (2014), *La facile felicità. Crescere insieme in una democrazia affettiva*, goWare, Firenze.
34. Palmer H. (1996), *Vivere deliberatamente. Riemergere*, Gruppo editoriale Futura, Bresso (MI).
35. Rosemberg M. (2003), *Le parole sono finestre; oppure muri*, ed. Esserci, Reggio Emilia.
36. Rosenthal Edward, *L'età della scelta* - Apogeo
37. Sclavi M. (2003), *Arte di Ascoltare e mondi possibili*, Mondadori, Milano.
38. Schulz von Thun F. (1997), *Parlare insieme*, TEA, Milano.
39. Spitzer M. (2013), *Demenza digitale*, Corbaccio, Milano.
40. TURKLE, S., (1997). *La vita sullo schermo. Nuove identità e relazioni sociali nell'epoca di Internet* . - Apogeo, Milano
41. Turkle Sherry, *La conversazione necessaria* - Einaudi
42. Watzlawick P., Beavin J., Jackson D.D. (1971), *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio, Roma.
43. WATLZAWICK, P. (1998). *La realtà inventata* . - Feltrinelli, Milano
44. Zukav G. (1996), *Una sedia per l'anima*, Corbaccio, Milano.

45. Zukav G. (2011), *Il potere autentico delle relazioni*, Corbaccio, Milano.

Webgrafia

- www.solotablet.it
- www.annamariapalma.eu
- www.nicolettacinotti.net
- www.paoloborsoni.net
- www.gianfrancoravaglia.blogspot.it
- www.eugenio guarini.it
- www.democraziaaffettiva.eu
- www.doublentry.it
- www.lorenzocanuti.eu