

Vera Gheno
Bruno Mastroianni



TIENILO
ACCESO

Posta,
commenta,
condividi
senza spegnere
il cervello

TIENILO ACCESO

POSTA, COMMENTA, CONDIVIDI
SENZA SPEGNERE IL CERVELLO

di

VERA GHENO

e

BRUNO MASTROIANNI

 LONGANESI

www.longanesi.it



facebook.com/Longanesi



@LibriLonganesi

IL LIBRAIO

www.illibraio.it

PROPRIETÀ LETTERARIA RISERVATA

Longanesi & C. © 2018 – Milano

Gruppo editoriale Mauri Spagnol

ISBN 978-88-304-5218-3

Grafica di copertina:

Art director: Francesca Leoneschi

Graphic designer: Alice Iuri/*theWorldofDOT*

Avvertenza degli autori:

*tutti i post e i commenti riportati come esempi nel volume sono stati trascritti
in maniera fedele, senza correzioni al testo originario.*

Prima edizione digitale agosto 2018

Quest'opera è protetta dalla Legge sul diritto d'autore.
È vietata ogni duplicazione, anche parziale, non autorizzata.

TIENILO ACCESO

Introduzione

Non sono solo parole

Questo libro parla di noi, persone, connesse tramite i **social network** con le parole. Gli esseri umani, in fondo, da sempre vivono in connessione con i loro simili. La rete ha aperto nuove dimensioni di connettività che permettono, ad esempio, di superare i limiti dello spazio (non dobbiamo più essere fisicamente vicini) e del tempo (non dobbiamo essere presenti in contemporanea, come quando siamo al telefono). Stare sui social network non è tanto questione di acquisire o esercitare particolari capacità tecniche, non si esaurisce nell'uso di un computer o di un dispositivo: è essenzialmente *comunicare*, e al centro della comunicazione ci sono proprio le parole. Anche in una società sovraccarica di immagini, schermi e contenuti che stimolano e coinvolgono i cinque sensi nel loro complesso, sono ancora e sempre loro a dare significato a tutto.

Il linguaggio è la proprietà che ci rende umani, e siamo umani perché abbiamo il dono della parola, ci ricorda Noam Chomsky in un video molto popolare nel quale lo studioso si presta a un'intervista spassosa da parte del rapper Ali G:¹ essere padroni delle parole ci rende capaci di capire il mondo, di esprimere chi e che cosa siamo, di capirci tra noi e, in definitiva, di vivere in maniera libera, completa e consapevole la nostra cittadinanza nella società della comunicazione.

Come scrive Piero Dominici, i sistemi sociali attuali sono *ipercomplessi*, e questa ipercomplessità necessita di una piena consapevolezza del ruolo centrale della comunicazione, che non implica solo attenzione rispetto all'uso e al comportamento dei vari mezzi di comunicazione esistenti. Per misurarsi con l'ipercomplessità in cui viviamo è necessaria anche

una visione globale e altrettanto complessa del comunicare, che va considerata come la capacità di gestire processi diversi grazie a competenze e abilità diverse. Tutto questo, peraltro, non si realizza se non tramite la condivisione di informazioni e di saperi. «Si tratta di questioni così decisive», conclude Dominici, «che vanno poi ad incrociare da vicino la democrazia e l'essere cittadini fino in fondo.»²

Detto in altri termini, è grazie alle parole che possiamo comprendere il funzionamento di ciò che ci circonda e ci accade; è grazie alle parole che possiamo porre domande pertinenti e capire le risposte; è grazie alle parole che possiamo collaborare o meno con gli altri. La comunicazione è la risorsa più potente di cui disponiamo per affrontare nel modo migliore le sfide cruciali che la tecnologia ci sta ponendo. La vera **alfabetizzazione digitale**, di cui si parla spesso, non può ridursi dunque a una serie di conoscenze tecniche, pure importanti, relative esclusivamente al *mezzo*, ma deve occuparsi proprio del *modo* con il quale usiamo le parole *attraverso* quel mezzo: le nostre competenze di comunicazione.

Può sembrare strano accostare così apertamente competenze tecniche, legate all'uso degli strumenti a nostra disposizione, con competenze umanistiche, come la riflessione linguistica. Ma non è una novità: è dal 1949, i tempi di padre Roberto Busa,³ considerato il fondatore di una disciplina-ponte come l'informatica umanistica, che si ribadisce l'importanza di superare il distacco tra scienze «dure» e scienze «morbide»: di fatto, la realtà attuale richiede che i suoi cittadini abbiano entrambi i tipi di competenze.

C'è una famosa frase di Umberto Eco, pronunciata a margine di un discorso ufficiale tenuto a Torino, che viene spesso riproposta dalle persone sui loro profili social:

I social media danno diritto di parola a legioni di imbecilli che prima parlavano solo al bar dopo un bicchiere di vino, senza danneggiare la collettività. Venivano subito messi a tacere,

mentre ora hanno lo stesso diritto di parola di un Premio Nobel. È l'invasione degli imbecilli.⁴

È paradossale pensare che la citazione venga spesso condivisa sugli spazi online senza pensare che quegli spazi sono stati dati a ciascuno di noi proprio come a quegli « imbecilli » che stigmatizziamo. Esprimiamo sdegno per il diritto di parola dell'imbecille, usando lo stesso diritto di parola che anche a noi è stato dato senza selezione. In sostanza, imbecilli che danno dell'imbecille ad altri imbecilli contestando un diritto comune! Umberto Eco avrebbe senz'altro gradito il *nonsense*.

Al di là delle battute, è troppo facile ritenere che il problema siano gli altri. È troppo facile continuare a lamentarsi di un'internet ignorante, beccera, piena di odio e pericoli. È vero, in rete (come ovunque) esistono odio e pericoli, e persone che usano volontariamente i mezzi a loro disposizione per fare del male. Ma è senz'altro più costruttivo concentrarsi sui tanti che vorrebbero semplicemente star bene in rete, pur non sapendo esattamente come reagire o comportarsi quando si trovano a confronto con gli « imbecilli » e i danni che producono.

Da più parti si invoca una regolamentazione più stringente della vita in rete. L'idea di affidare a parti terze (multinazionali, Stato, forze dell'ordine) la gestione della nostra conoscenza e dei nostri comportamenti, la definizione di cosa sia giusto o sbagliato, vero o falso è per certi versi liberatoria: non me ne devo più occupare io, con sollievo constato che non sono cose che mi riguardano. Noi vogliamo invece proporre la prospettiva opposta: riprenderci la titolarità di ciò che sta a noi, affrontare con responsabilità diretta e in prima persona il nostro vivere in rete. In particolare, pensiamo che al centro del discorso vada rimesso ciò che è alla portata veramente di tutti, cioè, ancora una volta, le parole.

Con questo non stiamo dicendo di considerare poco importanti le regole o la necessità di trasparenza da parte dei

gestori delle piattaforme. Non ignoriamo le questioni tecnologiche legate al funzionamento degli algoritmi e alla tutela della privacy sui nostri dati; non sottovalutiamo la necessità di una regolamentazione dall'alto. Ma riteniamo che non basti. Certamente abbiamo bisogno di un apparato legislativo che impedisca o perlomeno punisca i comportamenti sbagliati, dalla violenza (verbale e non) alla diffusione di notizie manipolate. Per coltivare l'umanità delle interazioni online ci vuole, però, un passo in più. Anche la strada è regolata da leggi (se commettiamo un'infrazione, veniamo puniti); tuttavia, per guidare l'automobile in modo civile serve anzitutto che chi ha in mano il volante sappia riconoscere cosa è bene per sé e per chi gli sta attorno. Possiamo e dobbiamo imparare a « stare su internet » esattamente come impariamo a stare per strada, anzi « in società ».

Occorrono le regole, ma occorre anche che l'essere umano continui a essere, appunto, umano. E l'umanità in questo caso consiste nello studio, nella comprensione e nella presa di coscienza dei meccanismi della rete. La domanda, dunque, che dobbiamo continuare a farci, è: Che cosa posso fare io? Non dobbiamo aspettare solo i divieti, i recinti, i filtri, i controlli di sicurezza. Piuttosto dobbiamo formare noi stessi e le altre persone a una vera e propria vita felice in rete: stare online senza continuare a compiere infrazioni e rischiare incidenti. Si può fare?

Certamente, anche se è un lavoro faticoso e poco soddisfacente, almeno sul breve periodo. Significa, ad esempio, scegliere spesso il silenzio invece del commento becero che abbiamo sulla punta della lingua. Significa riflettere bene, prima di scrivere. Significa anche subire molte umiliazioni, prima tra tutte quella di scoprire di non sapere, quando invece credevamo il contrario. Non è facile, perché parte tutto da noi stessi. È un coltivare capacità che, alla fin fine, chi più chi meno, abbiamo tutti, in qualità di esseri umani dotati di un cervello. Ed è tutto fuorché buonismo.

Riprendendo la metafora stradale di poco prima, vediam-

mola così: internet è un'automobile potentissima e la maggior parte di noi non è ancora abbastanza esperta per padroneggiarla. Siamo come neopatentati alla guida di una Ferrari. Come si impara a guidarla? In parte con lo studio e in parte facendo pratica. La combinazione di inesperienza e potenza può diventare molto pericolosa, ma col tempo e la pratica si gestiscono meglio sia la portentosa ripresa della nostra fiammante Ferrari che l'eccesso di entusiasmo prodotto dalla novità di poterla guidare. A quel punto, con ritrovata lucidità, capiremo che la domanda davvero fondamentale, nel metterci al volante, non è tanto quale velocità potremmo raggiungere, ma: dove vogliamo andare?

Ora, se è pur vero che nessuno di noi può diventare esperto di ogni cosa, c'è un passo fondamentale dello stare online che invece è alla portata di tutti: *farsi domande*, anzi, farsi le domande *giuste*.

A chi pensa che per questa alfabetizzazione digitale le azioni individuali siano poco rilevanti, ricordiamo il lavoro quasi invisibile, ma rivoluzionario, fatto da maestri e maestre che in Italia, soprattutto nel dopoguerra, inseguirono i ragazzini nei campi per portarli in aula e far terminare loro le scuole, mettendoli in grado di leggere, scrivere e fare di conto nonostante l'opposizione dei genitori, che li consideravano più utili come manodopera nei campi. Quei docenti, soli contro tutti, hanno contribuito all'educazione di base di un intero paese. E forse possiamo ricordare anche il mitico maestro Alberto Manzi che, con il suo programma televisivo *Non è mai troppo tardi*, andato in onda sulla Rai, agì con grande successo su quelle persone che, per questioni anagrafiche, non erano potute andare a scuola: gli anziani. In pochi credevano che esistessero margini di recupero per quella fascia di popolazione, e invece il maestro Manzi ne alfabetizzò un'ampia fetta, grazie al suo strenuo lavoro.*

* Su YouTube è possibile vedere molti spezzoni delle puntate del programma del professor Manzi.

Nel momento epocale di passaggio in cui viviamo, dobbiamo prendere esempio da queste persone nell'affrontare un dato di fatto: il mondo di oggi non è più vivibile con gli stessi principi cognitivi dell'era pre-internet e c'è bisogno di uno sforzo condiviso da parte di tutti, *non uno di meno*,* per affrontare la sfida. E il primo strumento di cui dotarsi, per fronteggiare l'enormità del compito che ci si para davanti, è l'umiltà di ammettere di avere bisogno di studiare.

È possibile scrivere una guida sulla Nuova Zelanda senza esserci mai stati? Succede spesso che i discorsi che riguardano la vita online siano sviluppati con poche esperienze dirette a supporto della teoria. Esperti che spiegano la comunicazione social e non hanno profili social o, se li hanno, contano tre **follower** in tutto, uno dei quali è un profilo falso e gli altri due sono ignari familiari. Eminentissimi professori il cui massimo consiglio è «spegnete tutto» o «tenete lontani i vostri figli dalle tastiere». Genitori che davanti a un figlio che smanetta sul cellulare lo rimproverano a scatola chiusa, senza prendere nemmeno in considerazione la possibilità che possa essere effettivamente impegnato in un'attività costruttiva.

Abbiamo scritto questo libro non solo, o non tanto, partendo dai nostri studi, ma da quanto abbiamo imparato sul

* «Non uno di meno» è il motto che ha guidato l'opera del linguista Tullio De Mauro e il pensiero alla base delle *Dieci tesi per l'educazione linguistica democratica*, bit.ly/GISCEL, documento collettivo stilato dai membri del GISCEL (Gruppo di Intervento e Studio nel Campo dell'Educazione Linguistica) nel 1975 sotto l'egida dello stesso De Mauro. La prima tesi suona così: «Il linguaggio verbale è di fondamentale importanza nella vita sociale e individuale perché, grazie alla padronanza sia ricettiva (capacità di capire) sia produttiva di parole e fraseggio, possiamo intendere gli altri e farci intendere (usi comunicativi); ordinare e sottoporre ad analisi l'esperienza (usi euristici e cognitivi); intervenire a trasformare l'esperienza stessa (usi emotivi, argomentativi, ecc.)».

campo, vivendo la rete giorno dopo giorno. Dopo vent'anni di vita online le nostre competenze si sono incontrate e si sono alleate nel tentativo di rispondere ad alcune domande: come mai pare così difficile capirsi, quando si è in rete, connessi, anzi, *iperconnessi*? Come mai la comunicazione deraglia così facilmente? **Come fare per vivere felici e connessi?** Perché, a dire il vero, noi *siamo* felici e connessi. Abbiamo iniziato a girare le scuole d'Italia proprio con questo intento: far conoscere la nostra storia, le nostre difficoltà, le lezioni che abbiamo appreso sulla nostra pelle. Un filosofo giornalista e una linguista, o meglio, una sociolinguista, uniti da un comune desiderio: far stare bene in rete anche gli altri. Siamo stati in scuole medie, licei, istituti tecnici; abbiamo parlato a giornalisti, dipendenti di aziende, docenti; abbiamo tenuto lezioni in master universitari e conferenze durante convegni. Abbiamo parlato agli anziani dell'università della terza età e ai giovani francescani riuniti nel loro incontro annuale. Abbiamo letto tanto, scritto molto ma ascoltato ancora di più: le paure, le perplessità, i desideri, le aspirazioni delle persone. E la conclusione è stata facile: c'è tanta voglia condivisa di imparare a vivere in maniera soddisfacente e piena la nostra vita iperconnessa.

Le domande rivolteci spesso riguardano la parte generativa della questione: come usare bene **Google**? Come non farsi ingannare dalle notizie false? Come diventare padroni dei propri profili social senza commettere errori di comunicazione? Cosa insegnare ai propri figli? Come far capire ai nostri genitori che non stiamo solo «perdendo tempo», quando chattiamo con i nostri amici? Come possiamo noi, nel nostro piccolo, fare la differenza?

Abbiamo messo le parole al centro del discorso. Iniziamo quindi da una parola che ricorre molto spesso, in questo testo: *social network*. In Italia, impieghiamo questa espressione inglese per definire le reti sociali virtuali che possiamo costruire su internet grazie a servizi come **Instagram**, **Face-**

book, **Twitter** e tutte le altre piattaforme. Ma *social network*, in inglese, in realtà indica più in generale il concetto di « rete sociale »; qualcosa che non è affatto nato con internet, ma che è strutturale all'essere umano. L'uomo, si sa, è un animale sociale, che vive al meglio quando è armoniosamente inserito in una rete di relazioni: la famiglia, gli interessi amorosi, gli amici, poi le relazioni a scuola o sul luogo di lavoro, quelle occasionali, in una specie di struttura a cipolla. È interessante che in Italia usiamo *social network* come sinonimo di *online*, quasi dimenticandoci che lo « stare in rete » è tipicamente umano. È su questa parte tipicamente umana che vogliamo concentrarci nel parlare delle interazioni online, che altro non sono se non un nuovo modo di stare in relazione. Come spesso accade, con *social network* – che in italiano viene anche accorciato in *social*, cosa che in inglese non succede – la nostra lingua ha preso un'espressione inglese per usarla con un significato più specifico, ristretto.

Noi vorremmo riallargare, in qualche modo, la prospettiva, per assaporare tutta la ricchezza del significato originario dell'espressione. Per arrivarci occorre fare un percorso graduale: questo libro intende essere una mappa capace di guidare il lettore attraverso le tappe principali che conducono a una vita felice e connessa. Noi ne abbiamo identificate quattro e a ciascuna di esse abbiamo dedicato una parte del volume.

Iniziamo, con « Parole al centro », guardando in faccia, senza timori e senza pudori, la parte cattiva dello stare connessi. Siamo convinti che questi fenomeni vadano riconosciuti e capiti per essere ridimensionati: ciò che non conosciamo, ciò di cui magari parliamo per sentito dire, ci fa solitamente più paura di quanto dovrebbe. Quando diamo un nome ai mostri, la maggior parte di loro perde l'aura di mistero che li rendeva tanto spaventosi. Ma questo è solo il punto di partenza perché, come abbiamo già detto, il vero problema non sono l'odio, il **cyberbullismo**, gli **hater** e le

tante etichette alle quali siamo ormai quasi assuefatti, ma ciò che sta dietro a tutto questo: noi.

Dopo aver dato un nome ai fenomeni di comunicazione deragliata in modo che smettano di farci paura, quindi, potremo iniziare a costruire. Nella seconda parte lavoreremo su di noi e sul modo con cui ci presentiamo online. A seguire affronteremo il nostro rapporto con quello che ci accade attorno e le parole che usiamo per descriverlo. Nella quarta e ultima parte affronteremo il tema più delicato: come parlare di tutto questo con gli altri. Ciascuna tappa del percorso ci porterà a capire sempre più da vicino cosa significhi riprendere pieno possesso dell'uso delle parole in rete, e cosa questo comporti per la nostra vita.

E poiché per noi le parole sono davvero importanti, in fondo al volume abbiamo stilato un glossario dei termini tecnici o propri del gergo della rete a cui abbiamo fatto ricorso nel libro: li troverete segnalati in **bold grigio** alla prima occorrenza.

Non ci resta che augurarvi buona lettura, e buon viaggio.

PRIMA PARTE

PAROLE AL CENTRO

Cinquanta sfumature di odio

I social e il **web** non sono venuti da un altro pianeta, non ci sono stati imposti da un invasore, di certo non sono frutto di un complotto dei poteri forti, né sono spuntati dal nulla. Siamo noi esseri umani che abbiamo deciso liberamente di ampliare le nostre possibilità di entrare in contatto e diminuire le distanze con gli altri. È una tensione, questa, che da sempre caratterizza il cammino umano e che si è realizzata dapprima attraverso i miglioramenti delle tecnologie di trasporto (cavalli, strade, navi, aerei, vie di comunicazione veloce, ecc.), poi attraverso le tecnologie della comunicazione, in modo esponenzialmente accelerato. Oggi siamo arrivati a un punto cruciale: idealmente ogni essere umano ha la possibilità di una connessione facile e immediata con chiunque altro.

Il fatto che, posti di fronte a questa opportunità, in molti abbiano reagito rifiutando il confronto con la diversità, non è una diagnosi nefasta sulle possibilità della connessione; casomai è un sintomo significativo che ci dice molto sullo stato evolutivo dell'umanità. Abbiamo ancora molta strada da fare per essere pienamente all'altezza dell'interdipendenza radicale che ci siamo procurati. Più avanzano le nostre possibilità, più ci scopriamo bisognosi di evoluzione culturale e umana. L'interconnessione sta producendo una specie di grande richiamo alla nostra autoconsapevolezza.

L'umanità iperconnessa è un fenomeno recente, una situazione in evoluzione rispetto alla quale non è possibile prevedere con certezza quali ulteriori cambiamenti provocherà. Soprattutto: ciò che accadrà dipenderà da noi e non da un fantomatico destino cieco.

È cambiato e sta cambiando radicalmente il rapporto dell'uomo con la conoscenza, così come sono cambiate e stanno cambiando le modalità degli esseri umani di entrare in relazione tra loro.

Ciò comporta che le competenze di base della comunicazione (per capire il mondo, farsi capire e per capire l'altro) sono richieste a tutti e non solo agli addetti ai lavori. La capacità di esprimersi in modo efficace, di discutere, di avere padronanza delle parole nelle interazioni online e offline, si affianca oggi a quel « saper leggere, scrivere e fare di conto » che cinquant'anni fa era il presupposto per partecipare attivamente alla vita sociale di un paese.

Oggi, dal saper comunicare nella differenza di vedute, dal saper ascoltare le parole dell'altro e dirne di proprie efficaci e piene di senso, passa la ricostruzione di molti dei legami sociali che sembrano essersi deteriorati. Riscoprire il potere della parola significa riscoprire il potere di costruire (o distruggere) la relazione con gli altri. Dall'uso di questo potere dipende la forma che diamo e daremo alle nostre società e al nostro mondo, offline e online.

Al di qua delle definizioni: l'odio sottile

Tutti sappiamo riconoscere le forme di odio più esplicite, dagli epiteti negativi e offensivi a tutti i modi, diciamo così, non politicamente corretti, di appellare cose e persone. Per esempio, quando qualcuno sceglie di scrivere *negro* o *muso giallo* invece di *afroamericano* o *asiatico* sta possibilmente veicolando dell'odio. Possibilmente, ma non è detto: nei testi delle loro canzoni, i rapper di colore usano spesso auto-definirsi *nigger*, che in quel caso non è un epiteto razzista, ma una forma di autoaffermazione della propria identità,

del *black power*. Come nota Tullio De Mauro in un pezzo pubblicato su «Internazionale»,¹ esistono molti sostantivi formalmente neutri, perché indicano ortaggi o animali, nazionalità o malattie, che possono venire usati per offendere: *finocchio*, *bietolone*, *cagna*, *portoghese* (chi sale sui mezzi pubblici senza pagare), *mongolo*, ecc. La stessa frase «Guarda, oggi a mensa ci sono i finocchi!» ha un significato radicalmente diverso se mi sto riferendo al fatto che a pranzo servono questo ortaggio come contorno o se sto rivolgendo questo appunto a una tavolata di persone intenta a consumare il pasto.

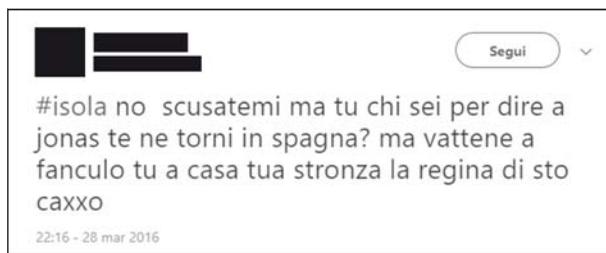
Se usato con intenti malevoli, ma a volte anche solo con superficialità, un gran numero di termini ha modo di ferire: «Hai per caso il ciclo?» mette in qualche modo in dubbio la lucidità della donna apostrofata in questo modo. Perfino una parola come *signora* può essere impiegata in maniera offensiva, per esempio quando ci si rivolge così a una professionista invece di chiamarla con il titolo professionale che le spetterebbe, magari in un contesto in cui i maschi presenti vengono invece appellati automaticamente come *dottori*. Di solito, lo si fa per minimizzare il suo peso lavorativo o la sua preparazione; una specie di invito a «tornare ai fornelli», insomma. Una professoressa di una scuola media di Cassino ci ha raccontato che, per umiliare i suoi studenti quando fanno troppo chiasso, li appella come *ragazzini*. Possiamo negare la maturità di una persona dandole del *bambino*, o la solidità culturale e intellettuale di un ricercatore insistendo a definirlo, anche oltre i quarant'anni, *giovane studioso*.

È intuitivo capire come l'odio sia multiforme, e difficilmente contenibile. Si può senz'altro demandare parte della soluzione ai filtri delle varie piattaforme, agli algoritmi che impediranno la pubblicazione di parole inserite in una lista nera. Si possono incaricare persone di cancellare tutto quello che rientra in specifici parametri, combinando a volte,

per superficialità, automatismi o distrazione, veri e propri pasticci, come dimostra quanto racconta un contribuatore dei **blog** del « Fatto Quotidiano »:

Per tre giorni sono stato bloccato per un contenuto ritenuto non idoneo alla policy di Facebook. Per una settimana [sic]. La causa? Un post di diversi anni fa in cui usavo ironicamente la parola « frocio » (usata tra di noi, nella comunità Lgbt, non certo per offenderci ma per depotenziare il termine in questione, anche scherzandoci su). Per Mark e i suoi sottoposti, invece, anche quella è omofobia.²

Viceversa, filtri e algoritmi non potranno escludere automaticamente i termini di per sé privi di significati negativi, ma usati con volontà di ferire, che sono molti di più di quelli includibili in una qualsiasi lista. Senza contare che chi vuole comunque usare un termine censurato, può modificarne la grafia sostituendo alcune lettere della parola con X, asterischi, o numeri che ricordano, con la loro forma, specifiche lettere (*caxxo*, *5e55o*, *c*lo*). In questo esempio è anche assai interessante cosa si sia scelto di censurare.



L'ingegno umano, quando si tratta di superare la censura, è davvero creativo. Quindi, più che affidarsi a strumenti esterni, occorre, ancora una volta, lavorare sulla sensibilità delle persone.

Il lato oscuro del web

Solo una parte dei siti web esistenti è indicizzata, quindi raggiungibile tramite i motori di ricerca. Anche se è difficile fare stime in tale senso, si ritiene che la parte « visibile » del web sia come la punta dell'iceberg: infinitamente più piccola della parte sommersa. Quest'ultima, chiamata solitamente *deep web*, « web profondo, sommerso », è fatta di siti e risorse che non sono facilmente rintracciabili, ma di per sé contengono materiale in larga parte innocuo. Potrebbero essere semplicemente materiali che i motori di ricerca, per qualche motivo, non indicizzano, ma sono comunque raggiungibili conoscendo il loro indirizzo. Quei materiali saranno così a disposizione di chi è in possesso delle coordinate esatte per trovarli. Banalmente, ogni risorsa alla quale si accede con uno username e una password fa parte del deep web, perfino i nostri profili social, se li teniamo chiusi e quindi inaccessibili ai motori di ricerca.

Un sottoinsieme del *deep web* è il *dark web*:³ questa è una parte della rete esplicitamente nascosta, che contiene spesso materiali illegali o pericolosi. Accedervi non è propriamente alla portata di tutti, occorre avere un po' la vocazione da smanettoni. È bene sapere che, data la vastità del sistema, accanto a informazioni utili e buone, in rete è possibile davvero trovare di tutto, cercando abbastanza: non solo film o programmi piratati, ma anche le istruzioni per costruire un ordigno esplosivo in casa.

Troll, hate speech e hater

Ma il lato ancora più oscuro della rete è rappresentato decisamente dalle persone. Di solito, i « cattivi » della rete vengono definiti *troll* o *hater*, mentre tutto ciò che può anche latamente rientrare nella categoria dei discorsi d'odio viene

raccolto sotto la definizione-ombrello *hate speech*. Poiché i troll vengono temporalmente prima del resto, occupiamoci di loro per primi.

Il *troll* è una figura quasi mitologica della rete. Presente sin dalle prime forme di aggregazione online, è un disturbatore volontario delle interazioni altrui. Tutti conoscono i troll delle foreste scandinave: piccoli esseri imprevedibili che fanno dispetti alle persone. La definizione *troll* per i disturbatori della rete deriva proprio dal comportamento di quegli esserini, anche se è avvenuto un incrocio di etimologie con un verbo inglese, *to troll*, che identifica una tecnica di pesca detta « alla traina », nella quale, in sostanza, non ha rilevanza il pesce che si cattura. Allo stesso modo, chi *trolla* (perché in italiano si è diffuso anche il verbo corrispondente, *trollare*)⁴ fa un'azione generalizzata per dare più fastidio possibile a chiunque, senza badare molto a chi siano le sue vittime.

Il troll entra in un gruppo di vegani e scrive che gli piace la bistecca al sangue, o commenta una discussione tra credenti dicendo che Dio non esiste. Alla fine di una conferenza sulla satira organizzata qualche anno fa a Livorno dall'Unione degli Atei e degli Agnostici Razionalisti, un signore chiese la parola durante il dibattito e, alzatosi in piedi, si mise a recitare il *Padre nostro*, provocando, ovviamente, un certo scompiglio tra i presenti: un comportamento assimilabile a quello di un troll nelle discussioni in rete. In generale, il troll agisce



in modo da interrompere il prosieguo della conversazione e far saltare i nervi al resto dei presenti. Lo fa principalmente per divertimento (suo, visto che gli altri non si divertono un granché). Già decenni fa, il consiglio più saggio che veniva dato per fronteggiare il troll era quello di ignorarlo, non « nutrirlo » con risposte: spesso, se nessuno abbocca,

il troll si stanca presto della sua solitaria attività di disturbo, e passa oltre. In fondo, il matto che dà in escandescenze nell'indifferenza generale non fa rabbia, non fa paura: fa solo tenerezza.

Il termine *hate*⁵ in inglese significa « odio », mentre *speech* sta per « discorso ». La locuzione *hate speech* viene spesso usata per definire globalmente un fenomeno: quello dei discorsi e delle interazioni che mostrano, al loro interno, una prevalenza di negatività e di odio, e che incitano a loro volta all'odio. È un'espressione molto generica, sotto il cui cappello hanno finito per ricadere tutte le interazioni ostili online nel loro complesso, con il risultato di aver perso nel tempo un po' della sua pregnanza, come accade a tutte le parole che usiamo in modo impreciso e che si trasformano in tormentoni.

Gli *hater* sono gli « odiatori », ossia coloro che odiano, normalmente in riferimento all'online. Non sono certo un fenomeno recente: sono sempre esistite persone che esprimono più o meno volgarmente il loro risentimento verso qualcosa o qualcuno. È senz'altro vero, però, che nel corso del tempo il fenomeno degli *hater* ha cambiato forma. Fino a quando la rete non era aperta all'uso di massa, più che *hater* si incontravano, per l'appunto, i troll, che nella loro opera di disturbo mettevano sempre un pizzico di divertimento. Oggi invece sembra che molti siano *hater* « loro malgrado »: persone che esprimono pubblicamente, in maniera scomposta e spesso inconsapevole, i propri malesseri sotto forma di odio rivolto a qualche personaggio pubblico (come gli *hater* di Laura Boldrini o di altri personaggi di rilievo, che di solito vengono difesi da uno stuolo di *fanboy* e *fangirl*). Guardandoli da vicino, spesso si scopre che gli odiatori non sono altro che persone con scarse competenze cognitive e argomentative, che commettono atti pubblici di odio senza del tutto rendersi conto della portata delle loro azioni. Un signore sessantenne, che aveva pubblicato su Facebook un fotomontaggio di Laura Boldrini sgozzata, ri-

sponde così ai giornalisti: « Chiedo scusa pubblicamente alla signora Boldrini. Mi pento di quello che ho pubblicato. Non succederà mai più in seguito [...] »; spiega, poi, come mai gli fosse venuto in mente di pubblicare un'immagine così violenta: « Venerdì scorso ero a casa e stavo navigando su Facebook con il telefonino. Non ho un computer. Ho scoperto su Google la foto della presidente della Camera con la testa insanguinata. Ho fatto un copia e incolla e ci ho messo una didascalia. Ero incazzato nero per come vanno le cose in Italia. Tutti questi immigrati... »⁶

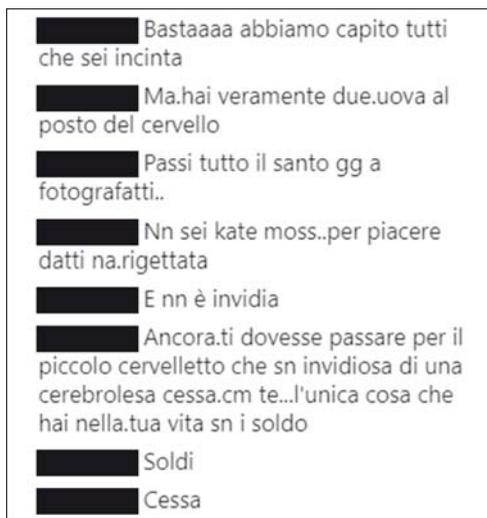
È consolatorio pensare che gli atti di odio provengano principalmente da persone che li compiono coscientemente, per pura cattiveria. La realtà, come sempre, è molto meno definita, e come mostra il caso citato, spesso gli hater sono prima di tutto persone sprovvedute. Date certe condizioni, in fondo, tutti quanti possiamo diventare hater: basta che vengano toccati i nostri valori fondamentali. Non esiste un paese dove vivono gli hater, non esistono comunità di hater: noi stessi – occasionalmente – possiamo diventare hater.

Gli stessi errori vengono commessi anche da persone più giovani, dalle quali magari ci si aspetterebbe più dimestichezza con questi mezzi di comunicazione. Sotto un **post** su Instagram di Chiara Ferragni pubblicato il 13 marzo 2018,⁷ poco prima di partorire, si trovano i seguenti commenti:

██████████ Vai ad arar la terra!!!

██████████ si abbiamo capito che sei in cinta ma cavolo partorischi! sei da 1 anno in cinta e sto figlio non esce. Dai ora che cosa è sto figlio che verdura è una lattuga??
Comunque buon parto HAHAHA

Degna di nota l'interessante sequenza tutta prodotta dalla stessa persona, che sembra davvero dare in escandescenze:



Insomma, le manifestazioni di odio, raramente davvero sensate, sono pervasive e riguardano un po' tutte le età. Mentre finora, però, abbiamo trattato in generale di web e di odiatori, adesso possiamo individuare tre tipi ricorrenti di espressioni di odio: quello rivolto verso sé stessi, che si esplicita tramite giochi autolesionistici di varia natura; quello causato principalmente da quanto succede, quindi scatenato da notizie (spesso false) ed eventi (spesso non compresi fino in fondo, nei quali la persona coinvolta è quasi irrilevante, perché la vera rabbia è contro qualcosa che è successo); quello contro gli altri, che a volte si estremizza in forme di persecuzione *ad personam*, quindi rivolte contro qualcuno di specifico.

L'odio verso sé stessi

Le persone psicologicamente labili, dentro e fuori dalla rete, possono venire abbastanza facilmente coinvolte in giochi autolesionistici che talvolta finiscono con il suicidio. Gli adolescenti sono particolarmente fragili, da questo punto di vista, perché la loro personalità è ancora in corso di de-

finizione. Per questo, sono tra le prime vittime di giochi psicologici che coinvolgono l'autolesionismo.

In rete, l'abbiamo già accennato, si trovano stranezze di ogni tipo; niente vieta, quindi, di entrare in contatto con altre persone che coltivano desideri di morte. Si è molto parlato di una sequenza di prove di coraggio, in ordine crescente di pericolosità, chiamata *Blue Whale*, balena blu: partita apparentemente dalla Russia, consisterebbe in cinquanta prove, o *challenge*, che si concludono con la prova finale, il suicidio. I mezzi di comunicazione di massa hanno trattato la questione in termini anche inutilmente allarmistici; in realtà, non si ha la certezza che il Blue Whale esista, ma senz'altro il parlarne sui media ha creato l'effetto di attirare più attenzione del necessario su questo fenomeno, portando forse anche a episodi di emulazione. In realtà, come spiega bene il blog Valigia Blu in uno dei suoi post chiarificatori, non esistono prove di reale correlazione tra questa pratica e alcuni suicidi di adolescenti.⁸

A proposito di prove di coraggio, senza arrivare all'estremo della balena blu, è assodato che esiste un'infinità di *challenge* che vanno dalla sciocchezza (mangiare un cibo schifoso) alla pericolosa idiozia, come il *Tide Pod Challenge*, la sfida di masticare le capsule di detersivo per lavastoviglie.⁹ I ragazzi si sfidano, soprattutto online, a sostenere queste prove, magari registrando le loro gesta su **YouTUBE**, spesso senza pensare alle possibili conseguenze. Non sono pochi coloro che sono finiti all'ospedale, o che ci hanno rimesso la vita, per esempio con il *balconing*, la sfida di lanciarsi da un terrazzo nella piscina sottostante.¹⁰

Altrettanto reali, e altrettanto autolesionistici, sono siti, blog, raccolte di immagini su varie piattaforme* che inneg-

* Come Tumblr, www.tumblr.com, una piattaforma di microblogging che permette la condivisione di contenuti multimediali di ogni genere, o Pinterest, it.pinterest.com, social network che permette agli utenti di creare delle bacheche di immagini (proprie o raccolte dalla rete) a tema.