

4. Interazione e assertività

Di Roberto Trinchero

Tutti noi comunichiamo, in presenza e attraverso i mezzi telematici. Quali possono essere però gli effetti, attesi e inattesi, della comunicazione attraverso i social network? Come possiamo difenderci da forme di comunicazione aggressiva? La presente scheda intende fornire alcuni strumenti di analisi e di azione.

1. Social network e meccanismi di radicalizzazione

I social devono essere il luogo di chi “urla più forte” o assume la posizione più estrema? Ovviamente no. Possono anche essere uno spazio di dialogo civile, confronto ragionato e arricchimento collettivo. Tuttavia, la natura stessa dei social media tende spesso a favorire la polarizzazione delle posizioni e la comunicazione aggressiva. Perché accade questo? Le ragioni possono essere molteplici. Anzitutto, i post che generano forte attivazione emotiva (es. rabbia, indignazione, paura) attirano maggiormente l’attenzione dei fruitori. In gergo si dice che questi post generano *engagement*, ossia un alto livello di coinvolgimento e di interazione degli utenti con i contenuti, che si traduce in maggior tempo passato sulla pagina, più pagine esplorate per ogni sessione, maggior numero di commenti e di condivisioni, più click sui link annessi, tutti elementi che rendono più popolare la pagina e la portano a un migliore posizionamento sui motori di ricerca, quindi ne aumentano il valore commerciale. Vi sono utenti che, conoscendo questo meccanismo, si dedicano al *rage bait*, ossia una pratica intenzionale e sistematica che usa appositamente questi contenuti per provocare reazioni emotive forti e immediate al fine di aumentare il traffico e le interazioni su una pagina o su una piattaforma, anche senza necessariamente ricevere like o approvazioni. Quando siamo in presenza di questi fenomeni, è comprensibile che il dibattito si sposti dal piano razionale al piano emotivo, ed è più facile che si verifichi una polarizzazione delle posizioni. In secondo luogo, gli algoritmi dei social media che regolano la visualizzazione dei post sono progettati per premiare ulteriormente i contenuti che hanno già ottenuto un numero elevato di contatti, con il risultato di amplificarne l’effetto attrattivo: i post che ottengono una base ampia di consensi (like e commenti) vengono visualizzati con più probabilità nelle prime pagine del feed e questo aumenta le possibilità che il post possa essere visto e possa acquisire ulteriori like. Questo meccanismo premiale è funzionale al social per mantenere più utenti sulla piattaforma e per un tempo più lungo (dato che propone contenuti che con più probabilità potrebbero piacere), e quindi ha un ritorno in termini di introiti pubblicitari. Quindi, dare spazio a contenuti più estremi significa aumentare le visualizzazioni delle proprie pagine ed entrare in un meccanismo premiale che aumenta i potenziali fruitori della piattaforma, ma che porta anche alla diffusione di posizioni estreme, polarizzate, toccanti, il cui successo è dovuto all’attivazione di meccanismi profondi che hanno a che vedere con le emozioni primarie e la gestione dell’identità sociale (es. appartenenza a un gruppo e contrapposizione con altri gruppi).

Vi è poi un discorso legato ai *bias* cognitivi umani che portano a prestare più attenzione a contenuti negativi o ostili (*negativity bias*), a messaggi comprensibili con un minimo sforzo (*bias di semplificazione*, che premia testi brevi, diretti e immediati e penalizza quelli che richiedono tempi di attenzione più lunghi e esercizio del pensiero riflessivo), a messaggi che richiamano contrapposizioni (*bias di appartenenza* a un gruppo: *noi* vs. *loro*), a messaggi che presentano alternative nette e non problematiche (*bias di incertezza*), a messaggi che presentano credenze – anche infondate – che confermano quelle già presenti in fasce ampie della popolazione (*bias di conferma*) o che vengono incontro a pregiudizi e stereotipi diffusi.

In ultimo, la chiusura in *camere dell’eco* (*echo chambers*), dove le persone frequentano solo altre persone che la pensano come loro e sono esposte dagli algoritmi prevalentemente a informazioni e opinioni che confermano e rafforzano le proprie convinzioni preesistenti (*filter bubbles*), disabituano al confronto e porta a pensare che le posizioni diverse dalle proprie siano

assurde o malintenzionate. In questi contesti, la comunicazione non avviene secondo una modalità “uno a uno” ma assume più l’aspetto di una *performance* di fronte a un pubblico. Più che un dialogo si tratta quindi di una *performance*, che mal si adatta a discorsi persuasivi pacati e razionali, ma richiama confronti verbali più forti e accesi, volti ad ottenere approvazione della comunità e miglioramento della propria reputazione. Come nella *Psicologia delle folle* di Gustave Le Bon, nelle camere dell’eco le persone fanno rimbalzare e amplificano emozioni, idee, opinioni e comportamenti, mettendo spesso da parte spirito critico, ragionamento logico e differenze di opinione in favore di posizioni nette e radicali, che incontrano più facilmente il favore della massa presente nella bolla (si pensi ad esempio ai fautori acritici di questa o quella parte belligerante nei conflitti mondiali attualmente in atto: israeliani, palestinesi, russi, ucraini, statunitensi, venezuelani, ...). In aggiunta, mentre l’interazione in presenza beneficia di feedback diretti e personali (ad esempio espressioni del viso, tono di voce, conseguenze sociali immediate, che scoraggiano molti dall’uso di toni aggressivi) l’interazione online ne è priva, e questo porta le persone a scrivere cose che non direbbero mai in un’interazione dal vivo.

L’effetto complessivo di tutti questi meccanismi è quello di premiare la retorica aggressiva e identitaria più dell’obiettività e della complessità di pensiero. I messaggi moderati sembrano “deboli”, noiosi e poco interessanti, mentre quelli radicali appaiono “forti”, autentici, degni di interesse, perché definiscono l’identità e aumentano la coesione del gruppo. La discussione assume la forma di un botta e risposta di prese di posizione acritiche e non documentate, le opinioni vengono spacciate per verità inconfutabili, limitate esperienze personali vengono utilizzate per costruire paradigmi di realtà. L’utente che partecipa all’interazione non distingue più tra *piano oggettivo* (dati fattuali, dimostrabili, che portano a conclusioni non confutabili), *piano quasi-oggettivo* (dati indiziari, che pur in assenza di totale certezza portano a conclusioni altamente probabili) e *piano soggettivo* (opinioni personali, congetture, letture emotive personali) dell’informazione, quindi il criterio di validazione dell’informazione diventa la fluidità linguistica: chi espone in maniera più fluida, accorata ed emotivamente coinvolgente dice la verità, gli altri mentono o comunque sono in malafede. In questa validazione distorta, la coerenza narrativa diventa criterio di credibilità del contenuto narrato, la ripetizione *ad nauseam* di un contenuto diventa criterio di conferma empirica, l’ipersemplificazione del contenuto diventa criterio di universalità, intesa come garanzia che tutti possano capire, l’essere “con noi o contro di noi” - senza vie di mezzo - diventa il criterio di appartenenza alla comunità. È un processo progressivo di radicalizzazione tipico dei gruppi estremisti: tutto si riduce a slogan, categorie di pensiero semplici e ripetitive, giudizi rapidi e non argomentati, polarizzazione delle posizioni e rifiuto di qualsiasi forma di dialogo e mediazione con chi la pensa diversamente.

2. Spostare la conversazione su un piano razionale e costruttivo: l’approccio assertivo

Come uscire dai meccanismi descritti nel paragrafo precedente? Come evitare un’interazione online caratterizzata da messaggi acritici e polarizzati e passare a forme di discussione più razionali e costruttive? Anzitutto, sottolineando l’importanza di partire dal presupposto che *le cose non sono quasi mai quelle che sembrano*: affermazioni che *sembrano* corrette, lineari, inoppugnabili – soprattutto se fatte in una camera dell’eco –, si dimostrano spesso, alla luce di un’analisi più accurata, decisamente slegate dalla realtà fattuale. Il primo punto è quindi l’acquisizione di consapevolezza che ciò che “suona” come corretto, perché prodotto da una narrazione internamente coerente e coerente con l’ambiente esterno, non è detto che lo sia, e qualsiasi informazione va trattata con il giusto senso critico.

In secondo luogo, *riportando i piani oggettivo, quasi-oggettivo, soggettivo dell’informazione al loro posto*: ciò che è “opinione” è un elemento soggettivo anche se è frutto di una posizione argomentata; ciò che è “fatto” è oggettivo, a prescindere dalle letture soggettive che del fatto si possono dare. L’opinione poi non è una forma identitaria: l’appartenenza a un gruppo non

determina necessariamente che la mia opinione sia l'opinione del gruppo. Le posizioni possono essere variegata e sfumate e possono cambiare nel tempo, anche in relazione a mutate realtà fattuali. In ultimo, *mettendo l'interlocutore estremizzato e aggressivo di fronte alle sue debolezze e contraddizioni*, invitandolo a un dialogo pacato e argomentato e al rispetto delle posizioni altrui, così come gli altri rispettano le sue. In questo ci viene in aiuto il *comportamento assertivo*. Con quest'espressione si intende uno stile di comunicazione che consiste nell'esprimere i propri pensieri, sentimenti, bisogni e diritti in modo chiaro, diretto e rispettoso, senza violare i diritti altrui o svalutarne i modi di pensare. Presupposto chiave è che tutti hanno il diritto legittimo di esprimere le proprie posizioni e il dovere di rispettare quelle degli altri, dialogando in un clima di apertura e di confronto senza ambiguità, aggressioni, manipolazioni, devalorizzazioni o derisioni. Non ci sono posizioni "superiori" o posizioni "inferiori", ci sono posizioni suffragate da dati fattuali e posizioni non suffragate da dati fattuali, e chiunque può scegliere a quali aderire o meno.

Lo stile *assertivo* si differenzia dallo stile *passivo*, che mira a evitare il conflitto (es. si adotta uno stile quando si dà ragione a qualcuno solo per evitare di discutere con lui), a non esprimere i propri bisogni, a dire sempre di sì per paura di dispiacere agli altri, e dallo stile *aggressivo*, che mira a imporre le proprie opinioni con attacchi, ricatti, sarcasmo e prevaricazione dei diritti altrui.

Come si adotta uno stile assertivo nella comunicazione sui social network (e fuori)? Vediamo alcuni principi chiave:

a) *Esprimere disaccordo rispettosamente e costruttivamente*. Nelle discussioni si può essere d'accordo o in disaccordo con le posizioni dell'interlocutore, ma questo va espresso rispettosamente e costruttivamente se vogliamo che l'interazione sia produttiva, ad esempio: "Capisco il tuo punto di vista su ..., ma io la vedo diversamente. Penso che ... Ecco la fonte che ho consultato...", oppure "Sento che stiamo girando in tondo sullo stesso punto. Forse aiuterebbe se ciascuno riassumesse in poche righe la propria posizione principale, così possiamo capire dove divergiamo realmente."

b) *Porre limiti al comportamento aggressivo altrui senza aggredire a propria volta*. Riportare la discussione su un tono pacato e gentile prevede che si renda esplicito il fatto che l'interlocutore non lo sta facendo, senza cadere a propria volta nell'aggressività, ad esempio "Apprezzo il dibattito, ma quando usi termini offensivi come quello, non riesco a continuare una conversazione costruttiva. Possiamo discutere mantenendo il rispetto?", oppure "Rispetto la tua passione per questo tema, ma penso che insultare chi non è d'accordo sia controproducente. Convinceremmo più persone con dati e argomentazioni pacate. Prova a riformulare senza gli insulti?".

c) *Ammettere incertezza, scarsa competenza, errore, cambiamento di posizione, con apertura e sicurezza*. Nessuno è tenuto a sapere tutto, a non sbagliare mai e a non cambiare mai idea.

Ammettere incertezza, ignoranza o errori propri è un buon modo per attivare un dialogo costruttivo, ad esempio "Su questo aspetto specifico ... non ho abbastanza informazioni per pronunciarmi. Hai fonti attendibili da condividere? Sono interessato ad approfondire.", oppure "Hai ragione, ho citato male quella statistica. Mi sono confuso con un altro studio. Grazie per la correzione. Il mio punto principale però resta valido per questi altri motivi...", oppure ancora "Devo ammettere che questa discussione e le fonti che hai condiviso mi hanno fatto riconsiderare alcuni aspetti della politica ambientale. Non ho cambiato completamente idea, ma ora vedo sfumature che prima mi sfuggivano."

d) *Correggere senza umiliare*. L'errore, l'incertezza o l'incoerenza altrui non deve diventare motivo di attacco o derisione, ma di arricchimento reciproco, ad esempio "In realtà la data di quel referendum è diversa da quella che hai indicato.... Però l'osservazione che hai fatto sulla partecipazione resta valida.", oppure "Ho notato che ora sostieni questa posizione ... ma nei commenti precedenti sostenevi che Forse non ho capito bene, puoi chiarire?".

e) *Riconoscere punti validi nell'argomentazione dell'interlocutore pur mantenendo la propria posizione*. Pur nella differenza di posizioni, l'interlocutore può fare ragionamenti validi e interessanti. Riconoscerli è un primo passo per un dialogo costruttivo, ad esempio "Hai ragione quando dici che il sistema sanitario ha problemi di efficienza. Però continuo a pensare che il finanziamento pubblico sia fondamentale. Forse la soluzione sta nel ...", oppure "Il tuo punto sulla

sostenibilità economica delle energie rinnovabili è molto pertinente e mi ha fatto riflettere. Continuo però a pensare che i benefici a lungo termine superino i costi iniziali. Lascia che ti spieghi perché..."

f) *Chiedere chiarimenti per comprendere meglio, non per mettere in difficoltà l'interlocutore.* A fronte di affermazioni non chiare, la richiesta di chiarimenti all'interlocutore può suonare come un modo per sottolineare la sua mancanza. È possibile farlo in modo non aggressivo, ad esempio "Non sono sicuro di aver capito cosa intendi con Puoi spiegare meglio cosa proponi concretamente?", oppure "Stiamo usando la parola ... con significati diversi. Puoi spiegare cosa intendi esattamente tu? Per me significa ... Se parliamo di cose diverse usando la stessa parola, non possiamo capirci..."

g) *Difendere le proprie affermazioni da attacchi personali, che deviano il discorso dal merito della questione.* Le affermazioni si contestano nel merito, non sviando il discorso. Se l'interlocutore lo fa, va riportato sui binari di una discussione rispettosa e corretta, ad esempio "Il mio livello di istruzione non è rilevante per la validità dei miei argomenti. Se hai obiezioni concrete a quello che ho detto, esprimile chiaramente, senza sviare il discorso...", oppure "Il fatto che io sia giovane non rende la mia opinione sulla previdenza sociale meno valida. Anzi, sono proprio le generazioni future quelle più impattate. Discutiamo del merito, non della mia età.", oppure ancora "Il fatto che io lavori in quel settore non invalida automaticamente la mia opinione. Certo, ho un interesse, ma porto anche conoscenza diretta. Giudica i miei argomenti sul merito, non sulla mia occupazione. Se trovi errori fattuali, segnalali."

h) *Esprimere emozioni senza farne motivo di conflitto.* L'espressione delle proprie emozioni è importante ed è un diritto di ciascuno. Non deve però diventare motivo di attacco, ma di apertura, ad esempio "Questo tema mi sta particolarmente a cuore perché riguarda direttamente la mia comunità. Per questo sono così coinvolto nella discussione, anche se cerco di restare obiettivo.". In maniera analoga, anche dopo una deriva emotiva il discorso deve riprendere su un piano razionale, ad esempio "Capisco che questo tema delle politiche abitative susciti emozioni forti in tutti noi. Però tornerei ai numeri: quante unità abitative sono effettivamente disponibili? Partiamo dai dati oggettivi."

i) *Cercare punti in comune o forme di compromesso tra le differenti posizioni.* Difficilmente le posizioni dei due interlocutori sono opposte in tutto e per tutto. Un dialogo assertivo e costruttivo mira a trovare posizioni comuni, ad esempio "Sembra che entrambi concordiamo sulla necessità di cambiamento, anche se vediamo soluzioni diverse. Potremmo trovare un terreno comune partendo da questo punto?", oppure "Nonostante tutte le differenze su ..., mi sembra che concordiamo su questi punti È già qualcosa. Possiamo partire da questi per esplorare possibili soluzioni?"

j) *Rifiutare affermazioni vaghe e generalizzazioni indebite.* Un interlocutore con pochi argomenti concreti può manifestare comportamenti verbali aggressivi giustificandoli con discorsi vaghi e generalizzazioni ingiustificate. Questo punto di debolezza va fatto notare all'interlocutore, ad esempio "Hai detto che 'è ovvio che il sistema pensionistico non funziona'. Spiegami esattamente cosa non funziona secondo te e da quali elementi osservabili lo capisci, altrimenti tutto il discorso rimane sul vago e quindi non ha senso.", oppure "Quando dici 'voi ... la pensate tutti così' stai generalizzando. Io ti sto parlando della mia posizione specifica, non rappresento un'intera categoria. Preferisco che tu risponda a ciò che ho effettivamente scritto."

k) *Gestire provocazioni e sarcasmo mantenendo il focus del discorso.* L'interlocutore con pochi argomenti può rifugiarsi nella provocazione, nella derisione o nel sarcasmo. Questo aspetto aggressivo va fatto notare, ad esempio "Vedo che stai cercando di provocarmi con quel commento. Rimani sul discorso. Se hai interesse a discutere seriamente sul tema rimango disponibile...", oppure "Noto un tono sarcastico, ma preferisco concentrarmi sui contenuti. Se hai critiche concrete alla mia argomentazione sul cambiamento climatico, sono qui per discuterne seriamente."

l) *Chiedere su quali evidenze è basato il discorso dell'interlocutore.* L'interlocutore può esercitare forme di manipolazione confondendo il piano dei fatti certi (piano oggettivo) con il piano dei fatti altamente probabili (piano quasi oggettivo) con il piano delle opinioni personali (piano soggettivo). La manipolazione può essere evitata riportando nella discussione i tre piani al loro

posto, ad esempio "È un'affermazione interessante quella sugli effetti dell'immigrazione sull'economia. Potresti indicarmi quali dati o studi sostengono questa tesi? Vorrei valutarli."

m) *Basare le proprie posizioni su evidenze esplicite e documentabili.* Se chiediamo all'interlocutore di non confondere i tre piani dell'informazione, noi dobbiamo essere i primi a non farlo e quindi dobbiamo basare le nostre posizioni su fatti ed evidenze tratti da fonti affidabili, ad esempio "La mia opinione sulla crisi energetica si basa su questo rapporto dell'Agenzia Internazionale dell'Energia. Non pretendo sia l'unica fonte valida, ma è quella che ha informato la mia prospettiva. Quali fonti hai consultato tu?".

n) *Separare la persona dalla posizione che la persona esprime.* Anche se condotto tra persone con posizioni diametralmente opposte, il dialogo si svolge tra due persone, che meritano rispetto come tali. Si può essere in disaccordo con la posizione della persona ma non si può devalorizzare la persona stessa, ad esempio "Rispetto te come persona, ma trovo quella specifica affermazione sui diritti civili problematica. Lascia che ti spieghi perché penso che quella prospettiva ignori alcuni aspetti importanti...".

o) *Accettare il disaccordo senza chiudersi.* Trovarsi in disaccordo con il proprio interlocutore in una discussione non è un buon motivo per troncare la discussione, anzi può essere un'occasione di confronto costruttivo proficuo per entrambi, ad esempio "Vedo che abbiamo visioni fondamentalmente diverse sulla gestione della pandemia. Va bene così - è un tema complesso. Posso chiederti però cosa ti ha portato a questa conclusione? Sono curioso di capire.", oppure "Penso che la nostra divergenza su ... derivi da priorità valoriali diverse, entrambe legittime. Forse non troveremo un accordo, ma almeno capiamo su cosa si fonda il disaccordo."

p) *Portare la discussione su un livello costruttivo.* Una discussione fatta per affermare le proprie posizioni è sostanzialmente una discussione inutile. Una discussione fatta per rivedere, far crescere e rendere più solide le posizioni di entrambi può essere utile e rappresentare tempo ben speso sui social, ad esempio "Stiamo solo elencando problemi. Proviamo a essere più propositivi: secondo te, quale sarebbe il primo passo concreto per migliorare la situazione delle infrastrutture nel paese?".

q) *Mantenere il focus della discussione sugli argomenti in oggetto, senza consentire che interlocutori senza argomenti lo spostino.* Interlocutori aggressivi, senza argomenti, possono evitare il confronto cercando di spostare il focus della discussione su argomenti che c'entrano solo marginalmente con il focus originario (*whataboutism*). Questo genera discussioni che non portano da nessuna parte e generano frustrazione negli interlocutori. La discussione va riportata sul focus in maniera cortese ma ferma, ad esempio "Il fatto che anche altri ... abbiano avuto problemi di corruzione non invalida la mia critica specifica a questo caso. Possiamo restare sul tema che stavamo discutendo? Poi, se vuoi, parliamo anche degli altri esempi."

r) *Gestire i possibili fraintendimenti, veri o costruiti.* Un interlocutore interessato allo scontro più che al dialogo cercherà argomenti per attaccare, utilizzando ambiguità nel nostro discorso o costruendo fraintendimenti (anche "mettendo le parole in bocca"). Veri o costruiti, questi vanno gestiti, ad esempio "Penso ci sia stato un fraintendimento. Quando ho scritto X non intendevo Y. Lascia che riformuli: quello che volevo dire è che ... Ti è più chiaro ora?", oppure "Non ho mai detto che ... Ho detto che questi due ... hanno posizioni simili su quel tema. Per favore, rispondi a quello che ho effettivamente scritto, non a versioni distorte."

s) *Rifiutare falsi dilemmi e pressioni a schierarsi in modo binario (pro o contro).* La realtà è complessa, le scelte spesso non sono binarie e la ragione e il torto non stanno quasi mai tutti da una parte sola. Un pensiero critico e assertivo deve riconoscere questa complessità e non lasciarsi trascinare in dispute "o con noi o contro di noi", che sono il preludio a derive estremistiche. Modi di affrontare le pressioni sono, ad esempio "Non sono d'accordo con l'idea che dobbiamo scegliere tra ... e Penso che un approccio equilibrato possa portarci ad avere entrambe le alternative. Ecco come lo vedo io...", oppure "Non penso di dover scegliere tra 'completamente a favore' o 'completamente contro'. La mia posizione su ... è più sfumata: favorevole in alcuni ambiti, critico in altri. La realtà è complessa."

t) *Trasformare un attacco in opportunità di dialogo.* L'approccio assertivo prevede che non si risponda a un attacco con un altro attacco, ma che si cerchi, persuasivamente, di riportare

l'interlocutore a un dialogo rispettoso e costruttivo, ad esempio "Mi hai definito 'ignorante' per la mia posizione sul nucleare. Invece di offendermi, ti chiedo: quali informazioni specifiche pensi mi manchino? Se me le mandi, posso rivalutare la mia posizione."

u) *Separare pulsione emotiva da argomentazione logica.* Tutti abbiamo delle pulsioni emotive che ci portano a prendere decisioni senza farle precedere da un processo decisionale basato sulla razionalità e sulla logica, ma i due momenti vanno separati e trattati per quello che sono: istinti di "pancia" e ragionamenti di "testa", ad esempio "Sento il tuo trasporto emotivo sul tema dei diritti e anch'io lo condivido. Però per convincere chi è indeciso servono anche argomentazioni razionali solide, non solo appelli emotivi."

v) *Gestire il cherry-picking dell'interlocutore.* Con l'espressione *cherry-picking* si intende la caratteristica dell'interlocutore di prendere solo alcuni aspetti del tema funzionali alle sue posizioni e di ignorare tutti gli altri. Questo aspetto va fatto notare e gestito, ad esempio "Hai risposto solo al punto più debole del mio ragionamento ignorando gli altri tre argomenti principali. Apprezzo la tua obiezione su quello, ma vorrei sapere cosa pensi anche degli altri aspetti che ho sollevato sulla riforma del lavoro."

w) *Gestire l'uso di etichette e stereotipi da parte dell'interlocutore.* Gli interlocutori a corto di argomenti si aggrappano spesso a etichette o stereotipi e fondano su quelli il loro discorso aggressivo. Questo va fatto notare, riportando la discussione sul piano dei fatti, più che delle semplificazioni indebite, ad esempio "Definirmi ... non aiuta la discussione. Restiamo sui fatti: la mia posizione su questa specifica politica economica è basata su questi ragionamenti, indipendentemente da categorie ideologiche."

x) *Richiamare al rispetto delle regole della community.* Ogni comunità sopravvive perché si dà delle regole, che i partecipanti devono rispettare. Quando le regole vengono violate è compito di tutti i membri chiederne il rispetto, manifestando un comportamento assertivo, ad esempio "Quell'affermazione viola le linee guida della community contro i discorsi d'odio. Puoi esprimere la tua critica a ... senza usare termini discriminatori. Riformula, per favore."

y) *Difendere altri interlocutori da attacchi.* In una discussione tra due persone che avviene in pubblico su un social network, dovrebbe essere responsabilità di tutti gli spettatori evitare che la discussione degeneri in una rissa mediatica. Quando un utente ne attacca un altro in maniera rispettosa, l'approccio assertivo prevede di intervenire per ristabilire un clima di rispetto e di fiducia, ad esempio "Non sono d'accordo con Marco su quella questione economica, ma l'attacco personale che gli hai rivolto è fuori luogo. Si può contestare l'idea senza insultare la persona."

z) *Concludere valorizzando il confronto anche senza accordo e uscire dalla discussione quando il dialogo costruttivo si è esaurito.* Le interazioni dialogiche non devono per forza concludersi con un accordo e non devono durare in eterno. Gli interlocutori possono rimanere sulle proprie posizioni e quando la conversazione non è più arricchente per nessuno può finire senza problemi, accettando la differenza di posizioni e vivendola come un arricchimento, non come un fallimento, ad esempio "Abbiamo visioni molto diverse sulla riforma della giustizia e probabilmente non ci convinceremo a vicenda. Però apprezzo che tu abbia argomentato le tue ragioni in modo articolato. Mi hai dato spunti di riflessione, anche se resto della mia idea.", oppure "Penso che abbiamo entrambi espresso chiaramente le nostre posizioni. Non credo che continuare ci porterà a nuove comprensioni, quindi ti ringrazio per il confronto e chiudo qui."

Questo semplice elenco di principi ed esempi ci consente di capire come anche un dialogo con persone con visioni parzialmente o totalmente opposte può essere utile e arricchente - forse più di un dialogo con persone che hanno visioni analoghe alle nostre - a patto che almeno uno dei due interlocutori adotti un atteggiamento assertivo nel dialogo e persuada l'altro nel fare altrettanto.

La comunicazione assertiva può essere utile in moltissimi contesti della vita quotidiana, dal contrasto al bullismo alla difesa dall'azione di persuasori/manipolatori che cercano di invadere i nostri spazi decisionali per condizionarci in vari modi.

Riferimenti bibliografici

Anchisi, R., Gambotto Dessy, M. (2016). *Manuale di assertività. Teoria e pratica delle abilità relazionali: alla scoperta di sé e degli altri*. Milano: Franco Angeli.

Bonenti D., Meneghelli A. (2010), *Assertività e training assertivo*, Milano, FrancoAngeli.

Mazzini, S. (2025). *Il lato oscuro dei social network. Come la rete ci controlla e manipola*. Milano: Rizzoli.

Quattrocioocchi, W., Vicini, A. (2023). *Polarizzazioni. Informazioni, opinioni e altri demoni nell'infosfera*. Milano: Franco Angeli.

Traccia per l'attività in classe

Attività 1: Come comunico sui social?

Scopo di questa attività è stimolare gli allievi ad acquisire consapevolezza di come si svolge la loro comunicazione sui social, analizzandone le caratteristiche.

Il docente illustra la Scheda e poi chiede agli allievi di analizzare la propria comunicazione sui social network, scegliendone uno a piacere da loro frequentato. Per farlo devono compilare la scheda sottostante:

La mia comunicazione sui social		
Social scelto:		
Le tematiche su cui discuto più frequentemente sono:		
N	Domanda	Risposta
1	Quali sono i post che trovi sui social su cui ti piace di più soffermarti?	
2	Come interagisci con questi post? (solo visualizzazione, like, commenti, discussioni, ...)	
3	Ti sei mai trovato di fronte a post classificabili come <i>rage bait</i> ? Se sì, descrivili.	
4	Hai mai intrattenuto discussioni prolungate sui social? Se sì, su quali argomenti?	
5	Ti è mai successo di intrattenere discussioni sui social con persone poco rispettose? Se sì, descrivi l'interazione.	
6	Ti è mai successo di trovarti di fronte a post con contenuti negativi o ostili	

	verso gruppi di persone o singoli soggetti? Se sì, descrivili.	
7	Ti è mai successo di trovarti di fronte a post che presentano credenze che secondo te sono totalmente infondate? Se sì, descrivili.	
8	Le tue interazioni sui social si svolgono in ambienti dove tutti la pensano come te o ci sono persone con opinioni diverse? Se sì, descrivile.	
9	Secondo te, l'interazione sui social rende le persone più aggressive e meno tolleranti? Esprimi la tua opinione e spiega perché pensi che le cose stiano così.	
10	Secondo te, come si potrebbero promuovere discussioni più rispettose e produttive sui social?	

Una volta compilati i moduli gli allievi potranno presentare la loro analisi alla classe in una sessione di dibattito, confrontando gli elementi emersi e cercando tratti comuni e differenze.

Attività 2: Riconoscere e sperimentare la comunicazione assertiva

Scopo di questa attività è stimolare gli allievi a riconoscere e a mettere in atto la comunicazione assertiva nel loro contesto di vita quotidiana, non solo sui social.

Il docente illustra la Scheda e poi chiede agli allievi, a coppie, di pensare a situazioni della loro vita quotidiana (riguardanti i social o meno) in cui hanno messo in atto forme di comunicazione assertiva o hanno visto altri farlo. Se non ne viene in mente nessuna, possono ideare una situazione ipotetica ma realistica in cui secondo loro sarebbe giusto farlo.

Riconoscere e sperimentare la comunicazione assertiva		
<i>Situazione comunicativa (breve descrizione):</i>		
<i>N</i>	<i>Principio di assertività</i>	<i>Esempio di applicazione nella situazione comunicativa analizzata:</i>
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		

8		
9		
10		
11		
12		

Una volta compilati i moduli le coppie potranno presentare la loro analisi alla classe in una sessione di dibattito, confrontando gli elementi emersi e cercando tratti comuni e differenze.