

CRESCERE CITTADINI DIGITALI

Guida all'insegnamento dell'educazione Civica Digitale

Lezione 2 Galateo del Digitale



SAMSUNG

Parola all'esperto: Antonio Deruda



Docente e consulente di comunicazione con vent'anni di esperienza professionale. È professore a contratto di "Teorie e tecniche dei linguaggi pubblicitari" e di "Psicologia della comunicazione e neuromarketing". Insegna comunicazione digitale nei corsi di specializzazione della SIOI, dell'Export Academy dell'ICE e della Scuola Nazionale dell'Amministrazione. È autore di due libri sulla diplomazia digitale.

La rivoluzione di Internet

Nell'ottobre del 1971 il giovane ricercatore americano Ray Tomlinson invia la prima email della storia. Poco dopo nascono le prime mailing list e i gruppi di discussione, nel 1980 fanno il loro debutto le emoticon, nel 1991 va online il primo sito web e nel 1996 nasce Sixdegrees.com, il precursore di tutti i social media. Sono le tappe principali di un lungo percorso che ha cambiato il nostro modo di vivere, di lavorare, di comunicare e di relazionarci con gli altri. La chiamiamo "rivoluzione di Internet" e la sperimentiamo ogni giorno, eppure ancora faticiamo a comprenderne la portata e soprattutto a capire come comportarci nel nuovo universo digitale.

Cosa succede quando inviamo un'email a una persona, quando postiamo la foto di una festa con i nostri amici o quando critichiamo il video di uno sconosciuto? Il più delle volte la risposta è che non conosciamo veramente le conseguenze di questi gesti quotidiani. Siamo sempre più tecnologici, ma sempre meno consapevoli delle azioni che compiamo online. Sempre più immersi in nuove relazioni, ma sempre meno rispettosi degli altri. Sempre più comunicatori, ma sempre meno empatici. Ogni minuto nel mondo vengono scambiati 142 milioni di messaggi su WhatsApp, postate 147 mila foto su Facebook e caricate 500 ore di video su YouTube. Numeri da capogiro, che spesso ci fanno perdere il senso del nostro stare

online. Navighiamo nel web e consumiamo contenuti in modo superficiale, commentiamo e reagiamo con impulsività.

L'obiettivo di questa lezione sul Galateo Digitale è quello di lanciare un duplice invito. Uscire dal vortice di una Rete vissuta con frenesia e riflettere su quelle regole di base che possono aiutarci a comportarci in modo più consapevole e civile nelle nostre esistenze digitali.

Non inviare email indesiderate, rispettare gli argomenti in un forum di discussione, stemperare i toni di una discussione online con l'uso di un'emoji, chiedere il permesso prima di postare la foto di un'amica, fermarsi prima di scrivere un commento che potrebbe ferire un'altra persona. Piccole attenzioni che possono avere un impatto enorme, anche nel contrastare il diffondersi di patologie legate a un uso distorto della Rete e a una difficoltà di relazionarsi con gli altri

online. Isolamento sociale, non accettazione di sé, bisogno morboso di apprezzamento da parte degli altri. Sono fenomeni in crescita che riguardano soprattutto i più giovani e che colpiscono in una fase delicata della crescita, lasciando spesso ferite interiori che il tempo non riesce a rimarginare.

Negli ultimi anni le piattaforme online hanno sviluppato una maggiore sensibilità verso queste problematiche e attuato misure per cercare di contrastarle. Da un più scrupoloso monitoraggio dei contenuti fino al blocco degli account che violano le norme. Sono passi avanti, ma non ancora sufficienti. La vera soluzione risiede in realtà nei nostri comportamenti. È solo attraverso l'educazione alle nuove tecnologie, la conoscenza delle regole del galateo digitale e la consapevolezza degli effetti delle nostre azioni online che possiamo rendere la Rete un luogo sicuro, inclusivo e ricco di opportunità di crescita per tutti.

Antonio Deruda

Obiettivi formativi

- Approfondire temi legati al comportamento del cittadino digitale con particolare attenzione a spazi virtuali come i social media
- Introdurre il tema della netiquette

Indice lezione

1. Rischi dei social media
2. Linguaggio corretto e rispetto dell'opinione altrui
3. Condividere contenuti
4. Attività con la classe



Capitolo 1: Rischi dei Social Media

La tecnologia digitale ha generato cose meravigliose: costruito relazioni, reso accessibili informazioni a un numero enorme di persone, creato nuove professioni e opportunità. Ha permesso alle persone di superare le distanze fisiche, di entrare in contatto con i propri cari e di esprimere pubblicamente le proprie opinioni.

Questi effetti presentano tuttavia anche un lato “oscuro”: milioni di persone sono ancora poco consapevoli degli impatti negativi che la tecnologia digitale, se non utilizzata responsabilmente, può generare.

I rischi legati a una “non educazione” digitale:

- **Isolamento.** L’uso delle tecnologie digitali non è la causa diretta di disturbi associati all’isolamento sociale, ma a volte può favorire una più rapida diffusione di alcune patologie. Esiste infatti uno stretto legame tra salute mentale e utilizzo distorto dei social media. Per alcune persone i social media aiutano a colmare un vuoto relazionale nella vita reale, ma spesso si trasformano in un rifugio dalle pressioni del contesto sociale. Ci si abitua a vivere in un universo fatto solo di rapporti virtuali.
- **Non accettazione di sé.** L’uso distorto dei social media ha favorito anche altre patologie, come ad esempio la dismorfia. Si tratta di una condizione psicologica per cui le persone si concentrano su una o più caratteristiche del proprio aspetto esteriore, notando difetti che agli altri appaiono minimi o inesistenti. Può colpire chiunque, ma è più frequente negli adolescenti e nei giovani, e può causare ulteriori problemi come senso di angoscia, ansia e depressione. Recenti studi hanno rilevato che molti adolescenti ambiscono ad assomigliare a canoni di bellezza irrealistici, rappresentati nei loro selfie e in quelli dei loro influencer, grazie all’uso dei sempre più diffusi filtri. È stata definita la “dismorfia da Snapchat” (una delle prime piattaforme con i filtri) e viene esasperata quando l’adolescente riceve sui propri profili commenti e insulti denigratori che talvolta possono por-

tare la vittima a sentirsi colpevole per la propria condizione.

- **Bisogno di riconoscimento.** Siamo esseri sociali e, in quanto tali, il nostro imperativo biologico primario è quello di connetterci con gli altri. Questa dinamica può però diventare rischiosa quando si associa a un eccessivo bisogno di approvazione sociale. La spasmodica ricerca del giudizio degli altri può farci perdere oggettività e autostima.

Sui social media tendiamo a costruire le nostre vite intorno a un’idea di perfezione percepita perché veniamo ricompensati attraverso segnali emotivi a brevissimo termine: un cuore, un like, uno smile. Questi segnali li confondiamo con la verità oggettiva. Faticiamo a comprendere che si tratta di una popolarità finta, fragile, che in realtà ci lascia un senso di vuoto ancora più grande. Entriamo in un circolo vizioso, che ci porta a pensare: che cosa devo fare? Quanto devo cambiare per ottenere popolarità, ammirazione e stima da parte degli altri? Una stima che siamo in grado di misurare solo attraverso un pugno di like.

Questo esagerato bisogno di riconoscimento esterno colpisce in particolar modo le persone più fragili, più introversive, quelle con una bassa autostima o ancora troppo giovani per essersi costruite una propria autostima. Non a caso si è registrato negli ultimi anni un aumento vertiginoso tra giovani adolescenti e preadolescenti di ansia e de-

pressione (+189% i ricoveri ospedalieri per autoleSIONISMO negli USA nelle preadolescenti rispetto al 2009) e di suicidi (+151% nelle preadolescenti e +70% nelle adolescenti rispetto alla media nel decennio 2001-2009, sempre negli USA)*.

Emerge dunque quanto sia importante essere digitalmente educati, consapevoli di quanto ogni nostra azione, commento o like abbiano un impatto su noi stessi e sugli altri e di quanto fondamentale sia il rispetto nei confronti di tutti.

*Fonte: [Centers for disease control and preventions](https://www.cdc.gov/)
<https://www.cdc.gov/>



Capitolo 2: Linguaggio corretto e rispetto dell'opinione altrui

Con “netiquette” o “galateo digitale” si intende la serie di regole di comportamento quando si interagisce su Internet in spazi virtuali pubblici come forum, chat, social media oppure tramite email. Non c'è nessuna legge che imponga il rispetto di queste regole. Se una persona viola la netiquette non commette alcun reato, ma può essere giudicata negativamente e percepita come non rispettosa dell'altro.

Per sintetizzare la netiquette si usa spesso l'acronimo T.H.I.N.K.: prima di scrivere o socializzare, PENSA. Si applica, ovviamente con sfumature diverse, a tutti gli strumenti di comunicazione digitale (email, messaggistica istantanea, social media):

- **True:** quello che sto scrivendo o condividendo è vero? (vedi approfondimento Lezione 4)
- **Helpful:** è utile al mio interlocutore?
- **Inspiring:** offre uno spunto in una conversazione?
- **Necessary:** è necessario?
- **Kind:** è “gentile”?

Il principio fondamentale della netiquette è lo stesso che sta alla base del “viver civile”, ovvero evitare di essere scortesi e maleducati. Partendo da questo principio, nel 1995 la Internet Engineering Task Force, organismo internazionale interessato all'evoluzione di Internet, ha redatto alcune regole con lo scopo di rendere l'esperienza del web la migliore possibile per chiunque, tenendo conto della peculiarità del mezzo tecnico a cui si applicano.

Secondo queste regole è educato:

- compilare correttamente il campo “oggetto” delle email in modo da far comprendere al destinatario l'argomento del messaggio e permettergli di attribuirgli la giusta importanza;

- curare la grammatica e la forma dei messaggi, per rendere più agevole la lettura e la comprensione del testo scritto;
- in caso di errori grammaticali da parte degli altri, evitare di attaccarli pubblicamente per quello che può essere un semplice errore di digitazione;
- evitare di essere intolleranti nei confronti di chi commette errori in una lingua straniera;
- evitare di scrivere in MAIUSCOLO: questo tipo di carattere è associato ad un tono di prepotenza e arroganza che equivale al gridare;
- evitare di inviare messaggi SPAM (pubblicitari, indesiderati);
- evitare di inviare email a tutti i propri contatti, rendendo visibili gli indirizzi di tutti gli utenti (esiste la funzione “inviare in copia nascosta” proprio per garantire la privacy degli utenti in queste situazioni. Se si invia una mail non privata a più destinatari lasciando in chiaro gli indirizzi email si stanno violando le normative sulla privacy);
- evitare, in situazioni diverse da quella appena citata, di inserire persone in copia nascosta: è poco elegante e, se si ha piacere che qualcuno che non è tra i destinatari sia aggiornato su quello che stiamo scrivendo, è meglio inserirlo in copia, magari, per la prima volta, presentandolo ai destinatari.
- cercare di non andare “fuori tema”, inserendo nella chat o nel gruppo argomenti che non c'entrano nulla con le finalità per il quale il gruppo è stato creato;
- evitare di alimentare discussioni all'interno di un gruppo: nel caso di un diverbio di opinioni, è preferibile continuare la conversazione privatamente, senza coinvolgere e mettere in imbarazzo gli altri componenti del gruppo;
- non pubblicare, senza l'esplicito permesso

dell'autore, il contenuto di messaggi di posta elettronica, o di chat private;

- evitare di pubblicare foto che potrebbero mettere in imbarazzo altre persone;
- evitare qualsiasi tipo di discriminazione sociale (razziale, politica, sessuale, religiosa, ecc.).



Negli ultimi anni molte aziende hanno redatto dei documenti dedicati alle regole del galateo online, rivolti sia ai propri dipendenti che alle persone con le quali interagiscono online. Ecco alcuni esempi virtuosi di aziende che hanno introdotto una loro netiquette sui social media:

- IKEA
www.facebook.com/IKEAItalia/app/208195102528120
- LA GAZZETTA DELLO SPORT
www.facebook.com/LaGazzettaDelloSport/app/200170090317334
- VODAFONE
www.facebook.com/vodafoneit/app/462397810604918

La prossemica nella comunicazione online

La prossemica è l'insieme degli elementi fisici attraverso i quali ci relazioniamo con gli altri: i gesti, i sorrisi, il tono di voce, i movimenti del volto e del corpo.

Comunicare online e attraverso i social media risulta certamente facile, veloce, informale e divertente. Ma mancano ovviamente tutti gli elementi della prossemica. È infatti impossibile stabilire con esattezza il tono di un messaggio veicolato attraverso la Rete. Questo aumenta in maniera esponenziale il rischio di fraintendimenti. Uno stesso commento può essere inteso in senso letterale o al contrario in senso ironico.

Pensiamo a un amico che, a commento di un nostro racconto su qualcosa che ci è appena accaduto, scrive la frase "Bella storia interessante!". Senza l'aiuto dell'intonazione, non è semplice capire se il nostro amico ci sta prendendo in giro o se è rimasto realmente colpito dalla nostra avventura. L'ironia è una forma di linguaggio figurato, così come la metafora o l'iperbole: per comprendere il

significato realmente inteso dal parlante, chi riceve il messaggio deve comprendere quale sia l'intenzione comunicativa che va oltre le parole.

Per aiutare una corretta comprensione del messaggio, risulta particolarmente importante utilizzare bene la punteggiatura e gli emoticon. I puntini di sospensione, soprattutto se ripetuti, comunicano per esempio l'idea di poca chiarezza, di vaghezza, di "non detto". I punti esclamativi, invece, possono essere utilizzati per esprimere entusiasmo o per rafforzare dei concetti. Ma possono essere fraintesi. Se stiamo scherzando, è bene utilizzare una faccina sorridente per chiarire il nostro intento. Gli emoticon, usati con moderazione, possono infatti aiutarci ad aggiungere empatia a un messaggio che, in quanto virtuale, può risultare freddo o poco chiaro.



Capitolo 3: Condividere contenuti

Nonostante l'apparente facilità con la quale gli strumenti digitali ci permettono di comunicare, condividere e socializzare, molti sono i danni che possiamo causare agli altri con un atteggiamento di superficialità e mancanza di rispetto. Quello che possiamo definire una sorta di “disimpegno morale”.

Non sempre ovviamente i danni sono voluti: spesso feriamo l'altro per semplice disattenzione, senza alcuna premeditazione. Per questo è bene considerare attentamente quello che si scrive, cercando di evitare anche le situazioni di fraintendimento.

Quali contenuti condividere

Abbiamo affrontato nella Lezione 1 il tema del cyberbullismo. Non è necessario sfociare in episodi estremi per parlare di non rispetto dell'altro sui social media. Oltre al linguaggio più corretto da utilizzare (netiquette), merita un approfondimento il tema della condivisione: è corretto o non corretto pubblicare foto o contenuti che riguardano o coinvolgono una terza persona?

Chi pubblica sul proprio profilo o su quello di altri la foto di un soggetto di cui non ha ricevuto l'autorizzazione, commette un reato. La legge sulla privacy, infatti, punisce con la reclusione fino a tre anni l'illecito trattamento di dati personali sul web. Quando queste immagini sono di carattere “intimo”, si commette il reato più grave di stalking. Questo si applica a tutti i casi di diffusione non autorizzata di fotografie o video su WhatsApp, Snapchat, Facebook o YouTube.

Questi sono alcuni esempi di foto che non possiamo pubblicare su Facebook senza l'autorizzazione dei soggetti interessati:

- un'immagine in cui una persona sia riconoscibile e visibile da un pubblico indistinto e non controllabile: è violazione della privacy;
- un'immagine che mostra il volto di un minore, visibile da un pubblico indistinto e non controllabile, in questo caso senza l'autorizzazione dei genitori;
- un'immagine che ritrae una persona isolata dal contesto (per esempio una persona che appare

sullo sfondo);

- un'immagine che ritrae una persona anche in una porzione piccola della foto (ripresa da lontano) ma con il volto riconoscibile (prevale il concetto della riconoscibilità rispetto a quello della dimensione dell'immagine).

Indipendentemente dai risvolti legali, anche quando esiste un rapporto di amicizia o confidenza con la persona oggetto della foto, raccomandiamo che le si chiedi sempre un permesso preventivo alla pubblicazione.

Qualora invece qualcuno abbia postato immagini nostre senza chiederci il consenso, abbiamo tutti i diritti di chiedere l'immediata rimozione del contenuto e di intraprendere vie legali qualora la richiesta non venisse immediatamente assolta.



Link e informazioni utili

- Linee guida della community di Instagram
<https://help.instagram.com/477434105621119>
- Linee guida della community di Facebook
<https://www.facebook.com/help/477434105621119>
- Linee guida della community di Tik Tok
<https://www.tiktok.com/community-guidelines?lang=en>



ATTIVITÀ CON LA CLASSE

Attività 1 - Buone maniere Online

- Materiale necessario: possibilità di proiettare
- Obiettivo: rendere gli studenti consapevoli dei comportamenti corretti da tenere sul web e di come riconoscere quelli scorretti

Come nella quotidianità ci troviamo di fronte a diverse situazioni che richiedono un certo comportamento, anche online c'è bisogno di darsi alcune regole per non risultare inopportuni. Vengono fornite delle frasi, immagini o situazioni che rappresentano dei comportamenti che seguono il galateo digitale e altre completamente sbagliate (in alcuni casi molto riconoscibili, in altri meno)

Esempio 1: Importanza dell'oggetto delle mail

Cosa capisci leggendo l'oggetto di questa mail?

- La la laaa
- Regolamento Concorso Canoro

◇ *L'oggetto delle mail deve contenere lo scopo del messaggio, in questo caso il riepilogo del regolamento di un concorso canoro. La prima può anche essere una frase scherzosa, ma se non c'è confidenza con gli interlocutori meglio risparmiare le battute.*

Esempio 2: Parla come chatti

Cosa significano queste due frasi?

- No, non capisci.
- No, non capisci 😂

◇ *Nel mondo digitale, il contesto è quasi sempre informale ma la punteggiatura segue spesso regole diverse. Essendo del tutto assenti il tono, la cadenza, i gesti, i sorrisi, per evitare fraintendimenti possiamo usare le emoji (con moderazione). Il punto fermo invece non indica solo la fine di una frase: viene a volte caricato con un significato spiacevole, come il desiderio di chiudere.*

Esempio 3: Rispetto della privacy altrui

Ho una foto divertentissima di me con i miei amici. Non facciamo niente di particolare, ma a noi fa tantissimo ridere. Faccio bene a condividerla sui social?

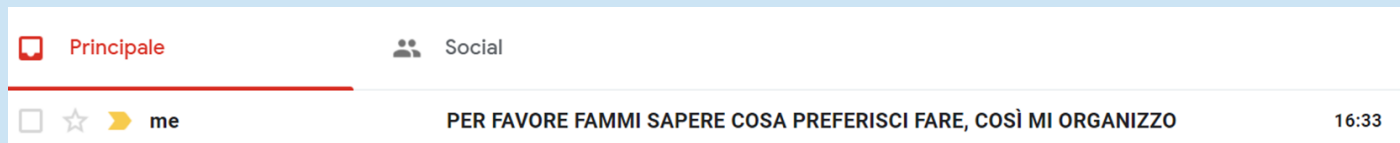
◇ *Risposte libere dei ragazzi. Qualcuno potrebbe dire che se la foto non è compromettente non c'è nulla di male, al massimo ci facciamo tutti una bella risata. In realtà non è così, perchè una foto pubblicata oggi rimane per sempre ed è giusto che i diretti interessati siano liberi di scegliere se condividerla o meno. Per questo bisogna SEMPRE chiedere il consenso.*



ATTIVITÀ CON LA CLASSE

Esempio 4: L'importanza di non scrivere messaggi in maiuscolo

PER FAVORE FAMMI SAPERE COSA PREFERISCI FARE, COSÌ MI ORGANIZZO



Questa frase, che appare all'interno di una email, va bene scritta così?

- Sì, perchè il messaggio è chiaro: il maiuscolo permette di capire bene qual è l'obiettivo
- No, perchè più che un favore sembra un'imposizione

◇ *Il problema in questo caso non è il contenuto in sé, che è chiaro, ma il modo in cui viene veicolato. Il maiuscolo è da evitare perchè sembra che il messaggio venga urlato, e non detto, all'interlocutore*

Esempio 5: Le idee si possono discutere, le persone si devono rispettare

Capita a tutti di non essere d'accordo con qualcuno. A voi quando è capitato l'ultima volta? Stavate discutendo di persona oppure via chat? Quali sono state le vostre reazioni?

◇ *Lasciare che gli studenti raccontino le loro esperienze. Può essere utile evocare una discussione recente avvenuta in classe. Per stimolare le risposte, dovrebbero emergere le seguenti domande:*

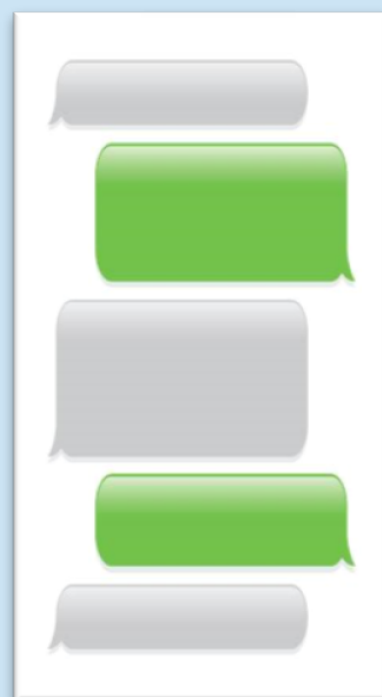
- Ti è mai capitato di insultare qualcuno in rete? E di persona? Cosa gli/le hai detto?
- Quando discuti con qualcuno, ascolti/leggi attentamente quello che dice/scrive?
- Prima di rispondere, pensi bene alle parole che vuoi usare?
- Ti è mai capitato di rimanere in silenzio perchè non avevi più nulla da dire?

Attività 2 - Gruppo Regalo

- Materiale necessario: un foglio e una penna per ogni studente
- Obiettivo: rendere gli studenti consapevoli dell'importanza dell'uso delle parole sui social anche nell'esprimere idee diverse

Chiedere agli studenti di creare dei gruppi di 4 persone. I gruppi devono darsi un nome relativo al motivo per cui sono tutti insieme, esattamente come accadrebbe sui social, in questo caso la scelta del regalo di compleanno per il compagno o la compagna che fa gli anni (l'insegnante affida a ogni gruppo il nome, cercando possibilmente di scegliere una persona che conoscono poco).

Per esempio, un gruppo si chiamerà "Regalo Giulia", un altro "Regalo Marco" e così via. I membri di ogni gruppo scrivono su un foglio il primo regalo che viene in mente, con una regola: usare il foglio come se fosse lo schermo del cellulare ed esprimersi come farebbero in chat. In questo modo ogni foglio contiene i riquadri relativi al numero di messaggi che si scambieranno.



ATTIVITÀ CON LA CLASSE

MESSAGGIO 1. Ognuno scrive il regalo che farebbe

I membri del gruppo leggono ai compagni quello che hanno scritto. È probabile che siano state fatte scelte diverse: da questo momento in poi ognuno dovrà criticare la scelta degli altri e difendere la propria. Tutto esclusivamente “via chat”, senza parlare (tranne quando leggono i messaggi ad alta voce, momento che viene stabilito dal docente)

MESSAGGIO 2. Ognuno critica le scelte degli altri.

I membri del gruppo leggono poi ai compagni quello che hanno scritto. Adesso devono rispondere alle critiche che sono state mosse.

MESSAGGIO 3. Ognuno risponde alle critiche difendendo la propria scelta.

Di nuovo vengono letti i messaggi e si risponde un’ultima volta. Ogni membro ha la possibilità di chiudere la conversazione come meglio crede - cercando un compromesso, rimanendo sulla sua posizione, chiedendo di risentirsi dopo qualche giorno...

MESSAGGIO 4. Ognuno prova a chiudere la conversazione

Alla fine dell’attività, l’insegnante chiede ai gruppi se sono riusciti a trovare il regalo, le loro impressioni sulla modalità con cui hanno interagito, e di rileggere i propri messaggi: sul telefonino avrebbero scritto le stesse cose? Quello che dovrebbe emergere è che in questa occasione hanno avuto più tempo per pensare a cosa scrivere, per difendere la propria idea, per esprimerla scegliendo bene le parole. I concetti sono gli stessi, sia su carta che via chat e possiamo sempre scegliere come usare le parole, anche quando i messaggi sono istantanei.

Modalità Didattica a Distanza

Anziché creare 4 gruppi distinti, è l’intero gruppo classe a formare il Gruppo Regalo, per esempio con il nome “Regalo Giulia”.

- Nella Fase 1 ognuno scrive in chat il regalo che farebbe.
- Nella Fase 2 ognuno sceglie un’opzione diversa dalla propria e la critica apertamente via chat; nessuno parla, il compito è scrivere soltanto ascoltando le indicazioni dell’insegnante.
- Nella Fase 3 chi è stato criticato risponde provando a difendere la sua scelta.
- Nella Fase 4 ognuno deve trovare un modo per chiudere la conversazione.

◊ In questo caso quello che dovrebbe emergere è che, essendo una situazione “monitorata” dall’insegnante, gli studenti hanno soppesato bene le parole. Sarebbe stato così se fossero stati da soli?

Copyright 2020 Samsung Electronics Italia SpA