

# LE PAROLE NON SONO PIUME

## Vivere i conflitti nell'era dei social

di Paolo Ragusa  
paolo.ragusa@cphp.it

Nel 1955 Carlo Levi pubblicò un libro dal titolo *Le parole sono pietre* in cui raccoglieva alcuni suoi scritti relativi a tre viaggi in Sicilia. Il titolo richiamava un passaggio del libro, la conversazione con una donna siciliana, Francesca, madre di un giovane bracciante sindacalista ucciso dalla mafia per il suo impegno a favore dei contadini. Scrive Levi: "...le lacrime non sono più lacrime ma parole, e le parole sono pietre. Parla con la durezza e la precisione di un processo verbale, con una profonda e assoluta sicurezza, come di chi ha raggiunto d'improvviso un punto fermo su cui poggiare, una certezza".

"Le parole sono pietre" rimanda un'idea di comunicazione forte, che, nel bene o nel male, lascia il segno: efficace, con un suo intrinseco valore, veicola un'idea, un progetto, un'aderenza alla realtà, e può diventare un appoggio, un fondamento o qualcosa a cui aggrapparsi.

**E oggi? Sembra che le parole si siano trasformate in piume: la leggerezza è la cifra della comunicazione, in particolare tra i giovani.** Parole una dietro l'altra, prive di peso e di un legame con la terra, che appena emesse volano via, e disegnano una realtà modificabile, trasformabile a piacere, concentrata sul canale più che sul contenuto. La comunicazione del mondo giovanile ai nostri giorni sembra affidata all'effimero e al contingente, senza alcuna preoccupazione per il peso, la rilevanza, la traccia che le parole lasciano.

Provo a individuarne alcuni tratti peculiari che non hanno precedenti nella storia della comunicazione umana. Un primo tratto riguarda la **distrazione**. La comunicazione risente costantemente dell'interferenza della distrazione. L'incredibile e inarrestabile sviluppo della comunicazione digitale ci ha resi tutti presenti sempre e ovunque: comunico con te ma non sono qui, sono contestualmente anche da altre parti in altre comunicazioni, sono ovunque e forse quindi da nessuna parte. Un altro caposaldo della comunicazione viene meno: comunico e comunico me stesso senza essere qui e ora, ma essendo in contemporanea un po' ovunque: scrivo una mail, parlo al telefono, ricevo un sms, un Whatsapp, po-

sto sul blog, chatto su un social. Posso essere sempre anche altrove; ma questo potrebbe anche implicare che non sono mai qui. C'è anche una caratteristica legata alla **teatralità**: oggi sembriamo essere sempre su un palcoscenico. La comunicazione via web ha favorito moltissimo la possibilità di costruirsi identità alternative: pseudonimi, chat che non richiedono registrazione, la costruzione di veri e propri mondi virtuali. La comunicazione può sempre più allontanarsi dall'esperienza concreta, da chi siamo nella realtà, ed è sempre più facile assumere le caratteristiche di un personaggio, di qualcuno che magari vorremmo essere, finendo per comunicare attraverso di lui. Come a teatro, con un pubblico infinito e senza un tempo scenico delimitato.

L'aspetto **emozionale** gioca poi un ruolo rilevante, soprattutto nella comunicazione via web sui social network, ma anche via smartphone. Immagini, emoticon di ogni genere e sorta, utilizzo di espressioni del linguaggio parlato, gergale, toni e simboli enfatici. Eppure spesso ciò che emoziona non corrisponde a un sentimento profondo, non è riferito a una percezione di se stessi, ma a ciò che si muove in superficie. Umori, malumori, noia, effimera emozionalità contingente collegata a ciò che sta accadendo nel momento senza neanche troppe rivisitazioni o riflessioni.

C'è un altro tratto legato al carattere di **autoreferenzialità** nella comunicazione dei giovani di oggi. Non si cerca un riscontro, una relazione con l'altro ma soprattutto conferme. La parola è finalizzata a se stessa, non veicola un contenuto ma ciò che conta è l'effetto che produce. In questo senso la parola è leggera, non ha peso perché è modificabile a seconda di quel vogliamo sia il risultato, serve più a chi parla che a chi ascolta. Quello che ci diciamo è quasi indifferente, ciò che conta è interagire nel contingente, esserci. L'importante è che se io dico qualcosa, tu risponda: "Allora mi rispondi? Dai, su rispondi. Controlla che ti abbia risposto...". Conferma che sei in contatto con me, che vado bene. Questo è un aspetto interessante, perché è come se la



comunicazione si concentrasse sulla sua funzione fàtica, cioè sul potere della parola di stabilire, mantenere, verificare o interrompere la relazione utilizzando il canale e non il contenuto. Gli sms o i Whatsapp giovanili sono l'emblema di questa modalità comunicativa in cui la parola è uno strumento, un canale, e il messaggio perde di interesse. L'importante è dire qualcosa, o anche passare del tempo insieme a distanza. Un esempio tra tanti: due undicenni che per chiudere la comunicazione via Whatsapp usano un messaggio in codice (123ciao) che va ripetuto per tre volte identico per garantire di l'effettiva chiusura della chat. Ciò che conta è la dinamica creata dallo strumento e non il contenuto del messaggio che di per sé basterebbe una volta sola.

Collegato a questo aspetto c'è quello dell'**affermazione di sé**. La mia comunicazione non punta a costruire un legame, a realizzare uno scambio sostanziale, ma a raccogliere conferme, consensi. Quello che conta è la mia posizione, come la penso, che io sia riconosciuto. La parola non è più un ponte per costruire legame con l'altro ma è autoaffermazione. E quindi l'altro non serve, è solo uno spettatore, uno specchio per confer-

marmi e narcisisticamente specchiarmi.

C'è ancora un altro tratto della comunicazione che caratterizza il mondo giovanile ma anche in realtà la comunicazione odierna in generale: l'**assenza di conflittualità**. Potrebbe sembrare contraddittorio rispetto a molti dati e statistiche che circolano sull'utilizzo di espressioni volgari o aggressive sui social network, ma anche rispetto al fatto che spesso la comunicazione giovanile sembra all'insegna dell'insulto o dell'invettiva. Eppure occorre rendersi conto che toni aggressivi, insulti, modalità escludenti e vessatorie di rivolgersi e interagire con gli altri non sono il conflitto. Nei conflitti la possibilità della divergenza è legittimata: il conflitto ha una dimensione relazionale ineliminabile e intrinsecamente fondante l'alterità, che garantisce e accetta la presenza di qualcuno che si oppone a me, mi ostacola nei miei bisogni e desideri ma con cui sono chiamato ad avere a che fare.

La comunicazione che attacca, esclude, colpisce, in realtà punta a eliminare l'altro e non può dirsi conflittuale. Il fenomeno del cyber bullismo si colloca tra queste esperienze eliminative e violente. Certamente in un

## Una nuova Conflitti per un nuovo futuro

DAL 2017 RIFLESSIONI SU COME AUMENTARE LA COMPETENZA  
CONFLITTUALE NELLA VITA QUOTIDIANA E PROFESSIONALE



conflitto può accadere che i toni si alzino, che il diverbio sia particolarmente intenso dal punto di vista verbale, ma questo attiene più che altro a una diffusa incapacità a gestire i conflitti e l'emotività che scatenano. La comunicazione aggressiva, insultante ed escludente che dilaga sempre più ai nostri giorni punta invece a zittire, eliminare il problema che l'altro mi pone, non interagirci. Pensiamo ad esempio ai talk show, ai programmi nati per produrre intrattenimento e confronto culturale ma che oggi, più che occasioni di scambio e confronto magari anche polemico e intenso, sono più che altro spettacoli densi di battute, provocazioni e colpi di scena; non conta tanto quello che si dice ma il come lo si dice, l'effetto che produce.

**Il problema di questo nuovo stile comunicativo nei giovani, ad esempio, non riguarda, come molti temono, un progressivo impoverimento delle competenze strumentali e testuali dei ragazzi.** Uno studio condotto dall'Università per le Scienze applicate di Zurigo<sup>1</sup> ha verificato che i giovani sono abbastanza abili nell'adattare il loro stile alle diverse situazioni di scrittura: la conoscenza dell'ortografia e la capacità di espressione a scuola non risentono degli sms, dei Whatsapp e delle chat utilizzati nella vita privata. Quello che accade non riguarda l'impoverimento ma un'evoluzione innovativa e creativa della lingua. Il problema in sé non è neanche quella sorta di leggerezza, irresponsabilità che sembrano aver assunto le parole. Le parole non sono ormai piume. Per quanto svuo-

tate del loro valore significante, per quanto trasformate in mezzo, mantengono il potere di colpire sul piano affettivo chi le riceve. Le parole rimandano al legame con l'altro e ogni volta che si scambiamo parole il legame si modifica. Si prende "alla lettera" quello che ci viene detto mettendo in discussione quanto contiamo per l'altro (tipicamente femminile) o ci si inalbera reagendo emozionalmente (tipicamente maschile: sul versante comunicativo le più emotive non sono le donne). Le parole conservano anche oggi la forza di sostenere un'idea, un progetto; hanno la solidità per costruire ponti relazionali in grado di reggere il peso della divergenza, della contrarietà.

Si tratta però di riuscire a trovare un equilibrio tra i modi di comunicare: il digitale è reale determina, influenza, orienta le nostre relazioni ma non può bastare. Il digitale che favorisce e incentiva una comunicazione "piuma" non è virtuale; è reale ma non interpersonale. Abbiamo bisogno della dimensione interpersonale. Il legame digitale non basta: abbiamo bisogno delle persone, di coglierne gli occhi sfuggenti, di sentire il calore di una mano, di riconoscere la familiarità di un odore, di osservarne i movimenti mentre comunica con noi. Ha scritto Ilvo Diamanti: "Ho capito che le tecnologie ci permettono di dialogare, in ogni momento, con persone lontanissime, che stanno altrove, come se fossero accanto a noi. E, al tempo stesso, possono allontanare chi ci sta vicino, chi ci sta parlando, fino a renderlo invisibile, ai nostri occhi. Anche se è lì, a un passo. È la comunicazione globale, bellezza. Ci permette

<sup>1</sup> School of Applied Psychology, James. *Giovani, attività, media. Rilevamento Svizzera, 2014*; [www.zhaw.ch/fileadmin/user\\_upload/psychologie/Downloads/Forschung/JAMES/JAMES\\_2015/Rapporto\\_JAMES\\_2014.pdf](http://www.zhaw.ch/fileadmin/user_upload/psychologie/Downloads/Forschung/JAMES/JAMES_2015/Rapporto_JAMES_2014.pdf)



di stare sempre insieme e vicino agli altri, in ogni luogo. Ma, al tempo stesso, ci lascia soli. E fuori luogo<sup>2</sup>.

Vorrei proprio partire dall'emotività diffusa, dall'auto-referenzialità, dalla distrazione, da ciò che abbiamo visto caratterizzare in modo nuovo lo stile comunicativo anche dei più giovani, per provare a individuare alcune strategie che possano aiutarci tutti a restituire peso e solidità alle nostre parole recuperando il potenziale relazionale della nostra comunicazione.

Credo che possa servire quella che definirei una **comunicazione conflittuale**<sup>3</sup>, cioè in grado di gestire l'aspetto emozionale, la problematicità che la relazione comporta, e il valore di legame, recuperando il ruolo di tramite con l'altro e non solo di espressione di sé.

Il silenzio in una conversazione può assumere varie caratteristiche, anche essere percepito come minaccioso, o aggressivo. Ma il ruolo del silenzio che va recuperato ai nostri giorni riguarda in realtà i tempi della comunicazione. Il silenzio crea le condizioni per lo spazio dell'altro. Il silenzio è una comunicazione di servizio: "Adesso tocca a te io ti ascolto!".

**Prendere alla lettera quello che ci dice il nostro in-**

**terlocutore o fare commenti mentre parla, accentua la reattività emotiva**, la contrapposizione delle posizioni. **È più importante prendere sul serio** quello che dice il nostro interlocutore, provare a sintonizzarsi sulle difficoltà che segnala, sui problemi che esprime piuttosto che focalizzarsi sulle parole precise che utilizza<sup>4</sup>. Le domande maieutiche sono quelle domande poste proprio perché non si conosce la risposta. Viviamo immersi in domande retoriche, che provocano, che chiedono per giudicare non per interesse. Usare le domande per cercare di capire davvero qual è il problema dentro la conflittualità che stiamo affrontando coinvolge l'interlocutore nella ricerca degli interessi comuni. La domanda mostra interesse senza scivolare nella curiosità, lascia emergere il punto di vista divergente senza pretendere di controllare l'altro e inibire le sue risorse. Saper scegliere quando dire NO e quando dire SI costituisce un passo considerevole nell'accrescimento delle competenze comunicative e della capacità di prendere in mano la propria vita. Il NO utile è quello conflittuale: sostiene il rapporto e ne accetta le complicazioni. Il SI è l'indirizzo, la scelta, la propria volontà a fare progredire i legami.

## Sapete dire SÌ? Un libro per imparare

Quante volte abbiamo paura di dire "sì" davanti a piccole grandi scelte della nostra vita? O, al contrario quante volte diciamo "sì" senza esserne convinti e spinti solo dalle circostanze? Nel suo nuovo libro Paolo Ragusa conduce il lettore alla scoperta di come i nostri sì, da quelli più distratti a quelli più difficili e coraggiosi, possono orientare la quotidianità

della nostra vita ma anche permetterci di affrontare sfide, difficoltà e cambiamenti attivando percorsi di crescita e trasformazione personale. Aprirci agli altri senza lasciarci sopraffare, trasformarci integrando il nuovo in quello che siamo senza rinnegarci, affrontare con coraggio quello che può modificare la nostra intera esistenza.



Paolo Ragusa  
**IL POTERE DEL SÌ**  
Vincere i timori  
nelle piccole  
e grandi scelte  
di tutti i giorni

BUR, Rizzoli, Milano 2016

**In libreria  
dal 24 novembre**

<sup>2</sup> I. Diamanti, I miei studenti che si guardano senza vedersi, «la Repubblica», 16 aprile 2015, [www.repubblica.it/rubriche/bussole/2015/04/16/news/i\\_miei\\_studenti\\_che\\_si\\_guardano\\_senza\\_vedersi-112067948/](http://www.repubblica.it/rubriche/bussole/2015/04/16/news/i_miei_studenti_che_si_guardano_senza_vedersi-112067948/)

<sup>3</sup> D. Novara, *Come comunicare nelle situazioni conflittuali*, Lectio nell'ambito del Corso *So-stare nel conflitto*, 7 marzo 2015 Piacenza

<sup>4</sup> Cfr. Daniele Novara, *Meglio dirsele*, BUR Rizzoli, 2015, cap. 6.