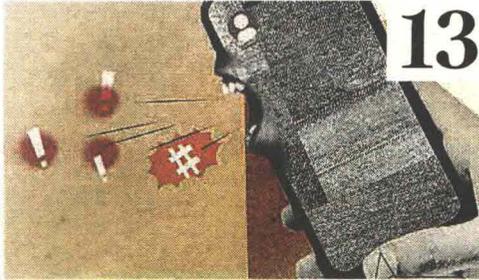


Orizzonti

Contro l'odio social impariamo a negoziare

ILLUSTRAZIONE DI SR GARCÍA



13

conversazione tra FEDERICO FALOPPA,
MASSIMO PICOZZI e DANIELE RIELLI
a cura di SEVERINO COLOMBO

ILLUSTRAZIONI DI SR GARCÍA



Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

«Ti odio» Parliamone

conversazione tra FEDERICO FALOPPA, MASSIMO PICOZZI e DANIELE RIELLI
a cura di SEVERINO COLOMBO

Un linguista che indaga la violenza delle parole nella vita, compresa quella *online*; uno psichiatra e criminologo che studia come il dialogo possa nel quotidiano — al lavoro, in famiglia, sul web — disinnescare il conflitto; uno scrittore che dipinge un ritratto credibile e crudele del nostro presente a partire dalle insidie di *social network* e piattaforme web. Sono Federico Faloppa, che vive in Gran Bretagna dove insegna Storia della lingua all'Università di Reading; Massimo Picozzi, criminologo, docente alla Bocconi, consulente di polizia e carabinieri; e Daniele Rielli, scrittore, conoscitore delle nuove tecnologie: «la Lettura» li ha messi virtualmente attorno a un tavolo a discutere di ciò che unisce e caratterizza i loro lavori più recenti: l'odio.

Per i temi che affrontate e per come li affrontate vi siete meritati il soprannome dei personaggi di un celebre film di Sergio Leone: il Buono (Picozzi), il Brutto (Faloppa) e il Cattivo (Rielli)...

DANIELE RIELLI — *Odio* è un romanzo realistico, una lettura quasi documentaria del nostro tempo. In questo non mi sono posto il problema se una cosa fosse cattiva o meno. C'è un tentativo di mimetismo, anche linguistico, con la realtà: se ciò che emerge dalle ricerche non è particolarmente buono, né accomodante e neppure ottimista, allora il risultato sarà un romanzo in alcuni punti molto duro, ma in altri anche divertente. Ci sono den-

La violenza verbale è migrata dalla **società alla televisione** e ormai da tempo ha invaso i **social network**. Tre libri diversi per natura e approccio, usciti quasi negli stessi giorni, affrontano questa «emergenza culturale». «La Lettura» ha invitato i loro autori a confrontarsi: Federico Faloppa è **un linguista** che indaga le parole aggressive, online e offline; Massimo Picozzi è **uno psichiatra e criminologo** che studia i processi di mediazione per disinnescare i conflitti; Daniele Rielli è **uno scrittore ed esploratore delle nuove tecnologie**

tro tutti gli estremi, un po' come accade nella vita.

FEDERICO FALOPPA — È inevitabile che mi tocchi *il Brutto*, occupandomi di linguaggio ho dovuto nominare l'odio in modo esplicito, con tutte le formulazioni dall'ingiuria alle modalità in cui il linguaggio veicola un'aggressività verbale. Nel libro c'è una premessa: le espressioni che i lettori leggeranno sono lì per dare un'idea della realtà del fenomeno, perché *il Brutto* sta anche nel non capire quanto possono essere violente e aggressive.

MASSIMO PICOZZI — Dare del «buono» a me con il mestiere che faccio suona strano: ho avuto la fortuna, tra virgolette, di vedere l'odio in prima fila. Appena laureato in Medicina il primo lavoro è stato in un carcere di massima sicurezza, come pazienti mi occupavo del boss Epaminonda e di altri simili. Penso che la maggior parte delle manifestazioni a cui assistiamo sono espressioni di rabbia: per odiare occorre fare un salto di qualità. Prendere la rabbia e strutturarla in qualcosa di più pesante, meditato. Vedo dilagare una rabbia che va sfogata immediatamente. Il libro è pensato per disinnescare rabbia e odio. Avete mai sentito parlare di John Douglas? È un *profiler*, è stato il fondatore della scienza del comportamento, Netflix gli ha dedicato la serie tv *Mindhunter*; è andato in pensione a 50 anni e subito l'hanno cercato le multinazionali per fare selezioni di top manager. Questa commistione tra cultura criminologica e realtà di tutti i giorni fa pensare.



Avete avuto la sensibilità di cogliere qualcosa di importante che era in atto nella società e sul web. Qual è stato il momento o il fatto che vi ha spinto a occuparvi dell'odio? E nel caso di Rielli, che è anche autore di reportage giornalistici, perché ha scelto la forma del romanzo anziché dell'inchiesta?

DANIELE RIELLI — Che scriva reportage o romanzi per me il rapporto con la realtà è fondamentale, e nella realtà di oggi è centrale il cambiamento del sistema informativo. Non è più la società della carta stampata, né della televisione, ma quella digitale. Vale a dire una società orizzontale dove chiunque può esprimersi in qualunque momento a costo zero, mentre tutto il resto — le istituzioni, l'economia — è rimasto verticale. È una novità di portata storica e la tensione fra i due piani si sta facendo insostenibile, richiede il continuo sacrificio di capri espiatori. I movimenti populistici emersi in questi ultimi anni non sarebbero mai stati possibili nel sistema informativo precedente. Non avrebbero potuto veicolare il loro messaggio di distruzione di ogni competenza. Le piattaforme digitali hanno un potere che supera spesso (e volentieri) quello dei governi: decidendo la forma del discorso pubblico sono per molti ver-

si loro a determinare chi sarà eletto. Il fenomeno dal punto di vista filosofico è ancora più ampio: quello che si va affermando è una sorta di tribalismo digitale che riguarda ogni cosa... Il libro nasce anche dall'esigenza di raccontare quanto sia difficile vivere in un mondo dove i valori si formano in un ecosistema digitale di questo tipo. Mi ha colpito anche la vicenda di Peter Thiel, grande seguace di René Girard, che ha investito per primo in Facebook. In effetti in Facebook si ritrovano i due architravi del pensiero girardiano: il capro espiatorio e l'imitazione mimetica.

FEDERICO FALOPPA — Ho studiato il lessico, la diversità e la formulazione della diversità attraverso il lessico. Vent'anni fa su questi temi ho scritto *Lessico e alterità*; poi ho lavorato sulle espressioni con cui abbiamo etichettato *l'altro*; ho studiato la polarizzazione *noi/loro* e il modo in cui etichettiamo il diverso in una dimensione *offline*. Oggi quantitativamente e antropologicamente è cambiato molto: i mezzi digitali non sono solo moltiplicatori, hanno cambiato il nostro modo di relazionarci all'altro, al contesto; spesso non ci consentono il tempo necessario per valutare le situazioni e per pesare le

CONTINUA A PAGINA 14

SEGUE DA PAGINA 13

parole che utilizziamo. Ho sentito l'urgenza di parlare di quello che metaforicamente viene chiamato il virus dell'odio. Molte espressioni e ingiurie di cui mi occupo non nascono oggi e non vengono dai *social media*, ma certamente c'è stata, anche per la natura del mezzo, una moltiplicazione. Per cominciare serve ragionare su cosa sia il linguaggio dell'odio, l'*hate speech*, visto che al momento non c'è una definizione condivisa. Poi, sul piano giuridico serve capire quando finisce il diritto di parola, di espressione e quando iniziano la tutela e la lotta alle discriminazioni. Da linguista mi interessano sia le forme discorsive che le formule più subdole, più nascoste e implicite, come le fallacie argomentative. Anche quando il linguaggio non è esplicito può però incitare la produzione di discorsi d'odio. Mi sono chiesto dove stia la responsabilità individuale e dove quella del mezzo e quali strumenti abbiamo per scaricare l'arma in mano agli odiatori, ma il fatto è che non c'è un profilo solo degli *hater*. Tutti possiamo incorrere in un linguaggio d'odio a volte per distrazione, altre perché rispondiamo in maniera immediata, emotiva, impulsiva e non ci accorgiamo dei possibili danni.



MASSIMO PICOZZI — Un paio d'anni fa in un libro scritto con Carlo Lucarelli, *Le stragi dell'odio*, raccontavo che nell'ambito della criminologia sono un po' spariti i serial killer per lasciare spazio a stragi che si appoggiano molto sui *social*, nel senso che personaggi, motivati da odio razziale o da altro agiscono sempre preparando un video prima di uscire di casa e colpire, affidando alla rete una sorta di testamento di onnipotenza narcisistica: *Farò un gran gesto e rimarrò per sempre nella Storia*. Questo nuovo libro viene da lì, ma anche da gesti meno estremi: come il fatto che fino a dieci, quindici anni fa l'unico dibattito in tv dove i vari ospiti si sovrapponevano urlandosi addosso era *Il processo di Biscardi*, che non sopportavo, mentre oggi non esiste nessun talk show dove si possa esprimere civilmente il proprio pensiero senza gridare. La spinta decisiva per riflettere su soluzioni per arginare l'odio è stato un caso reale che ho seguito in prima persona, da perito della Procura: quello di Luca Traini, un ragazzo di Macerata con problematiche personali che è diventato un vendicatore solitario. Uscì di casa con la pistola e sparò alle prime persone di colore che incontrò in strada sulla spinta di una notizia diffusa sui *social*. Il fenomeno della rabbia e dell'odio mi preoccupa molto come serbatoio per il futuro. Certo il numero di omicidi volontari e di crimini violenti in Italia non è mai stato così basso, la violenza estrema è a livelli minimi, ma credo che si stia creando un bacino di rabbia e odio pronto a esondare. Sul luogo di lavoro, ad esempio, dove ciascuno di noi trascorre la maggior parte della giornata, il problema

Il dialogo La scuola contro i falsi nemici



Due autori che sono anche insegnanti, lo scrittore Eraldo Affinati e il saggista Marco Gatto, dialogano analizzando episodi più o meno gravi di razzismo in Italia e altrove, e spiegano come si crei un «falso nemico», straniero o migrante, spesso per strumentalizzazione politica. E poi discutono le modalità, culturali e didattiche, per disinnescare il processo. Ne nasce un libro, *I meccanismi dell'odio (Mondadori)* in cui Affinati e Gatto raccontano il presente (pre- e post-*lockdown*) e i punti deboli di una società in cui il razzismo colpisce in vario modo. Nella vita quotidiana, ad esempio, con gli stranieri insultati per la strada o i ragazzi con sindrome di Down cacciati dai bar. O in gravi fatti, con omicidi come quello del sindacalista Soumaila Sacko. Infine, gli autori si confrontano sulle esperienze didattiche (Affinati ha fondato la Penny Wirtton, scuola gratuita per migranti), perché è la scuola, spiegano, a insegnare spirito critico, maturità e condivisione.

dell'aggressività e della rabbia esiste anche se non se ne parla. Sono uno psichiatra e quello che mi interessa dimostrare è che le parole — il modo in cui vengono poste certe domande, l'atteggiamento con cui vengono ascoltate le risposte — possono trasformare le persone più confuse, più pericolose, e portarle dalla nostra parte. È il miracolo della negoziazione: tutti noi negoziamo dalla mattina alla sera. Quando la compagna al risveglio ti dice: *Vai a prendere il latte*; e noi rispondiamo: *Sì, però, allora tu porti fuori il cane*. L'uso della negoziazione è nato dopo il fallimento del tentativo di liberare con la forza gli ostaggi dei terroristi all'Olimpiade di Monaco nel 1972: fino ad allora l'unico modo per trattare quelle situazioni era sparare. Invece non è così: il 92% dei casi di presa di ostaggi si risolve con il dialogo. Una parola aggressiva che usiamo abitualmente senza pensarci è: *Calmati*. È ciò che diciamo a una persona a cui vogliamo bene che ci manifesta una situazione di sconforto o disagio. Ma se al posto di *Calmati*, dicessimo *Raccontami* avremmo risolto molte situazioni di potenziale *escalation* aggressiva.



In questo il web somiglia spesso a un Far West dove chi spara più in fretta...

DANIELE RIELLI — Anche se siamo in un periodo pacifico, la società sembra una pentola a pressione: c'è un evidente contrasto tra il tono del discorso pubblico e le statistiche sulla violenza. È vero che i *social* non hanno inventato il tema dell'odio, ma selezionano per scopi commerciali alcuni tratti presenti da sempre nell'essere umano, tratti che personalmente ritengo pericolosi. Per mantenere le persone *online* e «somministrare» più pubblicità si tende a tenerle dentro bolle dove hanno sempre ragione, vedono solo opinioni come le loro e perdono ogni abitudine al confronto. In un contesto così sfidante dal punto di vista del conflitto come si fa a mantenere la libertà di espressione? La mia perplessità, pur capendo le intenzioni positive dietro la volontà di dare delle norme, è che con troppi controlli si ottengano risultati paradossali: le persone potrebbero sentirsi censurate a priori, o vittime di complotti delle istituzioni o dei poteri forti. Senza considerare che esiste già una legge sulla diffamazione, che però *online* viene applicata poco. Un approccio orientato al dialogo e al riconoscimento reciproco aiuterebbe ad abbassare la tensione, ma spesso la temperatura emotiva è talmente alta che nemmeno si comincia un confronto.

FEDERICO FALOPPA — Non sono per una norma rigida del linguaggio, penso sia utile la consapevolezza più che la norma o la censura. Certo mi pongo il problema: fino a che punto si può utilizzare un certo linguaggio sui mezzi di comunicazione, soprattutto da parte di chi ha responsabilità politiche o ruoli istituzionali? Oggi sembra che tutto sia possibile ovunque: in Parlamento si può ingiuriare, dal *politichese* si è passati al *gentese*,

come dice Giuseppe Antonelli, parlo come te perché se ti devo rappresentare tu devi specchiarti in me; forse dovremmo avere modelli più che specchi. Ci devono essere limiti relativi al contesto, alla funzione, al fatto che chi usa un linguaggio offensivo non può farlo davanti a mille, 10 mila, 100 mila persone perché in quella platea ci saranno soggetti che si sentiranno toccati o offesi dal suo linguaggio. Mi chiedo quale è l'equilibrio tra questi due poli: la libertà d'espressione (come vuole il primo emendamento della Costituzione americana) e i principi di tutela e di lotta alla discriminazione (presenti nelle Costituzioni dei Paesi europei). Non è una questione solo di fatti ma anche di parole: mi pongo il problema di come fare ad aumentare la consapevolezza linguistica su questi temi delle persone che mi circondano, come creare ponti anziché divisioni. Per usare una metafora molto efficace di una collega, Vera Gheno, i *social* sono un'estensione di casa nostra, ma sono il balcone, non la camera da letto, e se sto nudo sul balcone di casa, sui *social*, mi espongo anche alle reazioni degli altri. Quando Laura Boldrini ha denunciato per nome e cognome le persone che l'hanno calunniata, diffamata e minacciata, in molti poi si giustificavano dicendo: *Non sapevo che avrei provocato questo* o *Non credevo che migliaia di persone avrebbero letto il mio messaggio*.

Il documentario

L'allarme dei social visto da chi li ha creati

«Se non stai pagando per un prodotto, allora il prodotto sei tu». La nostra attenzione, in particolare. Lo mostra con chiarezza il docufilm di Netflix *The Social Dilemma*, del regista Jeff Orlowski. E ancora: i *social* ci manipolano; odio, dipendenza, depressione (anche tra i giovanissimi) sono tra le conseguenze più gravi. Ciò che colpisce è che sullo schermo si alternano a lanciare l'allarme diversi esperti di tecnologia che i *social* e i motori di ricerca hanno contribuito a crearli. Ex dipendenti di Facebook, Google, Pinterest, Instagram, Twitter. Ad esempio Tristan Harris, già a Mountain View, divenuto esperto di etica del design digitale e presidente del Center for Human Technology.

Occorrono consapevolezza, responsabilità del mezzo e del linguaggio, tanta formazione e costruzione del dialogo. Se passo per una strada e qualcuno mi insulta per il colore della pelle, non passo più da lì, allora è un diritto che non ho più. E come me quelli con il mio colore della pelle. Ecco che il linguaggio si traduce anche in diritti. Se politicamente si fossero affrontati nodi narrativi importanti come la legge sulla cittadinanza, l'equazione italiano uguale bianco non l'avremmo più e avremmo decostruito sul nascere uno degli elementi narrativi usati per produrre odio. Mi piace l'idea di rovesciare in positivo la questione: quando qualcuno si rivolge a noi con un'espressione ingiuriosa anche blanda, dandoci del *buonista* o del *politicamente corretto*, posso girare questa in una domanda: *Che significa buonista? Perché mi dici così?* Dare l'onere della prova argomentativa alla persona che mi ha offeso: forse così si inizia a instaurare, se non un dialogo, almeno una dialettica.

MASSIMO PICOZZI — I *social* hanno portato a una ipersemplicizzazione e banalizzazione del linguaggio. Nel momento in cui c'è qualcosa che non funziona, l'esigenza dell'uomo è trovare di chi è la colpa. Quello che si diceva di Laura Boldrini e dei molestatori *online* è anche ciò che succede nei casi di cyberbullismo; quando vai a trovare il ragazzino che ha rovinato la vita del compagno la prima frase che dice è: *Non pensavo, non credevo che avrei causato questo...* Il limite tra rispetto e mancanza di rispetto lo capiamo leggendo il volto dei nostri compagni. Nello spogliatoio di un gruppo di bambini che giocano a pallone se dico a uno che è un *ciccobomba* che non riesce a prendere una palla, vedo la sua faccia umiliata e triste e mi accorgo di aver detto qualcosa che lo ha ferito; nei *social* questo non avviene.

FEDERICO FALOPPA — Molti studi confermano che il faccia a faccia ci fa entrare nella pelle di un'altra persona, ci fa anticipare le sue risposte emotive e sociali. Quando, come accade nei *social*, frammentiamo la narrazione e riduciamo l'interlocutore a un'astrazione oppure a una sola caratteristica, non riusciamo ad anticipare quella risposta; si instaurano meccanismi molto ridotti di empatia. Non c'è l'effetto schermo, perché ad esempio noi empatizziamo al cinema con il personaggio di un film; il fatto è che sul web manca una narrazione: quando colpiamo qualcuno sui *social media* in quel caso non è una persona, è un frammento, è una tipizzazione e questo ci depriva di un livello di empatia.

DANIELE RIELLI — Molti — criticati

— personaggi di cronaca, se venissero raccontati in una serie tv raccoglierebbero interesse, appassionerebbero il pubblico, pur essendo anti-eroi. I *social* sono una pseudo narrazione, un meccanismo di ombre, non di personaggi, non generano empatia, solo catarsi liberatoria. Il male non siamo noi, sono sempre gli altri. La letteratura al contrario ci pone dentro la vita degli altri ed è un atto potentissimo. Da scrittore mi desta sempre stupore la nostra evoluzione come narratori di storie, un'attività in sé apparentemente inutile e superflua ai fini della sopravvivenza ma che in realtà crea unità sociale, comunità, sistemi valoriali. Crea mappe per la vita.

MASSIMO PICOZZI — A proposito di consapevolezza... In America è stata realizzata un'indagine importante nelle aziende: l'80% dei dipendenti ha ammesso che stava pensando di cambiare lavoro perché non sopportava la maleducazione. Violenza e odio non si esprimono nel quotidiano con kalashnikov o bombe a mano; sul posto di lavoro l'odio e l'aggressività sono veicolati in massima parte nella forma del pettegolezzo. Se dovessi estrapolare una tecnica rubata ai negozianti sceglierei la parafrasi, significa dire a un altro: *Scusa, allora tu hai detto questo*. Nella realtà accade di rado, sul web praticamente mai: quante volte iniziamo una replica con un Sì, però o un Ma, e questo vuol dire che prima ancora che il nostro interlocutore finisca di parlare abbiamo smesso di ascoltare, già pensando a come rispondere.



Non si può pensare di trasformare le piattaforme web, che alimentano l'odio, in luoghi opposti, di convivenza, pacificazione, se non proprio amore?

DANIELE RIELLI — Sono d'accordo: la questione è culturale. Siamo cablati per dare più attenzione alle minacce. Il male può potenzialmente mettere fine alla specie, il bene no. Per questo le piattaforme sono così insidiose, giocano con questi istinti primordiali: alcune delle menti migliori al mondo sono pagate dai giganti del web per massimizzare l'attenzione degli utenti. Si tratta di una dipendenza neurologica ma con un'aura di modernità che la rende socialmente accettabile. Siamo dentro un meccanismo di ricompensa potentissimo, basti pensare al piacere che proviamo ogni volta che apriamo un *social*, scolliamo le pagine, vediamo cosa fanno gli altri, prendiamo *like*, scopriamo contenuti. Siamo come tossicodipendenti talmente immersi in una mimesi conformista che al momento è difficile pensare di cambiare direzione.

FEDERICO FALOPPA — Anche per me la risposta è innanzitutto culturale: unendo le nostre forze — dalla psicologia alla psicologia sociale, dalla letteratura alla linguistica — abbiamo strumenti

per smontare stereotipi di lunga durata o pregiudizi che riguardano l'altro. Il tentativo è di produrre narrazioni alternative: rovesciare le narrazioni per il migrante, il diverso, la disabilità e trovare strumenti che includano, strumenti di partecipazione. Non so se questo darà una risposta di bontà, ma può almeno tentare di smantellare l'impianto su cui si regge la polarizzazione, la semplificazione di cui i discorsi d'odio sono pieni.

MASSIMO PICOZZI — Dal punto di vista neuroscientifico la struttura del nostro cervello è tarata per dare il privilegio alle informazioni negative. Una notizia negativa ha il doppio di presa di una positiva. Chiunque di noi quando torna a casa dopo una giornata di lavoro in genere si ricorda le cose andate male. La psicologia positiva di Martin Seligman diceva: siccome siamo fatti così, dobbiamo esercitarci alla bontà. Ovvero tutti giorni al ritorno a casa dare una notizia positiva. Per spostarci dall'odio alla bontà, a una maggiore valorizzazione dei sentimenti positivi occorre fare pratica tutti i giorni, altrimenti la struttura biologica ci riporta indietro. Purtroppo, considerando il tempo della presenza dell'uomo sulla Terra come sul quadrante di un orologio, risulta che la nostra specie è qui solo da pochi secondi: la paura che un T-Rex ci mangi è ancora molto più presente che non una valutazione culturale del bene.

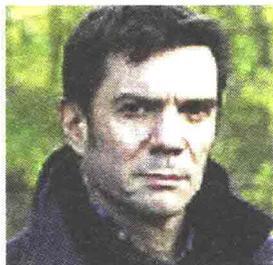
Severino Colombo

IN RIBOLLIZIONE DICEDIMATA

Le parole feriscono.
Ma le parole possono trasformare
persone e situazioni: è il miracolo
della **negoziato**.
La vita è negoziato



i



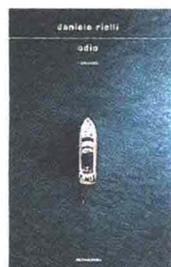
MASSIMO PICOZZI
Verbal Warrior.
Il potere delle parole
per disinnescare il conflitto
SPERLING & KUPFER
Pagine 320, € 17

Massimo Picozzi (1956) è
psichiatra e criminologo



FEDERICO FALOPPA
#Odio.
Manuale di resistenza
alla violenza delle parole
UTET
Pagine 304, € 18

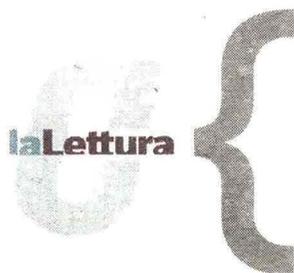
Federico Faloppa (1972: foto
di Luca Prestia), linguista,
insegna in Gran Bretagna



DANIELE RIELLI
Odio
MONDADORI
Pagine 528, € 20

Lo scrittore Daniele Rielli
(Bolzano, 1982),
ha esordito con *Quitally*
(Indiana, 2014)

CORRIERE DELLA SERA **LA LETTURA** 13



Paolo Ercolani è il #twitterguest

Paolo Ercolani (Roma, 1972) è filosofo e docente dell'università di Urbino Carlo Bo. Ha scritto libri e articoli usciti nelle principali lingue del mondo, portando avanti una forma aggiornata di pensiero critico e teorizzando l'umanesimo sociale. Tra i suoi libri: *Figli di un io minore* (Marsilio, 2019); *Contro le donne. Storia e critica del più antico pregiudizio* (Marsilio 2016). Da oggi consiglia un libro al giorno ai follower dell'account @La_Lettura.