



# Fiducia e civiltà

## Una risposta all'odio nei social

I social network sono un'arma a doppio taglio. Da un lato, mettendo in rete persone più o meno lontane, possono stimolare interazioni sociali, partecipazione politica, impegno civile ed accrescere quindi i livelli di fiducia tra le persone. Dall'altro, essi possono essere volano di aggressività, inciviltà e violenza verbale, che possono invece ridurre i livelli di fiducia in interazioni virtuali e reali. Alcuni colleghi hanno appena pubblicato un articolo volto a studiare, tramite esperimenti di laboratorio, che ruolo hanno discussioni virtuali "civili" vs. "incivili" sulla fiducia.

Gli autori dello studio (Antoci, Bonelli, Paglieri, Reggiani e Sabatini) sostengono che **le piattaforme che nascono per stimolare un'interazione sociale positiva alla fine diventano spesso luogo privilegiato di odio, insulti e manifestazioni di inciviltà. Facebook, ad esempio, non offre la possibilità di esprimere dissenso (dislike) ma solo approvazione (like)**; inoltre la piattaforma propone una vasta gamma di emoticon positive, incoraggia a celebrare i successi degli altri e ricorda i compleanni degli amici. Tuttavia, quando si sollevano argomenti sensibili e polarizzanti (politica, immigrazione, discriminazione di genere...), la discussione su Facebook prende spesso una brutta piega. Quando condividono gli stessi punti di vista, gli utenti spesso si lasciano andare ad esternazioni radicali e commenti contro qualcosa o qualcuno; quando i punti di vista sono diversi, si assiste ad una escalation di accuse reciproche, insulti e violenza verbale. Raramente si riesce a tornare indietro. Nelle relazioni "face-to-face" riusciamo a "vedere" il nostro interlocutore e le sue emozioni, mentre negli scambi virtuali l'altro è per lo più invisibile. **Sui social network si tende facilmente a "de-individualizzare" l'altro**, immaginandolo non più come una persona; pertanto spesso capita di interloquire senza filtri, con poca inibizione e di dare scarso peso alle proprie asserzioni.

Che impatto ha, quindi, un'interazione

virtuale incivile ed offensiva sulla fiducia interpersonale? Gli autori rispondono a questa domanda con un esperimento di laboratorio. Ad un gruppo di studenti sono mostrate quattro conversazioni tematiche ad alto grado di inciviltà. Ad un altro gruppo sono mostrate le stesse conversazioni, ma gli scambi incivili sono stati sostituiti da scambi più civili. Il terzo gruppo, che costituisce la condizione di controllo, è esposto alle stesse tematiche usate negli altri trattamenti, ma in forma di notizie brevi, senza alcun tipo di interazione sociale.

La fiducia è misurata tramite un gioco che prevede lo scambio tra due giocatori di una somma di denaro inizialmente fornita ad uno dei due. Il primo giocatore (fiduciante), deve decidere se e quanto inviare di questa somma ad un'anonima controparte che partecipa all'esperimento; ciò che manda è triplicato ed arriva al secondo giocatore (fiduciario) che dovrà decidere se e quanto restituire al primo giocatore. La somma inviata dal fiduciante è generalmente usata come una misura di fiducia, mentre l'ammontare restituito dal fiduciario è una misura di affidabilità.

I risultati mostrano che un miglioramento nei toni della discussione è associato ad un innalzamento dei livelli di fiducia: chi è esposto ad interazioni civili tende ad inviare di più alla controparte. Non si osserva, però, alcuna differenza tra chi è esposto a discussioni incivili sulle quattro tematiche e chi è esposto alle stesse tematiche in forma notizia (senza interazione sociale). In altre parole, sembrerebbe che per la maggior parte delle persone i livelli di inciviltà che caratterizzano spesso i social network siano del tutto normali. Fa ben sperare, tuttavia, che un mutamento nei toni da negativo/neutrale a positivo abbia un influsso benefico sulla fiducia.

**Quando le discussioni in rete prendono una brutta piega, ci vorrebbe, quindi, un buon numero di persone "civili" per riequilibrare i toni e permettere allo scambio virtuale di creare valore relazionale.** ■