



## CONSULENZA

# Il maiuscolo grida

Leoni da tastiera sempre più offensivi? Il modo migliore per spegnerli è ignorarli. Restituire “pan per focaccia” non fa altro che gasarli. In procinto di prendere il primo volo utile per una meta amena? Scavallare l'altro, occupare il posto altrui e la cappelliera con il proprio bagaglio è irrispettoso.

## Come si può mostrare gentilezza e rispetto nei commenti su forum e blog quando sono negativi e cattivi?

Negli ultimi anni le modalità di comunicazione hanno subito una profonda trasformazione, declinandosi sempre più frequentemente in interazioni a distanza. Un valore aggiunto sotto molti profili, ma è pur vero che ci sono argomenti difficili da affrontare online. Vediamo allora qualche suggerimento per trattarli con la dovuta delicatezza, soprattutto quando l'atmosfera virtuale si fa tesa. Innanzitutto, è consigliabile bandire il TUTTO MAIUSCOLO, visto che nel contesto digitale equivale a GRIDARE. Nell'ottica di prevenire i conflitti, a volte anche un semplice emoticon può fare la differenza, purché sia selezionato con accortezza. Per smorzare l'ego dei cosiddetti “leoni da tastiera” si può invece tentare di spostare la conversazione in privato. Se la strategia non dovesse sortire l'effetto

sperato, è probabile che abbiate a che fare con un troll. Rifuggite dalla tentazione di rendergli pan per focaccia: fareste il suo gioco. Ignoratelo e basta: spesso è il modo più efficace per spegnerlo!

## Tra poco dovrò prendere l'aereo e mi terrorizza scoprire chi sarà il mio vicino di posto. Una volta per tutte, quali sono le principali regole di buona educazione da rispettare in volo?

L'aereo è un luogo di interazione sociale e, in quanto tale, prevede un'etichetta da seguire. Tra le trasgressioni commesse più frequentemente spiccano: intasare i corridoi in fase di salita a bordo e invadere la cappelliera con i propri bagagli. Seguono l'occupare un posto diverso da quello indicato sulla carta d'imbarco e – naturalmente – la malsana abitudine di reclinare il sedile senza chiedere il permesso al passeggero seduto dietro di noi (che, di rimando, non è raro che risponda

alla provocazione, assestandoci una serie di pedate indesiderate nella schiena). Considerato che il rispetto reciproco dovrebbe farla da padrone, evitiamo di scavallare il vicino di posto per ammirare il profilo delle montagne, ma anche di intavolare discorsi incentrati su temi poco felici (disgrazie, attentati, incidenti...). Per concludere, asteniamoci dal tediare il malcapitato con le foto della nostra ultima vacanza a Ko Samui. Se la tentazione è forte, ricordiamoci perlomeno di impostare il cellulare in modalità aerea!

NATHALIE LUISONI

ESPERTA IN COMUNICAZIONE



Per i vostri quesiti:  
[cooperazione@coop.ch](mailto:cooperazione@coop.ch)  
 Redazione Cooperazione,  
 Consulenza, c.p., 4002 Basilea