

Valeria Ettori\*

## Capisci ciò che dici

La *netiquette* e l'analisi  
della comunicazione

### Introduzione

Le Linee guida per l'insegnamento dell'Educazione civica del 22 giugno 2020 pongono la cittadinanza digitale come specifico obiettivo da perseguire. Essa non va intesa come esercizio e addestramento all'utilizzo degli strumenti digitali, bensì come "capacità [...] di avvalersi consapevolmente e responsabilmente dei mezzi di comunicazione virtuali"<sup>1</sup>. Uno degli aspetti dell'uso responsabile della rete è quello del rispetto di un codice di comportamento (*netiquette*<sup>2</sup>) negli scambi di messaggistica istantanea e non istantanea. Questo aspetto concorre anche alla strutturazione del profilo delle competenze al termine del primo ciclo di istruzione come integrato dall'allegato B alla Legge 92/2019, in particolare per quanto concerne la voce "È in grado [...] di rispettare i comportamenti nella rete [...]".

Esercitare una modalità comunicativa rispettosa ed empatica da usare nelle chat di messaggistica istantanea è particolarmente importante in questo periodo di distanza forzata dovuta alla pandemia di covid, in cui la maggior parte degli scambi comunicativi avviene attraverso piattaforme social. Gli studenti interagiscono tra loro mediante Whatsapp, Instagram, Direct, Telegram, Facebook (a volte anche in modo incontrollato), ma anche via mail o su Google Classroom. Si pone dunque la necessità di avviare un ragionamento su questi temi, al fine di promuovere una riflessione sul proprio stile comunicativo.

Sempre più spesso, infatti, nelle classi della scuola secondaria di primo grado nascono screzi e incomprensioni a causa delle modalità di comunicazione nelle chat di messaggistica istantanea. Gli studenti (e anche alcuni adulti) hanno difficoltà ad interagire adeguatamente tramite le piattaforme social. Nella comunicazione di persona si possono sottolineare le proprie intenzioni con la prossemica e con il tono di voce, mentre a distanza è impossibile e questo, se unito ad una scarsa competenza linguistica, causa, talvolta,

\* Docente di lettere in una scuola secondaria di primo grado e socia OPPI.

<sup>1</sup> Allegato A Linee guida 22 giugno 2020.

<sup>2</sup> In Internet, il complesso delle regole di comportamento volte a favorire il reciproco rispetto tra gli utenti.

fraintendimenti. Un altro grande vantaggio della comunicazione di persona, che a distanza viene a mancare, è il feedback, cioè la possibilità di leggere in immediato le reazioni dell'interlocutore e basarsi su di esse per rimodulare o riformulare l'enunciato o esplicitare le proprie intenzioni nel caso si abbia l'impressione che siano stati travisati.

A distanza l'unico modo di sopperire alla mancanza di questi segnali è imparare a mettersi nei panni dell'altro e rileggere il proprio messaggio provando a prevedere le reazioni del lettore. Questo è particolarmente difficile per più motivi. In primo luogo, la capacità di mettersi nei panni dell'altro va allenata ed esercitata: non è scontato che dei ragazzi di 11 anni riescano fin dai primi tentativi. È necessario rileggere il messaggio scritto scollegandosi dalla propria personale sensibilità, cercando, invece, di immedesimarsi in quella del lettore. C'è, infatti, il rischio di valutare come accettabile un messaggio (che sia una critica, una sollecitazione implicita o anche solo una battuta) basandosi sul fatto che "io non mi offenderei", senza però considerare che le sensibilità, i vissuti e i linguaggi delle persone sono diversi, o anche solo senza tenere in considerazione il fatto che non si conosce l'umore che avrà il destinatario quando leggerà il messaggio.

In secondo luogo, mettersi nei panni dell'altro è un'azione che va messa in atto volontariamente: è necessario fermarsi e concentrarsi e questo, spesso, viene meno nell'immediatezza degli scambi di messaggistica istantanea.

Partendo da una riflessione sulle caratteristiche che rendono efficace una comunicazione, il percorso proposto invita gli studenti ad analizzare in modo critico alcuni scambi comunicativi via chat al fine di stilare una netiquette condivisa, frutto di riflessione attiva degli alunni. In una prima fase viene chiesto loro di identificare gli aspetti migliorabili in messaggi inefficaci, in un secondo momento di formalizzare quali aspetti di un messaggio lo rendono efficace e, infine, si chiede agli studenti divisi in gruppi di provare a formulare dei messaggi efficaci.

## **La comunicazione efficace**

Per adottare dei comportamenti rispettosi nelle interazioni in rete è in primo luogo utile riflettere su quali siano gli atteggiamenti efficaci nella comunicazione tout court. Da un punto di vista pratico si può ritenere che una comunicazione "funziona" se raggiunge lo scopo per cui è stata formulata. Se, ad esempio, si fa una battuta si può presupporre che l'intento sia quello di far ridere l'interlocutore; se, invece, egli si offende o si arrabbia, è probabile che qualcosa sia andato storto. Allo stesso modo, se si fa una critica al comportamento dell'altro, è plausibile che l'obiettivo della comunicazione sia quello di esprimere disappunto e suggerire un'alternativa; se questa viene, invece, vissuta come un attacco, non solo il comportamento non verrà modificato, ma è probabile che ci sia una reazione di chiusura con la conseguenza che gli stessi rapporti personali si raffredderanno.

È in primo luogo utile ricordare l'assioma di Watzlawick secondo cui

in ogni scambio comunicativo c'è una componente di contenuto e una di relazione<sup>3</sup>. Se la comunicazione non è ponderata sarà caratterizzata da una lotta per definire la relazione, lasciando il contenuto in secondo piano. Questo si traduce nel rischio che gli interlocutori si concentrino più sugli aspetti relazionali, sui sottintesi (non necessariamente davvero presenti) e sul tono che su quanto sia stato effettivamente detto.

Nella comunicazione a distanza questo rischia di essere particolarmente problematico per diversi motivi: in primo luogo, come precedentemente accennato, la mancanza di prossemica e di vicinanza fisica può portare a mal interpretare le intenzioni dell'altro. In secondo luogo, un messaggio scritto può essere riletto diverse volte, ogni volta trovando conferma alla propria interpretazione a causa dell'effetto del *bias* cognitivo<sup>4</sup>.

È dunque particolarmente importante prestare attenzione al modo in cui i messaggi vengono scritti per accertarsi che l'intento comunicativo sia chiaro e che non ci siano aspetti male interpretabili o potenzialmente offensivi.

### Cortesia linguistica

Un modo per indirizzare l'attenzione dello scrivente su questi aspetti è l'introduzione del concetto di cortesia linguistica. Le massime sulla comunicazione di Paul Grice<sup>5</sup> offrono in questo senso un valido aiuto. Egli fornisce al parlante delle raccomandazioni legate a quantità, qualità, relazione e modalità. Graffi e Scalise le riassumono così:

- La massima della quantità dice: “fornisci l'informazione necessaria, ossia né troppa né troppo poca”.
- La massima della qualità dice: “sii veritiero, in base alle prove in tuo possesso”.
- La massima della relazione dice: “sii pertinente (ossia fornisci solo informazioni pertinenti alla conversazione che stai svolgendo)”.
- La massima della modalità dice: “evita oscurità e ambiguità; sii breve ed ordinato”<sup>6</sup>.

Robin Lakoff<sup>7</sup> aggiunge tre regole più specificamente pragmatiche, che suggeriscono una guida comportamentale nelle conversazioni:

<sup>3</sup> WATZLAWICK, P., BEAVIN, J.H., JACKSON, D.D., *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio, Roma, 1971, pp. 40-107.

<sup>4</sup> Un pattern sistematico di deviazione dalla norma o dalla razionalità nel giudizio. In psicologia indica una tendenza a creare la propria realtà soggettiva, non necessariamente corrispondente all'evidenza, sviluppata sulla base dell'interpretazione delle informazioni in possesso, anche se non logicamente o semanticamente connesse tra loro, che porta dunque a un errore di valutazione.

<sup>5</sup> GRICE P., *Logic and conversation*, in COLE P. (a cura di), in *Syntax and semantics vol 3: Speech acts*, Academic Press, New York, 1975, pp. 41-58.

<sup>6</sup> GRAFFI G., SCALISE S., *Le lingue e il linguaggio*, Il Mulino, Bologna, 2002, p. 218.

<sup>7</sup> LAKOFF R., *The logic of politeness; or, minding your P's and Q's*, in CORUM C., CEDRIC SMITH-STARK T., WEISER A. (a cura di), *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistics Society*, Chicago: Department of Linguistics, University of Chicago, 1973, pp. 292-305.

- “Non importi”; si suggerisce di non imporre il proprio punto di vista scegliendo dunque delle modalità linguistiche che sottolineino che quanto enunciato è la propria opinione e non la verità assoluta;
- “Offri delle alternative”; si invita a lasciare all'interlocutore la scelta su come reagire alle parole e alle proposte dell'enunciante, preferendo termini come “suppongo che”, “magari”, “si potrebbe”, ecc. alle più direttive “facciamo”, “andiamo”.
- “Metti l'interlocutore a suo agio, sii amichevole”; l'autrice suggerisce di concretizzare questa regola inserendo nella conversazione diverse espressioni fatiche quali “capito?”, “cosa ne pensi?”, ecc., al fine di far sentire l'interlocutore davvero partecipe.

### La comunicazione empatica

Thomas Gordon<sup>8</sup> teorizza un modello di comunicazione mutuato dall'ascolto terapeutico dal quale si possono trarre diversi spunti. Egli suggerisce, in primo luogo, di utilizzare messaggi in prima persona, esprimendo le proprie sensazioni ed emozioni piuttosto di concentrare le proprie attenzioni sull'azione dell'interlocutore. Così facendo si eviterebbe di veicolare giudizi o accuse basati sulle proprie supposizioni e di portare l'interlocutore a mettersi sulla difensiva. Ad esempio, c'è una notevole differenza tra “Mi fai arrabbiare” e “Mi arrabbio quando...”.

Un secondo suggerimento è quello di attuare quello che l'autore chiama “ascolto attivo”: consiste nell'ascoltare (o leggere, nel nostro caso) e riformulare quanto capito di ciò che viene detto, identificando lo stato d'animo sotteso alla comunicazione e condividendolo con l'interlocutore. Ad esempio, se uno studente scrive “Secondo te la verifica sarà difficile?” una risposta “sì/no” porterebbe inevitabilmente a concentrare l'attenzione su chi risponde; rispondere invece “sei preoccupato?” consentirebbe di valorizzare lo stato d'animo di chi scrive. Se la supposizione è corretta questo tipo di comunicazione, secondo l'autore, farà sentire l'altro compreso, se non lo è gli darà la possibilità di correggere, connotando la conversazione di ulteriore apertura.

### **Necessità di far ragionare gli studenti, non dare regole preconfezionate**

Le norme che regolano la comunicazione sono numerosissime, a volte in conflitto le une con le altre e molto spesso enormemente distanti dagli stili comunicativi degli studenti. Per questo motivo si pone la necessità di non dare regole preconfezionate, ma di creare le condizioni perché gli alunni riflettano in modo autonomo su ciò che funziona e su ciò che non funziona nel loro stile comunicativo, affinché essi possano scegliere di appropriarsi delle strutture con cui sentono maggiore affinità. Questo si rivela particolarmente importante, anche perché ciascuno è diverso per competenza linguistica, relazionale e per sensibilità: fornire delle regole uguali per tutti avrebbe

<sup>8</sup> GORDON T., *Relazioni efficaci*, La Meridiana, Bari, 2005.

dunque poco senso. Inoltre, l'obiettivo del percorso (e dell'Educazione civica in generale) è l'esercizio di una competenza, in questo caso comunicativa. Fornire delle regole e chiedere di applicarle si configurerebbe come addestramento mnemotecnico e l'efficacia del percorso ne risulterebbe molto impoverita, in quanto non produrrebbe cambiamenti profondi a lungo termine<sup>9</sup>.

## **Il percorso**

Il percorso didattico qui proposto è stato affrontato all'inizio dell'anno scolastico 2020-2021 in tutte le nove classi di una scuola secondaria di primo grado nel bresciano.

Gli alunni rientravano in presenza dopo mesi di lockdown e si prospettava il rischio che vi dovessero far ritorno a breve, cosa che nel corso dell'anno è poi effettivamente successa. Si è successivamente deciso di far concorrere la valutazione a quella di Educazione Civica, in quanto si è ritenuto che il percorso lavorasse sulla competenza di cittadinanza attiva, dal momento che ha contribuito a far riflettere i ragazzi su modalità comunicative che fossero rispettose ed empatiche e su come utilizzarle nelle piattaforme social.

Ogni fase del percorso è corredata da esercizi metacognitivi. In particolare grande spazio è stato dedicato al debriefing, in quanto si è ritenuto importante che i ragazzi riflettessero sul loro modo di analizzare gli atti comunicativi e di identificare le strategie alternative. Questo perché si auspica che il ragionamento sulla comunicazione non si limiti al lavoro in aula né alla riformulazione dei soli messaggi su cui si è già riflettuto, ma che diventi parte integrante del loro modo di comunicare anche negli anni a venire.

È poi stato chiesto ai ragazzi di redigere un diario di bordo per tenere traccia delle attività, dei ragionamenti e delle proprie reazioni a quanto proposto. È stato chiarito che durante il tema finale, oggetto di valutazione, sarebbe stato chiesto loro di esporre le proprie considerazioni in merito alle varie fasi di lavoro ripercorrendo il diario di bordo, per cui i ragazzi hanno dedicato particolare impegno alla redazione del documento.

Gli esercizi metacognitivi permettono di lavorare sulla competenza trasversale di "imparare a imparare". Anche se in questo particolare percorso essa non è l'obiettivo specifico, la metacognizione dovrebbe essere presente in ogni aspetto della vita scolastica per trasformare l'esperienza in apprendimento, al fine di permettere allo studente di strutturare un atteggiamento che gli consenta di costruire attivamente conoscenza in un'ottica di lifelong learning.

## **Fase d'avvio: ricerca d'aula sui comportamenti che rendono efficace una conversazione**

Si avvia una ricerca d'aula sulle caratteristiche che dovrebbe avere una buona comunicazione e, in particolare, su come ci si debba comportare quando si parla di persona con qualcuno. L'insegnante, per guidare la riflessione,

<sup>9</sup> OLIVERIO A., *Il cervello che impara. Neuropedagogia dall'infanzia alla vecchiaia*, Giunti, Firenze, 2017.

suggerisce di pensare a situazioni comunicative in cui gli alunni hanno avuto la percezione di essere apostrofati in modo non rispettoso o aggressivo e in cui avrebbero preferito un diverso comportamento da parte dell'interlocutore. Si chiede dunque di descrivere il comportamento che avrebbero gradito. L'insegnante chiede a ciascuno studente di scrivere almeno due proposte, al fine di attivare tutti gli alunni, compresi quelli restii a parlare che, altrimenti, rischierebbero di limitarsi a fruire passivamente delle proposte degli altri. La scelta di avviare l'attività chiedendo agli alunni di esprimere la loro opinione consente un aggancio al vissuto e all'emotivo che aumenta il coinvolgimento e la motivazione, aprendo auspicabilmente la strada ad un riferimento alle proprie modalità comunicative anche nelle fasi successive del percorso.

Viene poi chiesto agli studenti di postare le loro proposte su una Jamboard<sup>10</sup>. Verosimilmente molte delle risposte presenteranno delle similarità e questo permette di sottolineare come la percezione di ciò che funziona in una conversazione sia condivisa e condivisibile da persone diverse. Notare queste similitudini consente, inoltre, agli studenti di riconoscersi nelle proposte degli altri, trovando conferme alla loro percezione e arricchendo le proprie idee con altre a cui non avevano pensato.

La successiva analisi della Jamboard permette di avviare una riflessione guidata sulle caratteristiche che dovrebbe avere il comportamento durante una conversazione. Dal momento che probabilmente molte delle proposte saranno formulate in negativo ("Non si fa...") si chiede ai ragazzi di provare a riformularle in positivo ("Si fa..."). Questo permette agli alunni di iniziare una riflessione su quali siano gli atteggiamenti utili da adottare evitando di concentrarsi solo su ciò che non bisogna fare, atteggiamento che rischierebbe di far focalizzare solo gli atteggiamenti negativi a causa dell'effetto "dell'orso bianco"<sup>11</sup>. L'insegnante sistematizza e integra le proposte per ottenere un elenco che comprenda almeno i seguenti suggerimenti:

- Si ascolta cercando di capire cosa intende l'altro. Se non si capisce si chiede di spiegare meglio.
- Si risponde nel merito.
- Si parla in modo garbato (non si offende, non si usa un linguaggio scurrile), non si prende in giro, non si bullizza.
- Si parla nel modo più chiaro possibile. Ci si assicura che l'altro abbia capito, in caso contrario si rispiega con altre parole.
- Si parla con un tono di voce calmo e pacato.
- Se non si è d'accordo si contesta l'argomentazione, non la persona.

<sup>10</sup> Se l'Istituto non prevede il BYOD (Bring Your Own Device) si può chiedere agli alunni di leggere a turno mentre l'insegnante scrive alla lavagna le varie proposte.

<sup>11</sup> Processo mentale per cui il "non" non viene percepito nella focalizzazione del pensiero, per cui si finisce a concentrarsi su ciò che si voleva evitare, esemplificabile dall'esperimento "Non pensare all'orso bianco". WEGNER D. M., SCHNEIDER D. J., CARTER S. R. III, WHITE T. L., *Paradoxical effects of thought suppression*, in "Journal of Personality and Social Psychology", vol. 53, 1987, pp. 5-13.

Mediante discussione guidata si portano gli studenti a notare che le indicazioni ottenute sono utili per regolare la conversazione al fine di conservare i rapporti interpersonali, e che dunque sono valide a prescindere dal mezzo che si usa per comunicare.

Si sottolinea pertanto che sono funzionali anche per guidare gli scambi comunicativi via chat.

### Fase 1: lavoro di gruppo sull'analisi di scambi comunicativi e restituzione in intergruppo

Si dividono gli studenti in gruppi e si sottopongono degli esempi di scambi comunicativi precedentemente predisposti dall'insegnante, con la richiesta di identificare quali aspetti dei messaggi funzionano e quali no, provando a spiegare perché alcuni messaggi sono inefficaci. Il lavoro di gruppo permette agli studenti di operare nella zona di sviluppo prossimale<sup>12</sup>, favorendo, tra l'altro, l'aumento e l'arricchimento di idee e veicolando, attraverso il confronto tra i diversi punti di vista, la costruzione attiva di conoscenza e l'esercizio di un'interazione dialogica rispettosa delle idee degli altri<sup>13</sup>.

I messaggi sono stati presentati come screenshot di una finta chat di Whatsapp, al fine di chiarire anche a livello grafico il contesto comunicativo (Fig. 1 e 2). Gli esempi erano formulati perché ciascuno violasse una specifica regola della netiquette, al fine di rendere gli alunni consapevoli del fatto che le norme identificate per guidare la comunicazione in presenza si applicano anche a quella via chat. Sono inoltre stati proposti

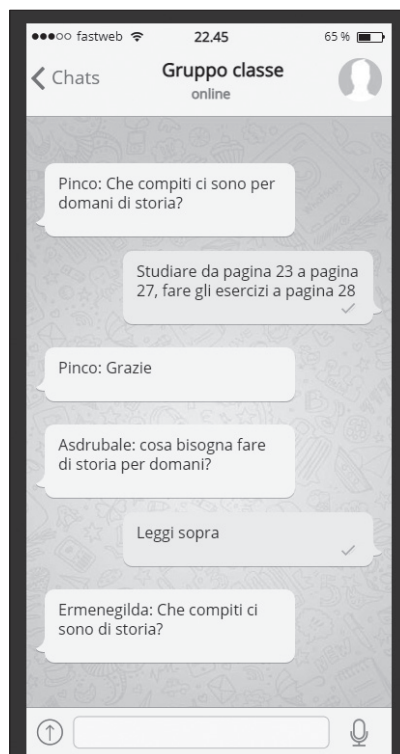


Fig. 1 – Chat esempio



Fig. 2 – Chat esempio

<sup>12</sup> VYGOTSKIJ L., *Pensiero e linguaggio. Ricerche psicologiche*, a cura di MECACCI L., Laterza, Roma-Bari, 1990.

<sup>13</sup> Traguardo per lo sviluppo delle competenze indicato nelle Indicazioni Nazionali, 2012 e obiettivo trasversale dell'Educazione Civica.

degli esempi che si concentravano su aspetti specifici del web e delle chat sulle piattaforme social, e in particolare:

- Si scrive in carattere minuscolo. L'uso del maiuscolo, per convenzione, equivale a urlare.
- Se l'intento del messaggio è ironico è bene segnalarlo con le emoji, altrimenti senza tono, postura ed espressioni facciali si rischiano incomprensioni.
- È bene leggere quello che hanno scritto gli altri per verificare che la domanda che si vuole porre non abbia già ricevuto risposta.
- Bisogna scrivere in modo consono al contesto per linguaggio e contenuti.
- È buona norma chiedere il consenso prima di aggiungere qualcuno ad un gruppo.

Durante la successiva restituzione in intergruppo si chiede agli alunni di proporre le loro conclusioni, presentando anche una breve descrizione delle discussioni che hanno portato ad esse. Si chiede poi agli alunni di concordare un elenco condiviso di indicazioni. Per giungere ad una versione condivisa gli studenti dovranno discutere tra loro, esplicitando le motivazioni a sostegno della loro tesi scegliendo modalità comunicative che rendano chiare e comprensibili le loro proposte e ascoltando quelle degli altri. In questo modo si lavora ulteriormente sulla co-costruzione di conoscenza e si crea l'opportunità per gli alunni di sperimentare le indicazioni di cui stanno discutendo.

## **Fase 2: analisi in intergruppo di una proposta di riformulazione**

L'insegnante propone per ciascun esempio, identificato come inefficace nella fase precedente, una riformulazione e invita gli studenti a provare a formalizzare il comportamento dello scrivente identificando e descrivendo la struttura del messaggio. Vengono proiettati alla LIM l'esempio di scambio comunicativo e la proposta di riformulazione e, al fine di favorire l'attivazione di tutti gli studenti, si chiede a ciascuno di scrivere sul proprio quaderno le strategie comunicative individuate. In un momento successivo si avvia una discussione in intergruppo mediata dall'insegnante, che scriverà alla LIM la definizione condivisa del comportamento efficace.

Un esempio è stato:

- Voi come siete messi per la verifica di domani? Io non ho capito l'esercizio 5
- Ma l'esercizio 5 di cosa? Studia e basta!

La riformulazione proposta è stata:

- Quale esercizio 5 intendi? Io ho studiato e mi sento tranquillo, ma capisco l'ansia

La discussione in intergruppo ha portato alla seguente formalizzazione:

- Si chiedono spiegazioni su ciò che non si capisce



- Si risponde alle domande
- Si comunica comprensione per l'emozione sottesa

Un altro esempio è stato:

- Oggi eri proprio vestita male
- Sei un maleducato!

La riformulazione proposta è stata:

- Hai detto una cosa maleducata. Mi piaceva il mio vestito ed ero felice di indossarlo. Ora, a causa di quello che hai detto, sono triste e provo vergogna.

Mediante discussione guidata si portano gli studenti a rilevare che spesso, come in questo esempio, una buona risposta è comunicare come ci si sente e quali sono le emozioni provocate dallo scambio di battute, concentrandosi sull'argomentazione e non sulla persona.

### **Fase 3: lavoro di gruppo sulla formulazione di messaggi efficaci**

Si propongono agli studenti divisi in gruppi alcuni esempi di messaggi. Si chiede di provare a formulare una risposta efficace dopo aver riflettuto mediante le seguenti domande guida:

- Quale emozione prova chi ha scritto?
- Quali sono le sue intenzioni?
- Quali emozioni prova chi riceve questo messaggio?
- Come rispondere in modo efficace al fine di evitare un litigio?

L'analisi di realizzazioni di comunicazione e la formulazione di ipotesi consentono la partecipazione attiva degli alunni che sono anche invitati a confrontare le proprie modalità comunicative con i possibili elementi di miglioramento delle proposte formulate. Il lavoro di gruppo consente agli studenti di affrontare l'attività in modo sereno e di produrre delle alternative articolate grazie all'arricchimento di idee. La formulazione di risposte a messaggi che spaziano tra diversi ambiti e coprono vari aspetti di inefficacia comunicativa consente di mettere in pratica il lavoro affrontato nelle fasi precedenti. Gli studenti sperimentano inoltre una modalità di analisi degli atti comunicativi e le strategie per dare una risposta empatica ed efficace a livello comunicativo. Ciò può agevolare l'introduzione di buone pratiche comunicative nelle loro relazioni.

### **Valutazione**

La valutazione viene condotta mediante una produzione scritta al termine del percorso. Si chiede agli studenti, mediante il supporto del diario di bordo, di descrivere le attività svolte, esplicitando le fasi di lavoro e le proprie considerazioni su ciascuna di esse. Si domanda poi di articolare almeno un esempio di messaggio inefficace argomentando il perché lo si ritiene tale, e

di proporre una riformulazione spiegando le motivazioni per cui la si ritiene migliore. Infine, i ragazzi sono chiamati a condurre una breve autovalutazione riflettendo sugli eventuali cambiamenti personali percepiti durante il percorso. Si chiede di riportare alcuni esempi di come scrivevano i messaggi prima di affrontarlo e di specificare come li scrivono ora, spiegando, se lo hanno fatto, perché hanno scelto di modificare il proprio modo di esprimersi.

I criteri di valutazione vertono sull'approfondimento delle argomentazioni e sulla chiarezza dell'esposizione delle considerazioni personali, e non sulla "correttezza" della formulazione dei messaggi, al fine di valorizzare il percorso compiuto da ciascuno studente.

## Conclusioni

Le linee guida sull'insegnamento dell'Educazione civica chiamano la scuola a concentrarsi sulla formazione di cittadini che si sappiano muovere in modo rispettoso e consapevole nel mondo. L'uso delle applicazioni di messaggistica istantanea è un aspetto molto pervasivo nella quotidianità di adulti e ragazzi, e il lavoro sull'uso consapevole può contribuire a limitare le incomprensioni e a mantenere e migliorare le relazioni interpersonali.

Lavorare a scuola sulla definizione di una netiquette permette di fornire ad un grande numero di persone gli strumenti per l'utilizzo responsabile dei mezzi di comunicazione virtuali, e questo può contribuire ad un generale miglioramento della qualità della permanenza online.

Le classi che hanno affrontato il percorso hanno nella maggior parte dei casi ridotto il numero di screzi causati da incomprensioni nate sulle chat di gruppo. Se in due classi non si è registrata una diminuzione degna di nota, in quattro classi nell'intero primo quadrimestre non ce ne sono stati affatto, mentre in altre due sono stati riferiti pochi casi che i ragazzi non sono riusciti a gestire autonomamente (ma già il fatto che se ne siano resi conto e abbiano riportato la difficoltà all'insegnante per ricevere una mediazione dimostra che dei passi avanti sono stati fatti); una classe ha infine concluso di non essere in grado di scrivere in modo efficace ed ha quindi abbandonato il gruppo di Whatsapp.

Ogni classe ha ragionato autonomamente e, sulla base di ciò che è stato proposto, ha assunto una decisione consapevole che ha portato gli alunni ad agire attivamente per migliorare la situazione. Questo è di buon auspicio perché questa consapevolezza possa effettivamente essere riportata dagli studenti anche nella vita di tutti i giorni.