

psicologia starbene

L'ODIO CORRE SUI SOCIAL

Nascosti dietro il monitor, molti liberano i peggiori sentimenti. Ecco come difenderti dagli *hater* senza diventare una di loro

di Francesca Trabella

La parola "odio" evoca tempi oscuri, nei quali trovavano libero sfogo sentimenti primitivi suscitati dall'ignoranza e dal disprezzo per la diversità. In realtà, l'odio è tutt'altro che sorpassato, come dimostrano razzismo, terrorismo e numerosi casi di cronaca locale. Non solo: è un sentimento che si insinua in modo subdolo nelle nostre vite, grazie alle sue declinazioni più contemporanee come per esempio l'*internet hate* e il *brand hate*, rispettivamente l'odio che viene espresso nel web e quello che si prova nei confronti dei marchi commerciali. Le possibilità che tu sia oggetto di astio, così come le chance che tu stessa lo nutra nei confronti di qualcuno o qualcosa, sono quindi molto elevate. La nostra esperta spiega come proteggerti.



4 trucchi per stare bene ▶ starbene.it/benessere

www.starbene.it 67

starbene **psicologia****>identikit di un sentimento**

«L'odio non è un'emozione, ma un sentimento che può nascere quando ci imbattiamo in una persona, un'idea, un *quid* che mette in discussione il nostro valore personale o lo minaccia, realmente o anche solo apparentemente», esordisce Chiara Borgonovo, psicologa e psicoterapeuta a indirizzo transculturale. «Per reagire al mix di rabbia e paura che prende quando si viene a contatto con questo sentimento, nella vita reale o in quella virtuale, c'è chi ricorre a modalità sane, per esempio lavorando sui propri punti deboli e migliorando la propria autostima. E chi ripiega su risposte controproducenti: per esempio sviluppando a sua volta un sentimento di odio verso il presunto nemico», spiega l'esperta. «Nutrire odio verso qualcuno o qualcosa può rendere poco empatici e portare ad assumere comportamenti lesivi e dannosi sia per gli altri, sia per se stessi. Quando si prova astio verso una persona, infatti, la si svaluta e disprezza perché la si ritiene responsabile del proprio disagio. Rendendola sempre più estranea, fino a "disumanizzarla"».

>perché la rete lo amplifica

Questo processo si esprime al massimo nel web, dove scorrazzano numerosi gli *hater*, letteralmente "odiatori", che amano prendersela non solo con le celebrity, ma anche con utenti qualsiasi. Si tratta sia di esaltati attaccabrighe, sia di individui insospettabili, persone tranquille ed educate nella vita "vera", che però - una volta davanti alla tastiera di un computer o di uno smartphone - si trasformano in odiatori senza scrupoli. Se sei attiva sui social, è probabile che anche tu abbia provato l'impulso di esprimere apertamente disprezzo e risentimento. Forse lo hai anche fatto. Come mai? **«Internet possiede caratteristiche che disinibiscono, incoraggiano l'espressione dell'odio e ne amplificano e prolungano l'impatto»**, spiega Patricia Wallace dell'università del Maryland, esperta in psicologia di internet. «In primo luogo, offre la possibilità di restare anonimi o di nascondersi dietro uno pseudonimo, anche se non tutti gli *hater* insospettabili ne approfittano: molti di loro non esitano a esporsi con nome e cognome. Ancora più disinibente è l'assenza di prossimità fisica con la vittima, un fattore che non gioca certo a favore di comportamenti empatici, dal momento che il persecutore non assiste alla sofferenza del malcapitato. Infine, la rete è fonte di parecchie frustrazioni - per

esempio, il fraintendimento è all'ordine del giorno perché il canale di comunicazione è solo scritto o al più grafico - e anche questo contribuisce al fenomeno». Tra i fattori che invogliano a urlare il proprio odio nel web c'è anche il cosiddetto "effetto moltiplicatore": «Diffondendo un'offesa online, per esempio nei social network, si raggiunge un pubblico ben più vasto di quello che si ha a disposizione vis à vis. Come se non bastasse, la cattiveria non si esaurisce nel qui e ora, rimane scritta e rintracciabile a lungo», aggiunge Borgonovo. «Anzi, in alcuni casi può essere molto difficile rimuoverla del tutto dal web».

>blocca l'hater che è in te

«Insultare, esporre al ridicolo, compromettere la reputazione altrui sui social network può essere divertente. E non serve neppure conoscere il proprio bersaglio: **basta che un'affermazione "sbagliata" tocchi un nostro punto scoperto, e scattiamo come ossessi**», constata il giornalista Jon Ronson, autore del saggio *I giustizieri della rete* (Codice Edizioni, 21 €). «Se una volta gli argomenti a rischio erano politica, religione e sesso, oggi l'odio viene acceso anche dallo svelamento di abitudini, gusti e preferenze banali, innocenti. Insomma, non è raro che tweet come "I gatti siamesi sono la razza più bella del mondo" scatenino il finimondo». Se anche tu

QUANDO IL TUO MARCHIO TI TRADISCE, PARLA!

L'odio per i marchi, in gergo *brand hate*, non è un fenomeno nuovo, ma è esploso negli ultimi anni grazie alla diffusione dei social network e dei siti di e-commerce, nei quali chiunque può elogiare o diffamare pubblicamente prodotti e produttori.

Vincenza Lupo, esperta di marketing, ci spiega il meccanismo. «Quando un prodotto o un servizio disattende le tue aspettative, ti senti presa in giro. Così rinneghi il brand cui appartiene, lo disprezzi e ti impegni affinché tutti sappiano della tua indignazione e lo boicottino a loro volta. Questo, in genere, capita soprattutto con gli acquisti che attui dopo aver raccolto informazioni e averci riflettuto sopra. Anche i prodotti cui sei più affezionata possono diventare oggetto di odio, per esempio se cambiano qualcosa nella composizione o nella loro immagine. Provare astio e sbandierarlo sui social è proficuo? Di certo non per le aziende e forse neppure per te. Perché, invece, non tenti la strada della comunicazione? Qualsiasi brand, oggi, ha canali dedicati al dialogo con i clienti, come una pagina Facebook o una linea telefonica gratuita. Esponi le tue lamentele: il solo fatto di sentirti ascoltata potrebbe bastare a raffreddare l'odio e farti sentire meglio».



CONSULTA GRATIS IL NOSTRO ESPERTO

dott. Chiara Borgonovo
psicologa e
psicoterapeuta a Monza
Tel. 02-70300159
29 settembre
ore 9.30-11.30

provi la tentazione di reagire in modo spropositato a ciò che ti infastidisce, controllati: «L'odio avvelena chi lo nutre e distrugge chi lo subisce», afferma la psicologa. «Piuttosto rifletti sulle dinamiche che lo provocano: la prossima volta che ti accorgi che stai sviluppando una forte ostilità verso qualcuno, chiediti perché e cerca di capire quali punti sensibili della tua personalità sono in gioco». Per esempio, perché le foto da "famiglia modello" che la tua amica posta su Facebook ti infastidiscono così tanto che provi l'istinto di commentarle con cattiveria? Spostando il focus dall'altro a te stessa, riuscirai a guardare la situazione con più obiettività e a smorzare l'impulso aggressivo.

>blocca gli hater che ti attaccano

Paura, rabbia, sensazione di essere vittima di un'ingiustizia: nella persona che lo subisce, l'odio provoca le stesse emozioni che lo fomentano. Ecco perché viene naturale rispondere all'odio con l'odio. Ma odiare a propria volta non è mai consigliabile. E allora? «Non rispondere

alle provocazioni, men che meno pubblicamente, per evitare di dare all'aggressore ciò che vuole: popolarità.

Meglio escluderlo dalla cerchia dei tuoi contatti», consiglia la psicologa. Se non bastasse a farlo smettere, segnala i contenuti offensivi (post, foto, commenti, video...) o la persona stessa: su Facebook basta usare il link "Segnala" che appare accanto ai singoli contenuti o profili; su Twitter esiste una pagina dedicata in cui dovrai fornire sia l'account del molestatore sia l'Url (indirizzo) dei tweet che serviranno da prove. A proposito: conviene conservare una stampata o una schermata dei messaggi di odio in cui sia ben visibile il mittente. Ti servirà nel caso in cui la situazione diventi insostenibile e tu debba rivolgerti alle forze dell'ordine. Nel frattempo, per impedire alle malignità di rovinarti la giornata, ricorri alla metafora del camion della spazzatura ideata dal coach americano David J. Pollay: gli hater sono come camion che perdono sacchi di rifiuti (cioè negatività, rabbia, risentimento) per la strada. Non è colpa tua se lo fanno. Tu schivali e passa oltre.