



Federica Ferrarin

Ufficio Comunicazione e Promozione di Ateneo

conversa con

Assunta Corbo

Giornalista e autrice

‘Empatia digitale’ è un concetto nuovo, legato al mondo dei social ma non solo, che dà il titolo all’ultimo libro di Assunta Corbo, professionista della comunicazione, scrittrice, giornalista e fondatrice del giornalismo costruttivo, formatrice e consulente che crede in un approccio all’informazione che rispetta il lettore e crede nelle storie che costruiscono.

Chi è Assunta Corbo e che professione svolge oggi?

Sono giornalista freelance, fiera di lavorare nel mondo dell’informazione. Amo la mia professione con tutte le sue sfumature. In particolare amo l’opportunità di raccontare storie che possano essere di ispirazione per le persone. Negli anni ho esplorato anche ambiti più ampi che mi hanno portata a scrivere saggi e manuali sui valori umani e sulla comunicazione. Mi piace esplorare e non pormi limiti e confini: imparare è divertente e stimolante. Soprattutto mi piace dedicarmi a ciò che può essere utile ai lettori e alle lettrici così come a chi mi segue sui social media.

Che cos’è l’empatia digitale?

Mi piace definirla come la capacità di saper costruire relazioni anche quando tra noi e gli altri ci sono schermi e strumenti. Non credo, oggi, si possa più distinguere la nostra vita online da quella offline. Siamo entrambe le cose e allenare l’empatia digitale ci permette di congiungere queste due dimensioni della nostra vita. Ancor di più nell’utilizzo dei social media dove, ormai, passiamo buona parte del nostro tempo. Sono i luoghi dello svago, del lavoro, del racconto. Per questo meritano attenzione e cura: siamo diventati tutti comunicatori. Che il nostro pubblico sia composto da una o da milioni di persone non possiamo dimenticare questo. Così come non credo ci si possa più permettere di essere cinici e superficiali. In particolare in questo ultimo anno c’è stato un forte ritorno al concetto di umanità e un

recupero dei valori umani. Credo sia questa la nostra nuova opportunità per vivere sia nell’ambito personale che professionale.

«Le parole sono di tutti, il contenuto è personale» è la frase ‘guida’ del tuo libro. In un’epoca in cui noi pieghiamo le parole a qualsiasi cosa, a volte le sostituiamo con i loro corrispettivi in inglese, le usiamo a sproposito o ne usiamo solo un numero limitatissimo, qual è l’importanza di un buon uso delle parole? Ci sono parole da non dire?

Le parole hanno da sempre un grandissimo valore e sono portatrici di messaggi. Trovo importante sottolineare che tutti noi che utilizziamo i social media e gli strumenti digitali, abbiamo una grande responsabilità che nasce dalla scelta delle parole che utilizziamo. Quali utilizziamo e come le mettiamo in fila l’una all’altra dipende solo e unicamente da noi. Ed è una scelta importante per due ragioni: con le parole costruiamo il nostro messaggio personale e con le stesse parole entriamo nella vita di chi legge. Ogni nostro contenuto – che sia un post, un articolo, un commento o anche un like – porta con sé sfumature che in qualche modo interagiscono con chi li intercetta. Più che alle parole da non dire – su cui forse siamo anche preparati – occorre prestare attenzione a come uniamo una parola all’altra. Il risultato di questo contenuto può essere distruttivo o costruttivo. A noi la scelta, sempre.

Esiste una sorta di educazione digitale?

Sì, esiste e credo che debba soprattutto essere offerta a noi adulti. L’educazione digitale, negli ultimi anni, è entrata nelle scuole e negli ambienti in cui vivono i più giovani, ma i genitori? Le generazioni che sono arrivate al digitale passando dall’era analogica hanno bisogno di comprenderlo per poter essere di aiuto a sé stessi

e ai ragazzi. Conoscerne le dinamiche, prima di tutto, ma anche abbattere i pregiudizi che aleggiano intorno al mondo dei social media. Sono luoghi in cui occorre prestare attenzione, certamente, ma sono dei mezzi: il contenuto lo mettiamo noi. Partendo da questo punto di vista cambia totalmente la visione.

Dopo aver riflettuto su questo concetto, quali devono essere le tre (o forse le 8?) caratteristiche indispensabili per chi fa comunicazione?

Nel mio libro *Empatia Digitale* racconto gli 8 valori della comunicazione digitale: empatia, umanità, responsabilità, umiltà, gratitudine, inclusione, utilità, autenticità. Sono valori umani che dobbiamo recuperare per costruire relazioni sane anche online. Li considero gli elementi di un ponte che ci permette di entrare in connessione con gli altri e sentirsi parte di qualcosa di più grande.

Il tuo indirizzo preferito del momento, per restare aggiornata?

Uno dei media che più seguo e sostengo è Il post (www.ilpost.it) perché fa informazione in un modo che molto si avvicina al giornalismo costruttivo in cui credo. Quello che educa il lettore e aiuta a comprendere la realtà al di là dei titoli strillati e di immagini distruttive.

Lo strumento di lavoro che ti semplifica la vita, che usi o che consigli?

Il taccuino. Lo so, potrebbe sembrare troppo vintage ma sono tra coloro che, pur utilizzando tanto la tecnologia, amano scrivere a mano. Il mio taccuino è il luogo in cui prendo appunti, accolgo ispirazioni, conservo immagini. È fondamentale per trattenere quello che mi gira nella testa durante la giornata: così non mi perdo nulla e posso poi tornare sul pensiero per elaborarlo e trasformarlo in un articolo, un post, un corso o un libro.



La frase, l’immagine, il concetto o l’hashtag che più ti ha ispirata nel tuo lavoro

È la domanda «Hai fatto un buco nello stecato?», che arriva da una storiella che la maestra di mia figlia ha raccontato in classe in prima elementare. Quando utilizziamo delle parole per ferire gli altri è come se facessimo un buco nello stecato. Pur chiedendo scusa – e quindi togliendo il chiodo – il buco rimane. Mi fa sempre ricordare di prestare attenzione alle parole.

Sullo schermo: il film, la serie tv, il ‘cult’ da vedere per chi fa comunicazione

In pochi ancora lo guardano ma credo sia un errore: *Quarto Potere* di Orson Wells è considerato uno dei migliori film di sempre. È di una grande profondità e offre livelli di lettura diversi sul mondo del giornalismo e della comunicazione.