

Se si comunica in video conferenza o in chat cambiano toni e gestualità. La lontananza fisica fa calare la conflittualità e ne guadagnano concretezza e sinteticità. Ma gli svantaggi ci sono
E questo nuovo modo di comunicare probabilmente ci accompagnerà a lungo

Colleghi ma **distanti** (e meno aggressivi)

di **Daniela Natali**

Ci siamo quasi scordati come fossero le «vere» riunioni di lavoro: voci che si sovrappongono, sguardi complici o di feroce disappunto, ammiccamenti dietro le spalle. «Se ci si parla attraverso un computer, anche se ci si può vedere, cambiano toni e gestualità» spiega Claudio Mencacci, direttore del Dipartimento di Salute mentale dell'Azienda socio sanitaria Fatebenefratelli-Sacco, Milano. «Non solo perché il mezzo impone i suoi limiti (non si ha lo stesso colpo d'occhio che dal vivo, si perdono molti particolari, i cosiddetti micromovimenti sotto-soglia e il rapporto occhi negli occhi) ma perché induce una certa freddezza e un certo ritrimento».

Paura di far figuracce con i colleghi più giovani, più a loro agio con le nuove tecnologie?

«Non solo, anche se può avere un certo peso la minor dimestichezza con i mezzi informatici; a fare la differenza è la lontananza fisica. Ecco perché di solito cala l'aggressività. Non ci si sente mai con le spalle al muro. E noi siamo ancora molto più "fisici" di quanto ci piaccia credere. Non c'è sfida, non c'è irruzione nello spazio vitale, non c'è belligeranza»

**Parlarsi «addosso», è molto difficile
Per dire qualcosa
bisogna aspettare
il proprio turno**

Adirittura? Nelle riunioni di «persone» saremmo dei belligeranti?

«Tutti i rituali dell'amicizia, a partire dalla semplice stretta di mano, nascono per scongiurare il timore dell'altro, la paura di essere aggrediti che nel caso di un contatto in chat vengono a cadere da soli. Il nostro cervello è al 4% "neanderthaliano" ed è a questa "base" che si è aggiunta la corteccia cerebrale che ci guida verso comportamenti razionali; ma un po' di Neanderthal c'è sempre in noi. Oserei dire che con queste modalità di conversazione tendiamo a fidarci di più degli altri, perfino a essere più sinceri e autonomi».

In che senso autonomi?

«L'alzata di sopracciglia del "capofila" va quasi sempre persa. Gli accordi



Per saperne di più sui temi di psicologia e neurologia www.corriere.it/salute/neuroscienze

sotterranei hanno più difficoltà a tradursi in maniera leggibile con uno sguardo o una smorfia».

Magari si è anche più educati?

«Per motivi tecnici difficilmente ci si può parlare addosso, si discute a turni. Il tizio che afferra il microfono e non lo molla può venire silenziato senza dover ricorrere a toni forti. Basta un clic».

Oltre ai modi, cambiano i «tempi»?

«Viene scoraggiato il battibecco a due, spesso lungo, e incoraggiata la bre-

vità proprio perché si perdono - e quindi non si fanno - smorfie e ammiccamenti. Mancando il contatto spariscono anche repulsione e attrazione fisica che spesso spingono a indulgere in comportamenti esibizionistici. Si è più sintetici, e avendo meno stimoli sensoriali anche più concentrati».

Ma ci sarà pure qualche svantaggio?

«Se la sinteticità viene incoraggiata è evidente che si perdono le sfumature. manca la comunicazione non verbale che spesso la dice più lunga di quella

verbale, anche le emozioni e i sentimenti arrivano un po' più rarefatti il pathos si intiepidisce».

Donne e uomini si comportano nello stesso modo nelle comunicazioni via computer?

«Le donne mediamente utilizzano più vocaboli per esprimersi e continuano a farlo anche così, il che può costituire un vantaggio, come pure la maggior precisione di linguaggio che anzi viene amplificata dal mezzo».

Tutto questo vale anche per le comunicazioni via e mail?

«La sinteticità obbligata, come nel caso dei messaggi con i telefonini, può esporre più facilmente a rozzezze non volute; ma è soprattutto la possibilità di restare anonimi che tira fuori il peggio di noi. Tutti leoni della tastiera, scriviamo frasi che non oseremmo mai dire».

Adesso che molti si riaffacciando alle soglie dei loro uffici, resterà qualcosa delle modalità di comunicazione adottate nell'emergenza?

«*Alea iacta est*, il passo è stato compiuto, non sarà più come prima: la rapidità e l'efficacia delle riunioni e forse le riunioni ognuno nel proprio ufficio in out working saranno il nostro futuro anteriore».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Lezioni online

Un nuovo «rituale» vissuto diversamente in base all'età

Bambini e ragazzi sono ormai da mesi alle prese con lezioni esclusivamente attraverso il computer. Questo improvviso cambiamento delle modalità di insegnamento ha mutato il rapporto con i docenti? E con i compagni? «Innanzitutto bisogna fare un distinguo tra chi frequenta le elementari e chi è alle medie o alle superiori» puntualizza Anna Olivero Ferraris, docente di psicologia dello sviluppo all'Università La Sapienza di Roma. «I ragazzi più grandi hanno meno bisogno del contatto fisico e hanno, in linea di massima, maggiori capacità di concentrazione. Anche senza l'occhiata dell'insegnante che li richiama all'attenzione possono farcela. Ma, benché sembri difficile crederlo, all'inizio sono stati intimiditi dal "mezzo". È vero che i nostri adolescenti sono nativi digitali, ma non hanno mai usato il computer in questo modo: si sono ritrovati alle prese con un rituale nuovo che ha richiesto un periodo di rodaggio e talvolta, specie per i più giovani, il controllo di un genitore, per il rispetto degli

orari. È però vero che venendo a mancare il "gruppo classe" (sul video non ci si vede tutti insieme e sempre), la tentazione di fare gli sbruffoni, e magari anche i maleducati, per affermare il proprio ruolo, diminuisce decisamente. È più difficile essere tutti - la classe - "contro" uno - l'insegnante - perché ognuno sta a casa propria. Ai bambini invece manca di più lo spazio condiviso e il poter "fare". La Montessori ci ha insegnato che per i più piccoli "fare" è "imparare", la loro mente concreta davanti a uno schermo soffre, dei cinque sensi che usano per conoscere il mondo non resta, in pratica, attivo uno solo. L'attenzione alle parole e anche alle immagini, che senz'altro vengono usate dagli insegnanti, è più labile e il supporto dei genitori è spesso indispensabile. E diventa necessario accorciare i tempi delle lezioni. Comunque ricordiamo che la "didattica" a distanza non può sostituire la didattica "in presenza", né la "classe" con i suoi corpi e la socialità che ne consegue»

D.N.

© RIPRODUZIONE RISERVATA