

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**

**C**i 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 ritegno».

### **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**

### **Addirittura? Nelle riunioni di «persona» 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](http://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 oseremo 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 o out working saranno il nostro futuro anteriore».

## Lezioni online

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

**B**ambini 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 nati 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 ne 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.