



come sopravvivere
ai gruppi

WHATSAPP

Tra quello dei colleghi, delle mamme della scuola, delle amiche il telefono si riempie ogni giorno di messaggi (spesso molesti). Per non passare la giornata a rispondere, fate così

L'idea prometteva bene. Sfruttare i sistemi di messaggistica immediata per condividere in tempo reale informazioni e idee con più persone contemporaneamente, senza bisogno di ricorrere a telefonate a catena. Peccato che, come è ormai (cattiva) abitudine nell'era digitale, la situazione sia sfuggita di mano, anzi di smartphone. Così tra compagnie di amici, chat di lavoro e delle vacanze, l'elenco dei gruppi sul display ha finito per superare quello dei singoli contatti. E a furia di botta e risposta, il telefonino non smette di inviare bip a tutte le ore del giorno e della notte. Prima di darvi alla fuga, leggete qui.

*solo comunicazioni
please!*

Con oltre un miliardo di utenti attivi ogni giorno, WhatsApp è oggi la chat più amata dagli italiani: la usano in 22 milioni, per quasi 12 ore al mese ciascuno. Un tempo infinito, trascorso soprattutto a intavolare "discussioni fiume" tra più persone, per accordarsi su appuntamenti, scambiarsi informazioni di servizio, ma anche scherzare, spettegolare, chiacchierare. Una nuova forma di aggregazione sociale o l'ennesima cyberdipendenza? «Dipende da come e quanto si usano» risponde il dottor Giuseppe Lavenia,

psicologo e psicoterapeuta, presidente dell'Associazione nazionale dipendenze tecnologiche e cyberbullismo.

«Il gruppo, da sempre, ha l'obiettivo di migliorare la vita dei singoli: fin dalla preistoria è considerato un'unione strategica, con finalità difensive e rafforzative. I gruppi virtuali soddisfano questo bisogno ancestrale di sentirsi parte di qualcosa, evitando un investimento personale perché non ci si espone mai fisicamente, si può decidere se farne parte o meno con un tocco di dita. Ma si fa presto a farsi prendere la mano, perdendo tanti stimoli della vita reale, per rispondere a leggeri messaggi spesso privi di contenuto».

VANTAGGI e svantaggi

«Partecipare a un gruppo può aiutare ad allenare la propria abilità di relazione, sfoggiando prontezza di riflessi e acume intellettuale nell'**intervenire in modo appropriato e pertinente nelle conversazioni, nel rispetto di tutti**» spiega Francesca Parviero, esperta di risorse umane digitali e personal branding. «Sintetizzare un pensiero, senza perdere di vista il centro della discussione, rispettando i tempi di risposta di tutti e il contesto del discorso, è una dote molto utile anche nella vita reale». **Ma il rischio di sbagliare o di esporsi troppo è elevatissimo.** «Protetti dallo schermo e resi più forti dalla distanza fisica con l'interlocutore, si tende a esprimere opinioni senza filtri, ad attaccare il prossimo, generando a volte delle vere e proprie "paranoie gruppalì"» sottolinea il dottor Lavenia.

BON TON DELL'ABBANDONO

«Chi viene inserito in un gruppo senza preavviso ha tutto il diritto di infastidirsi, anche perché il proprio numero di telefono diventa anche a estranei, che non sono presenti nell'elenco dei contatti» spiega Francesca. «Se succede, scrivete subito all'amministratore (ha creato il gruppo) per farvi rimuovere o fatelo voi stessi, ricordando che tutti gli altri membri sapranno che avete abbandonato la chat». Se per voi è importante che il motivo di questa decisione sia noto a tutti, scrivete un breve messaggio di commiato prima di adottare un tono adeguato alla situazione: si sta decidendo la data di una festa di compleanno o si chiede l'adesione a idee politiche contrarie alla propria? Il registro cambia! A volte un "No grazie, mi dissocio" può bastare».

basta silenziare

Ci sono situazioni senza vie d'uscita. Gruppi di lavoro (quelli istituiti dal capo), quelli che riguardano la quotidianità della famiglia (chat di scuola, calcio, oratorio), quelli tra amiche permalose che prenderebbero la defezione come un imperdonabile affronto. In questi casi per sopravvivere alla valanga di messaggi è sufficiente: silenziare le notifiche (si può farlo per diversi intervalli di tempo, da un'ora a un anno, dando poi un'occhiata ogni tanto all'App per essere aggiornati sullo stato delle conversazioni), disabilitare il download automatico di immagini e video (altrimenti l'archivio personale traboccherà presto di foto di vacanze, torte appena sfornate, figli delle colleghe), intervenire solo quando serve. Se si tratta di un gruppo "a tempo determinato" (per fissare un ritrovo, decidere un regalo), una volta venuto meno il motivo del raggruppamento, salutate allegramente e tagliate la corda.

LE DRITTE PER ASPIRANTI amministratori

«Chi crea un gruppo deve farne un uso pertinente all'oggetto e **non abusarne**, stabilire subito le regole, se riguardano una community specifica (come la gestione di una classe di studenti) e moderare il numero dei messaggi», prosegue Francesca Parviero. «Si tratta di una vera e propria attività di **community management**, che funziona meglio se viene condivisa da tutti, in modo da non creare acridità alla prima controversia». La prima regola è evitare i "doppioni": se le persone invitate alla festa di Anna sono le stesse

del gruppo campeggio, usate quella chat per parlare del party, senza creare un gruppo ad hoc. Ricordatevi che più un gruppo è numeroso, più difficile è la gestione: l'ideale sarebbe un **massimo di 10 partecipanti**. Assicuratevi di avere il benessere di ogni partecipante, prima di inserire il suo numero, specificando motivo e scopo dell'iniziativa. Identificatevi con nome e cognome, evitando simboli e faccine. Se i membri non si conoscono tutti, chiedete di presentarsi.



come gestire i contenuti

- 1** Ricordate la triade di **argomenti off limits**: politica, sesso e religione (e dintorni). Non date mai spunti ai partecipanti per attaccarsi a vicenda e ignorate le idee che non condividete. Se non accettate la diversità di vedute e prendete ogni intervento come un attacco personale, non ne uscirete vivi. Per lo stesso motivo, se non siete certi dell'identità di tutti, evitate battute e frecciate che possono ferire qualcuno che non conoscete.
- 2** Se qualcuno vi tira in ballo direttamente, **trasferite la discussione sulla chat privata** o parlate a voce con quella persona in altre sedi. Non c'è niente di più fastidioso di chi dice: "Scusate se uso questo gruppo per parlare con...".
- 3** **Vietato glissare sulle domande scomode**. Rispondete sempre, in modo il più possibile neutro, evitando divagazioni inutili o polemiche sterili. Se non sapete come replicare, potete lasciare che siano gli altri a esporsi per primi: è uno dei vantaggi delle conversazioni virtuali!
- 4** Evitate il più possibile i link, le "stringhe" da cliccare per aprire pagine internet o contributi video. **Non postate inutili catene** (ormai storica quella che minaccia il pagamento di WhatsApp a decadenza immediata), mentre è concessa la condivisione di immagini, racconti che risvegliano l'interesse dei partecipanti purché attinenti allo scopo del gruppo.

le DELLA BU SCRITTU

✓ Dosate i vostri interventi di zucchero nel caffè: **alle ore più improvvise di un'urgenza**. Non di coniglietti animati buongiorno o orsetti. Usate i messaggi vocali per una comunicazione più diretta, scrivere, magari per opporre se il messaggio deve essere sintetizzato e, in casi, evitateli.

✓ **Non spezzettate** un intervento unico: **non abbondate** con o, peggio, non usate far "decriptare" un messaggio (è divertente). Fatene buttandone una quantità di un messaggio che è troppo perentorio o una conversazione.

✓ Per evitare fiumi di testo: "capito?", "a cosa vi riferite?" **funzione che con** intervento visuali.

✓ Ricordate che la mediazione da toni di pertanto il rischio è sempre alto. **Ne il telefono e parlo**

L'ALTERNATIVA: LE LISTE BROADCAST

Avete presente quando qualcuno dà un'organizzazione e piovono i "grazie", "efficiente", "se non ci fossi tu"? Per mille notifiche al secondo (le chat scoppiano lampante) senza peccare di maleducazione è creare una lista broadcast. Consentite a più destinatari contemporaneamente in un gruppo. Ogni interlocutore deve essere nell'elenco dei contatti e riceve i messaggi individuali. Allo stesso modo, la risposta al mittente e non agli altri indirizzi p



LE DRITTE PER ASPIRANTI **amministratori**

«Chi crea un gruppo deve farne un uso pertinente all'oggetto e **non abusarne**, stabilire subito le regole, se riguardano una community specifica (come la gestione di una classe di studenti) e moderare il numero dei messaggi», prosegue Francesca Parviero. «Si tratta di una vera e propria attività di **community management**, che funziona meglio se viene condivisa da tutti, in modo da non creare acedini alla prima controversia». La prima regola è evitare i "doppioni": se le persone invitate alla festa di Anna sono le stesse

del gruppo campeggio, usate quella chat per parlare del party, senza creare un gruppo ad hoc. Ricordatevi che più un gruppo è numeroso, più difficile è la gestione: l'ideale sarebbe un **massimo di 10 partecipanti**. Assicuratevi di avere il benessere di ogni partecipante, prima di inserire il suo numero, specificando motivo e scopo dell'iniziativa. Identificatevi con nome e cognome, evitando simboli e faccine. Se i membri non si conoscono tutti, chiedete di presentarsi.



come gestire **i contenuti**

- 1** Ricordate la triade di **argomenti off limits: politica, sesso e religione (e dintorni)**. Non date mai spunti ai partecipanti per attaccarsi a vicenda e ignorate le idee che non condividete. Se non accettate la diversità di vedute e prendete ogni intervento come un attacco personale, non ne uscirete vivi. Per lo stesso motivo, se non siete certi dell'identità di tutti, evitate battute e frecciate che possono ferire qualcuno che non conoscete.
- 2** Se qualcuno vi tira in ballo direttamente, **trasferite la discussione sulla chat privata** o parlate a voce con quella persona in altre sedi. Non c'è niente di più fastidioso di chi dice: "Scusate se uso questo gruppo per parlare con...".
- 3** **Vietato glissare sulle domande scomode**. Rispondete sempre, in modo il più possibile neutro, evitando divagazioni inutili o polemiche sterili. Se non sapete come replicare, potete lasciare che siano gli altri a esporsi per primi: è uno dei vantaggi delle conversazioni virtuali!
- 4** Evitate il più possibile i link, le "stringhe" da cliccare per aprire pagine internet o contributi video. **Non postate inutili catene** (ormai storica quella che minaccia il pagamento di WhatsApp a decorrenza immediata), mentre è concessa la condivisione di immagini, racconti che risvegliano l'interesse dei partecipanti purché attinenti allo scopo del gruppo.

le regole DELLA BUONA SCRITTURA

- ✓ Dosate i vostri interventi come i cucchiaini di zucchero nel caffè, **evitando di scrivere alle ore più improbabili, se non si tratta di un'urgenza**. No all'invasione barbara di coniglietti animati che augurano buongiorno o orsetti assonnati a mezzanotte. Usate i messaggi vocali solo se dovete dare una comunicazione immediata ma non potete scrivere, magari perché state guidando, oppure se il messaggio è troppo lungo per essere sintetizzato efficacemente. Negli altri casi, evitateli.
- ✓ **Non spezzettate i messaggi** ma preferite un intervento unico per esprimere un pensiero, **non abbondate con emoticon e faccine** o, peggio, non usatele al posto delle lettere per far "decryptare" un messaggio agli altri (non è divertente). Fatene invece un uso strategico, buttandone una qua e là per smorzare i toni di un messaggio che rischia di apparire troppo perentorio o per sdrammatizzare una conversazione spinosa.
- ✓ Per evitare fiumi di "cosa?", "non ho capito?", "a cosa vi riferite?", **usate la nuova funzione che consente di replicare a un intervento** visualizzando la propria risposta.
- ✓ Ricordate che la scrittura è incolore: non è mediata da toni di voce, intercalari o gesti, pertanto **il rischio di essere fraintesi è sempre alto. Nel dubbio, meglio alzare il telefono e parlarsi a voce**.

L'ALTERNATIVA: LE LISTE BROADCAST

Avete presente quando qualcuno dà una comunicazione organizzativa e piovono i "grazie", "bravo", "sei sempre efficiente", "se non ci fossi tu"? Per evitare il fastidio di ricevere mille notifiche al secondo (le chat scolastiche sono l'esempio lampante) senza peccare di maleducazione o snobismo, l'ideale è creare una lista broadcast. Consente di inviare messaggi a più destinatari contemporaneamente, senza accorparli in un gruppo. Ogni interlocutore deve essere presente nell'elenco dei contatti e riceve i messaggi broadcast in maniera individuale. Allo stesso modo, la risposta viene inviata solo al mittente e non agli altri indirizzi presenti nella lista.