



**Perché non rispondi?
Gioie e conflitti nell'incontro tra
generazioni nell'era tecnologica**

Vittoria Cesari Lusso

Mai come ai giorni nostri l'umanità ha avuto a disposizione una così grande profusione di mezzi per comunicare confortevolmente e rapidamente. Tuttavia mai come ora capita di sentire così tante persone protestare di non ricevere risposte nei tempi e nei modi dovuti! In particolare quando si tratta dei rapporti tra le varie generazioni. Mistero! Mi auguro che le riflessioni che seguono contribuiscano a chiarirlo.

Prima di entrare nel vivo della questione, tengo a esprimere la mia gratitudine agli organizzatori del Festival

Lan Huong Hoang
4° anno di grafica - CSIA



dell'educazione 2016 che mi hanno offerto la possibilità di trattare una tematica che mi sta molto a cuore, quella della qualità delle relazioni tra generazioni nella moderna era tecnologica.

Si tratta di un tema che presenta una pluralità di dimensioni rilevanti ai fini della qualità dei processi educativi. Dapprima permette di sottolineare come l'educazione sia una missione al cui buon esito concorrono – in modo più o meno visibile – una pluralità di soggetti: insegnanti certo, ma anche genitori, famiglia allargata, adulti di riferimento, mass-media, contesto sociale, e altri ancora sicuramente.

Inoltre consente di evidenziare il ruolo primario non solo dei *singoli* attori presenti sulla scena educativa, ma anche – direi persino soprattutto – della *qualità delle relazioni* e dei legami che vengono intessuti tra i vari protagonisti, giorno dopo giorno (Bronfenbrenner, 1986; Wittezaele, 2004).

Per di più, le relazioni tra generazioni – genitori, nonni, nipoti – sono oggi più che mai attraversate dai flussi impetuosi, imprevedibili e mutevoli delle grandi trasformazioni dei modelli sociali. In effetti, queste sono caratterizzate da due correnti simultanee, ma spesso orientate in direzioni opposte. Da un lato c'è l'esigenza di soddisfare, attraverso gli affetti familiari, aspettative e bisogni di sempre: fiducia, amore, affetto, solidarietà, appartenenza e stabilità. In altri termini: poter vivere in un universo di buone e serene relazioni. Dall'altro, il predominio, ormai largamente diffuso nelle nostre società, delle esigenze del singolo su quelle del gruppo ha messo in crisi i valori che facevano da cemento in passato alla vita di coppia e ai rapporti tra generazioni. Detto altrimenti: ha reso più fragile, vulnerabile e provvisoria la trama dei legami familiari.

L'avvento poi della rivoluzione tecnologica ha comportato l'uso ormai generalizzato di nuovi e potenti strumenti di comunicazione, che è diventato il mezzo privilegiato per gestire i rapporti intergenerazionali, a volte arricchendoli, altre volte contribuendo a metterli in crisi.

La tesi esposta in questo articolo – fondata sui miei precedenti lavori – è che le ricadute positive oppure negative delle nuove tecnologie dipendono soprattutto dalle caratteristiche e dalle competenze relazionali dei singoli soggetti e molto meno di quanto si immagini dai mezzi tecnologici in sé (Cesari Lusso, 2004; 2007; 2010; 2014).

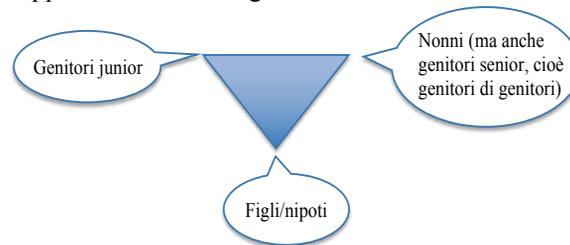
Quattro buone ragioni che giustificano il bisogno odierno di maggiori competenze relazionali e comunicative per gestire i rapporti tra generazioni

1. È la prima volta nella storia dell'umanità che tre, assai spesso anche quattro, generazioni della stessa famiglia sono presenti contemporaneamente sulla faccia della terra per lunghi anni. Tale fenomeno rappresenta una *prima buona ragione* per interessarsi alla qualità delle relazioni tra generazioni. Anche se giovani e anziani non vivono più sotto lo stesso tetto, con l'arrivo della generazione dei nipoti i contatti generalmente si intensificano tra neo-genitori e neo-nonni (che inoltre rimangono pur sempre genitori di genitori, in altri termini "genitori senior").
2. È la prima volta nella storia dell'umanità che il numero di coloro che hanno raggiunto la terza e la quarta età sorpassa quello dei bambini e dei giovani. Tale dato costituisce una *seconda buona ragione* per curare la qualità delle relazioni tra generazioni, al fine di non rafforzare una trappola ideologica purtroppo ormai assai alla moda: considerare sistematicamente i "giovani" e i "vecchi" alla stregua di categorie rivali.
3. È la prima volta nella storia dell'umanità che i modelli familiari sono così diversificati (tradizionali, ricomposti in molteplici forme diverse, monoparentali, "arcobaleno", eccetera) e i ruoli rispettivi così sfocati. Tale esplosione di modelli rappresenta una *terza buona ragione* per interessarsi alla qualità dei rapporti familiari, poiché detta varietà presuppone grandi competenze sul piano comunicativo per gestire le inevitabili tensioni e i differenti punti di vista.
4. È la prima volta nella storia dell'umanità che le persone hanno l'ambizione di vivere i rapporti familiari in modo più libero, rispettoso delle singole esigenze e democratico. Tale orientamento offre una *quarta buona ragione* per interessarsi alla qualità della comunicazione. In effetti, la possibilità di vivere tale tipo di rapporti in modo positivo non è un dono del cielo, ma richiede lo sviluppo di capacità di comunicazione e di negoziazione.

Alcune particolarità dell'odierna relazione tra le generazioni dei nonni/genitori/nipoti

Da secoli si consacrano opere letterarie e studi alle relazioni amorose, a quelle tra fratelli, tra amici, tra genitori e figli.

Visti i cambiamenti epocali che stiamo vivendo in campo familiare è diventato ai miei occhi importante consacrare più attenzione a un altro tipo di relazione, rappresentata dal triangolo



A partire da tale schema è possibile già fare alcune considerazioni a proposito di ruoli e legami:

- il ruolo di genitore nei confronti dei figli minori è assai ben codificato, diritti e doveri sono chiaramente stabiliti da norme e valori della società di appartenenza. Per quanto concerne invece i rapporti tra genitori junior e genitori senior, è importante sul piano del benessere psicologico che i più giovani siano in grado di investire meno energie nel ruolo di figlio/a, e più energie in quelli di "coniuge", e di padre e madre, senza complessi di colpa;
- il ruolo di genitore senior nei confronti dei figli diventati a loro volta genitori è affidato, non a norme, ma al buon senso e alla volontà dei singoli soggetti. Sul piano psicologico è importante che il genitore senior accetti di tenersi un po' in disparte permettendo ai propri figli di separarsi dalla famiglia di origine e dedicarsi a nuovi ruoli;
- il ruolo di nonno/nonna è alquanto indefinito: quanto si *vuole*, si *può* e si *deve fare* nella relazione con i nipotini viene negoziato – in modo implicito o esplicito – tra gli adulti della famiglia tenendo conto dei punti di vista dei protagonisti, delle disponibilità, della qualità affettiva del legame, dei bisogni, eccetera. Mentre il genitore può decidere da solo in merito alla gestione del legame con i propri figli, la relazione nonni/nipoti non è diretta, ma è sempre in qualche modo mediata dalle figure genitoriali.

Osservando in particolare il ruolo di nonno e nonna, le esperienze che ho raccolto mi fanno dire che esistono cinque categorie etologiche (liberamente ispirate ai comportamenti di cinque specie animali):

1. *Nonni foche* (non ci occupiamo dei figli altrui): Abbiamo già fatto la nostra parte crescendo i nostri figli, dei nipotini non ci vogliamo occupare. Adesso tocca ai genitori.
2. *Nonni farfalline-farfalloni* (svolazziamo alla ricerca di nuovi amori): dedicarci alle nostre nuove “fidanzate” (o “fidanzati”) è più stimolante che portare i nipotini al parco.
3. *Nonni delfini* (siamo felici di cooperare): Che bello dare una mano! È una grande gioia occuparsi dei nipotini però a tempo chiaramente parziale, senza sostituirsi ai genitori. Una mano ma non tutto il braccio! Salvo momenti eccezionali.
4. *Nonni elefanti* (siamo campioni in fatto di protezione): sappiamo noi senior cosa e come si deve fare per curare al meglio i piccoli. Dei genitori in fondo non ci fidiamo.
5. *Nonni martore* (ci piace molto rubare la tana): certo i genitori li educano bene, ma per noi l'ideale è starsene soli con nipotini, senza avere i genitori tra i piedi, e potere così giocare in santa pace a fare noi i genitori.

Le più frequenti cause di conflitto e di sofferenza relazionale tra generazioni sono quelle che si originano dai comportamenti tipici dei nonni *elefanti* e dei nonni *martore*.

I nonni *elefanti* sono costantemente assillati dal timore che i genitori non sappiano offrire ai cuccioli le cure adeguate:

- il latte materno sarà sufficientemente nutriente?
- Avranno consultato il pediatra a proposito dei frequenti raffreddori?
- Si ricorderanno di mettergli la crema solare?
- Accorreranno quando piange di notte?

L'atteggiamento più frequente dei nonni *martore* è quello di “dimenticare” di consultare i “legittimi genitori” prima di prendere iniziative che concernono i nipoti. Può trattarsi ad esempio:

- di cambiare il loro taglio di capelli,
- di sostituire i loro abiti,
- di somministrargli medicine,
- di passare a prenderli a scuola senza preavvisare,
- di programmare in modo unilaterale la data delle vacanze con loro.

Si tratta di dimenticanze che toccano nel profondo la questione del rispetto dei ruoli e del sentimento di identità genitoriale.

I nonni in genere si difendono argomentando che le loro iniziative hanno lo scopo di fare contenti i nipoti. Non capiscono che non è lì la questione.

Ciò che offusca i genitori è:

- non essere riconosciuti quali principali responsabili educativi, essere trattati come eterni bambini il cui parere può essere scavalcato;
- vedersi attribuito il ruolo di “cattivi” che non si curano di “far contenti i bambini”;
- essere insomma destinatari di manovre che di fatto sminuiscono (discreditano? negano?) il loro ruolo.

A questo proposito si potrebbe in fondo far presente che è facile evitare screzi e incomprensioni: basta che i nonni chiedano prima di prendere iniziative che concernono i nipoti! O che i genitori precisino meglio le regole del gioco. Ma le situazioni concrete dimostrano che non è poi così facile: ci sono nonni che non vogliono sentire, e genitori che non riescono a farsi ascoltare, ecc. E allora le battaglie per la definizione dei confini possono continuare all'infinito.

Quando i nonni mostrano la volontà di rispettare il ruolo dei genitori, tutti ne traggono vantaggio: i genitori si sentono riconosciuti e sono grati per tali forme di rispetto; i bambini non sono implicati nelle tensioni tra adulti a loro cari; i nonni sono percepiti come importante risorsa affettiva e non come controparte fonte di continui screzi.

Fortunatamente la realtà intorno a noi mostra innumerevoli situazioni nelle quali nonni e genitori mettono in pratica quotidianamente e felicemente i principi del rispetto reciproco dei territori e della solidarietà non invadente. Ciò rende piacevole la compagnia dell'altro e spinge a creare occasioni per passare assieme un po' di tempo, magari alternando incontri collettivi con altri preziosi momenti in cui ci si ritrova soltanto tra adulti, oppure tra nonni e nipoti unicamente, oppure ancora tra padre e figlio, ecc.

Tuttavia, gli esempi di casi problematici non mancano, nelle famiglie tradizionali e in quelle ricomposte. Vediamo un'illustrazione.

Sonia è una giovane mamma di due figlie che dedica grande impegno ed energie sia alla vita familiare sia a quella professionale. Lei e il marito Rodolfo hanno fatto carriera nella magistratura. I suoi genitori hanno divorziato quando lei era in giovane età. Il padre si è



risposato tre volte. L'ultima moglie, Tina, è alquanto più giovane del marito e non ha figli. In famiglia ci sono sei nonni che si contendono il piacere di stare con le due principesse: due nonni biologici e uno di adozione (il secondo marito della madre di Rodolfo); due nonne biologiche e Tina, la nonna materna di adozione.

Il cruccio di Sonia sono le ripetute tensioni con il padre e la sua terza moglie. In sostanza, questa coppia di nonni si lagna continuamente che non le viene lasciato abbastanza spazio per "giocare ai genitori". Non hanno alcuna remora nel dirlo proprio in questi termini e nel rivendicarlo come diritto. A conti fatti, benché le due nipotine passino molto più tempo con loro che con gli altri nonni, trovano sempre cose su cui recriminare aspramente: ad esempio, si lagnano che nell'ultimo album di famiglia c'erano più foto delle nonne biologiche che non di Tina; che Sonia e il marito sono troppo

rigidi poiché impediscono alle bambine di saltare un paio di giorni di scuola per prolungare una vacanza con loro; che Tina non viene ringraziata con sufficiente calore per l'affetto che porta alle bambine, e così via...

Da un lato Sonia considera una bella opportunità per le proprie bambine il fatto di poter frequentare sei nonni e di ricevere, in particolare, così tanto affetto e attenzione da parte del nonno materno e di Tina. Dall'altro, però, il suo quotidiano è inquinato da tre fonti di disagio: la percezione di dover costantemente lottare per difendere i confini del proprio nido e del proprio territorio di genitore; l'impossibilità di far intendere le proprie ragioni a un padre che sembra attento solo alle esigenze della sua coppia; il logorante lavoro di mediazione tra padre e marito. Quest'ultimo ha lungamente sopportato le pretese del suocero per amore della propria moglie.

Orlando Brunner
4° anno di grafica - CSIA

Ma ormai la sua pazienza è giunta al limite.

Per quanto concerne i giovani genitori, ci sono due categorie di situazioni che facilmente generano tensioni tra le generazioni: quando i giovani genitori erigono un muro tra i due territori (genitori *riccio*); quando al contrario insediano la propria prole praticamente all'interno del nido dei nonni (genitori *cuculo*).

Nel primo caso si tratta di giovani famiglie che si chiudono a *riccio* impedendo alla relazione fra nonni e nipoti di nascere e crescere.

Ida ad esempio racconta con emozione la sua situazione intervenendo in un dibattito:

Ho due figlie e un figlio che hanno a loro volta dei figli. Con le mie figlie non ci sono problemi, ci frequentiamo e una volta alla settimana mi occupo con piacere della loro prole. Mia nuora invece mi tiene distante dai nipoti. Lei ripete che i figli sono suoi e io non c'entro niente. Quando è il compleanno dei piccoli e telefono per portare loro un regalo mi dice di passare quando i bambini non ci sono. Oppure se sono in casa, mi chiede di lasciare i pacchi nella buca delle lettere.

Per Ida non rappresenta una sufficiente consolazione il fatto di poter comunque godere la compagnia dei figli delle figlie. Per lei quei nipotini praticamente inaccessibili sono una spina nel cuore. Ha provato diverse volte a parlare con il figlio. Lui dichiara di non poterci far nulla, di non essere all'altezza di conciliare le diverse posizioni e di non volersi mettere in urto con la moglie. La pace in casa sua prima di tutto.

Comunque sia, così stando le cose, è d'obbligo fare due commenti. In primo luogo, è una sciocca crudeltà dire che "i figli sono miei e i nonni non c'entrano!". Sul piano dei legami affettivi, c'entrano, eccome!

Secondariamente, questa mamma e questo papà non tengono conto che ormai quasi tutte le legislazioni riconoscono il diritto dei piccoli a mantenere legami significativi con gli ascendenti (nonni e anche bisnonni). Nel caso di papà e mamma *cuculo* assistiamo al fenomeno opposto: i genitori dopo aver procreato depositano la loro creatura in un altro nido e delegano ad altri (nella fattispecie i nonni) le cure del piccolo. Come per il *cuculo*, i "genitori adottivi" esauriranno tutte le residue forze nell'impegnativa missione di accudire una creatura destinata a superarli in peso e altezza.

Ciò avviene a volte per facile comodità:

Visto che abitiamo nella stesso palazzo, che lavoriamo tutti e due e visto che i miei genitori hanno tempo, la soluzione più pratica è stata lasciare da loro i piccoli

dal mattino alla sera", racconta una giovane mamma, aggiungendo "certo che in questo caso non posso pretendere di imporre le mie regole. Mi fido però dell'educazione dei miei genitori.

Un caso sempre più comune è quello di più o meno brevi invasioni del "nido senior" nei casi di separazioni e divorzi delle coppie junior.

In genere tali convivenze non durano a lungo. Serena, ad esempio, racconta di essere rimasta, dopo il divorzio, cinque mesi a casa dei genitori e di aver cercato di abbreviare al massimo questa permanenza.

I miei genitori sono stati molto generosi, ma eravamo tutti stressati, per mancanza di spazio, di intimità, di rispetto dei confini, ecc. Ci vogliamo tutti molto bene, ma non consiglieri a nessuno di fare come me. Quando si divorzia è meglio non precipitarsi di nuovo dai genitori, cerchiamo di essere adulti e di arrangiarci!

Interessante notare che quando sono invece le coppie senior a divorziare (oggi giorno succede sempre più di frequente), non passa loro neanche per l'anticamera del cervello di installarsi presso i figli.

La comunicazione tra generazioni all'epoca della rivoluzione tecnologica

La tecnologia invade e pervade ormai tutte le relazioni, comprese quelle familiari.

Sul piano delle competenze in fatto di nuove tecnologie l'umanità si divide ormai da circa un quarto di secolo in quattro categorie:

- i *nativi digitali* (Giaccardi, 2012): bambini, adolescenti, giovani in generale. Ovviamente sono così definiti non certo perché siano portatori di una mutazione genetica, ma poiché, dal primo giorno di vita, sono immersi in un universo di oggetti tecnologici. Per loro le nuove tecnologie sono una componente strutturale, anzi costitutiva, dell'ambiente, come gli alberi, le case, il mare. Così come imparano a camminare, e poi a correre, saltare o danzare, con la stessa naturalezza inglobano l'uso dei vari apparecchi. Già prima della fine del primo anno di vita imitano mamma e papà appoggiando alle orecchie gli oggetti a portata di mano per simulare il cellulare. Poi cominciano a trastullarsi con i videogiochi. Arriva presto il momento degli iPod e delle cuffiette rigorosamente alla moda, di fogge e di colore diversi a seconda del sesso e delle età. Successivamente tra le cose indispensabili da mettere nello zainetto ci sarà il telefonino, seguito a ruota



dall'iPad e dal primo computer. Un mondo senza aggeggi elettronici non è immaginabile ai loro occhi.

- gli *immigrati digitali pienamente acculturati*: generazione dei genitori e di una parte dei nonni più giovani. Persone che pur essendo nate e cresciute ancora nell'era cartacea precedente, hanno fatto in tempo a familiarizzarsi con l'universo delle nuove tecnologie e a integrare profondamente l'esigenza di tenersi continuamente aggiornate. Alcuni di loro fanno addirittura parte dei mitici inventori degli strumenti tecnologici di cui oggi non possiamo fare a meno.
- gli *immigrati digitali conservatori*: in genere donne e uomini della generazione dei nonni nati negli anni della guerra e nell'immediato dopoguerra. Molti di questi nonni fanno un uso piuttosto intensivo delle nuove tecnologie, ma con un atteggiamento conservatore di resistenza ai continui cambiamenti imposti dal mercato.

- gli *esclusi digitali*: una parte di nonni e bisnonni. Gran parte di loro non vivono la loro esclusione in modo tragico, ma rivendicano la bellezza di un biglietto scritto a mano con una elegante penna stilografica, il piacere della lettura di pagine di carta e non di schermate, la soddisfazione di aver collezionato poetiche lettere d'amore e non frettolosi SMS. Quali sono le differenze tra *nativi digitali* e *immigrati conservatori* nell'uso degli aggeggi elettronici?

- I nonni adoperano il computer preferibilmente seduti a una scrivania.
I nipoti invece, al pari delle scene che capita di vedere nei film di oggi, lo usano a letto, allungati per terra, sdraiati sul divano e seduti sulla tazza del WC (pare che il bagno sia uno dei rifugi preferiti dagli adolescenti). Come faranno quando sono tanti in famiglia e c'è un solo servizio?
- Se i nonni hanno bisogno di un nuovo programma, cercano qualcuno che glielo installi, pagandolo a peso d'oro.

Camilla Antonini
4° anno di grafica - CSIA

- I nipoti si arrangiano da soli in tempi record.
- I nonni detestano consultare i libretti di istruzione via internet.
- I nipoti si appropriano delle indicazioni che trovano nei vari siti in un batter d'occhio.
- I nonni se hanno un problema informatico spesso si bloccano.
- I nipoti sanno rimediare, ma hanno scarse competenze pedagogiche per insegnare ai nonni come fare.

In che modo le nuove tecnologie influenzano la comunicazione tra generazioni?

Dagli innumerevoli casi che ho potuto osservare, ho ricavato alcune idee circa i vantaggi e gli svantaggi dei vari mezzi moderni di comunicazione.

In primo luogo un principio generale: la tecnologia non rende più capaci di ben comunicare, aumenta solo la quantità dei messaggi e la velocità di trasmissione. Anche delle eventuali cavolate e stupidaggini.

I moderni mezzi di comunicazione non bastano da soli a migliorare la qualità di una relazione, anzi se usati male la peggiorano. Le nuove tecnologie non sono nient'altro che un mezzo. Se ne può fare un uso buono o cattivo. Il mezzo può essere utilizzato per fini diametralmente opposti: arricchire le relazioni oppure avvelenarle.

Per coltivare e migliorare le qualità di una relazione occorre soprattutto un ingrediente vecchio di millenni e non sempre abbondante in natura: un livello di maturità personale che permetta di saper affermare le proprie esigenze e opinioni senza demolire la relazione con l'interlocutore di turno e senza utilizzarlo come capro espiatorio dei propri sfoghi emotivi.

È un ingrediente che, tra l'altro, è reperibile quasi unicamente in società nelle quali i rapporti sociali e familiari escludono la violenza e gli abusi di potere.

Ciò premesso, soffermiamoci ora brevemente su limiti e potenzialità dei principali canali comunicativi.

Il telefono (fisso, portatile, smartphone) è in genere molto presente nelle comunicazioni familiari:

- mezzo ideale per fare un salutino;
- per dire affettuosamente “auguri!”;
- per mettersi d'accordo su una data, quando dopo essersi scambiati decine di mail non si arriva a una conclusione;
- per chiarire quando c'è il sospetto di malinteso;
- infine come forma di implicito delicato riguardo

del tipo “sei una persona un po' speciale con la quale ci tengo a parlare al telefono”.

Oggi giorno i telefoni indicano il nome di chi chiama. Ciò permette di scegliere di rispondere o non rispondere. Non si risponde a volte per mancanza di voglia, di tempo o semplicemente poiché si preferisce prima finire l'irresistibile piatto di pasta fumante che si ha davanti a sé e richiamare dopo.

Chi ha chiamato non lo sa e gli rimane sempre il dubbio di far parte degli interlocutori sgraditi.

Il telefono si presta male per litigare. Ma è comunque meglio dei mezzi che lasciano tracce scritte. A meno che le vostre telefonate non siano intercettate e registrate...

Un simpatico modo moderno per telefonarsi è quello di usare programmi tipo *Skype* che permettono anche di vedersi. C'è un sicuro valore aggiunto rispetto al semplice telefono, si crea più facilmente una sorta di atmosfera di salotto virtuale, la comunicazione è arricchita dalla visione dei sorrisi, delle espressioni, delle cose che si possono mostrare... “Guarda come mi sta bene la maglia che mi hai regalato”, “Guarda come è cresciuto il piccolo. Che bella costruzione ha fatto”.

L'inconveniente è che ci si deve dare almeno una pettinata prima di esporsi alla telecamera e non si deve fare troppo caso agli impietosi primi piani del proprio volto.

Gli SMS: perfetti per

- mandare un pensiero,
- esprimere un breve augurio,
- fare una battuta di spirito,
- annunciare un ritardo,
- trasmettere rapidamente un messaggio saltando il cerimoniale richiesto dalle telefonate,
- comunicare in modo succinto l'indispensabile senza dovere intrattenersi con persone che non sono in cima alla hit parade delle nostre simpatie.

Gli SMS risultano meno invadenti delle telefonate. Rispetto al telefono hanno anche il vantaggio di evitare la seccatura di trovare l'apparecchio del destinatario occupato o di dover conversare con un'insipida segreteria telefonica.

I giovani li usano molto per concordare all'ultimo momento luoghi e tempi di appuntamenti, anche con genitori senior e nonni. “Ti mando un messaggio appena ho sbrigato tutto e ti dico dove ci vediamo”.

I nonni di solito insistono: “Ma non potremmo già stabilire adesso dove e quando?”. La risposta in genere non tiene conto della controproposta e si limita a reiterare “Ti mando un SMS”.

Una differenza è ben evidente a seconda della generazione: i nonni preferiscono concordare gli appuntamenti in anticipo. I giovani genitori affidare agli SMS la conferma all'ultimo momento.

Gli SMS diventano invece pungenti frecce velenose gravide di penose conseguenze quando vengono usati per trasmettere messaggi denigratori e intimidazioni.

- Ad esempio per dire ai nonni “Teri i bambini dopo essere stati da voi, sono tornati con il mal di pancia. Meglio che non vengano più”.
- Oppure per dire ai giovani genitori “State allevando dei maleducati”.

La posta elettronica. Un'invenzione fantastica. Potersi trasmettere missive, documenti, fotografie annullando il tempo e lo spazio tra l'invio e l'arrivo a destinazione, è magnifico.

L'avvento e la diffusione di internet all'inizio degli anni Novanta e dei suoi servizi hanno rappresentato non solo una rivoluzione tecnologica, ma sociologica e relazionale. Il mondo del lavoro e le abitudini private ne sono state rivoluzionate.

Ormai anche la quasi totalità dei nonni non ne può più fare a meno nelle relazioni sociali e familiari. I rapporti con i figli, i nipoti e gli amici diventano più facili da coltivare.

La posta elettronica è in genere tanto più gradita quanto più il testo è chiaro e conciso. I messaggi troppo lunghi con pretese letterarie risultano spesso fastidiosi. Inutile quindi che il mittente ci ricami su delle ore, raccontando la sua vita prima di venire al sodo oppure ricorrendo ad abbellimenti stilistici. Rischia di far sbufare il destinatario.

I nonni in particolare sono portati a volte a pensare che la lunghezza sia una qualità, senza tenere conto che il comportamento abituale del ricevente è la lettura affrettata del testo. È più efficace andare subito al sodo, senza sprecare energie in esercizi letterari.

Se si vuole porre più domande o questioni è bene strutturarle chiaramente in punti, altrimenti l'interlocutore (figlio, figlia o nipote) risponde solo alla prima frase.

Come regolarsi con i tempi di risposta? Una sorta di galateo non scritto sembra imporre tempi di reazione rapidissimi: “Accidenti non capisco perché Tizio non mi ha ancora risposto, sono già ben 24 ore (anzi 1440 minuti!) che gli ho mandato una mail!”.

Nelle relazioni professionali, ma anche in quelle familiari, è scomparsa l'idea che in certi momenti si possa non essere disponibili, o in vacanza, o in meditazione...

In caso di dissidi, le mail sono ancora più pericolose degli SMS. Si prestano a testi più lunghi, quindi le probabilità di scrivere cose che innescano reazioni a catena a forte effetto dirompente sono ancora più elevate.

Una particolarità delle nuove tecnologie della comunicazione e dei vari moderni *smartphone* è consentire il contatto continuo con individui e realtà esterne. Una vera trappola per le relazioni familiari.

Basta osservare cosa succede a tavola, al ristorante o in casa. Un vero e proprio fenomeno di impoverimento comunicativo tra presenti. Un furto perpetrato collettivamente nei confronti di un bene ormai rarissimo: momenti comuni e condivisi di reciproca attenzione.

In effetti, attorno al tavolo dove si pranza non ci sono più soltanto le persone in carne e ossa, ma un numero imprecisato di interlocutori invisibili esterni. Ogni commensale tra un boccone e l'altro non è impegnato ad ascoltare e a conversare con chi gli sta vicino, ma a interloquire con il proprio mondo fuori dalla stanza. “Quando tu sei qui con me questa stanza non ha più confini”, dice una celeberrima canzone di Gino Paoli del 1960. Ma forse si riferiva a un'altra cosa, non al fatto che i telefonini squillavano in continuazione.

E poi qualcuno osa affermare che le moderne tecnologie facilitano la comunicazione! Forse con gli assenti! Il poco dialogo che viene instaurato con i presenti è continuamente interrotto da interferenze con il mondo esterno.

Un'altra subdola trappola delle moderne tecnologie è la possibilità di inviare risposte immediate. Si riceve il messaggio, si legge (di solito molto frettolosamente) e si digita all'istante la risposta. Magari dopo aver interpretato in modo distorto il testo appena ricevuto. L'imperativo odierno è la velocità di reazione. La comunicazione interpersonale deve essere *fast*.

Chissà che un giorno non si riesca di nuovo a valorizzare la *slow communication*, concedendosi il lusso di riflettere e ragionare un po' sulle emozioni e implicazioni in gioco prima di cliccare la risposta.

La velocità e l'immediatezza di questi mezzi amplificano a dismisura i rischi di scontri relazionali, proprio come l'uso di una vettura potente aumenta il rischio di collisione stradale se non si conoscono e rispettano le regole di base.

I rischi di collisione sono tanto più forti quando non si è instaurata la buona abitudine, che fa da contrappeso alle normali tensioni, di scambiarsi gentilezze verbali



per sottolineare le rispettive competenze e capacità. Mi capita spesso di ricordare ai nonni quanto sia importante saper esprimere di tanto in tanto ai giovani genitori qualche sincero complimento per le cure che prodigano ai propri figli.

Altrettanto dovrebbero fare i genitori junior: formulare qualche volta qualche cenno di apprezzamento ai nonni per i loro contributi.

In sintesi cinque idee...

Idea numero uno: le nuove tecnologie della comunicazione non sono nient'altro che un mezzo. Se ne può fare un buon o cattivo uso. Per quanto riguarda le relazioni tra le generazioni, il mezzo può essere utilizzato per finalità diametralmente opposte: arricchirle oppure avvelenarle.

Una particolarità delle nuove tecnologie e dei vari moderni *smartphone* è consentire il contatto continuo con individui e realtà esterne. Una vera trappola per le relazioni familiari. Anche quando fisicamente si è assieme attorno a un tavolo per condividere un pasto, spesso i commensali non rivolgono la loro attenzione ai presenti ma sono in continuo contatto con interlocutori esterni. Una buona regola di igiene relazionale è quella di depositare i vari aggeggi in anticamera prima di sedersi a tavola.

Idea numero due: una delle subdole trappole delle moderne tecnologie è la possibilità di inviare risposte immediate. Si riceve il messaggio, si legge (di solito molto frettolosamente) e si digita all'istante la risposta. Magari dopo aver interpretato in modo distorto il testo appena ricevuto.

Ares Pedroli
4° anno di grafica - CSIA

La velocità e l'immediatezza di questi mezzi amplificano a dismisura i rischi di scontri relazionali, proprio come l'uso di una vettura potente aumenta il rischio di collisione stradale se il guidatore non è esperto.

Idea numero tre: genitori e nonni hanno più che mai bisogno di creare una solida alleanza su un punto: come aiutare gli adolescenti a fare un uso equilibrato di computer, tablet, telefonini, cuffie, nonché dei *social network*. Sempre che lo sappiano fare anche loro. Non è un invito al proibizionismo, poiché si tratta di risorse divenute ormai indispensabili. Le nuove generazioni non possono neanche concepire un mondo senza tali mezzi. Il compito educativo degli adulti è fare in modo di tenere a freno le dipendenze da schermo che possono nuocere al necessario sonno e al benessere fisico e psichico dei più giovani.

Idea numero quattro: nelle relazioni interpersonali i malintesi sono un fenomeno estremamente frequente. È molto più facile capirsi male che comprendersi al cento per cento. I nuovi mezzi di comunicazione aumentano tale rischio, non lo diminuiscono. Una buona precauzione per non essere fraintesi è quella di abituarsi a esplicitare a priori le intenzioni (in particolare se sono buone...) che ispirano le nostre parole e i nostri atti.

Idea numero cinque: è importante ricordare che i comportamenti sono – al pari delle parole, dei gesti, delle espressioni del volto, ecc. – un importante mezzo di comunicazione. Non sempre però è facile interpretarli. Se non risponde, come lo interpreto? Succede inoltre non di rado che i messaggi trasmessi dai comportamenti siano in contraddizione con le parole. A parole dico che mi fa piacere andare a trovare i nonni, nei comportamenti invece non mi stacco dal telefonino o dai video giochi... A cosa credere? Alle parole o ai comportamenti?

Vittoria Cesari Lusso, laureata in economia, dottore in psicologia, è specialista in materia di relazioni interpersonali in ambito educativo, professionale e familiare. Già professore associato all'Università di Neuchâtel, è attiva come formatrice, supervisore e consulente; interviene spesso in Ticino nel campo delle formazioni dei dirigenti scolastici e delle relazioni scuola-famiglia.

È autrice di numerose pubblicazioni, tra cui: *“Se Giulietta e Romeo fossero invecchiati assieme. Vivere felici e contenti imparando a comunicare”* (Erickson, 2007); *“Il mestiere di... nonna e nonno”* (Erickson, 2004); *“È intelligente ma non si applica. Come gestire i colloqui scuola e famiglia”* (Erickson, 2010).

Bibliografia

Bronfenbrenner, U. (2002, trad. it). *Ecologia dello sviluppo umano*. Bologna: Il Mulino.

Giaccardi, C. (2012). *La comunicazione interculturale nell'era digitale*. Bologna: Il Mulino.

Cesari Lusso, V. (2004). *Il mestiere di... nonna e nonno. Gioie e conflitti nell'incontro tra tre generazioni*. Trento: Erickson.

Cesari Lusso, V. (2007). *Se Giulietta e Romeo fossero invecchiati assieme...* Trento: Erickson.

Cesari Lusso, V. (2010). *È intelligente ma non si applica. Come gestire i colloqui scuola-famiglia*. Trento: Erickson.

Cesari Lusso, V. (2014). *Genitori e nonni: alleati o rivali?* Trento: Erickson.

Wittezaele, J.-J. (2004, trad. it). *L'uomo in relazione*. Milano: Ponte alle Grazie.