

22 Aprile: quarantaduesimo giorno

NETIQUETTE

comunicare attraverso la post@ elettronica@.

Il COVID-19 distanziando le persone sta imponendo la comunicazione via-mail determinando la necessità di definire una modalità nuova nei rapporti interpersonali. Come strutturare una mail è un problema che ci siamo posti alcuni anni fa con gli studenti del mio corso. In particolare con una mia studentessa, attualmente splendida anestesista a Torino ci siamo chiesti in che modo comunicare con un suo professore iperimpegnato con cui doveva attendere alla preparazione della sua tesi di specialità che la liquidava con un laconico mi mandi una mailQuella che segue è una minuta di una mia lettera (del 2010) ad Annalisa su come affrontare l'argomento che contiene degli spunti utili per tutti quelli che nel post-Covid dovranno comunicare attraverso la post@ elettronica@.

Annalisa molto cara

Penso che io sia la persona meno indicata a consigliarti come comporre una e-mail considerata l'avversione che provo per questa odiosa ma purtroppo inevitabile/ indispensabile forma di comunicazione. Potrai trovare le informazioni che cerchi su Google cliccando NETIQUETTE, un termine che unisce il vocabolo inglese network (rete) e quello di lingua francese étiquette (buona educazione). Troverai un insieme di regole che disciplinano il comportamento del "buon internauta" nel rapportarsi agli altri utenti attraverso risorse come newsgroup, mailing list, forum, blog, reti sociali o e-mail in genere. Il rispetto della netiquette non è ovviamente imposto da alcuna legge, tuttavia, la netiquette è spesso richiamata nei contratti di fornitura di servizi di accesso da parte dei provider. L'istantaneità che ci viene imposta dalla comunicazione via e-mail può diventare un terreno minato pieno di insidie capaci di far saltare rapporti di lavoro e di paralizzare potenziali amicizie. È la natura stessa della e-mail a rendere complicata la gestione di una relazione di lavoro dove è bene non utilizzare espressioni calorose e disinvolte. Queste perplessità fanno sì che moltissime e-mail saltano preamboli e congedi, a volte perfino la firma, vanno dritte al dunque senza tanti convenevoli e altrettanto bruscamente si congedano. La spasmodica ricerca della sintesi e della essenzialità ci porta molto spesso a rasentare la maleducazione. Omettere con noncuranza il saluto potrebbe essere una forma discreta di radicale disapprovazione. Tutte le e-mail hanno una caratteristica comune: sembrano scritte da qualcuno che aveva una gran fretta quando le ha scritte, tradiscono impazienza e impazienza. L'impressione che trapela è il timore di perdere qualcosa del tempo quando non facciamo le cose in fretta, anche se poi non sappiamo che fare del tempo che si guadagna. La verità è che una e-mail, anche se scritta deve essere gestita come se fosse una conversazione reale e che, pertanto, non prevede il ricorso ad espressioni già confezionate. Il problema della gestione di una e-mail non esiste per noi italiani quando usiamo il "tu" e per concludere un caloroso "ciao". Se invece diamo del "lei" dobbiamo ricorrere a tutta la scala di variazioni della cordialità **cordiali saluti, cordialmente, la saluto cordialmente, un saluto cordiale...** Molti preferiscono utilizzare un proprio saluto personale e riconoscibile **virtualmente tuo, stammi bene, saluti&baci, un forte abbraccio, saluti da Alcatraz...** I tedeschi, cordiali ma essenziali, chiudono con sigle tipo "Lg" (Liebe Grube, cari saluti) o "Mfg" (Mit freundlichen Gruben). I nostri "cugini" francesi dimostrano il loro attaccamento alla tradizione attraverso il classico **Je vous prie de bien vouloir agréer l'expression de mes sentiments les plu distingués** o più semplicemente cominciano con **Bonjour** per finire con **Cordialment o Sincères salutations**. I "calorosi" spagnoli alternano ossequiosi **Dios guarde a usted** (Dio ti conservi) a simpatici **Sal2** che va letto "saludos" come se fosse un sms. Cara Annalisa, come vedi, è molto difficile che si possa concordare una sorta di galateo per la comunicazione digitale. Perché ogni volta la relazione è sempre diversa: progredisce, stagna, si interrompe o si guasta a seconda delle parole che decidiamo di usare. L'interazione tra esseri umani è fatta di sfumature, sensazioni, umori, sensibilità e davanti al computer non abbiamo sguardi, toni di voce, strette di mano più o meno vigorose che ci guidano. Possiamo usare solo parole. Conoscendo la tua cronica timidezza immagino lo stato d'animo che provi quando sei davanti alla tastiera del tuo computer o pronta a digitare sul tuo cellulare a un messaggio per il tuo professore: Come comincio? Buongiorno o buonasera? E se leggerà la mail di notte? Caro non sarà troppo intimo e confidenziale? Si offenderà o equivocherà? Egregio non sarà troppo freddo... Oddio, ha risposto "cordiali saluti". L'altra volta eravamo a "spero di incontrarla presto" Cosa vorrà significare? Come posso recuperare? Devo dare del Lei o del Tu? Non vorrei sbilanciarmi troppo, vediamo cosa risponde. Ma non la signora in questo caso sono io, tocca a me dare del tu prima... ma chissà quanti anni ha.. Cara Annalisa mi sembra di sentire la voce e l'eco dei tuoi del tuo monologhi interiori. Riassumendo: in una e-mail aperture e chiusure sono i passi cruciali pertanto ti consiglio quando non conosci l'interlocutore di cominciare circospetta con "Buondi" o "Salve"; riconosco che è un po' obsoleto e un tantino banale ma è un vero e proprio salvagente nella corrispondenza elettronica. Per non rimanere ingabbiato nella formalità o per non incorrere in una confidenza inopportuna ti consiglio di provare a scaldare di un paio di gradi il medesimo tono che useresti in una lettera tradizionale. Vedrai che così scompariranno all'istante gli "egregi", "spettabili", le "maiuscole" e le "minuscole", ma aumenteranno i "cari" i "gentili" e spunteranno i nomi di battesimo, i "Grazie!" ed i "Ma davvero?" Stabilire buone relazioni attraverso una e-mail assomiglia molto a una danza in cui le coreografie si creano di volta in volta. L'importante è il congedo che deve avvenire nello spirito di Borges: **Salutarsi è negare la separazione, è dire: "oggi giochiamo a separarci ma ci vedremo domani"**. Vedrai che saranno i tuoi stessi interlocutori a indicare le "giuste temperature" delle vostre e-mail. A questo punto vedrai che le formule non serviranno più. Allora al "chiarissimo professore" a cui hai inviato il tuo draft per un commento scriverai probabilmente un "Grazie professore: come avrei fatto senza il suo aiuto?" Vedrai che al "superlativo di rito" il professore rinuncerà volentieri. email-mente tuo. Gianfranco