Pericolosa posta elettronica

Autore: Luigino Bruni

Fonte: Città Nuova

Le email stanno contribuendo, e non poco, al deterioramento delle relazioni interpersonali. Se, infatti, per tante cose poco importanti le email sono una splendida invenzione (aggiornamenti, comunicazione, invio di documenti, ecc.), per la gestione e la manutenzione dei rapporti più significativi, in particolare quelli di lavoro, le email si stanno rivelando uno strumento molto pericoloso, soprattutto quando ricorriamo all'email per gestire dei problemi. Personalmente non ricordo di aver mai risolto un problema con una email. Succede infatti che quando qualcuno ci scrive una email per segnalarci un problema o per esprimere una protesta, questa email viene interpretata quasi sempre in modo peggiorativo: a quella email fa seguito una (o più) email di risposta, che quasi sempre peggiora ancora di più la situazione. Perché? Per varie ragioni. Innanzitutto l'investimento (di tempo, ad esempio) che si fa per scrivere e spedire una mail è molto basso, se confrontato con la vecchia lettera cartacea; così si tende ad essere più veloci e spesso meno attenti ad aggettivi e avverbi dai quali dipende molto il tono affettivo di ogni comunicazione. In secondo luogo, quando scriviamo una email per sfogarci diciamo delle cose che non diremmo mai in un rapporto faccia a faccia - tanto che poi quando incontriamo lungo il corridoio il destinatario di una di questa email spesso arrossiamo pentiti di averla inviata. Inoltre le email le leggiamo da soli, davanti ad un Pc, in un contesto ambientale non sempre positivo.

Alcuni consigli pratici: 1. quando si scrive una email di reazione ad un problema o per protestare, non inviarla mai senza averla riletta un paio di volte; 2. non spedirla mai subito dopo averla scritta, ma far passare alcune ore: certamente l'astio e l'intemperanza saranno mitigati; 3. sapendo che l'interpretazione di chi la legge tende ad essere peggiorativa, abbondiamo nelle attenzioni e nelle precauzioni; 4. non usare la email quando c'è un problema con una persona: è sempre meglio bussare alla porta e incontrare l'altro, possibilmente fissando prima un appuntamento in modo da prepararsi reciprocamente. Certo, il costo iniziale e il rischio di un incontro personale è maggiore rispetto alla email, ma il risultato in termini relazionali è infinitamente maggiore; 5. infine, se vogliamo scrivere qualcosa di importante a qualcuno, lasciamo da parte l'email, prendiamo la penna, compriamo un francobollo, andiamo alla posta, e scriviamo una bella lettera: quel costo sarà anche un investimento in un rapporto.