

LINEE GUIDA ED AVVERTENZE PER UN CORRETTO UTILIZZO DI WHATSAPP

Analizziamo quali possono essere i limiti e le risorse di questo mezzo in ambito scolastico: grazie alla loro immediatezza le chat possono permettere di risparmiare tempo ed energie nelle comunicazioni, ma il confine tra uso e abuso è sottile e delicato.

ATTENZIONE

Il gruppo whatsapp non è uno strumento istituzionale di comunicazione!

Ne consegue che l'Istituto Scolastico non può essere ritenuto responsabile di eventuali comportamenti illeciti, abusi, diffusioni non autorizzate di informazioni.

È sempre il singolo genitore che risponderà di fronte alla legge di quanto da lui pubblicato nel gruppo.

Essendo responsabilità ed iniziativa individuale dei genitori, l'Istituto non è tenuto a redigere informative o a raccogliere manifestazioni di consenso.

In che cosa Whatsapp può essere di aiuto per i genitori?

Certamente l'agilità dello strumento facilita la comunicazione in termini di immediatezza ed economia: ci si può confrontare tutti quanti senza dover trovare uno spazio fisico in cui convergere contemporaneamente o doversi aggiornare poi tramite il più faticoso e dispersivo passaparola. Si crea un contesto condiviso, sebbene virtuale, a cui sono facilitati ad accedere e partecipare anche i genitori più impegnati o per vari motivi "periferici". In altre parole, l'uso di whatsapp può favorire partecipazione e appartenenza. Ovviamente si tratta di un facilitatore e non di un sostituto.

Quale tipo di comunicazione?

Sebbene sia utile in termini di risparmio, è però importante che lo scambio riguardi comunicazioni semplici e prettamente di tipo organizzativo: i social non possono e non devono sostituire altri tipi di comunicazione e contesti di scambio. Le mail, per esempio, rimangono il canale preferibile per comunicazioni più complesse o "ufficiali" di cui è importante che rimanga una traccia chiara. Mentre le assemblee sono il luogo privilegiato in cui prendere decisioni e confrontarsi: due processi che, per essere funzionali, non possono avvenire attraverso lo scambio veloce, frammentato e "*poco pensato*" che il mezzo di whatsapp, per sua stessa natura, favorisce.

Quali contenuti?

E' innanzitutto importante tenere a mente la cornice contestuale (ossia quel contenitore che dà significato al comportamento, orienta le aspettative e quindi le emozioni, definisce le relazioni): il gruppo whatsapp dei genitori nasce per veicolare comunicazioni che riguardano i figli in rapporto alla scuola, e si propone come un mezzo che vuole quindi aiutare i genitori ad aiutare i propri figli.

Sicuramente, fatta questa premessa, ricorrere a whatsapp può essere utile per recuperare delle importanti informazioni in caso di assenza dei figli da scuola: compiti assegnati, eventuali uscite anticipate, comunicazioni degli insegnanti scritte sul diario, etc. L'invito per una festa di compleanno in cui si voglia includere tutti i compagni può passare attraverso questo mezzo, così come le indicazioni sulle modalità di raccolta dei soldi per la gita scolastica.

Per contro, i rischi di scivolamento di contesto sono tanti: condividere foto o altri contenuti privati (come ad esempio le proprie vacanze al mare con i figli, catene di Sant'Antonio, etc), attivare discussioni su argomenti extrascolastici o comunque non legati alla vita di classe dei propri figli. Utilizzare la chat in questo modo rischia di "appesantirla" e demotivare alla partecipazione i genitori che vogliono farne un uso appropriato, inoltre può "esporre" i propri figli in modo non opportuno né richiesto.

Quale linguaggio?

Data la cornice, di cui sopra, la chat di classe si configura come un contesto di comunicazione sì agile, ma comunque formale. Ne consegue che è opportuno un linguaggio il più possibile asciutto ed essenziale. Dunque poco spazio (meglio sarebbe evitare del tutto) ad emoticons, gif, immagini, comunicazioni complesse o ridondanti.

Qualche consiglio pratico...

Vediamo, dunque, come poter riuscire ad utilizzare le chat di Whatsapp di classe come una risorsa, evitando l'effetto boomerang:

- Farne un **uso moderato**, in cui i contenuti e la forma della comunicazione siano coerenti alla cornice contestuale. Avendo come scopo quello di aiutare i genitori ad aiutare i propri figli in rapporto alla scuola, è opportuno che siano inclusi solo contenuti inerenti aspetti organizzativi che riguardano la vita di classe, in uno stile asciutto ed essenziale.
- Evitare la **polemica o il riferimento a singoli casi, pettegolezzi e critiche**. Questo consiglio può sembrare scontato nonché un po' il corollario del precedente, ma è opportuno focalizzarsi in modo specifico perché, è la principale fonte di rischio di "abuso" del mezzo whatsapp nel contesto scolastico. Il fatto è che, con i social, basta poco per creare una tempesta in un bicchier d'acqua! Il contenuto, ma soprattutto il "tono" (ossia le intenzioni, l'aspetto relazionale) di un messaggio possono essere mal interpretati, magari complice un uso non appropriato della punteggiatura... e questo può innescare dei circoli viziosi e di amplificazione emotiva, per vari motivi: via whatsapp manca la possibilità di utilizzare alcune preziose informazioni provenienti dal contesto in cui avviene la comunicazione e dal canale non verbale e paraverbale (volume e tono della voce, mimica facciale, postura e movimento, etc.) che servono per darle più agilmente un adeguato significato e "correggere" eventuali incomprensioni. Inoltre, il mezzo virtuale tende a fare da cassa di risonanza per emozioni e sentimenti, specie per quelli spiacevoli: paure ed ostilità possono accrescersi piuttosto che essere elaborate e trasformate, come può avvenire invece all'interno di uno scambio più diretto e ricco che si svolga all'interno di un contesto reale e in presenza di tutti gli

attori coinvolti (es.: caccia all'untore per epidemia di pidocchi). Senza dire che per alcuni genitori la "visibilità" del gruppo (in cui tutti leggono e rileggono quanto scritto, commentano, etc.) può innescare dei meccanismi di competizione che possono poi attivare pericolose dinamiche di divisione in schieramenti, etc. Insomma, non è certamente la chat di whatsapp il "luogo" in cui esporsi, esporre i propri figli e, eventualmente, negoziare il conflitto.

- Nominare un **moderatore**. Avendo ricevuto la "fiducia" della maggioranza dei genitori, potrebbe essere il rappresentante di classe a farsi carico di questo importante compito, riconosciuto come necessario ormai in diversi luoghi di scambio virtuale: riportare dentro i binari eventuali sconfinamenti, siano essi di contenuto o di forma, aiuterà tutti.
- **Non coinvolgere gli insegnanti.** Per l'incontro tra docenti e famiglie esistono altri ed appositi luoghi e tempi (assemblee colloqui etc.), i cui confini vanno in un certo senso tutelati dall'intrusione del "virtuale": ha un preciso significato e valore attendere il giorno del ricevimento per sapere l'andamento scolastico del proprio figlio e che ciò avvenga all'interno di un'aula... Eventualmente fosse necessario, può essere il rappresentante a fare da "filtro" e farsi portavoce di una comunicazione che, maturata dentro al gruppo genitori, debba poi arrivare ai docenti.

Un caso particolare: uscite didattiche e viaggi di istruzione

Un caso in cui è invece opportuno il coinvolgimento dell'insegnante nel gruppo whatsapp potrebbe essere quello legato a uscite didattiche e viaggi di istruzione, durante i quali l'Istituto vuole condividere in tempo reale con i genitori le esperienze che stanno vivendo gli alunni.

In questo caso, che non è più solamente un libero scambio di opinioni e commenti tra genitori, ma che coinvolge anche attività didattiche corredate da audio, video, immagini, conviene che l'Istituto aggiunga *un'aura di ufficialità*, intervenendo con direttive specifiche e mirate. Per gestire al meglio questa opportunità conviene quindi seguire alcuni accorgimenti:

- 1) Raccogliere in anticipo le **manifestazioni di consenso** al trattamento delle immagini
- 2) Creare un **gruppo specifico** in whatsapp dedicato al viaggio di istruzione, **tenendo separati** il gruppo whatsapp dei genitori da quello specifico della singola uscita didattica
- 3) Avere cura di **iscrivere nel gruppo i soli genitori** che hanno dato il consenso specifico al trattamento delle immagini dei propri figli via whatsapp.
- 4) Nominare un **docente responsabile** del gruppo whatsapp per tutta la durata del viaggio di istruzione

In definitiva è tutta una questione di confini! I gruppi Whatsapp per genitori sono una utile risorsa comunicativa, a patto che li si utilizzi coerentemente alla cornice contestuale per cui vengono inizialmente creati.