



CONSULENZA

## Conversazioni “small&whupp”

Dialogare è complicato e non ci sono argomenti più o meno adatti. La posizione dell'ascolto aiuta a semplificare lo small talk, ma attenti a entrare a gamba tesa pur di inserirsi in una conversazione in presenza. Se la comunità fosse invece virtuale e i WhatsApp sempre più insipidi, basta lasciare il gruppo, oppure metterlo a riposo per un po'.

### Quali regole seguire per far sì che lo small talk lasci un'impronta positiva?

Scambiare qualche parola prima di entrare nel vivo del discorso facilita i rapporti con l'interlocutore e ci salva da imbarazzanti vuoti e silenzi. Vediamo, allora, quali accorgimenti adottare per fare in modo che la cosiddetta “petite conversation” si traduca in un valore aggiunto. Innanzitutto, sarà determinante tenersi alla larga dagli argomenti in delicati (malattie, incidenti e disgrazie), così come da indiscrezioni, pettegolezzi e maldicenze. Politica, religione e questioni razziali continuano a campeggiare in cima alla lista dei temi spinosi, ma non è un buon motivo per sostituirli con lagnanze sulla canicola o sugli orari dei mezzi pubblici (che barba!). Quindi, di cosa parliamo? Semplice: di nulla! Sarà molto più sensato attenersi alla saggezza di un antico proverbio nordico, secondo il quale abbiamo due orecchie

e una sola bocca, perché dovremmo ascoltare molto più di quanto parliamo: un *modus operandi*, che ci permetterà di individuare un argomento di conversazione adeguato, instaurando con l'interlocutore una connessione profonda. Provare per credere!

### Sempre più spesso finisco per abbandonare i gruppi WhatsApp, di cui faccio parte. Sono poco tollerante o certi comportamenti andrebbero evitati?

Oggi ci ritroviamo sommersi di chat, incentrate sugli argomenti più disparati. In questa proliferazione di micro-comunità digitali le lamentele sono all'ordine del giorno, in primis verso chi crea gruppi privi di obiettivi, inviando messaggi a raffica e pretendendo sistematicamente una risposta immediata. C'è poi chi replica dibattiti in modalità “riunione condominiale”, che non hanno alcun merito, se non quello di gettare benzina sul fuoco,

alimentando tensioni e fraintendimenti. E che dire – invece – di chi prende regolarmente l'iniziativa di divagare su temi interessanti quanto il ciclo riproduttivo dei criceti norvegesi? La lista è lunga e rende comprensibili i motivi per cui, a volte, i meno pazienti preferiscano chiamarsi fuori dai giochi. Se congedarvi definitivamente vi sembra eccessivo, potete sempre provare a “silenziare” la chat incriminata per qualche tempo: in caso di rimpianti, sarà più semplice tornare sui vostri passi “amici come prima”!

NATHALIE LUISONI

ESPERTA IN COMUNICAZIONE



Per i vostri quesiti:  
[cooperazione@coop.ch](mailto:cooperazione@coop.ch)  
 Redazione Cooperazione,  
 Consulenza, c.p., 4002 Basilea