



GAMA vis à vis nel web?

Il passaggio al web dal vis à vis: i vantaggi, le difficoltà

Premessa

I primi **gruppi online** per le persone in lutto del Gruppo Eventi risalgono al 2005¹. La spinta ad aprirli era stata la richiesta che ci arrivava da persone che abitavano in luoghi dai quali non era possibile accedere ad un gruppo vis à vis o che, per altre ragioni (salute, orari, lavoro, figli piccoli, altre difficoltà), non potevano partecipare ad un gruppo in presenza. La scelta di offrire alle persone in lutto dei **gruppi online** (dunque asincroni e in cui la comunicazione avviene solo attraverso la scrittura), pur osteggiata e criticata da chi riteneva un gruppo così una aberrazione rispetto al gruppo a.m.a tradizionale, si è dimostrata invece vincente. Nel tempo, i gruppi del Gruppo Eventi hanno dato conforto, ascolto e accoglienza a centinaia di persone in difficoltà in Italia e dall'estero.

Naturalmente, abbiamo continuato, parallelamente, a tenere aperti, a Roma, i **gruppi vis à vis**. La scelta se partecipare ad uno o all'altro, laddove entrambe le possibilità erano aperte, ci è sempre sembrato che dipendesse da fattori individuali, soggettivi: dalla

¹ Per il Gruppo Eventi-Sostegno e Formazione, i **Gruppi Online** sono dei Forum chiusi e riservati (www.gruppoeventi.it/forum), asincroni e in cui lo scambio tra i partecipanti avviene attraverso la scrittura; i **gruppi in presenza web** sono dei gruppi sincroni (nati dal passaggio di un gruppo vis à vis o nati ex novo in questa modalità) che si incontrano per la normale durata di un incontro vis à vis su una delle tante piattaforme di incontro sul web.

disponibilità di tempo, dalle difficoltà di spostamento ma anche da una preferenza per i tempi lunghi della scrittura o per la presenza sincrona di un gruppo vis à vis.

Nel periodo della pandemia da Covid tutti i nostri **gruppi** vis à vis (dopo un breve, frustrante, periodo in cui si sono incontrati comunque in presenza ma con l'uso della mascherina sanitaria), sono passati a incontrarsi **in presenza ma sul web**, utilizzando una delle varie piattaforme a disposizione (Zoom, Zoom for Gmail, JitsiMeet, Skype, Teams, etc).

“mi sono accorta, quando siamo passati a vederci sullo schermo del computer, che era meglio così, piuttosto che stare in cerchio ma con il viso coperto a metà. Alcuni hanno pianto, a casa loro e senza la mano di qualcuno di noi da stringere, ma sono riusciti a farlo. Ho potuto leggere le emozioni sui visi degli altri partecipanti al gruppo. Ho sentito un groppo in gola. Quando i visi erano coperti non capivo come stavano, al di là di quello che dicevano. È stato emozionante vedere la differenza”.

Al passaggio dall'incontro f2f/vis à vis all'incontro sullo schermo, mentre nella prima fase di lockdown alcuni partecipanti erano usciti dal gruppo perché non avevano la tecnologia necessaria (connessione, pc o smartphone) ad Ottobre - pur nella delusione di molti - il passaggio è stato più facile e caratterizzato da una maggiore consapevolezza delle difficoltà di tutti, pazienza e disponibilità: si sono cercate soluzioni anche per quelli che non avevano un pc o uno smartphone e gli incontri sono ripresi.

“uno dei partecipanti al gruppo di cui sono facilitatrice non ha nessuna possibilità, a casa, di parlare senza essere ascoltato dagli altri. Così, il giorno dell'incontro, viene a casa mia. Lui in una stanza con il suo smartphone, io nell'altra con il mio pc partecipiamo entrambi allo stesso gruppo in presenza web. Ci salutiamo alla porta, ognuno con la sua mascherina”.

Pur nella soddisfazione di poter continuare a incontrarsi e a condividere, c'è stato, soprattutto inizialmente, un senso generalizzato di tristezza e scoraggiamento all'idea di

non potersi incontrare fisicamente. Ai diversi compiti dei facilitatori si è quindi aggiunta l'incombenza di motivare i partecipanti che maggiormente soffrono di questa difficoltà dovuta all'isolamento e di questo senso di stanchezza, nel timore che ciò possa spingerli ad abbandonare le riunioni su piattaforma web.

Allo stesso tempo, altri gruppi sono nati **direttamente in presenza web**, con partecipanti nuovi a questa esperienza quanto a quella del gruppo vis à vis. Per loro, chiaramente, non c'è stato il trauma del cambiamento: la modalità è stata presa per quello che è, nell'apprezzamento dell'opportunità che offre piuttosto che nel confronto e nell'esame dei suoi limiti.

L'utilizzazione delle piattaforme per l'incontro in presenza sul web ha peraltro permesso anche a chi partecipa ai gruppi online di incontrarsi, di tanto in tanto, in questa modalità, sostituendo così all'incontro di persona - che si verificava nei gruppi più consolidati - l'incontro vis a vis ma in piattaforma sul web. Questi **gruppi a modalità mista** sono in grado di gestire autonomamente entrambe le modalità di incontro, per il beneficio di tutti i loro partecipanti.

“dopo esserci scritte per anni nel forum era nata una vera amicizia tra di noi e abbiamo iniziato a vederci di persona una o due volte l'anno. Adesso che non si ci si può spostare e incontrare di persona abbiamo iniziato a vederci di tanto in tanto sul web ed è una grande gioia poterlo fare. Arricchisce e integra ciò che, per molti quasi quotidianamente, ci scriviamo nel gruppo online”.

Vediamo così articolarsi in modi sempre diversi la possibilità dei partecipanti di incontrarsi e condividere, utilizzando un tipo di modalità ma modulandolo con incontri anche in altre modalità, arricchendo in questo modo gli incontri del gruppo, offrendo l'occasione di approfondire la conoscenza reciproca e le relazioni nel gruppo.

Affrontare il cambiamento

Cambiare è sempre difficile e faticoso. Vuol dire abbandonare quello che si conosce per trovare una realtà diversa da quella rassicurante, già sperimentata. Vuol dire anche, spesso, partire con l'idea che quello che si conosce è migliore del nuovo e che gli svantaggi supereranno probabilmente i vantaggi. Vuol dire partire con una serie di pregiudizi che sarà necessario smantellare per potersi adattare al nuovo. Il passaggio può essere frustrante e faticoso.

Anche per il GESF, il passaggio da un modo di fare gruppo all'altro ha incontrato indubbiamente delle resistenze sia da parte dei partecipanti che dei facilitatori ma, dopo un primo periodo di rodaggio e di aggiustamento, ci pare ora di poter dire che procediamo senza ostacoli importanti.

Indubbiamente più facile è stato, per chi non partecipava già da prima ad un gruppo vis à vis, entrare direttamente su un gruppo in presenza web. L'assenza del paragone con il gruppo riunito nel cerchio e di conseguenza l'assenza di pregiudizi verso qualcosa di nuovo, ha permesso un immediato apprezzamento di questa modalità da parte dei partecipanti.

È quindi importante, per chi (partecipante, facilitatore) si appresta a spostarsi su una piattaforma che accolga il gruppo vis à vis (o per chi ne inizi ex novo uno direttamente su una piattaforma web) domandarsi come pensa a questa nuova modalità di incontro: sarà una soluzione temporanea, di emergenza, in attesa di poter tornare al "prima"? Sarà una possibile alternativa che presenta i suoi specifici vantaggi oltre che gli inevitabili svantaggi? Potrebbe essere una possibilità che, esplorata e roduta, si potrebbe portare avanti come alternativa sempre praticabile?

Ci pare una domanda importante da porsi prima di qualsiasi altra mossa: dall'esito, dalla risposta dipende fortemente l'atteggiamento che tutti, facilitatori e partecipanti, avranno nei confronti del passaggio alla modalità web.

Pro e contro

Pur nella consapevolezza che - al momento attuale - non ci sono alternative, per dare sollievo a chi affronta un lutto, che proporre di incontrarsi in un gruppo su una piattaforma web, ci pare utile fare una breve disamina delle criticità così come degli aspetti sicuramente positivi del passaggio alla piattaforma web. Infatti, perché un gruppo possa partire in sicurezza e funzionare al suo meglio è bene conoscere tanto i pro quanto gli inevitabili contro. Non terremo qui conto delle questioni più strettamente tecniche che ci riserviamo di toccare più avanti.

I vantaggi di un gama su piattaforma web

Al di là del fatto che le criticità - come vedremo successivamente - sono superabili, vogliamo qui prendere in esame quelli che ci sono sembrati gli aspetti senz'altro positivi dei gruppi in presenza web:

- Ci si può incontrare: anche se non è più possibile incontrarsi di persona, si può comunque partecipare ad un gruppo di a.m.a. e fare tesoro di quanto un gama nella sua essenza offre: partecipazione, condivisione, confronto, conforto.
- Rimane possibile condividere il proprio dolore, incontrare altri che attraversano la stessa esperienza, esprimere la propria sofferenza, sentirsi meno soli, consolare ed essere consolati. Come in un gruppo online, come in un gruppo vis à vis, tutto questo rimane possibile anche in un gruppo in presenza sul web.
- Vedersi nei propri contesti domestici aiuta a collocare le persone, a carpirne qualcosa, a cogliere ciò che non viene trasmesso attraverso le parole, a contestualizzare. Se la comunicazione non verbale non è tanto ricca quanto in un

gruppo vis à vis, guadagnamo però in un altro tipo di sguardo, quello che si posa sulla quotidianità dell'altro, sui suoi spazi personali. Questo è possibile, naturalmente, finchè l'altro non decide di azzerare quello che c'è alle sue spalle. Ma anche questa è una scelta comunicativa.

- La struttura materiale dell'incontro, incorniciata dalla schermo del pc o del cellulare, divisa in un numero di rettangoli pari al numero dei partecipanti conferisce ordine e struttura all'incontro.
- Per la struttura stessa dell'incontro (non tutti in cerchio ma tutti direttamente di fronte agli altri), forse leggermente inibente, per il fatto che tutti hanno la loro casella dalla quale parlare, per il fatto che per intervenire è necessario "alzare la mano" o comunque segnalarne l'intenzione e accendere il proprio microfono, i turni di parola risultano, in generale, più facilmente rispettati che nei gruppi vis à vis, più composti, più meditati, meno straripanti. Ci sono, inevitabilmente, delle occasioni in cui non è così e ne parliamo nel paragrafo successivo.
- Si parla, nella letteratura riguardante le relazioni di cura online, di un effetto "disinibente"² che ci pare di poter dire di aver notato nei nostri gruppi: chi parla è nel suo contesto, si sente più protetto e rassicurato, in qualche modo più tranquillo e tende ad esprimersi con maggiore libertà.

Criticità dei gruppi sulla piattaforma web

- Riduzione della componente "comunicazione non verbale". Parliamo di riduzione e non di assenza proprio perché una grande componente della comunicazione verbale è comunque fortemente presente anche nei gruppi in presenza web. Certo, manca la

2

https://www.academia.edu/44541256/Online_Counselling_web_conferences_as_new_trusted_setting_for_psychological_support

fisicità, il senso di intimità che viene dall'essere insieme, seduti in gruppo. A questo è chiaramente difficile porre rimedio: non si è seduti accanto, non si può toccare il braccio del vicino né porgere un fazzoletto dovessero esserci delle lacrime. Ma ci si vede (frontalmente anche se non in cerchio), ci si sente, si percepisce il tono della voce, si sente il pianto, si possono osservare le espressioni facciali, la postura generale, la posizione del capo, il movimento delle mani etc. Sono già tanti elementi che si aggiungono alla comunicazione verbale orale e che ci aiutano a capire l'altro e le sue emozioni.

Certo, manca anche il contesto in genere e quindi, ad esempio, le parole scambiate prima dell'inizio dell'incontro, o dopo, o un'uscita organizzata ogni tanto, la possibilità di stare insieme al di là del tempo del gruppo. In questo senso, il gruppo su web, nella sua durata, fa da pallido palliativo alla solitudine di cui molti fanno esperienza. È però sempre possibile per due, tre persone poter continuare, o riprendere successivamente, quella conversazione non più nel gruppo grande ma in uno piccolo utilizzando la stessa (o simile) tecnologia.

- Potenziale rischio di sentirsi più esposti, minore riservatezza. Ristretti nei contesti domestici, non sempre i partecipanti hanno uno spazio tutto per loro in cui sentirsi protetti e partecipare con serenità al gruppo. A volte è necessario chiedere ai conviventi di riservare una stanza per la durata del gruppo o chiedere agli altri membri della famiglia di non essere rumorosi. Il partecipante potrebbe sentirsi intimidito, imbarazzato e la sensazione che altri sono presenti può avere una influenza sul modo e sulla libertà di raccontarsi.

È necessario raccomandare ai partecipanti che trovino un punto della casa, propria o altrui, in cui sentirsi a loro agio almeno per la durata del gruppo, che, se possibile, usino le cuffie o gli auricolari per azzerare almeno la voce dei partecipanti al gruppo. Parallelamente, ci sono stati riferiti casi in cui la partecipazione di un membro della famiglia al gruppo di a.m.a e l'eco che inevitabilmente ne derivava ha invece dato la possibilità ai membri della famiglia di aprire una conversazione da tempo rimandata sul tema della perdita del loro caro.

- La comunicazione tra i facilitatori è più complessa: manca la possibilità di inviarsi dei piccoli segnali, uno sguardo per significare intesa, un gesto con la mano. Una soluzione possibile è usare contemporaneamente un messaggio su whatsapp o, meglio ancora, usare la chat (privata, non al gruppo) del sistema che si è scelto.
- A volte, più difficile fare rispettare i turni di parola. Punto a volte critico anche nei gruppi vi à vis, può diventare ancora più tale nei gruppi sul web. Con quei partecipanti che si lanciano in interventi eccessivamente lunghi o “fuori tema”, occupando da soli troppo del tempo di parola del gruppo, non è più possibile ricorrere a segnali *soft*: una mano sulla spalla, un cenno con gli occhi, un segnale con la mano o un segnale verbale di breve durata. È necessario segnalare, in modo più direttivo di quanto accada in un gama vis à vis, che l'intervento del partecipante, benché apprezzato, viene a ledere la possibilità degli altri di parlare. Il facilitatore ha, come ultima ratio, la possibilità di spegnere il microfono di chi parla ma questa modalità deve essere preceduta da segnali verbali o non verbali (un cartello, un gesto, un segnale condiviso con il gruppo?) da parte del facilitatore. Interrompere, in questo contesto, può essere più spiacevole che in un gruppo f2f sia per il partecipante che per il facilitatore. Ne consegue che è bene ricordare all'inizio di ogni riunione le linee guida del gruppo e, nello specifico, la questione dei turni di parola.

Quale strumento usare?

Quale strumento usare dipende da molti fattori come il numero di gruppi che si vogliono attivare, i fondi a disposizione, il numero dei facilitatori, la privacy. Alcune piattaforme sono gratuite, altre no, alcune garantiscono maggiormente la privacy e altre meno, alcune sono più ricche di altre ma, fondamentalmente, per quello di cui ha bisogno un gruppo a.m.a., si assomigliano tutte.

È anche da considerare, prima di decidere, da quale tipo di supporto accederanno i partecipanti: tablet, pc o smartphone? Se, ad esempio, la maggior parte dei partecipanti

accede dallo smartphone, sarà necessario limitare il numero dei partecipanti perchè non tutte le icone individuali possono essere viste contemporaneamente. Sia per il facilitatore che per i partecipanti è fondamentale poter vedere tutti i partecipanti in un colpo d'occhio unico.

Ogni strumento ha i suoi vantaggi come i suoi svantaggi e ognuno ha un influsso sulla comunicazione.

Una buona descrizione degli strumenti al momento disponibili si può trovare qui:

<https://www.aranzulla.it/come-fare-videoconferenza-1211489.html>.

I gruppi del Gruppo Eventi utilizzano occasionalmente Zoom ma soprattutto la piattaforma Jitsi.meet.

Quali sono le raccomandazioni di uso?

Se per la gestione dei gruppi vis à vis è sufficiente rifarsi alle Linee Guida³, nei gruppi in presenza sul web è necessario tenere conto anche di una serie di altre accortezze di carattere più “tecnico”, legate cioè strettamente alle caratteristiche del mezzo.

Si potrebbero dividere, queste raccomandazioni, in due aree, quelle strettamente tecniche, legate specificamente allo strumento usato, e una serie di regole di base a cui tutti si devono adeguare per facilitare il funzionamento del gruppo.

3 <https://cngamalutto.altervista.org/wp-content/uploads/2020/04/pieghevole-coordinamento-nazionale-lutto-2020.pdf>

Per facilitare la comunicazione tra i partecipanti al gruppo è importante che ognuno:

- si esprima sempre in prima persona con “io” e non con “tu”, “loro”, “la gente”;
- racconti la propria esperienza e ascolti quella degli altri, divenendo consapevole di come la storia altrui risuona dentro di sé;
- consideri con il massimo rispetto le esperienze e le emozioni espresse dagli altri componenti del gruppo senza che queste diventino oggetto di commento, giudizio, valutazione, interpretazione;
- mantenga la massima riservatezza su quanto gli altri esprimono;
- cerchi di non offrire “soluzioni” o “consigli” agli altri membri. Ciascuno ha la soluzione in se stesso: parlare con gli altri ed ascoltare le risonanze delle loro parole può aiutare ad ascoltarsi meglio e a trovare risposta nel proprio intimo;
- consenta a tutti di avere il loro spazio di parola, con la consapevolezza che il tempo a disposizione è una risorsa limitata e appartenente ugualmente a tutti.

È dunque importante che, prima dell'inizio della riunione, i partecipanti verifichino una serie di punti e cioè:

- di avere una connessione forte e stabile con internet e di usare possibilmente degli auricolari/cuffie
- di essere puntuali e arrivare alla riunione qualche minuto prima dell'inizio in modo da dare tempo a tutti di "entrare"
- che la telecamera sia posizionata all'altezza degli occhi e che il viso, nella sua interezza, non sia né troppo vicino allo schermo né troppo lontano
- che la luce illumini il viso da davanti
- che il partecipante si senta comodo e a suo agio: che sia, per quanto possibile, nella consapevolezza che non sarà interrotto o ascoltato da altri in casa
- che la porta sia chiusa
- se i partecipanti usano il pc per collegarsi al gruppo, che il loro smartphone sia silenziato durante la riunione in modo che non distraiga il partecipante
- se i partecipanti usano lo smartphone per collegarsi al gruppo, che lo fissino in una posizione e non lo spostino continuamente: il continuo movimento del cellulare è di grande disturbo per gli altri partecipanti.

Nel corso della riunione, invece, è necessario che i partecipanti imparino a:

- tenere il loro microfono spento se non stanno parlando (i rumori dai multipli contesti possono essere di grande disturbo)
- oscurare anche la telecamera se si devono alzare o rispondere al telefono
- alzare la mano se vogliono intervenire (quasi tutti gli strumenti offrono una manina virtuale ma il gruppo potrebbe optare per l'uso della mano reale)
- se il gruppo è grande, dire il proprio nome prima di iniziare a parlare in modo tale che i partecipanti possano individuare più facilmente la finestra di chi fa l'intervento
- utilizzare la chat del gruppo: può servire per chiedere un turno di parola, per dare una informazione scritta, per segnalare al facilitatore un problema. È anche

normalmente disponibile la chat da persona a persona: questo serve ad evitare l'accavallamento di due o più persone che parlano sopra alle altre, situazione già spiacevole in un gruppo vis à vis e intollerabile in un gruppo in presenza, sul web.

Si tratta di accorgimenti che vanno a beneficio della qualità della comunicazione per tutto il gruppo e che vengono in genere interiorizzati dai partecipanti molto velocemente.

Incoraggiamento finale

In questo momento di grande inquietudine sociale, di aumentata solitudine davanti ad una perdita, di generale precarietà c'è un forte bisogno per le persone di trovare modalità possibili di incontrarsi e condividere il loro disagio e la loro sofferenza.

Che abbiate o meno dei gruppi a.m.a. online, che abbiate sperimentato o meno le chat, incoraggiamo tutti quelli che si occupano della gestione di gruppi gama a sperimentare senza timore la modalità dell'incontro sul web.

Il Gruppo Eventi è disponibile per suggerimenti e consigli o per uno scambio di opinioni sul tema: info@gruppoeventi.it.