

Università degli Studi di Trento  
Facoltà di sociologia

**Programma di Ricerca:** Comunità virtuali. La collaborazione mediata dalle tecnologie.

**Unità di Ricerca:** L'apprendimento nelle comunità virtuali di pratiche come processo sociale ed il ruolo della tecnologia.

## **APPRENDIMENTO E PRATICHE IN UNA COMUNITA' VIRTUALE DI AUTO-MUTUO AIUTO.**

**Ruolo della tecnologia nel sistema sociale di  
apprendimento di una comunità AMA online.**

**Autrice della Ricerca:** FRANCESCA MENEGON

**Responsabile Scientifico dell'Unità di Ricerca:** VINCENZO D'ANDREA

**Coordinatore Scientifico del Programma di Ricerca:** CRISTINA ZUCCHERMAGLIO

# Indice

<b>Introduzione.</b>	<b>p. 3</b>
<b>1. Verso una definizione di “comunità virtuale”.</b>	<b>p. 7</b>
1.1 Il concetto di “comunità” in sociologia: da comunità come luogo a comunità come simbolo.	p. 7
1.2. Comunità virtuale, online o cibercomunità?	p. 10
<b>2. Apprendimento e comunità di pratiche online.</b>	<b>p. 13</b>
2.1. Apprendimento come sistema sociale e comunità di pratiche.	p. 13
2.2. Si può parlare di “comunità di pratiche online”?	p. 16
<b>3. Le principali teorie sulla Comunicazione Mediata dal Computer.</b>	<b>p. 19</b>
3.1. Il paradigma RSC (Reduced Social Cues).	p. 19
3.2. Il modello SIDE (Social Identity DE-individuation).	p. 20
3.3. La teoria SIP (Social Information Processing).	p. 22
3.4. Verso una comprensione più completa della CMC: la costruzione della realtà e l'importanza del contesto.	p. 24
<b>4. Metodologia della ricerca.</b>	<b>p. 26</b>
4.1. Internet come campo di studio particolare: lo schema della ricerca in rete.	p. 26
4.2. Studiare una comunità di auto-mutuo aiuto online.	p. 30
4.3. Questioni etiche.	p. 32
<b>5. La comunità di Auto-Mutuo Aiuto online di AFS Forum.</b>	<b>p. 34</b>
5.1. Cos'è AFS?	p. 34
5.2. L'AFS Forum.	p. 35
5.3. I frequentatori del forum.	p. 38
5.4. Che cos'è la fobia sociale?	p. 39
5.5. L'Auto-Mutuo Aiuto (AMA).	p. 41
5.6. L'auto-Mutuo Aiuto online e il ruolo dello psicoterapeuta.	p. 44
<b>6. Essere una comunità online: senso d'appartenenza e identità condivisa.</b>	<b>p. 48</b>
<b>7. Essere un membro AFS competente: le pratiche sociali ed empatiche.</b>	<b>p. 54</b>
7.1. Le pratiche sociali.	p. 55
7.2. Le pratiche empatiche.	p. 59
<b>8. Conoscenza, informazioni e rappresentazioni:</b>	
<b>le pratiche cognitive e le pratiche di auto-aiuto della comunità AFS.</b>	<b>p. 61</b>

8.1. Le rappresentazioni della comunità AFS: dalle pratiche cognitive alle pratiche di auto-aiuto.	p. 62
<b>9. Le meta-pratiche: comunicazione e medium tecnologico.</b>	<b>p. 73</b>
<b>Conclusioni: il ruolo della tecnologia.</b>	<b>p. 86</b>
<b>Riferimenti bibliografici.</b>	<b>p. 88</b>

## Introduzione

Il fenomeno delle cosiddette “comunità virtuali” è uno dei più interessanti tra quelle che sono le nuove modalità di socialità umana, offerte dal connubio tra nuove tecnologie informatiche e telecomunicazioni, sviluppatosi enormemente in questi ultimi vent’anni.

Oltre che interessante, questo fenomeno è anche molto discusso e controverso, giacché gli studiosi che se ne sono occupati, e la ricerca ormai va avanti da alcuni decenni soprattutto nell’ambito della Computer-Mediated Communication (CMC), non sono ancora riusciti a coglierlo e a definirlo completamente.

Da un lato il termine stesso “comunità virtuale” non soddisfa, in quanto, e questo è un punto di accordo tra la maggioranza degli studiosi, è un termine che si rifà a categorie classiche dello studio della società, come il concetto di “comunità”, le quali però non riescono ad essere esaustive di un fenomeno che, essendo totalmente nuovo, non può essere reso con concetti tradizionali, troppo legati a determinate teorie e modi di interpretare la società.

Dall’altro lato, anche l’aggettivo “virtuale” non è per certi aspetti soddisfacente nel descrivere il fenomeno. Definire queste comunità come “virtuali” può, infatti, trarre in inganno e farle vedere come comunità fittizie, in contrapposizione a quelle reali, come se l’interazione *face-to-face* (FtF) fosse un elemento indispensabile per avere una comunità.

L’idea che le comunità di persone, che nascono e si mantengono sulla rete, siano delle *pseudo-comunità* (Beniger, 1987), cioè una trasformazione della comunità tradizionale in un’associazione impersonale, grazie alla diffusione di tecnologie comunicative flessibili e personalizzabili a seconda del destinatario, è un’idea che ha avuto molto successo agli inizi degli studi su questo argomento; così come quelle che hanno dato origine alla teoria RCS (Reduced Social Cues), cioè la teoria degli indicatori sociali ridotti, che vedeva l’interazione sociale via internet come un’interazione limitata dalla ridotta capacità di banda del medium comunicativo stesso.

Dopo queste ed altre visioni, che volevano le comunità online come comunità di serie B rispetto a quelle nate da interazioni FtF, viste come le vere ed uniche interazioni complete, c’è stata una rivalutazione del “virtuale” e si è passati a teorie che si sforzano di capire la

peculiarità e le possibilità di questo, ormai non così nuovo, modo di comunicare ed interagire.

La presente indagine rientra in questo ordine di idee e si pone come obiettivo principale, oltre a quelli descrittivi, quello forse più difficile da raggiungere: capire come in una comunità virtuale, caratterizzata da legami definiti come “deboli” e da un unico medium comunicativo possibile, l’interazione mediata dal computer, il quale permette principalmente un’unica forma comunicativa, quella scritta<sup>1</sup>, si crei una cultura e delle pratiche comuni che rendono la comunità tale, tramite quella che viene definita la condivisione e lo scambio di saperi.

Nella creazione di una comunità di pratiche, infatti, gioca un ruolo indispensabile la formazione di una cultura condivisa fatta di significati, credenze, miti, simboli e, appunto, pratiche comuni, che orientano i membri verso un’interpretazione comune della realtà o dell’ambito nel quale si sviluppa la comunità. Interpretazione che porta alla creazione e alla continua conferma, ma anche evoluzione, di pratiche comuni, tramite un processo continuo di negoziazione del significato all’interno della comunità stessa.

Questo processo, che avviene quotidianamente in ogni realtà sociale, è particolarmente interessante quando avviene online in quanto in questo caso la tecnologia informatica, strumento non progettato esplicitamente per favorire la condivisione di saperi e l’apprendimento, costituisce l’unico medium comunicativo e può, quindi, influenzare e dirigere verso certi risultati piuttosto che altri, il processo stesso. Uno degli interrogativi a cui si cercherà di rispondere tramite questa indagine è proprio quello sull’esistenza o meno di questa influenza, sulla sua entità e sulle sue caratteristiche.

Per fare questo, la realtà delle comunità virtuali di auto-mutuo aiuto (*self-help communities*) è una delle più indicate, in quanto composta da membri che il più delle volte non sono esperti di informatica e tecnologie, e che nemmeno aspirano a diventarlo, ma che usano internet per scopi che esulano totalmente da un discorso “tecnico”. Essi vedono internet, e le possibilità comunicative che offre, come *date*, come *scontate*, cioè come *normali*, e proprio questo fa sì che il ruolo giocato da questi strumenti nello scambio di sapere, diventi molto influente. E’ quanto una tecnologia diventa parte della normalità, che i suoi effetti sull’interazione sociale sono maggiori (Mantovani, 1995a). Ciò non significa che gli utilizzatori di questa tecnologia non siano degli utilizzatori consapevoli e non

---

<sup>1</sup> Non è totalmente vero che internet permette una sola forma comunicativa; infatti, soprattutto negli ultimi anni, l’utilizzo di webcam e di chat “vocali” è diventato un mezzo alla portata, per costo e sapere tecnologico richiesto, di qualunque “internauta”. Va comunque ricordato che la forma scritta è, almeno fino ad oggi, la più diffusa ed usata perché offre, come vedremo in seguito, numerosi vantaggi.

cerchino a loro volta di ragionare sull'uso della tecnologia stessa, cercando di migliorarla, non in assoluto, ma formandola, modificandola secondo i *loro* scopi. Questo fa sì che una stessa tecnologia possa prendere varie forme ed essere “interpretata” ed agita diversamente e seconda del tipo di utilizzatore. In questo modo, la tecnologia rivela anche la sua parte “sociale”, quella che la rende malleabile e flessibile, in grado di essere un veicolo della creazione di una comunità<sup>2</sup>.

Il formarsi di una comunità di pratiche non avviene solo tramite la comunicazione, ma soprattutto in ambiti maggiormente operativi ed esperenziali, dove il “sapere tacito” (Polanyi, 1962, 1966) e le pratiche vengono creati e condivisi, spesso non intenzionalmente o non così esplicitamente. Alla fine di quello che potrebbe essere visto come un insieme di *esperienze* comuni, si crea un sistema di valori e di rappresentazioni comuni.

Pertanto in una realtà come quella online, dove l'interazione è solo comunicazione e dove non si possono vivere esperienze comuni, eccetto quella della comunicazione online stessa, risulta interessante vedere come la comunità riesca a formarsi, non avendo a disposizione esperienze comuni, ma al massimo descrizioni di esperienze individuali, che vengono condivise con gli altri partecipanti. In altre parole, è possibile che si crei una vera comunità di pratiche, che solitamente nasce dal fare e sperimentare le stesse cose, in una realtà fatta solo di comunicazione? E, se ciò è possibile, secondo quali modalità avviene questa “magia”?

Volendo spingersi oltre, ci si potrebbe chiedere se questa “magia” avviene anche quando il sapere condiviso che caratterizza una determinata comunità non ha a che vedere con le uniche esperienze veramente vissute assieme dai membri, come accade nella comunità sulla fobia sociale presa in esame in questa indagine.

In un caso come questo, infatti, le pratiche e il sapere riguardante la fobia sociale non sorgono immediatamente dall'interazione tra i membri della comunità, in quanto non siamo in presenza di un gruppo di auto-aiuto che si incontra offline e che vive la propria condizione di fobico sociale insieme agli altri, ma di tante persone che vivono questa condizione separati l'uno dall'altra e che si incontrano online per discuterne. La domanda è, quindi, se esistono ugualmente in questa comunità pratiche comuni riguardanti le modalità di trattare la fobia sociale.

---

<sup>2</sup> Secondo la Actor Network Theory, la tecnologia sarebbe il frutto non solo di un processo tecnico ma di un processo allo stesso tempo tecnico e sociale. Il tecnico e il sociale sarebbero inscindibili in quanto due facce diverse della stessa medaglia, che mostra l'una o l'altra a seconda del punto di vista adottato. Vedi Bruno Latour, “La scienza in azione”, 1992, Edizioni di Comunità.

Possiamo definire pertanto due livelli di pratiche: il primo è quello che potremmo chiamare di meta-pratica e che riguarda le pratiche che si sviluppano nella comunità in relazione all'uso del medium comunicativo stesso, cioè come esso viene usato, e certe volte anche modellato, per rispondere alle esigenze comunicative della comunità; il secondo livello è quello delle pratiche che riguardano l'argomento della comunicazione, in questo caso la fobia sociale.

La distinzione precedente non vuole essere un modo per distinguere quali delle due sia la vera pratica, o quella più importante, ma ha solo un valore euristico: a mio avviso, infatti, tutte e due sono delle pratiche che nascono contemporaneamente e alimentano il formarsi della comunità nello stesso modo. Entrambe sono, infatti, fondamentali per caratterizzare la comunità come comunità *online* sulla *fobia sociale*.

Per rispondere agli interrogativi sopra esposti, si è scelto di individuare una comunità all'interno del panorama delle comunità di auto-muto aiuto in italiano presenti sul web e di "osservarla" in tutte le sue espressioni, che sono più che altro comunicative, proprio con l'intenzione di individuarne le pratiche e il sapere condiviso, ma anche le modalità del loro formarsi.

Prima però di iniziare con il resoconto di questa "immersione" nella cultura e nella pratica della comunità in questione, si procederà con alcuni capitoli introduttivi sui concetti di comunità, di comunità virtuale, di comunità di pratica e di apprendimento e sulle teorie principali che affrontano il fenomeno della Computer-Mediated Communication (CMC), per poi fornire alcune premesse metodologiche riguardanti il metodo e la tecnica di ricerca usati. Una volta definito in questo modo il contesto teorico e metodologico in cui si inserisce l'indagine, si procederà con l'espone l'indagine vera e propria, nel tentativo di riportare alla superficie quei processi taciti che sono alla base del formarsi di una comunità di pratiche online.

Alla fine di questa immersione, scopriremo che il mondo sottomarino della comunità virtuale di auto-mutuo aiuto non è poi così lontano dal nostro mondo offline di superficie, anzi ne fa parte e lo attraversa trasversalmente, condividendo con esso la maggior parte dei processi di interazione sociale.

Francesca Menegon

Settembre 2003

## **1. Verso una definizione di “comunità virtuale”.**

### **1.1. Il concetto di “comunità” in sociologia: da comunità come luogo a comunità come simbolo.**

Come anticipato nell'introduzione, il termine “comunità virtuale” è un termine che non soddisfa completamente nel definire quelle situazioni in cui un gruppo di persone comincia ad incontrarsi stabilmente online, attraverso una delle tante possibilità che le rete offre (chat, newsgroup, forum, etc.), e a creare qualcosa che, appunto, si avvicina all'idea classica di comunità ma che, allo stesso tempo, se ne allontana.

Una comunità online, infatti, manca di una delle caratteristiche base che classicamente definiscono il concetto di comunità: il trovarsi prossimi spazialmente, cioè l'essere a contatto nello stesso luogo, in modo da vivere la stessa realtà e creare dei valori e dei significati condivisi, quindi un senso d'appartenenza.

E' vero che la comunità online si incontra in uno spazio comune che è quello del cibernazio, ma questo spazio è uno spazio mentale, non fisico, che non permette il vivere insieme le stesse esperienze, se non l'esperienza stessa di comunicare online.

Per chiarire ulteriormente questi concetti, mi servirò dell'analisi magistrale di Jan Fernback (1999) che, appunto, ripercorre la storia del concetto di comunità in sociologia per arrivare, se non ad una definizione di comunità virtuale, almeno a capire quali sono i limiti di questo termine.

Jan Fernback nota che tradizionalmente il concetto di comunità è stato interpretato come un concetto spaziale, strettamente legato al luogo. Alla comunità corrisponde un luogo e viceversa.

Tönnies, nel suo lavoro più famoso *Gemeinschaft und Gesellschaft* (1887), contrappone i due idealtipi di comunità e società come i due estremi del processo di cambiamento e di progressiva razionalizzazione della modernità. La *Gesellschaft* è l'espressione dello *zeitgeist* dell'era moderna, fatto di interessi, bisogni, e desideri che spingono l'uomo verso una maggiore individualità e razionalità, allontanandolo dal senso di appartenenza, fratellanza, anche empatia, tipici della comunità, la *Gemeinschaft*.

Per Tönnies la *Gemeinschaft* è caratterizzata da un comune senso di appartenenza e di collettività che legavano insieme i membri in gruppi naturali, la cui organizzazione sociale era basata sulla proprietà comune e la fratellanza o sulla condivisione della stessa attività lavorativa e quindi dello stile di vita. E' interessante notare come quest'ultima modalità di



creazione della comunità, basata sulla condivisione della professione e dello stile di vita, sia molto simile a quello che successivamente verrà definito come “comunità di pratiche”. Ritornando al nostro excursus sul concetto di comunità, Fernback fa notare come anche le nozioni di solidarietà organica e meccanica di Durkheim si avvicinino alla costruzione idealtipica di Tönnies, con la differenza che Durkheim vedeva la solidarietà organica, basata sull’eterogeneità degli individui, frutto di una progressiva divisione del lavoro tipica dell’era moderna e della razionalizzazione, come una tendenza positiva che allontanava dalla solidarietà meccanica, basata al contrario sulla similarità degli individui, tipica delle società pre-industriali. Tönnies, invece, vede l’allontanamento dalla *Gemeinschaft* come negativo, in quanto esso reprimerebbe l’istinto, la tradizione e la memoria collettiva in favore del progresso e dell’individualismo spinto.

In contrasto con Tönnies, Georg Simmel sostiene che la società moderna possiede una sorta di unità e non è completamente frammentata in tante *Gesellschaft*. Simmel afferma che la modernità ha contribuito a creare degli individui con una personalità maggiormente sociale, proprio grazie alle maggiori possibilità di stringere relazioni sociali in un’era moderna che non li assorbe completamente in una comunità.

Se questi tre grandi sociologi scrivevano a cavallo tra il XIX° e XX° secolo, le analisi sul concetto di comunità degli anni seguenti non si sono discostate di molto da questa visione dicotomica, anche se man mano si sono rese meno assolute e più aperte, anche nel concepire la comunità non come forzatamente limitata entro confini spaziali.

Rimane comunque il fatto che, almeno fino agli anni ’80, gli approcci allo studio delle comunità presupponevano sempre lo *spazio fisico condiviso* come una caratteristica necessaria al loro sorgere.

I sociologi della Scuola di Chicago mostrarono come le città caotiche e apparentemente “anomiche”, fossero invece composte da un mosaico di quartieri più piccoli, ognuno con i propri confini e i propri valori di comunità (Park, Burgess e McKenzie, 1925).

Ancora nel 1974, fa notare Fernback, Elias e Scotson affermavano che l’essenza della comunità è il creare una casa e che le comunità erano essenzialmente organizzazioni di “home-makers”, che vivevano insieme in unità residenziali, villaggi, quartieri, campi di tende, carovane.

Il legare il concetto di comunità direttamente con la condivisione di un luogo, presuppone un’interpretazione funzionalista del concetto stesso: una comunità nasce solo tra persone che vivono in una particolare località geografica, in quanto la loro interdipendenza, basata sulla condivisione di interessi, valori, ruoli, comportamenti e vita economica, lo richiede.

Come accade spesso per le spiegazioni di tipo funzionalista, anche questa ha la pecca di non essere così esaustiva e di non chiarire se lo spazio condiviso è un effetto dell'essere interdipendenti o viceversa. Un funzionalista risponderebbe che non è questa la questione, che l'importante non è capire causa ed effetto, ma come l'interazione tra lo spazio condiviso e l'interdipendenza sociale ed economica portino all'integrazione e alla riproduzione della comunità.

Nell'ottica della nostra indagine, però, il fatto di capire se l'avere uno spazio fisico condiviso sia un elemento necessario a che si possa parlare di comunità, è di vitale importanza in quanto il nostro oggetto di ricerca è una comunità che si incontra online in un luogo "virtuale", anche se si vedrà come questo termine non sia il più adatto, che di fatto è un non-luogo<sup>3</sup>.

La risposta a questo dilemma la sociologia l'ha data cambiando in parte il modo di intendere il concetto di comunità, e passando dal concepire la comunità come luogo a comunità come simbolo, introducendo nello studio delle comunità la tradizione dell'interazionismo simbolico.

Come ogni costrutto sociale anche la comunità ha una sua dimensione simbolica: le caratteristiche materiali, geografiche ed ambientali sicuramente le danno forma, ma sono gli esseri umani, i suoi membri, ad infondere ad esso un significato, un senso, facendola diventare un simbolo. E' stato l'antropologo Anthony Cohen (1985) tra i primi a concepire la comunità come un conglomerato di codici normativi e valori che danno origine al senso di identità dei propri membri, spostando l'attenzione dalla struttura e dalla funzione della comunità, al suo significato per i membri. Non è solo più la parte materiale e fisica della comunità a definirla, ma lo sono soprattutto i suoi membri.

Questo è un risultato importante per l'indagine sulle comunità virtuali che, viste appunto non come luoghi, ma, per usare le parole di Fernback (1999: 210) come entità di significato, acquisiscono il "diritto" di esistere nel ciberspazio, nonostante non abbiano uno spazio fisico.

---

<sup>3</sup> E' curioso notare che se ci facciamo tentare da uno spirito eccessivamente positivista e attento alle definizioni dei termini, otteniamo degli effetti curiosi: se definiamo il concetto di spazio come puramente fisico, e non anche con la sua accezione figurativa, finiamo per dover definire la realtà online come un non-spazio, un non-luogo, termine che ci richiama subito alla mente la parola *utopia*, nome ufficialmente coniato da Thomas More nel 1516, componendo le parole greche *ū* (non) e *tópos* (luogo). Che il ciberspazio sia un'utopia?

## **1.2. Comunità virtuale, online o cibercomunità?**

Già precedentemente si è accennato al fatto che l'aggettivo "virtuale" non sia così adatto nel descrivere il fenomeno a cui dà vita un gruppo di persone che si incontra stabilmente in rete, fino a formare quel costrutto di significato che sopra abbiamo definito come comunità. I motivi di questa inadeguatezza risiedono nel fatto che il termine "virtuale" viene comunemente contrapposto a "reale" per indicare un'esperienza di minor spessore (Paccagnella, 2000), quasi un feticcio o surrogato del reale stesso.

Questa accezione non può andare bene per le comunità in rete, in quanto esse non sono meno reali di quelle caratterizzate da incontri FtF, così come confermato da molti studi sul campo (per citarne solo alcuni: Paccagnella, 1997b; Cappussotti, 1997; Baym, 2002; Giuliano, 2002), e dai membri stessi delle comunità online, come potremo mostrare in seguito.

Per queste ragioni sembra più indicato usare il termine "comunità online" così da far risaltare ciò che le distingue effettivamente: non l'essere meno reali, ma l'essere in rete.

Anche se il termine "cibercomunità" (traduzione in italiano del termine inglese *cybercommunity*) sembra essere ancora più adatto poiché il termine "comunità online" potrebbe far passare l'idea che si tratti di comunità come le altre, con la sola differenza di essere in rete. Questo è vero solo fino ad un certo punto, in quanto le comunità nate in rete vengono influenzate dalla rete stessa, che non è solo un semplice ambiente esterno. Il termine "cibercomunità", invece, sembra rendere maggiormente la peculiarità di questo tipo di comunità. In questo testo, comunque, verrà usato il termine "comunità online", dato che il termine "cibercomunità" appesantirebbe eccessivamente il discorso.

Come fa notare Paccagnella (2000), il concetto di comunità virtuale è legato, oltre che a quello di comunità, soprattutto alle nuove tecnologie della comunicazione. Già McLuhan (1964) parlava di "villaggio globale", intendendo con questo ossimoro il fatto che ciò che in passato aveva dimensioni e distanze enormi, ora grazie all'innovazione delle comunicazioni è a portata di mano in tempo reale, rendendoci tutti abitanti dello stesso villaggio "mondo". Tralasciando la questione se il concetto di villaggio globale possa ancora essere valido, è interessante vedere come in questa definizione sia la comunicazione a creare la comunità.

La dimensione comunicativa è preponderante anche in quella che forse è la definizione più famosa di comunità virtuale, quella data da Rheingold:

Le comunità virtuali sono aggregazioni sociali che emergono dalla rete quando un certo numero di persone porta avanti delle discussioni pubbliche sufficientemente a lungo, con un certo livello di emozioni umane, tanto da formare dei reticoli di relazioni sociali personali nel cibernazio. (Rheingold, 1994: 5)

Come riportato da Paccagnella (2000), questa definizione è stata criticata come “culturalista”, in quanto considera la comunicazione come il risultato di relazioni sociali e non di uno spazio fisico comune; ed è stata accusata anche di determinismo tecnologico, dato che l’autore, in altri punti, sembra affermare che sorga una comunità ogni volta che si disponga di tecnologie di comunicazione mediata dal computer; per finire, a molti è sembrata vaga e imprecisa.

Sta di fatto che l’idea che possano esistere delle comunità online è strettamente legata alla trasformazione delle reti telematiche da strumento di calcolo, in ambiente di comunicazione e socialità (Paccagnella, 2000). Le reti hanno cominciato ad essere considerate luoghi di incontro e la metafora del cibernazio ha cominciato a diffondersi, ridando uno spazio, un luogo a quelle comunità appena nate.

Bisogna però stare attenti e non cadere nella trappola del determinismo tecnologico, pensando che sia la tecnologia la causa del crearsi della comunità: se non esistono interessi, valori, simboli, significati comuni e senso di identità e appartenenza, difficilmente si può parlare di comunità. Rimane l’interrogativo su quanto profonde e radicate debbano essere queste caratteristiche, ma questo è un problema dello studio delle comunità in genere, non solo per le comunità online.

Anche se non si è arrivati ad una definizione esaustiva e specifica di comunità online, visto che lo stesso concetto di comunità sembra essere sfuggente, gli studiosi concordano almeno su alcune dimensioni costanti che la caratterizzano (Paccagnella, 2000: 128):

- 1) *Personae*<sup>4</sup> coerenti e stabili, di solito con nomi o pseudonimi che non cambiano frequentemente.
- 2) Relazioni interpersonali condotte attraverso diversi livelli (forum, e-mail private, chat, contatti telefonici, incontri FtF).
- 3) Condivisione di un linguaggio.
- 4) Sviluppo di un sistema di norme e ruoli.
- 5) Esecuzione di rituali più o meno complessi che delimitano i confini della comunità.

---

<sup>4</sup> Per *persona* si intende “il complesso di pratiche di presentazione di un Sé specifico in rete”. (Paccagnella, 2000: 89)

A parte qualche dettaglio, si può facilmente notare come queste dimensioni siano tipiche anche delle cosiddette comunità “reali”, confermando il fatto che comunità online e offline siano reali nella stessa misura o, volendo guardare la questione da un altro punto di vista, siano tutte e due costruite socialmente dai propri membri, frutto della loro rappresentazione comune delle realtà. Come direbbe Anderson (1983)<sup>5</sup>, tutte e due sono *immaginate*.

La stessa cosa viene ribadita da Fernback:

La cibercomunità non è solo una *cosa*; è anche un *processo*. Essa è definita dai suoi abitanti, i suoi confini e i suoi significati sono rinegoziati, e sebbene le comunità virtuali posseggano molti dei tratti essenziali come le comunità fisiche, esse posseggono soprattutto la “sostanza” che rende possibile ai propri membri esperienze comuni e significati condivisi. (tradotto da Fernback, 1999: 217; corsivo nel testo originale)

Per concludere, cos’è allora una comunità online o una cibercomunità? Essa è un’entità e un processo allo stesso tempo. E’ costruito culturale che emerge sia dalla conoscenza accumulata riguardo al concetto di comunità, e sia dalla nostra osservazione delle sue manifestazioni nel ciberspazio.

---

<sup>5</sup> Benedict Anderson, nel suo trattato sul nazionalismo *Imagined Communities*, afferma infatti che tutte le comunità sono immaginate in quanto “nelle menti di ogni membro vive l’immagine della loro comunanza”. (Anderson, 1983:15)

## **2. Apprendimento e comunità di pratiche online.**

### **2.1. Apprendimento come sistema sociale e comunità di pratiche.**

Lo scopo principale di questa ricerca è quello di studiare il ruolo delle tecnologie informatiche all'interno di comunità di pratiche online e, più specificatamente, capire come l'utilizzo di tale tecnologia abbia prodotto una comunità che condivide dei saperi, anche tra persone poco esperte e con poca competenza tecnologica, come potrebbero essere i partecipanti ad una comunità di auto-mutuo aiuto.

E' evidente che questo obiettivo, oltre a coinvolgere la conoscenza accumulata sulle comunità online e sull'interazione via internet in generale, deve tener conto anche di tutti quegli studi che, soprattutto nell'ambito dello studio delle organizzazioni, hanno trattato di apprendimento e di comunità di pratiche.

Come è stato fatto per il concetto di comunità e di comunità online, ci occuperemo ora di presentare brevemente cosa sia una comunità di pratiche e il suo stretto legame con l'apprendimento.

In generale l'apprendimento viene visto come un processo precedente e distaccato dalla pratica; spesso, anche per le attività manuali, esso è concepito come una fase teorica ed astratta, al massimo esplicativa. La tradizionale spaccatura tra l'apprendimento e la pratica si è rivelata infondata in quanto l'attività cognitiva dell'apprendere non è separata dall'attività pratica del fare e tutte e due sono attività *situate*, nel senso che sono definite ed influenzate dal contesto e dalla situazione (Brown, Collins e Duguid, 1989). Le situazioni, infatti, producono conoscenza attraverso l'attività (Brown, Collins e Duguid, 1989: 1), pertanto differenti situazioni e contesti di apprendimento produrranno una conoscenza diversa (per esempi in tal senso: Brown, Collins e Duguid, 1989).

Gli stessi concetti, che comunemente vengono percepiti come astrazioni, sono situati e sono il risultato delle esperienze individuali e del sapere accumulato dalla cultura e dalla comunità in cui vengono usati: il loro significato viene negoziato all'interno della comunità e, quindi, non è fisso ma si evolve con essa. Per questo motivo Brown, Collins e Duguid (1989) parlano di "strumenti concettuali" e di apprendimento come un "processo di acculturazione", nel senso che, all'interno di una comunità di pratica, "la cultura e l'uso di uno strumento [N.d.A.: sia esso materiale o concettuale] agiscono insieme per determinare il modo in cui i praticanti vedono il mondo; e il modo in cui essi percepiscono il mondo determina la comprensione culturale del mondo stesso e degli strumenti" (Brown, Collins e Duguid, 1989: 3). Strumenti e cultura sono, quindi, strettamente collegati: non si possono

usare gli strumenti di una determinata disciplina senza conoscere ed entrare nella sua cultura. Per apprendere, quindi, è necessario poter praticare quelle che vengono definite “attività autentiche”, cioè poter accedere alle “pratiche ordinarie di una cultura” (Brown, Collins e Duguid, 1989: 4). Queste pratiche non sono esclusive dei membri esperti di una comunità di pratiche, ma spesso sono messe a disposizione da quel processo detto “*partecipazione periferica legittimata*”, attraverso il quale gli apprendisti, i quali non prendono parte direttamente all’attività, imparano enormemente proprio grazie alla loro posizione periferica che, legittimata dai più esperti, permette loro di sperimentare e sbagliare; ma anche di poter osservare come gli esperti si comportano e parlano, riuscendo a cogliere il senso di come l’expertise (il saper fare) si manifesta nelle conversazioni e nelle altre attività (Lave e Wenger, 1991).

Proprio la narrazione è una delle modalità principali che permettono l’apprendimento e che caratterizzano una comunità di pratiche. La conoscenza e la cultura di una comunità viene trasmessa, infatti, tramite storie, i cosiddetti “racconti di guerra” (Orr, 1990), che svolgono il prezioso compito di fornire un senso, un ordine cognitivo all’attività della comunità.

Esse, proprio come i miti dell’antichità, danno ragione del mondo, ne spiegano l’ordine e nel fare ciò forniscono senso di identità e di appartenenza ai membri della comunità, creando una cultura condivisa. Le narrazioni sono depositarie del sapere accumulato. La conoscenza della comunità andrebbe persa, affidandosi alla sola prescrizione, che privilegia il de-contestualizzato e l’astratto, al situato.

E’ chiaro che per una comunità come quella online, in cui l’unica azione possibile è la comunicazione, “chi non comunica, chi non manifesta la sua esistenza attraverso l’interazione [...], letteralmente non esiste da un punto di vista sociale” (Paccagnella, 2000:83), e che, di conseguenza, la dimensione narrativa della pratica sia quella preponderante e che la cultura della comunità si crei soprattutto attraverso di essa. Il sapere della comunità online, come vedremo in seguito, viene infatti scambiato, condiviso e creato, principalmente tramite la narrazione. Questo il motivo per cui il linguaggio di una comunità online è uno degli elementi più influenti in questo processo.

Insieme alla *narrazione*, e strettamente legate ad essa, Brown e Duguid (1995) individuano altre due caratteristiche principali della pratica, in questo caso lavorativa: la *collaborazione* e la *costruzione sociale*.

Essendo la pratica basata su narrazioni condivise ma anche sulla condivisione di esperienze, dato che l’apprendimento avviene attraverso di esse e deve essere messo a

disposizione della comunità in modo che essa ne possa trarre vantaggio, la *collaborazione* è un altro aspetto fondamentale per la creazione di una comunità di pratiche.

Nel caso di una comunità online (soprattutto quelle di auto-mutuo aiuto), anche se non è possibile vivere esperienze in comune, vedremo che è presente ugualmente un forte clima di collaborazione, empatia e disponibilità.

Narrazione e collaborazione sono fusi e formano un tutt'uno (Brown e Duguid, 1995: 338) con il processo di *costruzione sociale* (Berger e Luckmann, 1966): nella narrazione, attraverso i racconti di guerra, ogni singolo membro contribuisce allo sviluppo della propria identità e alla costruzione della comunità a cui appartiene, che può essere definita come una comunità di interpretazione. Attraverso la narrazione e la collaborazione, infatti, il significato del reale viene continuamente negoziato, fino a creare un'interpretazione e una visione condivisa della realtà in cui vive la comunità. Attraverso lo sviluppo di tale comunità vengono trasformati e diffusi gli strumenti per interpretare attività complesse.

La comunità di pratica sembra, quindi, essere strettamente legata all'apprendimento: nel senso che esso è un processo che alimenta ed integra la comunità stessa. Dall'altro lato le comunità di pratica sono "i mattoni costitutivi di un sistema sociale di apprendimento poiché sono i 'contenitori' sociali delle competenze che costituiscono questi sistemi" (Wenger, 2000: 14).

Wenger (2000) fornisce una definizione sociale di apprendimento in termini di *competenza sociale* ed *esperienza personale*: la competenza, cioè il saper fare, è qualcosa definito storicamente e socialmente. Tutti abbiamo ben presente quali siano le caratteristiche e le competenze che deve avere, per esempio, un panettiere o un programmatore, e in maniera più dettagliata e profonda ne sono consapevoli quei panettieri e quei programmatori esperti che già fanno parte di quelle comunità di pratiche. "Conoscere è quindi manifestare competenze definite in comunità sociali" (Wenger, 2000: 13). La competenza della comunità traina e guida l'esperienza personale dei membri, che a sua volta si aggiunge a quella comunitaria.

Wenger, sempre nello stesso testo, individua quali siano le tre modalità di appartenenza ad un sistema sociale di apprendimento:

- *Coinvolgimento*: fare le cose insieme, molto simile alla collaborazione di cui abbiamo trattato in precedenza.
- *Immaginazione*: i membri si costruiscono un'immagine di se stessi e della loro comunità che, come abbiamo già accennato, sono sempre immaginate. Queste



immagini contribuiscono a formare il senso del sé nei membri e ad interpretare la propria partecipazione al mondo sociale.

- *Allineamento*: i membri si assicurano che le proprie attività locali siano coordinate ed allineate con gli altri processi, in modo da ottenere obiettivi più alti, al di là del proprio coinvolgimento.

Wenger, successivamente, considera quelli che definisce i tre elementi del sistema sociale di apprendimento: le *comunità di pratica*, i *processi di confine* tra queste comunità e le *identità* formate dall'appartenere a queste comunità.

Il legame tra comunità di pratica e apprendimento dovrebbe ormai essere chiaro: gli individui formano comunità che condividono pratiche culturali come prodotto del loro apprendimento collettivo. Conoscere diviene quindi un atto di appartenenza, in quanto l'attività del conoscere non è fine a se stessa: noi conosciamo per poi identificarci in quanto abbiamo conosciuto, in un certo senso ce ne appropriamo per poi usarlo per definire la nostra identità. Una volta creata l'identità della comunità e le pratiche condivise, si crea anche la comunità che, in quanto tale, avrà dei confini, più o meno definiti, che la distinguono dalle altre.

## **2.2. Si può parlare di “comunità di pratiche online”?**

Una volta definito il legame tra comunità di pratica e apprendimento, la prossima domanda a cui rispondere è se si può parlare di comunità di pratica online, visto che il contesto in cui queste comunità nascono e si sviluppano manca di alcuni degli elementi di cui abbiamo parlato prima. In rete difficilmente si possono condividere esperienze insieme, eccetto quella di comunicare e, pertanto, le tre modalità dell'apprendimento (immaginazione, coinvolgimento ed allineamento) devono tutte essere espresse tramite la parola scritta o comunque il linguaggio.

E' vero che internet offre altre possibilità oltre a quelle della semplice forma scritta (come i newsgroup, i forum, le chat, le mailing list, le e-mail private): esistono, infatti, le webcam, che ci permettono di parlare e vedere il nostro interlocutore; e, ma forse questo sarà alla portata di tutti solo in futuro, la realtà virtuale, che promette di trasmetterci non solo concetti ma anche le sensazioni che possono arrivarci dai sensi finora non coinvolti nell'interazione in rete, quali l'olfatto, il gusto e il tatto.

Per quanto riguarda l'uso di webcam, è vero che l'apprendimento potrebbe avvalersi, oltre che del linguaggio, anche di dimostrazioni visive, le quali difficilmente potrebbero però

riprodurre l'interazione apprendista-esperto che si ha nella realtà; per quanto riguarda la realtà virtuale, essa è ancora una tecnologia in fase embrionale e poco diffusa.

L'interazione in rete, quindi, avviene principalmente tramite il *linguaggio* e questo sicuramente la differenzia dall'interazione offline. Con ciò non si vuole incorrere nello stesso errore dei sostenitori del paradigma RSC (Reduced Social Cues), che vede l'interazione mediata dal computer come socialmente povera, in quanto le caratteristiche tecnologiche del medium stesso comportano una scarsità di informazione relative al contesto sociale in cui avviene la comunicazione e, di conseguenza, una scarsità di norme (Sproull, Kiesler, 1986).

Quello che si vuole sostenere è che l'interazione e l'azione online sono diverse da quelle offline e, pertanto, per raggiungere gli stessi risultati, come ad esempio creare delle pratiche condivise ed un sistema sociale di apprendimento, richiedono tempi e modalità differenti.

Nell'elenco delle modalità di comunicazione che la rete offre non sono stati citati i MUD e la loro evoluzione, i MOO, cioè ambienti sociali digitali, o mondi finzionali multi-utente, che offrono ai propri "abitanti" la possibilità di creare mondi digitali e di popolarli, vivendo ed agendo in essi come i personaggi di un gioco di ruolo<sup>6</sup>.

Anche per questo tipo di interazione in rete, l'azione avviene sempre tramite il linguaggio, tramite quelli che vengono definiti "atti linguistici performativi" (Austin, 1987), cioè azioni espresse in linguaggio che interferiscono con il mondo narrativo, mutandolo, creandolo o distruggendolo (Giuliano, 2002). È chiaro che atti di questo tipo possono essere gli unici possibili in un modo fatto di linguaggio come quello online.

Proprio su un MUD è stato condotto uno dei pochi studi in Italia che si interroga se una comunità di gioco come quella di un MUD possa essere una comunità di pratiche come inteso da Wenger. I risultati dello studio sembrano confermare questa ipotesi in quanto ogni gruppo di gioco diviene una comunità di pratiche per il fatto stesso di essere nato dalla decisione di condividere volontariamente delle regole che definiscono il proprio spazio di gioco. Inoltre il fatto stesso che il mondo di questi MUD sia creato dai giocatori stessi con parole che diventano azione, fa sì che ogni creazione, sia essa un'azione compiuta da un

---

<sup>6</sup> Essi sono principalmente giochi di ruolo ambientati in mondi fantastici. L'acronimo MUD all'inizio significava Multi-User Dungeons poiché il gioco aveva molte affinità con il gioco di ruolo Dungeons & Dragons. Successivamente la decodifica dell'acronimo è stata cambiata in Multi-User Domains per sottolineare l'introduzione di modalità di gioco ed interazione che non hanno più nulla a che vedere con Dungeons & Dragons. I MOO sono MUD che favoriscono la creatività e un'interazione più libera tra i giocatori, in quanto utilizzano un linguaggio di programmazione Object-Oriented (Giuliano, 2002).

personaggio o un oggetto che arricchisce il dominio di gioco, divenga subito parte di quel mondo, della cultura della comunità, di tutti (Arata, citato in Giuliano, 2002).

Come vedremo, anche la comunità di auto-mutuo aiuto sulla fobia sociale oggetto di indagine, in un certo senso ha creato tramite la narrazione un proprio mondo e delle regole che lo governano. Sempre tramite atti linguistici performativi e con l'aiuto delle possibilità messe a disposizione dalla tecnologia informatica ha dato vita a delle pratiche condivise e, forse, ad un primitivo sistema sociale di apprendimento.

Ma prima di addentrarci in questa analisi sul campo, affronteremo l'ultimo capitolo introduttivo che illustrerà brevemente quali sono le principali teorie sulla CMC.

### 3. Le principali teorie sulla Comunicazione Mediata dal Computer.

Anche se la comunicazione mediata da computer sembra un fenomeno relativamente recente, essendosi diffusa nelle case solo da una decina d'anni con la nascita del world wide web, gli studi sistematici su di essa risalgono agli anni '80, anche se già alla fine degli anni '60 e '70 apparvero alcuni studi pionieristici.

Lo scopo di questa sezione è di offrire una panoramica sommaria delle teorie principali sulla CMC, senza la pretesa di fornirne una descrizione dettagliata e contestualizzata storicamente. Per una trattazione approfondita della storia e dell'evoluzione della CMC e delle sue teorie rimando al testo di Luciano Paccagnella del 2000, dal quale sono tratte anche le informazioni che seguiranno.

#### 3.1. Il paradigma RSC (Reduced Social Cues).

Il primo approccio sistematico alla CMC è nato all'inizio degli anni '80 all'interno della psicologia sociale. Questi studi erano orientati a capire l'effetto della CMC all'interno delle organizzazioni, con lo scopo di creare reti di comunicazione interna. Questo faceva sì che l'approccio alla CMC assumesse un punto di vista abbastanza utilitaristico, in quanto l'obiettivo era di rendere più efficiente possibile la tecnologia all'interno di gruppi di lavoro che erano, quindi, fortemente *task-oriented*. Si presupponeva che gli utilizzatori delle reti aziendali fossero dotati di un preciso scopo produttivo e che, di conseguenza, anche la loro comunicazione fosse orientata all'efficienza organizzativa: se la CMC falliva gli obiettivi, per esempio non si arrivava a prendere una decisione in tempo utile all'interno del gruppo, la colpa veniva data al tipo di tecnologia ed ai suoi effetti indesiderati intrinseci.

L'attenzione, quindi, non era sull'effetto della CMC sull'esperienza individuale ma su quello avuto sull'efficienza di gruppo, sulla coordinazione al suo interno, sulla gerarchia e sul potere.

Da questi primi studi sulle reti aziendali, si sviluppò il primo approccio teorico sistematico denominato *Reduced Social Cues* (RSC), cioè l'approccio degli indicatori sociali ridotti o limitati<sup>7</sup>. Questo approccio, infatti, assumeva che la CMC, per caratteristiche intrinseche al tipo di tecnologia adottata, poteva offrire una larghezza di banda limitata rispetto alla

---

<sup>7</sup> Gli autori principali di questo approccio sono Kerr e Hiltz, 1982, *Computer-Mediated Communication Systems. Status and Evaluation*, Academic Press, NY; Kiesler *et al.*, 1984, *Social Psychological Aspects of Computer-Mediated Communication*, in "American Psychologist", 39, 10, pp. 1123-1134; e Sproull e Kiesler 1986, *Reducing Social context Cues: electronic Mail in Organizational Communication*, in "Management Science", 31, 11, pp. 1492-1512.

comunicazione FtF; ciò portava al fatto che molte delle informazioni sugli interlocutori non fossero trasmesse e, di conseguenza, le loro “presenze sociali” nel gruppo ne risultassero ridotte e livellate tra loro. Questa scarsità di informazione relativa al contesto sociale in cui avviene la comunicazione portava, inoltre, ad una mancanza di quelle norme comunemente accettate e utili per regolare la comunicazione stessa.

Il paradigma RSC sosteneva, pertanto, che gli effetti della CMC fossero una certa anomia comunicativa, che rendeva la comunicazione difficile, disordinata e spesso incline al litigio (flaming) e una carenza di indicatori sociali, che da un lato rendevano il gruppo più democratico, mancando gli indicatori di status e di potere, ma dall'altro molto povero socialmente.

L'approccio RSC è stato in seguito criticato su più fronti. Per prima cosa si contesta il metodo con cui gli studi sono stati condotti: si trattava spesso di gruppi sperimentali, composti da studenti, che sperimentavano la CMC in laboratorio, senza mai essersi incontrati prima e a cui veniva chiesto di portare a termine un compito. I risultati venivano poi confrontati con quelli ottenuti da un gruppo di controllo che interagiva FtF. Questa situazione era lontana da quella reale in cui la CMC si inseriva in un tessuto sociale già sviluppato con le sue relazioni sociali, i suoi ruoli, che spesso non utilizzava la CMC solo per portare a termine un task aziendale, ma magari la utilizzava per gli scopi più disparati.

L'approccio fu poi accusato di determinismo tecnologico in quanto faceva derivare la povertà sociale della comunicazione direttamente dalle caratteristiche intrinseche della tecnologia, cioè dalla sua ristretta larghezza di banda, concependo la presenza sociale come una quantità di informazioni da trasmettere.

### **3.2. Il modello SIDE (Social Identity DE-individuation).**

Uno dei fenomeni che l'approccio RSC faticava a spiegare era l'alta frequenza con cui la CMC veniva usata per scopi ricreativi, anche in ambiti task-oriented. Se la CMC fosse stata effettivamente povera socialmente, come sarebbe stato possibile avviare una comunicazione di questo tipo, così ricca di contenuti sociali?

Sempre nell'ambito della psicologia sociale, a partire dall'inizio degli anni '90, si sviluppò un nuovo approccio che, partendo dalle critiche rivolte a quello RSC, si proponeva di rispondere agli interrogativi lasciati irrisolti.

Il nuovo approccio è stato chiamato SIDE (Social Identity DE-individuation)<sup>8</sup> e contesta principalmente all'approccio RSC la confusione tra la dimensione sociale e quella interpersonale. La larghezza di banda di un mezzo di comunicazione non ha niente a che fare con la capacità di trasmettere indici sociali che, invece, sono spesso dedotti da informazioni presenti nell'intestazione o nella firma del messaggio, o da conoscenze precedenti, o dallo stesso contesto della situazione comunicativa (essere in un forum sulla difesa dall'estinzione di un insetto raro, già ci dice molto sui possibili frequentatori). L'approccio SIDE ammette, però, che alcuni codici tipici della comunicazione interpersonale, soprattutto quelli non verbali come le espressioni del viso, e gli effetti visibili delle emozioni, siano limitati dalla CMC. Queste mancanze vengono spesso colmate, inventandosi altre strategie comunicative (per esempio l'uso degli smileys), che sopperiscano e che portino allo stesso livello di empatia e comprensione.<sup>9</sup>

Il modello SIDE fa poi un'altra distinzione: quella tra *identità personale* (cioè la propria personalità unica ed individuale) e le varie *identità sociali*, che uno stesso individuo può assumere in riferimento ai gruppi e ai contesti in cui si trova. Ma la cosa più importante è che questa distinzione spiega, per i sostenitori del modello, come mai in alcune situazioni la de-individuazione provocata dalla CMC (che per l'approccio RSC significava riduzione degli indici sociali, livellamento e anomia) può portare a comportamenti *iper-sociali*, più rigidamente normati della normale relazione FtF.

L'attenzione è infatti posta sul *contesto sociale* in cui avviene l'interazione: quando il contesto chiama in causa gli attori come singoli individui, viene enfatizzata l'identità personale; mentre quando il contesto chiama in causa le identità sociali e gli ruoli, gli individui tendono a seguire più rigidamente le norme sociali del gruppo di riferimento.

L'attenzione al contesto sociale piuttosto che alla larghezza di banda, allontana il modello SIDE da un'impostazione deterministica: se è vero che la CMC comporta una de-individuazione e un certo "anonimato visivo", le conseguenze sociali di ciò variavano enormemente a seconda del contesto dell'interazione.

---

<sup>8</sup> L'approccio venne sviluppato in particolare da Martin Lea e Russell Spears: Spears *et al.*, 1990, *De-Individuation and Group Polarization in Computer-Mediated Communication*, in "British Journal of social Psychology", 29, pp. 121-134; Spears e Lea, 1992, *Social Influence and the Influence of the "social in Computer-Mediated Communication*, in M. Lea (a cura), *Contexts of Computer-Mediated communication*, Harvester Wheatsheaf, Hemel Hempstead; Spears e Lea, 1994, *Panacea or Panopticon? The Hidden Power in computer-Mediated communication*, in "Communication Research", 21, 4, pp. 427-459.

<sup>9</sup> Non è detto che per raggiungere gli stessi livelli di empatia e comprensione serva più tempo nella CMC piuttosto che nella comunicazione FtF: ormai è risaputo che molti frequentatori di forum e chat su internet arrivano ad avere livelli di intimità e conoscenza reciproca maggiori, e ottenuti in minor tempo, rispetto agli altri tipi di interazione.

Alla base di questa affermazione vi è, infatti, una concezione dei processi sociali di tipo più cognitivo e meno strutturalista. Il sociale risiederebbe nella nostra mente e non tanto nella compresenza fisica degli attori o nella larghezza di banda di un medium comunicativo.

Per concludere con questa breve esposizione del modello SIDE, va detto che esso risponde all'affermazione che la CMC sia intrinsecamente democratica, tipica dell'approccio RSC, sostenendo che l'anonimato della CMC può sì proteggere chi non ha potere ma, allo stesso tempo, è uno strumento molto adatto al controllo e all'esercizio del potere in quanto particolarmente consono alla formalità delle relazioni di potere e delle strutture di comando.

### **3.3. La teoria SIP (Social Information Processing).**

Oltre al modello SIDE, un altro filone di ricerca che si è opposto all'approccio RSC, soprattutto all'affermazione, basata su esperimenti di laboratorio, che la CMC fosse fredda ed impersonale. Questo filone ha preso il nome di Social Information Processing (SIP) e sostiene, al contrario della RSC, che la CMC ha delle caratteristiche tali da essere "iperpersonale": la comunicazione mediata dal computer sarebbe sovraccarica di contenuti sociali, nel senso che le relazioni si svilupperebbero in una modalità "più stereotipicamente sociale" che nelle interazioni FtF (Walther, 1996). Le persone tenderebbero cioè a classificare se stesse e gli altri in categorie sociali predeterminate, in maniera più netta di quanto accada normalmente, alimentando, quindi, un fenomeno di *polarizzazione*. Ciò comporterebbe un predominare dell'identità sociale su quella personale. Questo non sarebbe valido solo per chi riceve un messaggio nei confronti di chi scrive, ma anche dell'emittente stesso, il quale tenderebbe a presentarsi agli altri in maniera più stereotipata, avendo modo di preparare con cura la propria *persona* online e di censurare o accentuare alcuni elementi. Questo processo, detto *selective* o *optimized self-presentation* (Walther, 1996) è più accentuato nelle comunicazioni online di tipo asincrono, in cui il tempo per preparare il messaggio è molto maggiore.

La comunicazione asincrona, inoltre, da la possibilità di scegliere quando partecipare alla discussione con il risultato che, tendenzialmente, gli interlocutori hanno più tempo e più voglia di dedicarsi a curare gli aspetti relazionali e sociali della comunicazione.

Certo c'è il rischio di creare delle *personae* ideali e stereotipate, in quanto una volta avviato il processo di costruzione sociale della realtà (Berger e Luckmann, 1966), gli interlocutori tendono a non deludere le aspettative altrui e a confermare quelle che hanno sugli altri.

Questo processo di continua conferma delle aspettative iniziali è detto da Walther *behavioral confirmation* e, come vedremo, è abbastanza diffuso anche nella comunità online che prenderemo in esame.

La povertà di contenuti sociali riscontrate dalla RSC da esperimenti in laboratorio sarebbe spiegata dal fattore temporale: tali esperimenti impongono una limitazione temporale che gli utilizzatori di CMC “naturali” non hanno e, inoltre, in laboratorio sono assenti le aspettative di relazioni future, c’è meno motivazione alla comunicazione e, quindi, meno propensione a comprendere l’altro.

Studi sul campo<sup>10</sup> e un’analisi secondaria di studi precedenti hanno dimostrato che la CMC può sviluppare una socialità pari, se non maggiore, a quella sviluppata nell’interazione faccia a faccia, se gli utilizzatori dispongono del tempo sufficiente (Walther *et al.*, 1994). La CMC è un tipo di comunicazione più lenta sia per il tempo materiale necessario a digitare i messaggi, sia per la ristrettezza di banda, ma questo non significa che debba essere meno efficace.

La teoria SIP sostiene che gli esseri umani sviluppano lo stesso bisogno di affinità, empatia e riduzione dell’incertezza, qualunque sia il mezzo di comunicazione usato, e adattano le proprie strategie comunicative alle possibilità offerte dal mezzo.

Inoltre, a differenza di ciò che avviene nelle simulazioni in laboratorio, le persone usano, oltre alla CMC, più mezzi comunicativi per comunicare con uno stesso destinatario (telefono, incontri FtF, la posta tradizionale), anche quando si tratta non di colleghi di lavoro ma di membri di una stessa comunità virtuale distanti migliaia di chilometri (Mantovani, 1993).

Questo è sicuramente valido per la maggioranza dei frequentatori della rete che, se non ci sono impedimenti gravi o distanze insormontabili, tendono ad aumentare la loro comunicazione utilizzando altri mezzi (telefono, sms, lettere etc.) ed ad incontrarsi: in certi contesti e in certe chat, magari anche dopo poche ore dal primo incontro online.

Anche nel gruppo di fobici sociali analizzato, questa intensificazione si riscontra, ma solo per quei mezzi che rispettano l’anonimato visivo (e-mail private, sms, raramente telefono), probabilmente a causa del loro disturbo che trasforma ogni incontro FtF in un problema.

---

<sup>10</sup> Rice R. E. e Love, G., 1987, *Electronic Emotion. Socioemotional Content in a Computer-Mediated Communication Network*, in “Communication Research”, 1, pp.85-108;  
Walther, J. e Burgoon, J., 1992, *Relational Communication in Computer-Mediated Interaction*, in “Human Communication Research”, 19, 1, pp. 50-88.



Questa caratteristica rende questa comunità particolare in quanto amicizie molto profonde che durano ormai da anni e che hanno visto la condivisione di esperienze dolorose dovute alla fobia sociale, sono nate e continuano solo attraverso l'uso della forma scritta.

### **3.4. Verso una comprensione più completa della CMC: la costruzione della realtà e l'importanza del contesto.**

Il modello SIDE e l'approccio "hyperpersonal" hanno portato a numerosi passi avanti verso una visione della CMC meno determinista e più completa. Questo passi avanti sono stati:

- ⇒ L'abbandono della concezione matematica di comunicazione mediata da computer come "trasmissione di dati": essa viene ora concepita come una costruzione iterativa ed interattiva di senso da parte degli attori. La comunicazione ritorna ad essere vista come *rituale* (Paccagnella, 2000: 39).
- ⇒ Le informazioni non sono beni naturali ma "prodotti sociali", il potere e la ricchezza non vengono dall'accesso a grandi quantità di informazioni ma dal controllo su come esse vengono create ed organizzate.
- ⇒ La dimensione sociale, fatta di universi simbolici, sistemi normativi e codici interpretativi, è sempre presente nella CMC, in quanto è parte del nostro sistema cognitivo. Ciò deriva dal fatto che la realtà sociale sia un costrutto e non un'essenza ontologica o il risultato solo di fattori tecnologici ed economici esogeni.
- ⇒ Gli effetti sociali presenti nella CMC *non* sono intrinseci alla tecnologia stessa ma sono dovuti dal contesto in cui essa avviene (Mantovani, 1995). Il contesto influenza le interpretazioni e le rappresentazioni che gli attori hanno delle proprie azioni.

Mantovani (1995) fornisce un modello di contesto sociale articolato su tre livelli: il primo è il contesto sociale generale in cui si trovano gli elementi interpretativi della situazione, il secondo livello è quello della vita quotidiana, in cui si trovano gli scopi delle nostre interazioni e il terzo è quello dell'interazione locale con l'ambiente tramite gli artefatti.

Percorrendo i tre livelli nel senso appena esposto (*top-down*) si capisce come l'azione locale trovi significato e senso solo se ricondotta al contesto generale, all'ordine simbolico in cui va collocata, mentre percorrendo i livelli nel senso opposto (*bottom-up*), si capisce come questo stesso ordine sia continuamente ridefinito e ricostruito dall'insieme delle singole azioni locali.

L'ultimo passo avanti fatto nello studio sulla CMC riguarda gli aspetti metodologici: soprattutto dopo il 1993 con la nascita del world wide web, la CMC diventa un elemento

della quotidianità di milioni di persone, questo fa sì che i metodi sperimentali di laboratorio, tipici della psicologia sociale e applicati per studiare piccole reti, cominciassero a mostrarsi inadatti per un fenomeno che cominciava ad essere di tipo sociale e culturale e, quindi, più adatto ad essere studiato con tecniche etnografico-interpretative, che permettessero di indagare gli universi simbolici e le culture che stavano dietro alle numerose comunità virtuali che hanno cominciato a svilupparsi in quegli anni.

L'ambiente della CMC non era più un ambiente fisico e definito (es. un'azienda, una multinazionale, un gruppo di ricercatori universitari, etc.) ma un ambiente online, autonomo da qualsiasi altro ambiente fisico: era nato quello che noi conosciamo come ciberspazio, all'interno del quale si formano identità, si acquisisce del linguaggio, si negoziano norme e si differenziano ruoli.

## **4. Metodologia della ricerca.**

### **4.1. Internet come campo di studio particolare: lo schema della ricerca in rete.**

Fin dai primi studi sistematici sulla CMC, uno dei problemi che dovevano affrontare i ricercatori era quello legato al tipo di metodo da usare. Come abbiamo visto, nei primi anni di ricerca, quando si studiavano le piccole reti interne alle organizzazioni, fu adottato il metodo dell'esperimento in laboratorio, che però si rivelò inadatto e spesso fuorviante, principalmente per tre ragioni: i gruppi studiati in laboratorio sono "artificiali" e decontestualizzati, inoltre sono molto più piccoli di quelli che si trovavano in rete; lo schema dell'esperimento, condotto sotto condizioni controllate, è troppo in contrasto con le condizioni naturali di comunicazione (Sudweeks e Simoff, 1999).

Inoltre, soprattutto da quando la CMC è diventata un fenomeno planetario con la nascita di internet, la ricerca su questo campo ha mostrato di essere una ricerca particolare rispetto a quelle classiche, in quanto l'oggetto di ricerca stesso lo è: internet è in continua e veloce evoluzione, cambia la sua configurazione e i suoi supporti tecnologici con sempre più rapidità.

Allo stesso modo la forma stessa della comunicazione in internet muta di continuo: l'uso del linguaggio è creativo e si formano continuamente nuovi significati per termini già esistenti o neologismi impensati. Questa mutevolezza rende difficoltosa la replicabilità della ricerca e, di conseguenza, l'applicazione di analisi quantitative di tipo statistico (Sudweeks e Simoff, 1999: 38).

Internet è un insieme eterogeneo di numerose e diverse strutture socioculturali, diverse non solo per lingua, cultura, religione ma anche per interessi, idee politiche, gusti: in una stessa comunità virtuale su un determinato argomento si incontrano persone che possono vivere agli antipodi del pianeta, ma che sono accomunate dallo stesso interesse. La comunità che si viene a formare è quindi molto più complessa di quella che si avrebbe se i partecipanti venissero tutti dalla stessa nazione o cultura. La complessità culturale presente in rete è un altro problema che deve affrontare la ricerca, ma potrebbe anche essere una risorsa.

Come in tutti i campi di ricerca, anche nella ricerca su internet si è riproposto lo scontro tra approccio quantitativo (di cui fa parte anche l'esperimento) e approccio qualitativo.

Il primo si propone di spiegare i fenomeni osservati, ricercando le regolarità e le strutture tangibili che esistono nel fenomeno osservato, il quale è visto come totalmente esterno al ricercatore che, per arrivare ad una spiegazione generalizzabile e predittiva, deve essere un osservatore obiettivo e non partecipante. Per ottenere questo risultato vengono usate

tecniche che ricercano e creano variabili misurabili del fenomeno e, tramite metodi matematici e di inferenza statistica, arrivano alla creazioni di modelli, che spiegano le relazioni tra le varie variabili.

L'approccio qualitativo, invece, non è interessato alla generalizzabilità dei propri risultati, in quanto l'obiettivo che si propone non è quello di spiegare, ma quello di comprendere il fenomeno osservato. L'oggetto di ricerca non è quindi una popolazione o un campione di casi su cui fare inferenza statistica, ma un singolo caso. Lo studio di caso è lo studio di una pratica sociale nel campo di attività in cui essa viene praticata. Di conseguenza il ricercatore è un ricercatore sul campo, che spesso partecipa al fenomeno studiato e le cui fonti di dati non sono misurazioni di variabili, ma le sue esperienze e le interviste in profondità fatte ai partecipanti stessi. In questo modo il fenomeno studiato non viene separato dal suo contesto.

L'analisi qualitativa e quella quantitativa sono componenti della ricerca distinte e mutuamente esclusive (Sudweeks e Simoff, 1999: 37): la prima è un insieme non strutturato di dati testuali analizzati con un metodo interpretativo ed ermeneutico; mentre la seconda è un insieme di dati numerici analizzati con procedure statistiche.

Molte volte, consapevoli dell'eguale valore di tutte e due le tecniche nel conoscere un determinato fenomeno, si è cercato di combinare i due approcci, in modo che le debolezze di uno venissero colmate con i punti di forza dell'altro: ma questo è un compito arduo, in quanto i risultati ottenuti sono spesso incomparabili poiché appartenenti a due universi diversi.

Nonostante le difficoltà, un tentativo in questo senso è stato fatto da Sudweeks e Simoff (1999) che propongono uno schema di ricerca chiamato CEDA (Complementary Explorative Data Analysis framework) che, pur non mischiando le tecniche dei due approcci, cosa peraltro impossibile, cerca di usare i risultati di entrambi. "CEDA può essere visto come una struttura dinamica che offre una valida integrazione di entrambi i metodi. CEDA applica i metodi quantitativi per ottenere modelli attendibili, mentre i metodi qualitativi servono a catturare l'essenza del fenomeno" (tradotto dall'originale; Sudweeks e Simoff, 1999: 40,41).

Il CEDA è concepito come una delle fasi di uno schema più generale della ricerca in Internet. Schema che si differenzia forzatamente dal disegno di ricerca classico, in quanto internet, come si è visto, è un oggetto di studio particolare e cangiante.

Lo schema proposto da Sudweeks e Simoff è il seguente:

- 1) *Domain Identification* (Identificazione del dominio): Internet comprende molti possibili domini di ricerca, dal commercio elettronico, al Computer-Supported Cooperative Work (CSCW), alle comunità online, per citarne solo alcuni. E' importante definire il proprio dominio di ricerca, in quanto esso è influente nel selezionare lo scopo della ricerca e il metodo.
- 2) *Scope of the Research* (Scopo della Ricerca): Individuare quali sono gli interrogativi di ricerca, specifici per il dominio scelto, che ci si vuole porre.
- 3) *Data Collection and Selection of the Data Sets* (Raccolta dei Dati e Selezione dei Set di Dati): Raccogliere i dati, per esempio tutti i messaggi (posts) di un forum, e ordinarli in set di dati simili per un qualche criterio (es. serie temporale, per argomento, per tipo di destinatario).
- 4) *Complementary Explorative Data Analysis*: Sudweeks e Simoff propongono di procedere parallelamente con una ricerca qualitativa ed con una ricerca quantitativa. Per una trattazione dettagliata di tale metodo si rimanda al loro testo originale (Sudweeks e Simoff, 1999).
- 5) *Linking Qualitative and Quantitative Results*: Collegare e confrontare i risultati qualitativi e quantitativi.
- 6) *Interpretation and Presentation*: Interpretazione e presentazione dei risultati.

E' interessante notare come la fase di analisi dei dati influenzi la definizione del dominio e dello scopo di ricerca, secondo una delle caratteristiche fondamentali della *Grounded Theory*<sup>11</sup>.

Lo schema di Sudweeks e Simoff è stato seguito, anche se non in maniera specifica, anche nella presente ricerca, ma, per i motivi che verranno spiegati nella prossima sezione, non è stato applicata la framework CEDA, dato che è stato preferito un metodo puramente qualitativo, quasi etnografico.

---

<sup>11</sup> "Per Grounded Theory si intende la teoria sociologica che nasce dai dati di ricerca empirica. Cioè di una teoria che emerge e viene costruita dallo studioso *nel corso dell'indagine sul campo* e sulla base di degli elementi emersi *durante lo svolgimento dell'analisi*" (Strati, A., 1997, *La Grounded Theory*, in Ricolfi, L. (a cura), *La ricerca qualitativa*, NIS, Roma, pag. 125, corsivo non presente nell'originale).

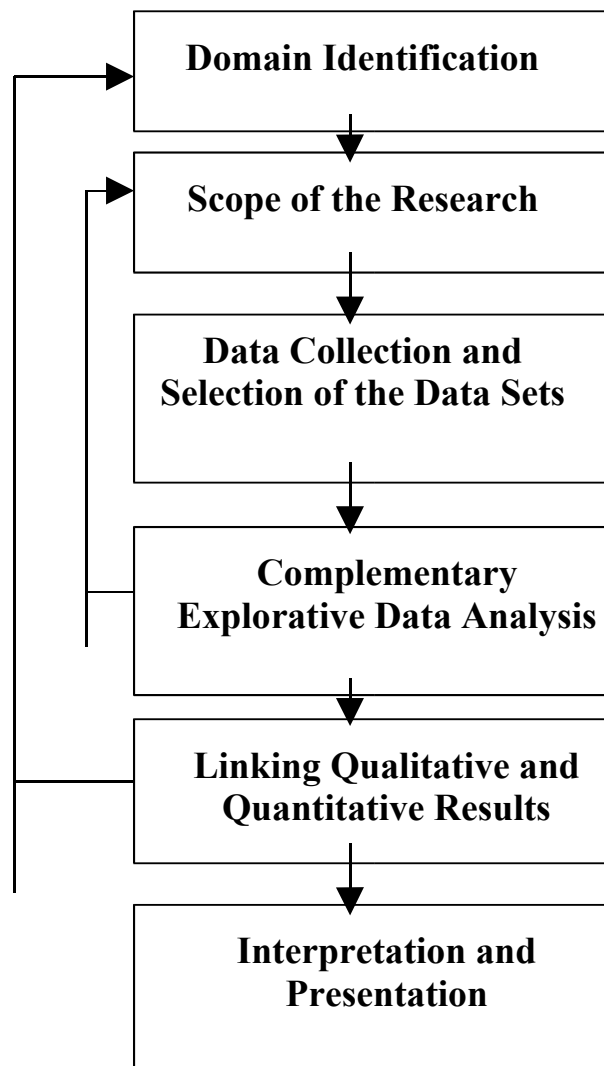


Figura 1. Internet Research Schema.

Sudweeks, F., Simoff, S. J., 1999, *Complementary Explorative Data Analysis. The reconciliation of Quantitative and Qualitative Principles*, in Jones, S. ( a cura), *Doing Internet Research. Critical Issues and Methods for Examining the Net*, Sage, Thousand Oaks, pag. 39.

#### **4.2. Studiare una comunità di auto-mutuo aiuto online.**

La comunità virtuale oggetto di questa ricerca è una comunità di auto-mutuo aiuto per chi soffre di fobia sociale , cioè di paura e profondo disagio nell’esporsi alle situazioni sociali.

Scegliere il modo più adatto per studiare una comunità di questo tipo è stato abbastanza naturale in quanto il tipo d’oggetto di studio, le domande specifiche a cui si propone di rispondere l’analisi e anche i tempi a disposizione per la ricerca, hanno permesso di eliminare alcuni metodi dalla lista.

Sicuramente non si poteva procedere con metodi di tipo statistico e con analisi di dati aggregati, dato che si tratta chiaramente di uno studio specifico di caso e che gli interrogativi di ricerca posti, cioè la volontà di individuare le pratiche condivise all'interno della comunità, presuppongono uno studio della cultura della comunità e, quindi, un approccio etnometodologico.

Inoltre, il fatto che i partecipanti ai forum siano spesso molto gelosi del proprio anonimato, specialmente in forum che parlano di disagi psicologici personali, avrebbe significato la non sicurezza, o la mancanza, di quei dati fondamentali di stratificazione (età, sesso, provenienza geografica), tipici della survey statistica.

Per seguire lo schema sopra citato, una volta identificato il dominio (le comunità di auto-mutuo aiuto online), e definiti gli scopi (indagare come all'interno di tali comunità si vengano a creare e si diffondano pratiche comuni), è stato il momento di definire il tipo di dati necessari e di raccogliarli.

Visto lo scopo della ricerca, si è preferito optare per la scelta di un solo caso specifico, in modo da avere il tempo per poter “entrare” nella cultura della comunità e individuarne le pratiche.

Dopo uno studio esplorativo-descrittivo della realtà delle comunità di auto-mutuo aiuto italiane<sup>12</sup>, e tramite un link di un sito indicato in tale studio, sono venuta a conoscenza del forum sulla fobia sociale. Il forum mi è sembrato adatto alla ricerca poiché aveva una sessantina di frequentatori abituali, una totalità di quasi 5500 messaggi, ed era legato ad un sito di approfondimento sulla fobia sociale e a una chat apposita: tutti indizi che potevano far presagire la presenza di una comunità di pratiche.

Avendo scelto di condurre uno studio di caso con un approccio qualitativo, la scelta tra i possibili metodi di questo approccio, è stata guidata sia dalle condizioni contingenti di ricerca che dalla predilezione personale.

La ricerca qualitativa, soprattutto nell'ultimo decennio, ha offerto numerose innovazioni e strumenti informatici, come software appositi per l'analisi del testo<sup>13</sup> che tendono ad aumentare l'ispezionabilità della base empirica, essendo in grado di gestire un'enorme quantità di dati di tipo testuale ed etnografico (Paccagnella, 1997c).

---

<sup>12</sup> Studio esplorativo svolto da Sara Degli Esposti nel Novembre 2002.

<sup>13</sup> Tra i più noti, citiamo *HyperResearch* e *Nudist*, che vengono utilizzati per l'analisi del contenuto testuale di documenti, testi di interviste, etc. In parole povere, il loro funzionamento si basa sulla ricerca in tutto il corpus di dati testuali di determinati termini o insiemi di termini indicati in precedenza dal ricercatore, per poi proporre quelle parti di testo inerenti alla parola cercata. Il principio è simile a quello dei motori di ricerca, ma in questo caso vengono offerte anche possibilità di studiare le possibili relazioni tra i dati.

L'uso di questi software è stato evitato in questa ricerca, in parte perché non si disponeva di tali mezzi ma, soprattutto, perché si è preferito optare per una tecnica etnografica più classica.

L'uso di questi software può, infatti, essere molto utile per la loro potenza di gestione dei dati, ma in una ricerca su una comunità online ciò può risultare rischioso.

In questo caso, infatti, il ricercatore ha a disposizione l'intero corpus di dati già in formato digitale e non deve far altro che copiarli sulla propria memoria e predisporli perché vengano "scansati" dal programma. Certo l'analisi vera e propria verrà svolta dal ricercatore e non dal computer ma, a differenza dei casi in cui i testi debbano essere digitati parola per parola per inserirli nel computer, capita che il ricercatore non legga l'intero corpus di dati, scartando a priori quelli che non hanno apparentemente nulla a che fare con quello che egli cercava.

In un'analisi che si prefigge di cogliere, per quanto possibile, la cultura di una comunità e le sue pratiche, si è quindi preferito optare per il lungo lavoro di lettura di ognuno dei 5500 post che compongono il forum sulla fobia sociale, e che coprono un periodo di un anno e mezzo di comunicazione online.

Contemporaneamente alla fase di lettura e di analisi dei dati testuali, ho proceduto anche alla fase "partecipante" di studio "sul campo": dopo un breve periodo di "lurkaggio", cioè di solo lettura del forum senza contribuire con messaggi, ho deciso di partecipare presentando me e la mia ricerca. Da lì è cominciato un periodo di circa due mesi in cui ho interagito con i partecipanti: con alcuni ho proceduto anche ad interviste in profondità online, alcune sul forum, altre in chat, altre ancora via e-mail.

La mia scelta di optare per un metodo classico di raccolta ed analisi dei dati, piuttosto che di un metodo più tecnologico, sicuramente porta anche a degli svantaggi: per esempio i dati quantitativi raccolti sono molto pochi e più che altro di tipo informativo-descrittivo, inoltre non verranno presentate medie o percentuali di post che trattano di un determinato argomento.

Sicuramente, se il tempo e le risorse a disposizione fossero stati maggiori, sarebbe stato meglio affiancare alla ricerca puramente qualitativa anche una parte quantitativa, come proposto dal metodo CEDA.



### 4.3. Questioni etiche.

La ricerca sulle comunità online, oltre al problema di rispettare l'anonimato delle persone coinvolte come tutte le ricerche che non trattano solo dati in forma aggregata, apre al ricercatore altri interrogativi etici.

Prima di tutto, se in una ricerca offline è possibile chiedere agli interessati il permesso di riportare parti di testo delle interviste, in una ricerca online questo è difficoltoso, se non impossibile: chi partecipa ad un forum usa sempre un nickname ed è quindi molto difficile da rintracciare.

Dopo un lungo dibattito, soprattutto in ambito anglosassone, anche se esempi di divergenza di opinione non mancano in Italia (Paccagnella 1997c e Capussotti 1997b), si è giunti a definire alcune *ethical guidelines* per la ricerca online: si rispetta e si esaudisce ogni richiesta da parte dei partecipanti alle interazioni online di essere esclusi dallo studio, ma non si cerca il loro permesso preventivo, in quanto i testi di messaggi scritti su internet sono pubblici e, nel momento in cui si scrive in un ambito pubblico, si accetta di essere letti da chiunque (Sheizaf Rafaeli, citato in Paccagnella, 1997c).

“Dunque nessun permesso è ritenuto necessario per la raccolta e l'utilizzo di messaggi pubblici, *ma i nomi e i dati personali vanno protetti*” (Paccagnella, 1997c: 162).

Nel caso di questa ricerca, in cui si ha a che fare con messaggi molto personali che riguardano persone che soffrono di un disturbo psicologico, ho ritenuto opportuno e doveroso rendere trasparente la mia posizione, cioè presentarmi ai partecipanti del forum e dire le mie intenzioni di ricerca e, conseguentemente, chiedere il permesso ai partecipanti del forum di svolgere la mia indagine. Tutte le risposte che mi sono pervenute sono state affermative, anche perché la ricerca non è incentrata sulla fobia sociale in sé, ma sulle modalità di comunicare e di creare una comunità di pratiche. Anzi, molti dei membri della comunità hanno offerto la loro collaborazione e ciò ha reso possibile anche la parte “partecipante” dello studio.

Per quanto riguarda l'anonimato, esso verrà rispettato non solo per nomi e dati personali ma anche per i nickname. In rete infatti, il nickname, essendo in molti casi particolare e unico, è facilmente riconoscibile da chiunque frequenti le stesse aree di cberspazio.

Inoltre per i post, o parte di essi, citati nella presente relazione è stato chiesto ai membri della comunità il permesso di riportarli.

Queste, che possono sembrare precauzioni forse eccessive, sono invece necessarie per rispettare l'intimità, la riservatezza e la disponibilità che caratterizza questa comunità online e di cui i suoi membri hanno voluto farmi partecipe.

## **5. La comunità di Auto-Mutuo Aiuto online di AFS Forum.**

L'oggetto di studio di questa ricerca è la comunità virtuale che si è sviluppata intorno al forum sulla fobia sociale legato al sito AFS (Aiuto! Fobia Sociale).

Essa è una comunità di auto-mutuo aiuto composta da persone che soffrono di disturbi legati alla fobia sociale e non prevede la partecipazione di esperti, psichiatri, psicologi o medici. La comunità è nata intorno al forum sulla fobia sociale, creato da una persona che ne soffre, come luogo di informazione ed incontro per affrontare questo disturbo.

Di seguito saranno riportate alcune informazioni descrittive sulla comunità (sul sito e sul forum) e sulla fobia sociale, in modo da permettere al lettore di farsi un'idea più precisa di quello di cui si sta parlando.

### **5.1. Cos'è AFS?**

Il sito AFS Aiuto! Fobia Sociale è un sito che si rivolge a tutti coloro che provano un profondo disagio con gli altri. Eccessiva timidezza, paura delle situazioni sociali, introversione, solitudine, emotività e, a volte, anche depressione, possono essere tutti aspetti legati all'ansietà sociale, che può avere vari gradi di intensità: dal semplice imbarazzo in una determinata situazione (ad es. tenere un discorso) ad un vero e proprio disturbo della personalità che costringe, con grande sofferenza per chi lo subisce, ad una vita isolata o, comunque, ad evitare il contatto con gli altri. Queste paure vengono indicate col termine di "fobie sociali".

Il curatore del sito spiega così i motivi che l'hanno spinto a crearlo: “è stato realizzato poiché, navigando alla ricerca di informazioni sulla fobia sociale, ben presto ci si accorge che le risorse a disposizione in rete in lingua italiana sono piuttosto scarse e c'era la necessità di riunire ed organizzare alcune informazioni in un sito in italiano”.

”La speranza di chi ha costruito il sito è che questo lavoro possa risultare utile alle persone colpite dalla fobia sociale che vorranno consultarlo (i famosi "venticinque" visitatori eheh ^\_\_^)”

L'autore di questo sito non è un medico e non ha competenza nel campo della psichiatria; per questo motivo, anche se sul sito si offre quello che viene chiamato auto-aiuto e consigli per l'autoterapia, viene precisato che l'assistenza di uno specialista è comunque indispensabile:

“L'autoterapia, sostengono alcuni, è difficile e spesso è necessario ricorrere anche all'utilizzo di farmaci che necessitano di prescrizione e debbono essere assunti sotto controllo medico. Quindi tutte le informazioni

contenute nel sito sono traduzioni, riduzioni o personali rielaborazioni di altro materiale e vanno considerate niente più di una semplice premessa ad ulteriori approfondimenti svolti con l'ausilio di uno psichiatra o psicoterapeuta. Nel sito non si intende fornire alcuna informazione, assistenza o consulenza a carattere medico.

Il messaggio che il sito vuol trasmettere è che una guarigione completa è possibile. Le terapie esistono e spesso hanno un successo completo; il passo più difficile per chi soffre di ansietà sociale, in tutte le sue forme, è andare alla loro ricerca. Tale passo può darsi che venga reso più facile da compiere, conoscendo meglio il problema e le possibili soluzioni. Questa è la speranza di chi ha realizzato il sito e di chi vi collabora”.

Molto probabilmente il sito è stato aperto alla fine del 2001, in quanto il contatore della home page conta le visualizzazioni dal 20/10/2001 (al 07/05/2003 le visualizzazioni sono 412476). Una nuova versione del sito è stata attivata nel giugno del 2003.

Oltre alle informazioni sulla fobia sociale ed ai link di altri siti che trattano di argomenti affini, il sito fornisce anche il link a forum sulla fobia sociale, tra cui un forum direttamente amministrato dall'autore del sito, e una chat.

## **5.2. L'AFS Forum.**

AFS Forum è il forum legato al sito AFS. Spesso è attraverso il forum, e meno attraverso il sito, che i newbies fanno il primo incontro con AFS, dato che le loro ricerche su internet sono orientate non solo a trovare informazioni sulla fobia sociale, ma anche a conoscere persone che, come loro, ne soffrono. Ecco alcune risposte dei membri alla domanda:

***“I frequentatori del forum prima erano frequentatori anche del sito? Quale medium comunicativo vi ha fatto incontrare (ricerche sul web di info sulla fs<sup>14</sup>, incontro in chat, partecipazione al forum AFS o ad altri)?”***

>“Partecipazioni ad altri forum e chat”

>“ Io sul forum ci sono capitato per caso, più di tre anni fa credo. Stavo facendo delle ricerche sui miei problemi, per sapere se quello che avevo era soltanto timidezza o se avesse un nome ben più preciso.”

>“Ho conosciuto AFS facendo una ricerca su google. Cmq già frequentavo altri forum simili a questo.”

>“Io sono arrivata qui da una ricerca su google sulla fobia sociale...da lì sono arrivata al sito e poi al forum vero e proprio, e dopo anche in chat!👍”

>“Personalmente ho conosciuto Robot (N.d.A.: l'amministratore del forum) sul newsgroup sulla timidezza e quando ha creato il sito l'ho subito saputo.”

<sup>14</sup> L'acronimo “fs” sta per fobia sociale e viene usato, per motivi di brevità ed immediatezza tipici della comunicazione on-line, dai membri della comunità, per riferirsi al proprio disturbo.

> “Io no, sono arrivato direttamente nel forum e leggo poco il sito. Ho cominciato frequentando altri forum: quello di \*\*\*\* (generico sui disturbi psicologici), quello di \*\*\*\* (allora non c'era un forum ad hoc sulla fobia sociale), quello di \*\*\*\* (gestito in modo folle dall'amministratrice). Ho digitato "fobia sociale"+"forum" su Google e sono arrivato. Da allora per diversi mesi ho "rimorchiato" :-)) diverse persone con questo genere di problemi pescate in varie chat e forum generici sui problemi psicologici.”

> “Certo! Sul forum si arriva dal sito. Al sito invece, si arriva o tramite ricerca attraverso gli innumerevoli motori, oppure tramite segnalazione su altri siti o forum che trattano questo tipo di problematiche!”

> “Io no. Una lunga ricerca sui siti che trattano di psicologia-psichiatria dopo aver sentito dell'esistenza della L.I.D.A.P.(\*) nella trasmissione TV "Maurizio Costanzo Show" del 1991-92 circa.”

\* L'acronimo LIDAP sta per **L**ega **I**taliana contro i **D**isturbi d'ansia, da **A**gorafobia e da attacchi di **P**anico.

Vi sono state altre due precedenti versioni del forum, ospitate da altri host. Queste versioni sono ancora presenti in rete e i messaggi sono consultabili, ma non contengono più discussioni attive (i nuovi utenti vengono dirottati dall'amministratore sull'ultima versione). I cambi di host (due in un anno e mezzo) sembrano dovuti alla lentezza e ai problemi tecnici che gli utenti lamentavano con gli host precedenti.

> “Abbiamo cambiato due volte l'host per motivi tecnici. Il primo aveva delle risorse troppo limitate. Se nelle 24 ore si superava un determinato numero di accessi al forum, questo rimaneva bloccato per le successive 24 ore. Cosa che accadeva spesso negli ultimi tempi a causa dell'elevato numero di iscritti al forum (N.d.A.: 150 circa). Il secondo aveva il problema di una lentezza esasperante nel caricare le pagine e a causa di questo fatto nessuno scriveva più messaggi. Questo host [...] va abbastanza bene e vorrei dire che sono stato io a segnalarlo a Robot!”

Il primo forum ha avuto vita da gennaio 2002 fino a novembre 2002, il secondo da novembre 2002 ad aprile 2003 e il terzo ed attuale da aprile 2003 fino ad oggi.

In totale, contando tutte e tre le versioni del forum, ci sono stati fino ad oggi circa 5500 post inviati. La frequenza di partecipazione al forum è rimasta abbastanza stabile, anche se si sono avuti dei cali durante i mesi estivi (molti utenti erano in vacanza e non disponevano di un collegamento internet) e un calo importante di partecipazione nel passaggio dalla prima alla seconda versione: da circa 150 utenti a circa 60. Ciò sembra essere stato dovuto al fatto che molti, non essendo esperti navigatori, non abbiano compreso cosa fosse successo al forum, altri hanno abbandonato perché il nuovo host era veramente inaccettabilmente lento. Attualmente il forum sta registrando un aumento lento ma costante di adesioni.

In tutte tre le versioni, l'amministratore del forum è stato, ed è, l'autore del sito AFS che chiameremo con il nick "Robot". Appena prima del passaggio alla seconda versione, Robot è stato affiancato da un altro amministratore, che chiameremo Betta.

Il forum attuale è diviso in tre cartelle di discussione (sottoforum): la prima è sulla fobia sociale in generale ed è pubblica, è quella in cui avvengono gli accessi dei nuovi membri, in cui chiunque può fare domande e ottenere informazioni sulla fobia sociale.

La seconda è denominata "self-help" ed è un forum sull'aiuto-aiuto, presente dalla fine della prima versione in poi, è aperto solo ai partecipanti (bisogna cioè aver scritto almeno un post per potervi accedere) ed è una zona in cui gli utenti parlano delle loro esperienze di fobia sociale in maniera più personale ed intima, riflettono sulle possibili soluzioni e cercano di trovare e sperimentare insieme alcuni esercizi per migliorare il loro disturbo.

La terza cartella è denominata "free-zone", è a tema libero e accoglie discussioni su qualsiasi tema: libri, scambio di recensioni, barzellette, auguri, inviti a trovarsi in chat.

In ogni cartella i messaggi e le relative risposte sono ordinati per argomento in sottocartelle (thread) che l'utente può creare a piacimento, quando vuole aprire una nuova discussione.

Le cartelle di discussione sono poste in un elenco attivo, che compare appena entrati in uno dei tre forum, e sono ordinate cronologicamente da quelle che contengono i messaggi più recenti a quelle che contengono quelli più vecchi.







Ogni cartella è segnalata con una grafica diversa in modo da differenziare le cartelle "calde" contenenti molti messaggi o contatti, quelle che contengono discussioni aperte e quelle che contengono discussioni chiuse.

 Discussione aperta ( con più di 20 risposte o 200 visite)

 Discussione chiusa

Vicino ad ogni cartella c'è poi un emoticon o un simbolo che indica il tipo di contenuto (es. un punto interrogativo se si tratta di una domanda o una faccetta arrabbiata se si tratta di una lamentela), il nickname dell'utente che ha aperto la discussione, il numero di repliche, il numero di visite e la data, l'ora e l'autore dell'ultimo aggiornamento/replica.

Una volta aperto un thread ,ci si trova davanti il primo messaggio (quello che ha dato il via alla discussione stessa) e sotto tutte le risposte in ordine cronologico. Ecco un esempio:

<b>Autore</b>	<b>Teatroterapia</b>	Ultima risposta: 01/05/2003 14.53				
 20/04/2003 19.4	 EMAIL	 PROFILO	 MODIFICA	 CANC.	 QUOTA	IP: Nascosto
6						

A  
Membro Junior



Dopo aver sentito parlare bene dell'esperienza teatrale avuta da \*\*\*\* avrei anch'io una mezza idea di iscrivermi ad un corso di recitazione. Non appena avrò tempo andrò a sentire un po' in giro il costo di questi corsi di recitazione, magari poi non mi piace ma almeno provarci non costa nulla.... (...) non sarebbe male. Questa esperienza potrebbe forse aiutarmi nei rapporti sociali, a farmi sentire più rilassato e, perché no, a diminuire l'ansia.

Hehehe, ora che ci penso mi ricordo che quando ero piccolo davo spettacolo imitando i personaggi della tv; ero in vacanza al mare con i miei e nell'albergo dove risiedevamo mi chiedevano sempre di imitare qualcuno e li facevo ridere...che bei ricordi🤔  
(...)

🕒 20/04/2003 21.1  
8

EMAIL

PROFILO

MODIFICA

CANC.

QUOTA

IP: Nascosto

B  
\*  
Membro Junior



Poi non te la prendi con me se "non funziona" eh ? 😊

Ci sarebbe un'altra persona di AFS che in campo teatrale ha fatto molta più esperienza di me, ma forse vuole tenere certe cose riservate.

Un grandissimo In bocca al lupo !! 🍀

Carota

Come si può notare ogni membro può usare un avatar, cioè una piccola immagine identificativa, una firma elettronica, una frase caratterizzante e diversi smileys (o emoticon) che vengono inseriti scegliendo tra quelli messi a disposizione. Ogni membro, a seconda della propria partecipazione attiva al forum (numero di post inviati), colleziona delle stelline, che compaiono sotto il suo nickname, e uno status (es. membro junior). Gli amministratori, in quanto tali, hanno più stelline di tutti.

### 5.3. I frequentatori del forum.

I frequentatori del forum sono persone che soffrono di disturbi legati alla fobia sociale e sono entrati nel forum o perché hanno visitato il sito AFS o perché hanno cercato sul web siti e forum del genere, per trovare delle risposte ai quesiti sulla loro condizione e, anche, per incontrare persone con lo stesso disagio.

Ad una prima analisi sembrano essere tutti giovani (in media sui 27 anni), solo alcuni superano di poco i trent'anni, e non sembra ci sia una prevalenza di genere e di provenienza territoriale.

Nelle versioni precedenti, però, era frequente anche la partecipazione di persone più adulte (40, 50 anni) in quanto il forum era frequentato anche da chi non soffriva propriamente di fobia sociale, ma di altri disturbi psicologici. Queste persone erano entrate nel forum

perché conoscevano in precedenza alcuni membri, incontrati sui forum che trattano di disagi psicologici generali o simili alla fobia sociale. Molti dei membri, infatti si conoscevano già prima della nascita del forum AFS proprio perché frequentavano altri forum del genere.

I nuovi utenti (newbies) si avvicinano per la prima volta al forum o presentandosi come nuovo e cercando esplicitamente accoglienza, oppure in maniera più defilata, tramite un quesito, magari su di un sintomo che hanno sperimentato, a cui sperano che i membri del forum, sentiti come “esperti”, possano dare una risposta.

L'accoglienza dei nuovi è sempre molto calorosa, forse perché la comunità è consapevole delle difficoltà di relazione che la fobia sociale comporta e, quindi, c'è un vero impegno all'accoglienza. Anche il tenere legati i membri sembra essere importante, come dimostrano, ad esempio, le reazioni all'annuncio dell'abbandono del forum da parte di un membro, in cui si ribadisce la sua importanza ed indispensabilità per la comunità.

La permanenza degli altri nel forum è, per tutti, molto importante, tanto che in occasione del cambio di host tutti sono stati informati con avvisi e l'amministratore si è addirittura preoccupato di riscrivere gli utenti.

Ogni membro del forum ha un profilo accessibile a tutti, in cui può scegliere che informazioni far comparire. Purtroppo questi profili sono molto spogli poiché gli utenti tengono molto all'anonimato e a non far sapere a chiunque che soffrono di AFS. Solitamente sono indicati il nickname, l'avatar, il sesso, l'età e a volte alcuni interessi personali.

#### **5.4. Che cos'è la fobia sociale? (informazioni tratte dal sito AFS)**

La fobia sociale è definita dal DSM-IV (Diagnostic and Statistical Manual for Mental Disorders) come "una paura marcata e persistente di una o più situazioni sociali, in cui è richiesta una performance, ove la persona è esposta a sconosciuti o può essere sottoposta a giudizio da parte degli altri."

L'aspetto fondamentale che emerge dalla definizione è che la paura è marcata e persistente. Questo aspetto differenzia la fobia sociale dalla timidezza e può influire pesantemente sulla vita di chi ne soffre.

La fobia sociale si manifesta attraverso alcuni sintomi che insorgono durante l'esposizione del soggetto alla situazione temuta, e si caratterizza per l'elevata ansia che può precedere la situazione stessa e che può anche portare a rimandarla od evitarla del tutto.

I sintomi della fobia sociale si possono raggruppare in tre categorie.

### Fisici:

Battito cardiaco accelerato, tremore, nausea, senso di soffocamento, eccessiva sudorazione, rossore al volto, vertigini, senso di tensione, ecc.

### Cognitivi:

Pensieri negativi circa il modo in cui gli altri giudicano il soggetto. Tali pensieri vengono definiti "disadattati" (riconosciuti come irrazionali) e generalmente consistono nella paura di risultare imbarazzati, di essere umiliati o valutati negativamente. La persona riesce a riconoscere queste paure come irrazionali (a differenza di ciò che avviene nei soggetti paranoici).

### Comportamentali:

Assenza di azione che può bloccare la parola, il corpo intero ed anche la capacità di ricordare. L'evitamento delle situazioni sociali oppure l'abbandonarle anticipatamente (comportamento di fuga). L'evitamento durante le situazioni sociali messo in atto sognando ad occhi aperti o fantasticando (comportamento di disimpegno).

A seconda dei casi, e della gravità della malattia, i sintomi appena esposti possono insorgere tutti, oppure il soggetto è affetto solo da alcuni di essi.

Marshall<sup>15</sup> (1998) descrive bene la fobia sociale: "i pazienti [...] manifestano le stesse preoccupazioni fondamentali. In parole povere essi temono di rendersi ridicoli in pubblico. [...] l'intensità, la persistenza e gli effetti inabilitanti della profonda paura di un'umiliazione di cui soffrono questi pazienti distinguono la vera fobia sociale dalla timidezza".

La fobia sociale si sviluppa in genere nei primi anni dell'adolescenza, a volte in seguito ad un episodio che traumatizza particolarmente il giovane, ma non sono rari i casi di pazienti che affermano di essere sempre stati morbosamente timidi e non ricordano una particolare situazione che ha scatenato la malattia.

La fobia sociale viene generalmente trattata con una terapia psicologica di tipo cognitivo-comportamentale a cui può essere associato l'uso di farmaci (ansiolitici, antidepressivi).

Anche l'auto-terapia e il partecipare a gruppi di auto-mutuo aiuto possono due elementi importanti per il miglioramento.

Fondamentalmente gli approcci medici che vengono seguiti sono i seguenti tre:

### PSICOTERAPIA:

Le principali tecniche psicoterapiche utilizzate per contrastare la fobia sociale sono:

- Desensibilizzazione (Esposizione graduale in vivo)

---

<sup>15</sup> John R. Marshall è l'autore del libro *La paura degli altri* (ed. TEA pp.262 - prima ed.:1998), testo fondamentale sulla fobia sociale, forse il più citato nel forum e che quasi tutti i membri hanno letto.



- Apprendimento delle doti sociali
- Terapia cognitivo-comportamentale
- Terapia razionale emotiva

#### TERAPIA FARMACOLOGICA:

I farmaci utili nel trattamento della fobia sociale sono:

- SSRI
- IMAO
- Benzodiazepine
- Betabloccanti

#### TERAPIA COMBINATA (farmacologia e psicoterapica):

Va precisato che sono in molti tra gli specialisti a sostenere che con il terzo approccio, psicoterapia integrata da farmaci, si ottengono risultati migliori piuttosto che utilizzando da soli uno dei due precedenti.

Tuttavia ciò non è ancora stato ben provato, anche se la direzione della ricerca sembra portare verso l'approvazione dell'approccio "combinato".

Va infine precisato che non tutte le psicoterapie, come ovviamente non tutti i farmaci usati in psichiatria, si sono dimostrate efficaci contro la fobia sociale.

Di seguito vengono riportate alcune informazioni su cosa si intende per Auto-Mutuo Aiuto (AMA), tali informazioni e le parti di testo citate sono tratte dall'analisi esplorativa sulle comunità di auto-mutuo aiuto online, svolta da Sara Degli Esposti nel novembre 2002.

### **5.5. L'Auto-Mutuo Aiuto (AMA).**

Ecco alcune definizioni, trovate in Internet, di Auto-Mutuo Aiuto date da fonti esperte:

*Dott.ssa Barbara Rossi, psicologa – psicoterapeuta*

*Dott. Gianni Lanari, psicologo - psicoterapeuta*

“Quando si parla di gruppo Auto Mutuo Aiuto (A.M.A.) si intende una categoria piuttosto complessa che comprende gruppi con caratteristiche differenti. Forse ci si riferisce a distinzioni che di primo acchito balzano più agli occhi dei tecnici, ma sicuramente il parteciparvi fa sentire ben presto la differenza tra gruppo e gruppo, clima e clima, ecc.

La distinzione certo più significativa riguarda la presenza o meno di un *facilitatore*, che noi auspichiamo come garante del lavoro che si va svolgendo. Resta inequivocabile che il gruppo A.M.A. è innanzitutto un gruppo che si crea per fornirsi reciproca assistenza tra persone che hanno un problema in comune. In America sono una realtà ormai diffusa e

praticata, come la psicoterapia, ma anche in Italia sono sempre più richiesti, come risposta a forme di disagio e malessere non raggiungibili con altre forme più tradizionali di cura.

L'idea A.M.A. è nata con gli Alcolisti Anonimi, ma è funzionale l'utilizzo di tale modello con persone aventi a che fare anche con altri disagi, ad esempio i disturbi d'ansia (attacchi di panico, fobie, etc.), il gioco d'azzardo, le malattie tumorali, le cardiopatie, i problemi di coppia, l'essere separato, divorziato e/o vedovo, l'esser donne che amano troppo, la difficoltà a realizzarsi sentimentalmente, la disoccupazione, l'essere il familiare di un paziente malato, la situazione di ex carcerato, di ex paziente psichiatrico, la tossicodipendenza, l'esser partner di tossicodipendenti, la depressione, la solitudine, i disturbi sessuali, i figli con handicap, i disturbi alimentari, etc.

Lo scopo essenziale del gruppo di auto mutuo aiuto è di dare, a persone che vivono in situazioni simili, l'opportunità di condividere le loro esperienze e di aiutarsi a mostrare l'uno all'altro come affrontare i problemi comuni. L'auto aiuto è quindi un mezzo valido per assicurare ai partecipanti del gruppo sostegno emotivo. Vediamo infatti che all'interno del gruppo ciascuno sforzo individuale teso alla risoluzione di un proprio problema diventa contemporaneamente sforzo per risolvere un problema comune.

Ciascuno riceve aiuto e contemporaneamente dà aiuto. Si verifica una sorta di effetto per cui chi dà aiuto, in realtà ne riceve e chi cerca di modificare una persona, in realtà lavora su se stesso nel rapporto con l'altro. Il fatto che poi i partecipanti condividano il medesimo problema permette che l'aiuto scambiato sia sentito come maggiormente efficace. E' come se tali gruppi mettessero l'accento sull'intollerabilità del destino comune, spingendo così all'azione concreta per la soluzione dei problemi. Si acquisiscono così specifiche informazioni riguardanti soluzioni pratiche apprese dall'esperienza diretta, che di solito non sono ricavabili né dai libri, né dagli operatori professionali, né dalle istituzioni assistenziali.

I membri del gruppo si ritrovano quindi inseriti in una sorta di piccolo sistema sociale in cui smettono di essere dei portatori di qualche disagio e diventano invece membri di una rete quasi familiare. I gruppi di auto mutuo aiuto, pur costituendo delle ottime iniziative di supporto, non sono però da considerarsi sostitutivi di una adeguata psicoterapia individuale o di gruppo, nella quale l'esperto, non si limita al ruolo di *facilitatore*, ma assume un ruolo terapeutico diretto, volto al miglioramento della qualità della vita, potendone diventare protagonisti".

L'OMS (Organizzazione Mondiale Sanità) definisce l'auto-mutuo-aiuto (A.M.A.) come l'insieme di tutte le misure adottate da figure *non professioniste* per promuovere, mantenere o recuperare la salute, intesa come completo benessere fisico, psicologico e sociale di una determinata comunità.

L'AMA è, pertanto, considerato come uno degli strumenti di maggiore interesse per ridare ai cittadini responsabilità e protagonismo, per umanizzare l'assistenza socio-sanitaria, per migliorare il benessere della comunità.

CARATTERISTICHE DEI GRUPPI DI AUTO MUTUO AIUTO:

Condividono le proprietà dei piccoli gruppi: un numero ristretto di partecipanti (solitamente 10 persone) facilita l'interazione tra i soggetti, l'espressione dei sentimenti, la nascita e lo sviluppo di amicizie e relazioni profonde;

Sono centrati su un problema e organizzati in relazione a specifici problemi;

I membri del gruppo tendono ad essere dei pari: è il fatto di vivere, o di aver vissuto, una stessa condizione che definisce l'appartenenza al gruppo;

Condividono obiettivi comuni;

L'azione è azione di gruppo: l'energia e la forza che il gruppo è in grado di esprimere, sono sicuramente maggiori e più significative delle possibilità che ogni singolo partecipante ha a disposizione per la soluzione del problema;

Aiutare gli altri è una norma espressa dal gruppo: ognuno, con la propria esperienza e competenza, attraverso il confronto e la condivisione, trae aiuto per sé e per gli altri;

Il gruppo è democratico: ogni decisione, cambiamento, regola, viene formulata, discussa e accettata democraticamente;

La comunicazione è di tipo orizzontale: non ci sono modelli strutturati di comunicazione: ognuno esprime liberamente il proprio pensiero, rispettando gli altri e senza accentrare su di sé la discussione;

Il coinvolgimento è personale: ogni persona decide autonomamente se e come prendere parte al gruppo. Non è una decisione imposta da altri, partecipare al gruppo volontariamente aumenta la sicurezza nelle proprie capacità di scelta ;

La responsabilità è personale: ogni persona è protagonista del cambiamento che vuole ottenere, la persona stessa è la prima risorsa per sé e per il gruppo;

L'orientamento è all'azione: le persone imparano e cambiano facendo. Uno degli scopi dei gruppi è quello di sperimentare nuovi stili di vita e di comportamento, nuovi modi di sentire e trasmettere i propri vissuti. Attraverso gli sforzi ed i successi conseguiti e riconosciuti nel gruppo, la persona ha la possibilità concreta di aumentare la propria autostima e di credere nelle proprie risorse.

**OBIETTIVI DEI GRUPPI A.M.A.:**

- Aiutare i partecipanti ed esprimere i propri sentimenti.
- Sviluppare la capacità di riflettere sulle proprie modalità di comportamento.
- Aumentare la capacità di riflettere sulle proprie modalità di comportamento.
- Aumentare le capacità individuali nell'affrontare i problemi.
- Aumentare la stima di sé, delle proprie abilità e risorse, lavorando su una maggiore consapevolezza personale.

**PRONTUARIO DEL TIPO DI APPROCCIO A.M.A.:**

Chi ha il problema è una persona portatrice di risorse;

Si enfatizzano le risorse, la salute, il sentirsi bene;

Enfasi sulla fiducia, la volontà, l'autocontrollo;

Si enfatizzano i sentimenti e effetti concreti ed immediati;

Tendenza alla estemporaneità e alla spontaneità;

Il cambiamento di un individuo è in un contesto;

Si costituiscono strategie basate sulla storia dei singoli.

### **5.6. L'auto-Mutuo Aiuto online e il ruolo dello psicoterapeuta<sup>16</sup>.**

Nel caso dell'Auto-Mutuo Aiuto online il ruolo del facilitatore-terapeuta è forse diverso, e per certi versi minore, di quello che egli ha nell'Auto-Mutuo Aiuto dal vivo.

Organizzare incontri di terapia e di auto-aiuto online in modalità sincrona, per esempio tramite chat, è complicato e dispendioso in termini di tempo, inoltre il terapeuta finirebbe per essere bersagliato di domande a cui rispondere in tempo reale e i partecipanti finirebbero per essere frustrati dalle risposte, magari giudicate poco soddisfacenti.

<sup>16</sup> Qui si intende per "psicoterapeuta" tutte quelle figure professionali che trattano di disturbi psicologici come psicologi, psichiatri e psico-terapeuti. Pur essendo consapevoli che queste professionalità sono molto diverse tra loro, verranno comunque indicate con un solo termine in quanto la differenziazione, peraltro non funzionale all'argomento trattato, finirebbe per appesantire oltremodo il discorso.

La validità della terapia virtuale (sia essa di gruppo o paziente-terapeuta) è oggetto di una discussione aperta e i terapeuti sono divisi tra chi la sostiene e chi no.

La regione Lombardia, per esempio, ha intenzione di avviare un progetto di terapia in ambienti virtuali, denominato VEPSY-UPDATED sui seguenti disturbi psicologici: disturbi di ansia (attacchi di panico, fobia sociale e agorafobia), i disturbi dell'alimentazione (obesità, bulimia e binge-eating disorder) e i disturbi sessuali.

Il progetto VEPSY-UPDATED si pone come scopo quello di verificare la validità clinica e tecnica dell'utilizzo della tecnologia della Realtà Virtuale (VR) e della Telemedicina in un'area in cui il potenziale di questi strumenti non è ancora stato pienamente esplorato, ovvero nella Psicologia Clinica.

la VR Therapy (terapia con ambienti virtuali) offre trattamenti innovativi ai pazienti. Come le classiche terapie in vivo di stampo cognitivo-comportamentale, la VRT (Virtual Enviroments Therapy) può fornire stimoli realistici ai pazienti, ma allo stesso tempo presenta il vantaggio di permettere al paziente di rimanere entro i confini di una stanza, quella del terapeuta, evitando situazioni di imbarazzo pubblico e di violazioni della sfera privata. Inoltre con questo approccio il terapeuta può controllare i parametri che costituiscono gli stimoli presentati, isolare specifiche variabili e verificare l'effetto sui pazienti con una finalità conoscitiva e preventiva del disturbo

(<http://www.sanita.regione.lombardia.it/Progetti/vepsy/vepsydx.htm>).

A parte i progetti sperimentali come quello sopra citato, molti sono ancora gli scettici.

Questi probabilmente i motivi per cui in rete si trovano gruppi di auto-mutuo aiuto che hanno assunto la forma di forum, in cui ognuno lascia la propria domanda o riflessione a cui il facilitatore-terapeuta e/o gli altri partecipanti potranno rispondere.

Nel caso del gruppo studiato, non è presente nessun terapeuta o facilitatore professionista, ma solo dei moderatori che si limitano a regolare le discussioni in termini di netiquette.

Per un breve periodo ha partecipato al forum anche un terapeuta, capitato lì mentre cercava in rete informazioni sulla fobia sociale; il suo contributo al forum è avvenuto non in qualità di terapeuta ma di semplice membro: i consigli che dava erano sicuramente professionali, ma si sforzava di non essere eccessivamente accademico, probabilmente per non turbare il clima informale e amichevole che c'era nel gruppo. Comunque dopo poche settimane è sparito dal forum e dalla chat.

Il fatto che non siano presenti esperti professionisti all'interno della comunità può essere un vantaggio nel tentativo di studiare le pratiche della comunità stessa.

Lo psicoterapeuta, infatti, sarebbe stato in questo caso un appartenente ad un'altra comunità di pratiche, qualcuno che avrebbe detto loro cosa e come fare per combattere il proprio disturbo, ma che non avrebbe potuto condividere con loro tali pratiche. Si sarebbe riproposto il rapporto allievo-discente, tipico dell'apprendimento scolastico canonico, basato su conoscenze discorsive, esplicite e astratte (Brown, Collins e Duguid, 1989).

La comunità di pratica, come mostrato nel secondo capitolo, nascono e si riproducono grazie alla creazione di un sistema sociale di apprendimento che si basa sul processo di "*partecipazione periferica legittimata*" (Lave e Wenger, 1991), il quale più che al rapporto insegnante-allievo è simile al rapporto tra mastro artigiano e praticante.

Insegnamento ed apprendimento sono infatti due processi diversi e distinti, che non sempre procedono parallelamente. Al di là della metafora scolastica e della bottega artigiana, rimane il fatto che lo psicoterapeuta difficilmente sarebbe riuscito ad entrare nella cultura della comunità e a farla propria. Da un lato, la sua rappresentazione "accademica" della malattia lo pone forzatamente come una figura appartenente ad un'altra comunità di pratiche, che ha significati condivisi sulla fobia sociale diversi da quelli di chi soffre di questo disturbo. Dall'altro il suo ruolo, in quanto tale, è un ruolo di potere ed autorità che avrebbe condizionato i rapporti con gli altri sia perché ogni sua parola avrebbe potuto essere un *ipse dixit*, ma anche perché in più occasioni alcuni appartenenti alla comunità hanno manifestato una certa diffidenza verso la categoria degli psicoterapeuti.

Altri membri, invece, hanno accolto lo psicoterapeuta che per un periodo ha partecipato al forum, con la speranza di avere consigli utili e parlano della loro esperienza di terapia in termini molto positivi. Probabilmente questi giudizi variano a seconda dell'esperienza personale, ma rimane il fatto che, validità o meno della terapia online, il terapeuta non avrebbe potuto far parte della comunità di pratiche e ne avrebbe probabilmente influenzato il formarsi, imponendo, suo malgrado, il proprio punto di vista.

Un ruolo diverso ha avuto, invece, un membro<sup>17</sup> della comunità il quale, anche lui soggetto a fobia sociale, si era appena laureato in psicologia. I suoi consigli venivano accolti con più attenzione ed erano sicuramente più precisi e tecnici, ma il fatto di soffrire di fobia sociale e di chiedere aiuto alla comunità nei momenti di difficoltà faceva sì che egli fosse percepito come, e che fosse effettivamente, un'appartenente alla stessa cultura, insomma uno che, come loro, vede il mondo con la lente della fobia sociale.

---

<sup>17</sup> D'ora in poi verrà usato il genere maschile per riferirsi ad un membro generico della comunità, ogniqualvolta che conoscere il genere non sia essenziale per la trattazione. Ciò non esclude che una parte di questi membri generici siano donne.

Lo stesso ruolo di “*esperto interno alla comunità*” lo ricopre l’amministratore, il quale ha fondato il forum e la chat e cura un sito sulla fobia sociale; ma anche tutti quei membri che, avendo fatto più letture sull’argomento o avendo un’esperienza più lunga o intensa di disturbo e di terapie di vario tipo alle spalle, fanno interventi più ricchi di contenuto, di informazioni e consigli utili.

Dopo aver fornito un’idea sommaria, forse poco dettagliata, di cosa sia l’Auto-Mutuo Aiuto e l’Auto-Mutuo Aiuto online, e di come il ruolo del terapeuta possa influire nella comunità di pratiche, dal prossimo capitolo ci addentreremo nella vera e propria analisi della cultura e delle pratiche della comunità di AFS, che peraltro abbiamo già in piccola parte iniziato a fare nella righe precedenti.

## 6. Essere una comunità online: senso d'appartenenza e identità condivisa.

Per farsi un'idea di quali pratiche si siano create nella comunità AFS e di come esse vengano mantenute e trasmesse all'interno di essa, è bene chiedersi quali siano le competenze che distinguono un membro di tale comunità. Per esempio, quali sono i significati, la rappresentazione della fobia sociale e della comunità stessa che un membro di AFS ha fatto propri, e che lo fanno sentire parte della comunità poiché li riconosce anche negli altri membri? Se, infatti, è presente nei membri questo senso di identità ed appartenenza, allora molto probabilmente siamo in presenza di una comunità che, pur non condividendo uno spazio fisico, ne condivide uno mentale (o digitale) e i cui membri sono così coinvolti da immaginarsela ed assumerla come simbolo della loro unione (Anderson, 1983).

A questo proposito, gli stessi partecipanti al forum rispondono come segue alla domanda:

### ***“Vi sentite una comunità virtuale?”***

> Sì, la sensazione è un po' come quella di essere su una spiaggia e trovare una bottiglia con dentro un messaggio.. solo che a questo messaggio si può rispondere.. quindi è un po' meno virtuale.. di quello che può sembrare. E si sente lo scambio relazionale, che crea appunto una comunità.

> Sì, mi sento parte di una comunità virtuale.

> Beh direi di sì, per me chi frequenta il forum è un amico virtuale, poi con alcuni c'è un legame abbastanza stretto perché magari ci si conosce meglio..

> Cos'è una comunità virtuale ? :-) Mi sento di far parte di una comunità reale...

> Non so cosa voglia dire "comunità virtuale". Il senso che le attribuisco io, è quello di "gruppo di persone che cercano di confrontare idee, problemi, passioni o altro". La risposta è sì, per chi partecipa attivamente anche alla chat, altrimenti, il forum afs, rimane un luogo dove chiedere, ogni tanto, qualche consiglio o idea.

Di quest'ultima risposta è interessante notare che per il rispondente la differenza tra un semplice luogo in cui chiedere informazioni e una comunità, sta proprio nel partecipare attivamente: ciò significa che, per creare una comunità, le interazioni devono essere frequenti e stabili, abbastanza profonde e soprattutto attive, nel senso che bisogna contribuire alla comunità, non solo prendere le informazioni richieste ed andarsene. Come si dice nella prima risposta, è lo scambio relazionale, l'interazione sociale non solo di tipo informativo, che crea la comunità e che permette che si crei il continuo scambio di



significati e senso, che pian piano crea una visione e una cultura condivise. Senza un'interazione ricca di contenuti sociali e di aspettative di future relazioni, tutto ciò non può avvenire.

C'è stata un'unica risposta negativa alla domanda:

> Personalmente no! È un po' dispersiva per poter definirsi una comunità.

Risposta che però sembra confermare quanto detto in precedenza. Il senso di dispersione percepito dal rispondente, che non gli permette di definire ciò a cui sta partecipando come una "comunità", sta proprio ad indicare che, probabilmente, chi risponde non ha ancora fatto proprio quel bagaglio di significati e rappresentazioni comuni che caratterizzano quella comunità. Quello che a lui pare dispersivo ha, invece, un suo ordine preciso e si muove secondo "rituali" tipici della cultura di AFS. Non è un caso che quelli che hanno risposto positivamente alla domanda fossero quasi tutti "veterani" della comunità, cioè persone che frequentavano il forum da almeno qualche mese, mentre chi ha risposto negativamente stava partecipando al forum solo da alcune settimane.

Dopo aver chiesto se si sentivano una comunità virtuale, è stato chiesto se si sentivano una comunità. Quest'ultima domanda è stata volutamente posta di seguito alla precedente per vedere se i partecipanti al forum ritenevano l'essere una comunità come qualcosa di diverso dall'essere una comunità virtuale, e se sì, in che termini. Le risposte hanno rivelato alcune "contraddizioni interessanti". Alcuni di quelli che avevano affermato di sentirsi una comunità virtuale non si sentono, però, una comunità<sup>18</sup>:

- > Personalmente preferisco definire afs come una 'comunità virtuale'.
- > Per quanto mi riguarda no. Siamo troppo pochi e troppo distanti geograficamente per costituire una comunità reale.
- > Sì, Virtuale :-) Dai non essere ripetitiva :-PPP :-)
- > Se per comunità si intende un gruppo di persone che stanno insieme direi di no.

Queste risposte mostrano che una buona parte dei rispondenti differenzia l'idea classica di comunità da quella di comunità virtuale, nel senso che la comunità per antonomasia si distingue dal fatto che le interazioni avvengono FtF e che si vivono esperienze comuni, in uno stesso spazio fisico. Dalle risposte però emerge anche il fatto che, anche se non si considerano una comunità "reale" continuano a considerarsi una comunità, evidenziando come la domanda posta - "Vi sentite una comunità?" - sia stata interpretata come - "Vi

---

<sup>18</sup> E' da notare che la domanda in questione non era "Vi sentite una comunità *reale*?", ma era "Vi sentite una comunità?", in modo da non insinuare nei rispondenti la convinzione che le comunità virtuali non siano reali.

*sentite una comunità reale?*”, domanda che, posta in questi termini, poteva influenzare le risposte, suggerendo che vi fosse una differenza di valore tra comunità reale e virtuale.

Altri rispondenti, al contrario, confermano il fatto che una comunità online non è meno reale di una qualsiasi altra comunità, ma ne è solo una variante:

> Sì, perchè queste "bottiglie" non arrivano dallo spazio, ma sono concretizzati nell'idea stessa che c'è chi li sta scrivendo, anche se sta esprimendo una parte poco concreta di sé non si può togliere il fatto che cmq una persona reale sta comunicando.

> Decisamente...Una comunità in cui finalmente si è capiti!

> Sì, di amici.

> Io, forum e chat di afs, le "vivo" come una vera comunità di recupero per persone che hanno problemi di natura, principalmente, psicologica. Non posso dire di avere, con tutti i partecipanti, lo stesso tipo di rapporto, anche perché i tipi di problemi, l'età, le esperienze, le idee, le culture ci fanno avere un diverso approccio per quello che riguarda le aspettative di recupero. C'è chi cerca solo aiuto. C'è chi è più portato a cercare di aiutare gli altri e, quindi, a ricercare un coinvolgimento maggiore (se non totale). C'è chi riesce ad abbinare entrambe le cose.

Quest'ultimo intervento pone l'attenzione sul fatto che uno degli aspetti caratterizzanti di una comunità online è quello di avere al suo interno membri eterogenei fra di loro, forse in misura maggiore rispetto ad una comunità intesa tradizionalmente. L'essere in rete e il comunicare via computer permette alle persone più diverse tra loro di incontrarsi e di avere la possibilità di scoprire di avere interessi, emozioni, problemi simili. La rete in quanto tale apre dei collegamenti tra persone che probabilmente prima non avevano possibilità di conoscere l'una dell'esistenza dell'altra. Questo non significa affermare che internet crei di per sé uno spazio d'interazione più democratico della normale arena sociale, anche se è vero che esso può mettere in contatto due persone, magari di status sociale diverso, che frequentano la stessa area di ciberspazio e che, offline, forse non avrebbero mai avuto modo di incontrarsi. Se la rete non è più democratica in sé, offre però l'opportunità di incontri più eterogenei.

Questa eterogeneità si riscontra anche in una comunità che ha già sviluppato la propria cultura condivisa: spesso le reazioni ad un determinato problema, o le proposte di una possibile soluzione, oppure il dare un'opinione su una questione, sono influenzati non solo dall'appartenenza alla comunità, ma anche dall'appartenenza a determinate "correnti di pensiero". Queste correnti nascono molto spesso nei forum, in quanto la forma di comunicazione tipica è proprio quella di dare il proprio contributo e/o opinione all'argomento o alla questione sollevata da chi ha creato il thread.

Questi sottogruppi hanno una natura fortemente contingente, anche se può capitare che di fronte ad argomenti simili si tenda a ricreare le stesse correnti d'opinione.

I criteri per i quali queste correnti si creano sono diversi fra loro: vicinanza d'età, affinità di carattere e personalità, ma soprattutto stesse paure e sintomi dovuti alla fobia sociale, stesso modo di affrontare la fs, ad esempio stesso tipo di terapia. Questi ultimi elementi sembrano essere i più influenti nel creare queste correnti.

Un motivo potrebbe essere che, se elementi come la stessa età e la vicinanza di carattere già normalmente facilitano la condivisione di un'opinione, gli altri elementi, essendo più specifici del contesto dal quale è sorta la comunità e dal quale essa trova il suo motivo d'essere, sono agenti più forti ed influenti nel creare e nel far percepire queste correnti di pensiero o opinione.

Chi si trova, infatti, a far parte in un determinato momento di queste correnti d'opinione, tenderà a sentirsene parte e a difendere la posizione comune, tanto più se sente che gli altri che in quel momento la sostengono, sono simili a lui per caratteristiche percepite come cruciali nel definire la propria identità, in questo caso di socialfobico, rispetto alla comunità. In altre parole, in una comunità di socialfobici le caratteristiche che possono distinguere i membri tra loro, non sono tanto l'età o il gusto musicale, ma sono quelle inerenti la fobia sociale.

E' logico che, se si parla di correnti all'interno di una comunità e di senso d'appartenenza, non si può fare a meno di parlare di identità. Il senso di appartenenza si sviluppa infatti a seguito della percezione di un'identità di gruppo o comunità condivisa.

Nella comunità AFS questa identità condivisa non è sempre esistita ma si è sviluppata insieme alla comunità stessa.

Non è stato, infatti, sufficiente creare un sito e un forum per avere una comunità. Nemmeno quando questi spazi virtuali sono stati popolati per la prima volta, si sarebbe potuto dire di essere di fronte ad una comunità, dato che mancava qualcosa di essenziale: l'identità e il senso di appartenenza che i membri avrebbero dovuto sentire.

Non basta infatti dare un nome ad una comunità per far sì che essa si crei. E' vero che nel caso di internet dare un nome corrisponde ad un atto linguistico performativo, che rende il forum o la chat esistenti nel ciberspazio, in quanto rintracciabili dai loro possibili utenti tramite una ricerca con un motore di ricerca, ma ciò non basta, come dimostrato dalle prime settimane di vita del forum AFS.

Anche se il forum era stato creato espressivamente per chi soffre di fobia sociale, nei primi tempi esso era frequentato anche da molte persone che non soffrivano di fs ma di altri

disturbi psicologici, come depressione e attacchi di panico. Questo perché chi ha creato il forum e il sito frequentava altri forum e chat che trattavano di disagi psicologici in generale e, quindi, oltre ai socialfobici, anche altre persone sono venute a conoscenza del nuovo forum e hanno cominciato a parteciparvi.

All'inizio questo non sembrava creare alcun problema, ma con l'andare del tempo alcuni hanno cominciato a manifestare insofferenza per il fatto che nel forum si parlasse poco di fobia sociale e molto di altri disagi. A cosa è stato dovuto questo cambiamento di atteggiamento?

A mio avviso, ciò è stato dovuto al fatto che all'inizio i socialfobici non avevano ancora avuto modo di scoprirsi a vicenda, di capire di essere simili e quindi di cominciare a creare un'identità comune. Con l'andare del tempo questa identità si è creata, grazie allo scambio di informazioni, esperienze ed emozioni, e con essa le aspettative sul forum hanno cominciato a coincidere sempre di più. Questo ha fatto sì che i socialfobici ad un certo punto reclamassero la proprietà del loro forum e finalmente dessero senso e significato alla forma vuota del forum, che era nato in rete come atto linguistico performativo.

Alcuni, infatti, hanno cominciato a dimostrarsi insofferenti ai post troppo lunghi, affettuosi, personali e di scarso interesse generale, che chi si conosceva già grazie ad altri forum si spediava: lo spazio sul forum cominciava a venir visto come un bene scarso o comunque da impiegare per discutere di ciò per il quale era stato adibito, cioè parlare di fobia sociale, essere un luogo d'incontro e di scambio di informazioni per chi ne soffre.

> Ragazzi, ma perché continuate a bombardare questo forum con messaggi che hanno poco a che fare con la Social Fobia? Per i saluti gli abbracci e i baci ce già il forum di \*\*\* e la chat.  
Perché scrivete la prima cosa che vi viene in mente? Io preferisco leggere pochi messaggi ma che siano strettamente legati alla SF e soprattutto scritti da persone che la vivono. Credo che questo casino non faccia bene ad AFS. Anche a me piace parlare con persone con problemi anche diversi dal mio, ma non qua. Cerchiamo di rispettare il tema di questo forum, facciamolo soprattutto per le persone che si avvicinano per la prima volta che altrimenti avrebbero difficoltà ad inserirsi in un gruppo che sembra già chiuso, fatto dai soliti e fastidiosi messaggi criptati di alcuni di noi.

Questo ha segnato l'atto di nascita della comunità, i socialfobici hanno cominciato a riconoscersi l'uno nell'altro, a capire di avere esigenze comuni. Quando questa consapevolezza non si era ancora formata, la comunità era ancora disorganizzata e sfaldata e non in grado di prendere il proprio spazio: i socialfobici, non abituati ad avere uno spazio tutto per loro, dato che il forum è uno dei pochissimi specificatamente sulla fobia sociale,

ma anche non inclini a condividere subito le proprie esperienze di disagio con altri, avevano lasciato che altri più abituati a usare i forum e con molte più cose da dire, visto che si conoscevano già, prendessero il loro spazio.

Una volta acquisito il proprio senso di comunità, essi hanno riconquistato lo spazio perduto e fondato la propria comunità. I “non-fs” hanno cominciato ad abbandonare il forum e il forum è diventato sempre più uno strumento incentrato sulla fobia sociale.

Anche se forse la metafora guerresca della conquista suona come un “mito di fondazione” della comunità, troppo vicino al concetto di comunità nazionale o etnica, resta il fatto che la “cacciata dei non-fs” ha aiutato a creare e a definire meglio l’identità del gruppo e le proprie esigenze. E’ confrontandosi con l’altro, con il diverso, che si conosce se stessi, o, meglio, che si crea la propria immagine di sé.

L’eterogeneità dei partecipanti può portare, quindi, al crearsi di semplici “correnti d’opinione”, che si mantengono all’interno della comunità in quanto la loro differenza è basata proprio su elementi che, venendo chiamati in causa, non fanno che riaffermare l’identità e la specificità della comunità stessa; ma può anche portare allo sfaldarsi del gruppo e alla nascita di nuove identità comunitarie, se questi elementi non confermano ma negano i presupposti su cui si fonda la comunità.

## **7. Essere un membro AFS competente: le pratiche sociali ed empatiche.**

Oltre al senso di appartenenza e all'identità comunitaria, ci sono anche altri fattori che definiscono e alimentano una comunità. Se essa è una comunità di pratiche, uno degli elementi che la caratterizzeranno sarà sicuramente la presenza di queste pratiche e, di conseguenza, di un sistema sociale di apprendimento (Wenger, 2000).

Per cominciare ad indagare come esso sia strutturato e secondo quali modalità funzioni, è utile capire quali siano le competenze che definiscono un membro di AFS come tale.

In questo caso per "competenze" non si intendono solo quelle che, una volta in-uso in una comunità, definiscono pratiche manuali o professionali, ma anche pratiche *cognitive*, che ci permettono di interpretare il mondo e il contesto in cui viviamo ed agiamo, e *sociali*, che in una comunità di auto-mutuo aiuto sono fondamentali. Infatti in comunità del genere, che vengono dette anche "comunità empatiche" (Preece, 1998, 1999), uno degli scopi principali è quello di fornire consiglio, appoggio, comprensione a persone che soffrono di un determinato disagio.

Il termine "empatiche" indica il fatto che in queste comunità l'empatia sia una competenza fondamentale. Essa, in effetti, è forse la competenza che i membri hanno in maniera più naturale, in quanto queste comunità sono formate da persone che hanno tutte uno stesso problema e che, quindi non hanno particolari difficoltà a capire i sentimenti e le emozioni dell'altro. Inoltre chi si avvicina a queste comunità, quasi sempre cerca, oltre alle informazioni mediche sul proprio problema, anche un appoggio emotivo, quella comprensione che solo chi sta passando o ha passato la stessa cosa può fornire (Preece, 1998).

Oltre a queste competenze sociali ed empatiche, soprattutto le competenze cognitive e quelle tecniche sono fondamentali nel creare una pratica, cioè un determinato modo di fare qualcosa, di affrontare una situazione, di trovare una soluzione etc. La pratica, infatti si crea quando nel gruppo tutti hanno competenze simili e le usano in maniera simile.

In un gruppo di mutuo-aiuto online le pratiche riguardano sia il lato tecnico, cioè usare gli strumenti comunicativi adatti e secondo determinate modalità, sia il lato sociale, cioè il saper fornire quel tipo di appoggio che chi entra nella comunità cerca, ma anche il lato informativo-conoscitivo, cioè acquisire quelle informazioni e quelle conoscenze necessarie per rispondere alle domande degli altri membri e per fornire consigli.

Per trovare le competenze che caratterizzano un membro di AFS, la via più facile è quella di capire in cosa i membri esperti si differenziano dai nuovi arrivati (in gergo "newbies").

Esse, infatti vengono insegnate, o meglio trasmesse, ai nuovi arrivati man mano che essi interagiscono nella comunità, secondo un processo molto simile al processo di “*partecipazione periferica legittimata*” (Lave e Wenger, 1991).

E’ possibile che un membro posseda già delle competenze di questo tipo ma è nell’interagire nella comunità che le proprie competenze diventeranno “pratiche”, nel senso che diventeranno competenze *in-uso* e che, essendo in-uso, cominceranno ad assumere una forma simile a quella degli altri partecipanti, andando a creare le pratiche della comunità.

Tratteremo in seguito le competenze comunicative legate alla particolare forma di comunicazione: non tutti infatti sono avvezzi a “discutere” in un forum o a chattare, e possono non sapere come gestire la comunicazione; mentre ora ci occuperemo delle competenze *sociali* ed *empatiche*, che sono quelle che caratterizzano maggiormente i gruppi di auto-mutuo aiuto.

### **7.1. Le pratiche sociali.**

Uno dei momenti in cui si vedono in azione le pratiche sociali è quello dell’accoglienza dei nuovi membri che, infatti, si svolge spesso secondo modalità stabili.

Quando nel forum compare il messaggio di un nuovo utente, tutti quelli che lo leggono subito rispondono dando un caloroso benvenuto. Qualcuno si dilunga maggiormente, altri scrivono solo qualche riga, ma comunque chi legge il messaggio di un “nuovo” solitamente non lo ignora e usa un tono abbastanza caloroso, in modo da trasmettere fiducia e a far capire che nella comunità ci si trova bene.

Generalmente i newbies tendono a presentarsi secondo due modalità: o sono in cerca di informazioni pratiche e, quindi, il loro primo post è una semplice domanda di chiarimenti, informazioni, consigli; oppure sono in cerca di un supporto emotivo e di comprensione, e allora il primo post sarà molto più lungo, racconterà della propria esperienza di fobia sociale, del proprio disagio, solitamente esternando la felicità per aver trovato così tante persone nelle sue stesse condizioni.

La prima modalità di presentarsi, alcune volte, è un modo defilato per “tastare il terreno”, per capire se la comunità non sia troppo chiusa, ma aperta al dialogo e ad offrire appoggio. I membri esperti della comunità sono consapevoli di ciò, forse proprio perché anche loro hanno usato lo stesso approccio, e quindi rispondono in maniera calorosa e rassicurante anche ai post del primo tipo. Dopo aver fornito le informazioni richieste, quasi sempre invitano a rimanere sul forum, a parteciparvi e assicurano che lì si troverà comprensione e appoggio. Anche quando c’è un periodo in cui ci sono pochissime nuove adesioni, i

membri si interrogano sul perché, e cercano di analizzare il loro modo di accogliere i nuovi, di dar loro le informazioni e i consigli richiesti.

E ci sono anche inviti a chi legge il forum ma non scrive, a contribuire:

> Ehi, tu che leggi questo forum e non hai mai avuto il coraggio di postare (per timidezza presumo :-)) E' ora che ti dai una mossa !  
E' importante raccontare il proprio disagio, sputare il rospo, è per questo che la gente va a confidarsi col prete o con lo psicoanalista.  
Anche dare una mano agli altri, è terapeutico. Ogni nuovo venuto, raccontando le proprie esperienze, permette agli altri di riconoscersi, o di non riconoscersi su altre cose, quindi di capirsi meglio, che è già un piccolo passo avanti.  
Partecipare aumenta le possibilità di ricevere delle dritte su questo o quell'aspetto del problema; di discutere delle soluzioni adottate, portando esempi personali, di smuovere quell'apparente immobilità della situazione in cui alcuni si trovano.  
Si può anche cominciare con un piccolo passo, ma se non cominci da qui, nell'anonimato di un forum, quanto tempo ci metterai a tornare alla luce ?  
Insomma, non por tempo in mezzo e scrivi il tuo primo post !

Può invece capitare che un nuovo arrivato si presenti con un post lunghissimo e che sia pieno di aspettative e speranze di trovare subito quell'appoggio e quelle soluzioni che cercava da tempo. In questi casi spesso succede che egli sia deluso dall'accoglienza che, per quanto calorosa, non riuscirà mai a soddisfare le sue aspettative. Infatti, essere una comunità empatica non significa dover da subito fare proprie le sofferenze e le emozioni degli altri, ma essere predisposti ad accoglierle e a comprenderle.

A parte questi casi eccezionali, quasi tutti i nuovi arrivati tendono a fermarsi nel forum e cominciano a parteciparvi attivamente.

Anche se forse non è possibile parlare di un vero e proprio "rituale di accoglienza" con formule e comportamenti precisi, si può sicuramente parlare di una *pratica di accoglienza* che è quella di essere calorosi, empatici e di cercare di mettere il nuovo arrivato a proprio agio, cioè cercando di capire le sue aspettative e la sua situazione e, se è il caso, cercando di rispettare la sua riservatezza, non forzandolo eccessivamente ad aprirsi, tutte competenze sociali sviluppate nell'interazione con gli altri nella comunità.

Anche per quanto riguarda gli abbandoni, la tendenza generale è quella di fare di tutto per convincere chi vuole andarsene a restare, anche se in questo caso è difficile parlare di pratica poiché intervengono fattori specifici e personali per cui molte situazioni di abbandono vengono gestite facendo riferimento ai personali rapporti di amicizia che si sono creati tra i membri. I motivi principali di abbandono sono molto diversi tra loro.

Molti hanno lasciato il forum soprattutto in corrispondenza con il cambio dell'host. La lentezza del secondo host era veramente ingestibile e molti si sono disaffezionati al forum.



Per gli altri abbandoni, per altro molto rari, nell'ordine della decina dalla nascita del forum, si è trattato o di differenza insanabile di vedute o perché la fobia sociale era migliorata e quindi la motivazione che faceva partecipare al forum risultava indebolita o ci si sentiva in imbarazzo rispetto a chi ancora soffriva di fobia sociale, come spiega uno dei membri:

> Il più delle persone che si sono iscritte e che poi non sono più venute chiedevano un consiglio per se o per altri e non avevano l'intenzione di partecipare a un forum. Quelle che hanno abbandonato pur partecipando, lo hanno fatto per incompatibilità con altri utenti o con quelle che credevano al linea base del forum, che invece non vi è..e se c'è è molto elastica. Altri hanno abbandonato perché avevano altre aspettative su ciò che il forum dovesse dare. Altri per disinteresse per il mondo virtuale. Altre per aver superato una fase della loro vita e l'accesso al forum non aveva per loro più alcuna utilità, se non per dei contatti che potevano essere mantenuti diversamente.

Le pratiche che coinvolgono quelle che vengono definite come competenze sociali, cioè il saper relazionarsi, rispettare le norme della comunicazione e le norme sociali della comunità in questione, trovano un altro momento di espressione esplicita nei rari casi di “flaming”, termine usate per indicare il battibecco o il litigio online, magari anche con l'uso di termini forti od offensivi.

Va subito detto che nella comunità AFS il flaming è rarissimo, proprio perché predomina un clima di empatia e comprensione e perché tutti sono molto attenti a rispettare l'opinione e i sentimenti degli altri: le situazioni in cui c'è disaccordo o divergenza di opinione sono poche e vengono subito razionalizzate ed esorcizzate.

Inoltre tutti tendono a seguire la netiquette tipica dei forum online, ad esempio non usando il maiuscolo per “urlare”, prova di ciò è il fatto che gli interventi dei moderatori per chiudere una discussione perché stava diventando troppo “calda”, sono stati due in tutta la storia del forum e si trattava di inviti amichevoli che sono stati subito seguiti.

L'unico vero caso di flaming è capitato nelle prime fasi di sviluppo della cultura della comunità ed è stato un contrasto insanabile nato tra alcuni partecipanti che non soffrivano di fs, ma di un altro tipo di disagio, e un partecipante socialfobico, proprio sullo spazio che i non-socialfobici occupavano nel forum.

Già prima che il flaming in questione scoppiasse, qualcuno si era interrogato su questa possibilità:

> Anche se sono un po' timorosa nell'esprimere questo mio pensiero lo devo dire lo stesso!

Qui siamo tutti amici e ci vogliamo tutti bene con i pregi ed i difetti che ognuno di noi possiede.... prego (ed io non prego mai...), mi auguro che qui non capiti mai quello che ho intravisto "scuriosando" in altri forum: astio, acredine, rancore e peggio.... Per favore anche quando si arriverà a "bisticciare" promettiamoci di non usare mai parole offensive ma di chiarirci in tutta serenità....da persone civili!... Per favore!!!... e scusate le mie paure...  
Ciao!

> ciao \*\*\*, \*\*\*, \*\*\* e tutti quanti, anche a me è capitato di vedere liti in altri forum e trovo assurdo che delle divergenze tra pochi, riuscissero a far mancare a tutti quella serenità e conforto che in questi luoghi si cerca. Sono sicura che siamo in grado di trovare in ogni disaccordo un punto, una possibilità di andare oltre noi stessi e se questo non fosse possibile, se capitasse che qualcuno si sentisse offeso o arrabbiato.... si ricordasse dell'importanza di questo luogo e lavorasse perché i suoi sentimenti possano farci crescere e non turbare.  
Vorrei rassicurarti il più possibile \*\*\*, ma anche dirti di non aver paura se casomai capitasse, non degenererà....per il ruolo che in questo momento ho qui (N.d.A.: di moderatrice), non permetterò che questo accada. Un abbraccio

Questo tentativo esplicito di prevenire il flaming sul forum non nasce dall'esigenza di regolare i troppi flaming, ma dal fatto che la pratica del flaming è una pratica che andrebbe totalmente contro lo spirito di una comunità di auto-mutuo aiuto, rovinando quell'atmosfera empatica che la caratterizza. Per questo motivo il flaming viene evitato ed esorcizzato immediatamente, creando una specie di pratica sociale anti-flaming.

Gli interventi seguenti mostrano come anche in questo ambito si sia sviluppata una sorta di identità di gruppo, che spesso spinge a ragionare in termini di "socialfobici vs normali". Meccanismo che da un lato rinforza il senso d'appartenenza, ma che dall'altro potrebbe chiudere la comunità in se stessa. Questo pericolo sembra però non esserci, in quanto questa tendenza a ragionamenti del tipo "noi vs loro" viene subito sopita riportando equilibrio, come dimostra questo dialogo tratto dal forum:

*> Le incomprensioni peggiori io le ho ricevute proprio via Internet, come \*\*\* e \*\*\* giro spesso nei newsgroup e lì di gente odiosa ce n'è, sicuramente anch'io sono molto sensibile e basta poco per ferirmi ma non ho mai potuto sopportare quelli che, orgogliosi del loro stato di non-malati, si sentono liberi di rinfacciare a chi ha dei problemi seri la loro diversità, la loro inferiorità, la loro inutilità, questo è quello che pensano loro naturalmente, non io"*

*> Purtroppo su Internet mi è capitato di trovare persone irrispettose proprio fa i cosiddetti "malati"...nessun senso dell'umorismo, poca attitudine al confronto, e grande "voglia di farla pagare a qualcuno"...ci sono rimasta malissimo, tanto che avevo pensato di non scrivere più in nessun forum. Vedo che qui circola aria diversa, forse perché si scrive meno...questo per dire che con \*\*\* sono d'accordissimo e glielo ho detto quanto mi ha colpito ciò che ha scritto...ma attenzione a non vedere i "non normali" come "santi"...a volte nascondono le peggiori frustrazioni e cattiverie!!!!"*

L'apertura del gruppo è enfatizzata anche in questa risposta alla domanda “*Avete sviluppato usi e costumi tipici della vostra comunità?*”:

> è probabile, ma in modo non cosciente forse, una cosa che noto qui e che cerco di portare avanti, e che differenzia da altri forum di queste problematiche, è la tendenza a non aggregarsi a gruppo chiuso, sentendosi in qualche modo degli emarginati o eletti e che solo noi possiamo capirci. Non so se mi sono spiegata, ma in altri forum dove c'era un eccessivo uso di baci e coccole avevo la forte sensazione che altro non era che un desiderio di fuga dalla realtà dei veri rapporti, qui mi sono trovata bene proprio per una certa, per quanto possibile, veridicità di relazione.

## **7.2. Le pratiche empatiche.**

Se le pratiche sociali sono più visibili nei momenti di accoglienza e nei possibili momenti di flaming, esse sono però sempre presenti e tendono a fondersi con quelle che chiameremo pratiche *empatiche* e che considereremo come una specificazione di quelle sociali. Le pratiche empatiche fanno parte della cultura dell'auto-aiuto propria di molte comunità AMA, online e offline, e molti membri di AFS, frequentando già precedentemente questo tipo di forum, le avevano già acquisite.

Tutti, infatti, sono consapevoli dell'apprensione con cui ognuno vive l'interazione sociale, pertanto, in un gruppo di mutuo-aiuto sulla fobia sociale, lo sviluppare e l'usare pratiche di empatia e comprensione risulta inevitabile.

Queste pratiche vengono trasmesse in un processo simile a quello definito da Lave e Wenger (1991) come “*partecipazione periferica legittimata*”.

I nuovi, infatti, in un certo senso imparano a gestire le richieste di comprensione e d'aiuto degli altri membri, man mano che osservano come i più esperti lo fanno. Indice di ciò è il fatto che molti dei nuovi arrivati non si mettano subito a dare consigli o a suggerire soluzioni e rimedi e, anche quando si limitano ad offrire il loro supporto emotivo e la loro empatia, spesso ribadiscono il fatto di essere “nuovi”, quasi a legittimare la loro posizione e a tutelarsi.

Questo periodo di apprendimento delle pratiche empatiche varia a seconda delle predisposizioni personali ma, soprattutto, a seconda di quanto frequentemente “l'apprendista” legge il forum o partecipa alla chat. Comunque in media si tratta di un paio di settimane, dopo le quali i nuovi cominciano a non presentarsi più come tali e ad acquisire non solo le pratiche empatiche, ma anche la maggioranza di quei “consigli utili” da usare nelle risposte alle domande più comuni. Esempi di alcune FAQ sono quelle sugli

effetti dei farmaci che la maggioranza degli psico-terapeuti prescrivono, l'ereutofobia e l'iperidrosi<sup>19</sup>, ma anche su quali siano le terapie migliori.

Anche se ognuno conserva il proprio stile di scrittura, corrispondente al proprio carattere e personalità, i membri esperti possiedono alcune competenze che nei newbies non sono quasi mai presenti. Ecco cosa dicono in proposito i membri:

> Direi che come regola di base ci deve essere il rispetto reciproco fra i membri del forum. I nuovi iscritti cercano nel forum soprattutto informazioni tecniche, mentre i veterani discutono un po' di tutto, anche di argomenti frivoli.  
> Beh credo di sì, quando ci si conosce meglio si diventa più spontanei e magari si colgono al volo certi "segnali" che ad un nuovo non direbbero nulla (ad esempio nel modo di esprimere un concetto, o fare una battuta... magari c'è un secondo significato nascosto ai nuovi ma chiaro ai vecchi o a qualcuno di essi... :-))))

Per esempio c'è stato il caso di un membro molto attivo del forum, bravo in quelle che abbiamo definito come pratiche empatiche, che all'inizio si era invece presentato come scontroso e provocatore, incurante dei sentimenti degli altri e poco predisposto all'empatia e alla comprensione; ma che, frequentando il forum, ha cambiato atteggiamento, acquisendo la capacità di essere d'aiuto, di stare vicino a chi chiedeva comprensione, pur non rinunciando al suo spirito critico. Molto probabilmente questo cambiamento è stato dovuto al fatto di vedere che gli altri nel forum non gradivano il suo atteggiamento provocatore ma, soprattutto, al fatto che nel forum si sono sviluppate delle modalità tipiche, delle pratiche, per gestire le richieste di aiuto e di comprensione, per dare consigli, per non far sentire solo chi si rivolge in cerca di comprensione. Addirittura qualcuno parla di "addomesticamento":

> Quando ho letto le vostre risposte, mi sono entrate dentro in maniera così profonda che anche voi mi siete sembrate degli angeli.  
Per la prima volta ho voluto andare a fondo nelle mie paure più nascoste e credo di averlo fatto (senza saperlo prima) nel posto migliore.  
Ma ho passato un po' di tempo a leggere anche altri messaggi di questo forum e in tutti quelli che ho letto c'è sempre un tono, un atteggiamento così delicato così sensibile, così dolce che non mi sembra neanche e vero.  
E io che sono abituato ad odiare tutto e tutti a sputare sopra tutto, pieno d'odio e di livore verso il mondo come un lupo selvatico mi sembra quasi di poter essere addomesticato.  
Ho avuto così tante delusioni che stasera voglio gustarmi tutta questa immagine che le vostre parole (e mi riferisco a tutte le persone del forum) mi hanno dato, senza pensare a domani.

<sup>19</sup> L'ereutofobia è la paura di arrossire, mentre l'iperidrosi è la sudorazione eccessiva. Tutti e due sono sintomi che spesso accompagnano la fobia sociale e si presentano quando chi soffre di tale disturbo deve affrontare una situazione sociale temuta. I socialfobici spesso tendono all'evitamento di tali situazioni proprio per la paura che si scatenino tali sintomi.

## **8. Conoscenza, informazioni e rappresentazioni:**

### **le pratiche cognitive e le pratiche di auto-aiuto della comunità AFS.**

Nel secondo capitolo è stato esposto il nesso tra il processo di apprendimento e le pratiche, sostenendo come le pratiche, essendo parte della cultura della comunità, fossero uno dei mezzi attraverso i quali i membri della comunità interpretano il reale, ma anche uno strumento per riprodurre e mantenere questa interpretazione all'interno della comunità.

Rifacendosi al modello di Mantovani (1995) possiamo vedere come il contesto simbolico generale fornisca gli schemi interpretativi per le situazioni quotidiane, ma anche come le pratiche quotidiane dei singoli attori, e le loro interazioni con gli artefatti, possano andare ad integrare man mano l'universo simbolico ed interpretativo generale.

Il processo a due sensi spiegato da questo modello è quello che accade anche all'interno della comunità online AFS. La comunità, infatti, oltre ad essersi costruita nel tempo un'identità e un'immagine di se stessa, ha sviluppato un sistema simbolico ed interpretativo del proprio contesto. I simboli di questo universo sono le rappresentazioni che i membri di AFS hanno, ad esempio, della fobia sociale, del fobico sociale, di quale sia il tipo di terapia migliore, di come vadano affrontati i sintomi.

Queste rappresentazioni si sono create insieme alla comunità e sono parte di essa come elementi fondanti. Esse si sono costituite man mano, dalla commistione delle letture fatte dai suoi membri, dalle informazioni sulla fobia sociale raccolte sulla rete, da siti medici specializzati soprattutto stranieri, dalle conoscenze acquisite tramite gli psicoterapeuti consultati dai singoli membri. Tutta questa mole di informazioni e sapere sulla fobia sociale è stato filtrata, "metabolizzata", dalla comunità che "usandola" nelle proprie interazioni, scambiandosela, ha pian piano creato un universo simbolico e cognitivo sulla fobia sociale.

In questa sezione ci occuperemo di capire quale sia questo universo, cioè di capire quali siano queste rappresentazioni e di capire anche quali siano le modalità tramite il quale vengono usate: dato che queste modalità sono modalità condivise, possiamo indicarle con il nome di "pratiche cognitive", pratiche cioè che, nell'essere in-uso, forniscono ai membri della comunità gli schemi cognitivi per interpretare la propria situazione.

Una volta acquisiti questi schemi cognitivi, è logico che vengano usati, secondo il senso *top-down* del modello di Mantovani (1995), per intraprendere le azioni quotidiane, come conferma la seguente affermazione di uno dei membri di AFS:

> Credo che c'è un prima e un dopo AFS per molti di noi, anche se - magari - uno non se ne rende conto, ma prendere maggior coscienza del problema, decidere di prendere un farmaco, leggere un libro sulla fobia sociale, informarsi meglio, intraprendere una psicoterapia (o cambiarla) e anche altre decisioni più personali (militare, uscite, etc.) sono state prese - forse - grazie al forum e alla chat. Forum e chat hanno una valenza terapeutica (almeno per alcuni) vagamente simile a quella dei gruppi di auto-aiuto (come quelli della Lidap) anche se più debole, perché il gruppo è virtuale. Ci si sfoga, ci si sente meno soli, ci si scambiano informazioni. Se le persone con forte ansia sociale hanno difficoltà nelle relazioni sociali sono forum e chat a costituire quella "esposizione graduale" (graduale perché virtuale) anche se poi bisognerebbe passare a qualcosa di più reale e qualcuno è riuscito in parte a farlo. Un esempio di uso del forum: leggendo che tizia ha difficoltà a telefonare, che caio ha pensieri simili ai miei, che sempronio teme di apparire depresso, che un tale accenna continuamente al proprio narcisismo, io mi ci ritrovo: così mi sono conosciuto meglio: leggere i post degli altri per ri-conoscersi. Infine non va dimenticato che AFS non è dato dal Cielo, è \*gratuito\*, mandato avanti innanzitutto dagli impagabili 🙌 Robot, Betta , col saggio di \*\*\* e i nostri contributi in forma di post. 🍀

Nell'intervento si parla di "un prima e un dopo AFS", proprio nel senso spiegato in precedenza. Far parte della comunità cambia, in un certo senso, il modo di interpretare la propria situazione e anche di agire di conseguenza.

### **8.1. Le rappresentazioni della comunità AFS:**

#### **dalle pratiche cognitive alle pratiche di auto-aiuto.**

Una delle rappresentazioni più importanti che caratterizzano i membri di AFS è quella sulla propria condizione di fobico sociale. Spesso i membri soffrono di questo disturbo fin dall'infanzia o adolescenza ma non sanno dare ad esso un nome, se non fin quando su internet scoprono un sito o un forum che parla della fobia sociale.

Nel momento in cui essi trovano un nome per la loro condizione, molte delle loro esperienze vengono interpretate sotto una luce nuova, quella della fobia sociale.

Il trovare un nome per il proprio disturbo è quello che in precedenza è stato definito come "atto linguistico performativo" (Austin, 1987): quando il proprio disagio trova un nome, la propria condizione cambia, cos' come le azioni intraprese da quel momento in poi.

Questi atti linguistici performativi spesso prendono il via da una ricerca su internet:

> Salve, fino alla settimana scorsa non avevo mai sentito le parole "fobia" e "sociale" messe assieme. Poi passando davanti a una vetrina di una libreria le leggo su un libro. Non ci faccio quasi neanche caso, ma due giorni fa ho voluto curiosare su internet. Come esprimere la sensazione che ho provato nel vedere descritto in dettaglio il malessere che mi attanaglia da 10 anni, da quando ne avevo 12 e di cui pensavo

essere fosse l'unico individuo colpito al mondo(in realtà ipotizzavo qualche caso in Australia)?

Fino alla settimana scorsa non sapevo dargli un nome, mi sentivo solo una persona morbosamente timida destinata a un' esistenza rinnegata ed emarginata.

Forse l'ultima parte è ancora così, ma almeno ne conosco il nome e so che affligge anche qualcun altro.

Accidenti ragazzi ho passato 10 anni convinto del contrario, mi ci vorrà un po' di tempo per abituarli.

Anche l'ottenere un punteggio significativo nei vari test disponibili online per scoprire se si ha la fs, può essere un elemento scatenante di questa specie di "svelamento" sulla propria condizione. E'infatti interessante notare come molti dei nuovi di presentino sul forum con post con titoli del tipo: "Ho scoperto di avere la fobia sociale", o che riportino il punteggio ottenuto nel test che si trova sul sito, o di altri test trovati sulla rete.

Il riportare il punteggio rende reale, legittima, la propria condizione di fobico sociale, e di conseguenza permette di affrontarla.

Con questi esempi non si vuole assolutamente affermare che la fobia sociale sia una malattia immaginaria e che non esista, si vuole solo mostrare come, a livello cognitivo, il fatto di dare un nome alla propria condizione faccia in modo di abbracciare e di far propria anche una rappresentazione del mondo e renda possibile l'azione. Spesso infatti non sapere di avere un disturbo che ha un nome e delle terapie che lo possono sconfiggere, non permette di passare all'azione. L'essere in una comunità di fobici sociali, che riflette su questa condizione e cerca delle soluzioni, offre la possibilità di ridare ordine alla propria realtà, di trovare un posto alla propria condizione:

Il Virtuale...

- A cosa mi è servito...

1) A scoprire che non solo in "questo sporco mondo malato" a soffrire di questi disagi

2) A scoprire che (dicono) se ne può uscire

3) Varie ed eventuali (se mi vengono...)

- Come intendo utilizzarlo ora

Il virtuale mi ha permesso di parlare con socialfobici (mi farebbe piacere vederne uno socialfobico dal vivo... in carne e ansia: non mi è mai capitato, dicono che c'hanno la testa verde e le orecchie appuntite...ma sarà vero?)

Ho intenzione di utilizzare le esperienze delle persone del forum per poter DIMOSTRARE A ME STESSO GLI EFFETTI NEGATIVI DEL MODO DI PENSARE DI UN SOCIALFOBICO.

Più siamo e meglio parliamo...Non so... è un po' come se mettessimo in parallelo i nostri 60 cervelletti e pensassimo assieme come distruggere i pensieri e le regole disfunzionali che adottiamo.

Voglio darvi in pasto le mie domande e le mie risposte fino a quando non ne esco fuori in qualche modo...

Voglio utilizzare questo Forum in maniera costruttiva, non voglio piangere, lamentarmi, crogiolarmi nel brodo della depressione (sono tentato di farlo praticamente ogni istante... è più facile).

Credo comunque che il forum possa aiutarci solo a individuare i PENSIERI DIFETTOSI

Ho l'impressione che debbano seguire dei passi inizialmente più dolorosi e coraggiosi (un'azione vale più di mille parole ovvero... la parte comportamentale della terapia cognitivo...comportamentale)

Degno di nota è il fatto che persone che soffrono di fobia sociale, e che quindi difficilmente riescono a mostrare la loro condizione e a chiedere aiuto in un rapporto FtF, trovino in rete forse l'unico modo di procedere a questo atto linguistico performativo e di dare un nome alla propria condizione e, di conseguenza, di avere la possibilità di agire in qualche modo contro di essa.

Se il riconoscersi come fobico sociale apre la via verso l'azione, da questa prima rappresentazione ne scaturiscono altre, in quanto i partecipanti al forum cominciando ad informarsi ed, interagendo con gli altri membri della comunità, cominciano a capire quale siano le terapie migliori, i libri da leggere e i primi passi da compiere.

Sul sito è riportata una lista di testi, che stata inserita dal curatore ma compilata da un altro membro, e sono molti i thread che parlano delle varie tipologie di terapie che possono essere utili per combattere la fs, oppure in cui ci si confronta sulla validità e sugli effetti collaterali dei farmaci che ognuno assume.

Non tutti i membri hanno letto tutti i testi, ma la maggioranza ha sicuramente letto il libro di Marshall, alcuni quello della Dayhoff<sup>20</sup>. Sono, infatti, abbastanza numerosi i post in cui si discutono i passi del libro, si consigliano i capitoli da leggere in relazione ad un particolare sintomo o situazione.

Naturalmente tra i membri ci sono quelli che hanno letto molti libri, che leggono Riza Psicosomatica e che da anni fanno ricerche su internet per trovare informazioni sui farmaci o sulle nuove terapie, che magari vengono sperimentate all'estero. Qualcuno è addirittura andato negli USA per sperimentare dei gruppi di autoterapia:

> Ragazzi,  
vi scrivo dalla Boston Public Library, ho 10 minuti di tempo e 20 dollari in tasca.  
Domani prendo l'aereo.  
Ho frequentato per due giorni i gruppi di autoterapia. Esperienza molto interessante per quanto limitata nel tempo e con un po' di difficoltà con la lingua. Vi racconterò con calma. E' comunque la strada da intraprendere. Sono contentissimo di aver fatto sta cosa...  
Ieri col gruppo siamo andati in un ristorante vietnamita fuori Boston (ho mangiato spaghetti, germogli, noccioline e pollo tutto mischiato...mmmh... una goduria... bleah)  
Quando avrò digerito il fuso orario mi farò vivo  
Mamma mia siamo diventati 95! Wow...  
Un saluto a tutti,  
A Presto

<sup>20</sup> Dayhoff, S. A., *Come vincere l'ansia sociale*, Erikson.



Questi membri, che potremmo definire “esperti”, sono quelli che trainano gli altri, che propongono nuovi esercizi da fare, che sanno sempre dove indirizzare gli altri per trovare informazioni.

Per quanto riguarda la terapia giudicata più valida dalla comunità, essa è sicuramente la terapia cognitivo-comportamentale la quale, a differenza della terapia analitica, porta il soggetto a riflettere sul proprio modo di pensare, sui processi cognitivi che portano alla visione distorta che egli ha della propria presenza sociale (parte cognitiva), cercando quindi di modificarli tramite una serie di esercizi ed azioni in modo da esporsi gradualmente alle situazioni che lo mettono a disagio, per poi superarle (parte comportamentale)<sup>21</sup>.

Gli stessi membri si esprimono come segue a riguardo al fatto di condividere questa conoscenza e di creare una cultura condivisa:

***“Si potrebbe parlare di una specie di cultura condivisa e comune della vostra comunità?***

***Avreste voglia di indicarmi i pilastri fondamentali di questa conoscenza? Es. il libro più letto, la definizione più gettonata di fs, la terapia più valida...”***

> Credo che il libro più letto sia "La paura degli altri" di John R. Marshall / ed. TEA pp.262 - 1a ed.:1998, anche se oggi non è il più aggiornato e andrebbe integrato con altri che abbiamo via via scoperto.

Per la definizione di fobia sociale, una molto gettonata è data dai criteri diagnostici del DSM che trovi nel sito AFS e che in italiano o in inglese trovi diffusi nella rete. Penso però che quando parli di "cultura condivisa" ti riferisca a qualcosa di più delle cose che si trovano nei libri. In effetti la cultura condivisa da una comunità va al di là dei libri, basta pensare a comunità che non usano i libri, come le società "primitive" che pure hanno una cultura, anche complessa, oppure ai gruppi di naziskin, o ai tifosi di una squadra sportiva, o a gruppi di adolescenti e così via. Tutte comunità che hanno modi di pensare, di vedere il mondo, parole inventate da loro, una storia del gruppo e così via senza avere dei libri. In questo senso, sulla cultura della nostra comunità la tua domanda è affascinante, ma è anche molto difficile rispondere. 😊

> condivido con \*\*\* il libro più letto penso sia quello. Per quanto riguarda la terapia più gettonata, penso sia la cognitivo comportamentale(per chi la regge) o analitica per altri(qui ci sono pure persone con depressione e attacchi di panico anche se in numero minore rispetto alla fs).

> Secondo me ci sono diverse culture che si scontrano ogni tanto, non so se da questi confronti ne sia emersa una comune.

Sì i libri, terapie e farmaci sono un punto di riferimento e spunto per consigli e opinioni, ma è evidente che sono comunque carenti e si cerca di trovare quel qualcosa che porta oltre. Non so se si sia ancora trovato, forse ci sono resistenze in questo senso..

**Io direi che ci sono due culture.. una che porta la cultura portata da fuori.. (libri, terapie, farmaci) l'altra che si rivolge al proprio mondo interiore, la**

<sup>21</sup> Questa breve descrizione della terapia cognitivo-comportamentale, non vuole essere una descrizione di tipo specialistico o medico, ma ha solo una valenza descrittiva, in modo da fornire un'idea generale ai lettori meno esperti.

**propria storia, le proprie capacità intuitive.**

E questo capita non solo nel forum, ma anche dentro ognuno di noi.

**Ovvio che tra la tesi e l'antitesi.. sarà una terza cosa che emergerà.. ma forse non emerge finché non si fanno dei punti fermi, magari anche attraverso queste domande.**

(Grassetto aggiunto)

Tutto questo scambio di informazioni ha creato pian piano della conoscenza condivisa: con questa conoscenza, come abbiamo visto, sono scaturite delle pratiche interpretative che hanno portato all'azione.

Come viene sostenuto nell'ultima risposta, da una parte c'è l'insieme del sapere accumulato e condiviso dalla comunità, dall'altra le esperienze personali e le proprie capacità di reazione: insieme si ha la sintesi che, a mio avviso, sta nelle pratiche cognitive, ma anche di azione di auto-aiuto, che la comunità a sviluppato.

Ma quali sono queste pratiche di auto-aiuto?

A seguito di un'idea lanciata da un membro, ma soprattutto seguendo i dettami della terapia cognitivo-comportamentale e l'esempio di alcuni gruppi di auto-aiuto stranieri, alcuni tra i membri che prima abbiamo definito come "esperti", hanno deciso di creare un forum nel forum, cioè una zona dedicata all'azione. Effettivamente un gruppo di auto-aiuto online non può agire insieme nel vero senso della parola, ma l'azione di cui si parla in questo caso è un lavoro svolto su se stessi e sul proprio modo di pensare.

Il forum di auto-aiuto nasce dopo dieci mesi dalla nascita del forum principale, dopo che nella comunità c'è stato il tempo di creare una cultura condivisa e delle pratiche che ora vengono messe in azione.

Il forum è strutturato esattamente come l'altro a livello tecnologico, in quanto la struttura è fissa e fornita dall'host, ma mostra delle differenze sul modo in cui viene usato. La pratica tipica di comunicazione che generalmente viene adottata sui forum, viene modificata per rispondere alle esigenze del auto-aiuto. Vengono create nuove regole comunicative per come gestire il discorso e i thread, in modo da poter portare avanti una specie di auto-analisi cognitiva e anche riportare i progressi fatti con gli esercizi di esposizione graduale.

Si ripropone di seguito la parte del primo post del forum di auto-aiuto che riporta le regole secondo le quali si svolge l'azione di auto-aiuto in AFS:

Il forum comincerà con la valutazione delle proprie difficoltà, che verranno scritte nei primi thread divisi per categorie di domande. Chi vuole partecipare risponderà alle domande per conoscersi meglio e farsi conoscere dagli altri. Le domande vengono prese dal post di \*\*\* 😊, riprese a sua volta dal testo di "the shyness & social anxiety Workbook", (ormai è da lì che si è partiti).

Successivamente ogni partecipante intollererà un suo thread (nuovo tema) dove sceglierà un disagio che vuole affrontare o dove verrà aiutato a sceglierlo., spiegando quali difficoltà incontra, le sue motivazione, i suoi dubbi.. tutto ciò che riterrà giusto raccontare e di cui sente il bisogno.

Di seguito nello stesso thread, gli altri partecipanti daranno consigli, idee..(trucchetti :P), esperienze, ecc..

Nello stesso thread verranno portati i resoconti o i passaggi intermedi della esperienza affrontata, i commenti, le emozioni..

Ogni partecipante deve porsi un obiettivo da discutere in comune e in linea di massima non esimersi dal dare consigli.

Quando un partecipante si riterrà soddisfatto dell'obiettivo raggiunto potrà aprire un altro thread personale dove affronterà un'altra problematica.

La differenza dall'altro forum è che qui si portano avanti degli obiettivi specifici, concreti, si deve creare un gruppo compatto che sostiene ognuno nella praticità di quello che vuole fare. Per ora si parla di questo genere di lavoro proposto, ma poi si integrerà con altre iniziative. Cose che venivano anche svolte dall'altro forum, ma dividere le due funzioni permette di far sviluppare meglio le iniziative. Il forum principale rimane sempre il punto di riferimento di tutti, qui solo di chi vuole partecipare a determinati lavori..

E' sorprendente notare come dopo dieci mesi dalla nascita delle comunità, i suoi membri siano in grado di trasformare in azione di auto-aiuto online tutta le informazioni, la conoscenza e le esperienze accumulate sulla fobia sociale.

Il forum di auto-aiuto ha avuto però un inizio di poco successo, sembra a causa del fatto che fosse pubblico, cioè leggibile da qualunque navigatore della rete, e che, di conseguenza, molti non se la sentissero di esporre la proprie esperienze personali e di analizzare i propri pensieri, potenzialmente di fronte a milioni di persone.

Per questo motivo il forum è stato reso privato, cioè consultabile solo dagli iscritti attivi del forum. In questo modo il forum ha cominciato a popolarsi maggiormente, a "vivere" di più, anche se va detto che le pratiche di auto-terapia sopra esposte non sono state seguite da molti e si è preferito usare il forum di auto-aiuto in maniera meno strutturata, per scambiarsi esperienze ed informazioni, confrontarsi sui passi avanti o indietro fatti e per organizzare incontri, senza seguire un protocollo.

A mio avviso, i motivi per cui, una volta esplicitata la pratica di auto-aiuto online, essa non venga seguita, non sono da imputare pienamente al medium tecnologico, ma soprattutto alla difficoltà che una pratica di auto-aiuto ha nell'essere accettata da chi soffre di un disturbo come la fobia sociale. Quello che intendo dire è che anche se l'auto-aiuto fosse stato offline, la difficoltà nell'obbligarsi a vivere le situazioni che creano ansia sarebbe

stata comunque presente, con la sola differenza che in un gruppo FtF, il controllo sui progressi fatti sarebbe stato più pressante. Probabilmente non è così semplice iniziare un'auto-terapia senza l'appoggio, l'assistenza e il controllo di uno specialista.

Un'altra pratica di auto-aiuto sviluppata successivamente dalla comunità è stata quella di istituire degli incontri settimanali in chat su temi inerenti la fobia sociale o su temi generali, visti però dall'ottica di chi soffre di questo disagio.

La chat è una modalità comunicativa molto usata dalla comunità, soprattutto per chiacchierare e conoscersi meglio, parlando anche di argomenti che esulano dalla fs.

Prima che il curatore del sito e del forum creasse una chat apposita, i membri si incontravano nelle chat degli altri forum che frequentavano (più che altro forum su disagi psicologici in generale).

Anche la chat, come il forum, pian piano si è svuotata da chi non era interessato alla fobia sociale e si è caratterizzata sempre di più come "chat AFS". Una delle prove di ciò è proprio l'appuntamento tematico settimanale.

Va subito detto che anche questa pratica è stata seguita in maniera più ferrea nei primi tempi e poi ha cominciato a scemare, fino quasi a scomparire. Pian piano nessuno più proponeva dei temi per gli incontri, così l'appuntamento settimanale è rimasto, ma si svolge in modalità libera. I motivi per questa disaffezione sono probabilmente gli stessi di quelli che hanno portato alla destrutturazione del forum di auto-aiuto: la fobia sociale sembra essere più forte della volontà dei membri di sconfiggerla.

Anche in questo caso non sembra corretto attribuire questo "insuccesso" al medium comunicativo, visto che i membri sono dei frequentatori assidui di chat e la chat AFS, pur non avendo più gli incontri tematici, è comunque molto frequentata e i membri sembrano preferirla al forum quando si tratta di sentirsi più vicini, e non di approfondire la conoscenza sulla fobia sociale.

Una delle pratiche di auto-aiuto che risulta essere di maggiore interesse per gli interrogativi posti da questa ricerca è quella che viene chiamata dai membri della comunità "*cell-terapia*". Questo neologismo deriva dall'unione dei termini "cellulare" e "terapia" e sta ad indicare un curioso modo di prolungare il sostegno emotivo offerto dalla comunità anche quando i membri non sono connessi alla rete e, soprattutto, nei momenti di difficoltà.

Questa pratica potrebbe rientrare anche in quelle che abbiamo definito come "pratiche empatiche" in quanto lo scopo è proprio quello di offrire un appoggio empatico, di far sentire che gli amici trovati nel forum sono sempre vicini. Essa è stata però inserita tra le pratiche di auto-aiuto in quanto se il contenuto è di tipo empatico, simile nel linguaggio

alle altre pratiche dello stesso genere, ciò che la caratterizza maggiormente è il modo in cui essa è posta in azione.

La “*cell-terapia*”, infatti, consiste nello spedire sms o fare brevi squilli, al telefono cellulare di un membro che in quel momento sta per affrontare o sta affrontando una situazione sociale che lo mette in difficoltà a causa della fs. In qualche raro caso, e a seconda del grado di conoscenza che c'è fra i due membri, qualcuno azzarda anche a delle telefonate di sostegno.

Naturalmente non ho potuto assistere direttamente a questa pratica, ma essa era spesso citata e descritta nei post del forum e ho potuto farmi un'idea abbastanza precisa di cosa si trattasse. Ecco un parte di un post intitolato: “Fifa blu: Xanax, preghiere o cell-terapia?”.

> [...] Non siamo forse arrivati alla conclusione che bisogna rischiare ed eventualmente farle `ste brutte figure? Cercherò di non stare tutto il tempo a pensarci, rovinandomi così sabato e domenica, per poi continuare a ri-pensarci dopo.

Sarei felice di sapere che mi pensate, che siete con me in quei momenti. Mandatemi qualche sms di supporto se vi va, la faccenda si svolge domani, domenica dalle 13:30 alle 16.

La “*cell-terapia*” è una pratica di auto-aiuto molto importante per il gruppo ed è una delle poche che viene mantenuta con costanza, forse proprio perché è quella che meno delle altre presuppone un elemento di auto-analisi, ma consiste più che altro nel dare e ricevere sostegno. Inoltre essa mette in relazione i membri che la praticano in un modalità più personale, immediata e meno celebrale rispetto al forum.

Si potrebbe dire che essa è simile allo scambio privato di e-mail, o a una discussione privata in chat, per quanto riguarda il fatto di essere una comunicazione privata a due, ma con l'aggiunta di essere in tempo reale, come la chat, e di raggiungere chi necessita di sostegno proprio nel momento di maggior bisogno. Probabilmente sono queste le ragioni per cui, per chi soffre di un disagio come la fobia sociale, la comunicazione via cellulare sembra essere una soluzione apprezzata, dato che non costringe all'interazione FtF e, nel caso degli sms, nemmeno ad un dialogo diretto, ma offre la possibilità di essere presenti al momento giusto.

Dopo aver analizzato le pratiche d'azione di auto-aiuto, prendiamo ora in considerazione l'azione che il partecipare al forum in sé può esercitare in questo senso. In altre parole quale sia l'utilità percepita dai membri del far parte di una comunità online di auto-mutuo aiuto e se essi la vedano come una specie di terapia.

Già in precedenza si è dimostrato come esista per i membri un “prima” e un “dopo” AFS, come cioè l’appartenere alla comunità, abbia mutato il loro modo di interpretare la propria condizione. Ora ci si concentrerà sull’utilità *percepita*.

Alla domanda posta in questo senso alcuni membri rispondono come segue:

***Partecipare al forum può essere in sé una terapia?***

> Per me lo è stata, quindi potrei rispondere di sì. Dipende da come una persona la vive questa esperienza, di come sa utilizzare i vari aspetti che la caratterizzano in modo costruttivo. Proprio nello specifico della fobia sociale, potrei dire che il fatto di potersi mettere di meno in gioco, quindi meno responsabilità relazionali, facilita l’abbassamento dei meccanismi di difesa, permettendo di poter sperimentare, praticare, entrare in confidenza con dei lati di sé che difficilmente nella vita "offline" (come l’hai chiamata tu) possono avere il tempo e lo spazio necessario per poter crescere (questi aspetti) adeguatamente. Spesso il concetto "internet" invece dando proprio questo senso di libertà, di evasione, di de-responsabilizzazione facilita la dispersione di questi aspetti positivi, e rende difficile sapersi controllare e quindi potersi costruire, in questo caso.. è antiterapia.

> Non ritengo che partecipare al forum sia una vera e propria terapia, ma piuttosto un luogo dove è possibile raccontare le proprie esperienze, chiedere consigli a persone che hanno i medesimi disagi.

> Può essere una terapia, nel senso che a me ha fornito le motivazioni e un supporto psicologico per iniziare una vera terapia dallo psi (\*).

> Una vera e propria terapia forse no, ma sicuramente è un grande aiuto in quanto dà la possibilità di sfogarsi e di confrontarci fra noi "socialfobici".

> Non credo, anche se di certo può aiutare molto, ad esempio io mi sento cambiato... ma non sono socialfobico, solo molto timido, è diverso credo.

> Ha una valenza terapeutica, simile a quella di un gruppo di auto-aiuto, anche se i gruppi di auto aiuto reali hanno regole, seguono dei protocolli (Lidap, Alcolisti Anonimi, etc). Ad esempio c’è uno scambio di informazioni (terapie, farmaci, etc). La cosa più importante è che costituisce un luogo di interazione sociale, l’unico possibile per persone che hanno un forte problema di ansia sociale. L’unico possibile se in Italia non ne nascono di reali, sul modello della Lidap.

> No, non direi. Sul forum non ci sono terapeuti, ci si scambia le reciproche esperienze, informazione, ecc... In alcuni casi può essere un po' d’aiuto, questo sì. Ma di più non credo!

> La risposta è sì, per chi partecipa attivamente anche alla chat (vale a dire se si riesce ad instaurare rapporti più intensi di conoscenza, amicizia, ecc., con altre persone), altrimenti, il forum afs rimane solamente un luogo dove chiedere, ogni tanto, qualche consiglio o idea.

> Assolutamente sì. Nel forum si possono leggere l’esperienza degli altri ed è facile ad immedesimarsi subito nelle altre persone. Si leggono tanti consigli su cosa fare e tanto altro...

\* “psi” è un’abbreviazione usata nel forum per la parola “psicologo”.

Quelli che ritengono che partecipare al forum possa avere un’utilità terapeutica e chi invece ritiene di no, sono circa in egual numero, anche se probabilmente questi due tipi di risposte non sono poi così lontane tra loro.

Chi ha risposto negativamente ha interpretato il termine “terapia” in senso stretto, intendendo come terapia quella portata avanti da uno specialista, ma ha comunque associato il partecipare al forum con il fatto di ottenere sicuramente un aiuto. Questo significa che i membri del forum tendenzialmente percepiscono la comunità AFS non solo come un luogo in cui ottenere dell’aiuto di tipo informativo, ma anche dell’aiuto sostanziale nel combattere il loro disagio. Solo una risposta, la seconda, sembra considerare il forum solo come un luogo di scambio di informazioni, consigli ed esperienze.

Chi, al contrario, ha risposto positivamente ha inteso “terapia” in senso lato, come un aiuto offerto non solo dallo psico-terapeuta ma anche da gruppi come quelli di auto-mutuo aiuto. Pur riconoscendo con convinzione che l’aiuto offerto può essere terapeutico, in una risposta, la sesta, viene esternata l’esigenza di passare a gruppi di auto-aiuto offline.

Se molti membri di AFS spingono all’interno della comunità per organizzare degli incontri FtF e dei gruppi di auto-aiuto offline, convinti che se ne ricaverebbero risultati migliori, altri sono convinti che l’incontro FtF sarebbe difficile per dei socialfobici e che l’auto-aiuto online offra, invece, quel senso di protezione necessario a che un socialfobico trovi il coraggio di aprirsi per farsi aiutare e offrire aiuto a sua volta:

***Ci sarebbe stata differenza se la comunità si fosse incontrata faccia a faccia, per un gruppo di auto-aiuto canonico?***

> Sì, molta inibizione, tante persone non sarebbero venute in contatto con noi. E poi, importantissimo, valutarsi anche attraverso l’aspetto fisico..che avrebbe magari creatointonie diverse e un’infinità di differenze di relazione. Aspetto fisico inteso non come bellezza, ma anche come modo di muoversi, statura.. avrebbe evidenziato l’età, e lo stile di vita di ognuno. qui si è ancora più omogenei, e questo abbatte tante barriere.

> Sì. In quel caso avrei considerato la comunità come una vera e propria terapia.

> Direi di sì, ma forse non ci conosceremmo così bene e non saremmo stati così schietti fra di noi.

> Bisognerebbe averlo vissuto per saperlo!🙄  
Secondo me un pochino sarebbe cambiato, proprio per la nostra "malattia" che ci rende così timidi e introversi... Penso non saremmo mai riusciti a "esporci" così tanto!

- > Direi di sì, son due cose diverse... su internet mancano tutta una serie di cose, ad esempio puoi interrompere quando vuoi volendo..
- > La fobia sociale rende difficili i contatti sociali. Avrai capito che è una specie di timidezza patologica, all'ennesima potenza: AFS è possibile perché è virtuale, la virtualità rende meno difficile i contatti, questo è fondamentale. Molti non parteciperebbero ad un gruppo di auto aiuto reale: la fobia sociale lo impedirebbe.
- > Sicuramente sì! Interagire dal vivo è diverso che farlo nel virtuale, ci sono più stimoli, più fattori, da tenere in considerazione! Ad esempio...il tono della voce, i vari stati d'animo, ecc. Per alcuni forse sarebbe andata bene, per altri meno...
- > Purtroppo, non ho mai partecipato ad un gruppo di auto-aiuto. Posso pensare che, senza un moderatore, sia difficile creare l'unione necessaria tra i partecipanti ed evitare, quindi, la creazione dei "famigerati" gruppi forti (formati da persone che hanno più abilità o carattere) con la odiosa esclusione delle persone dal carattere più debole.

Il fatto di preferire l'auto-aiuto online rispetto a quello di tipo canonico, sembra derivare dalla particolare difficoltà nell'aver rapporti FtF che la fobia sociale causa. La paura del giudizio degli altri sembra, infatti, attenuarsi quando si intrattengono rapporti che non presuppongono in contatto diretto, dato che offrono la possibilità di ampliare a dismisura quello che Goffmann (1959) chiamerebbe il "retroscena", cioè la possibilità di preparare il proprio intervento, di celare alcune emozioni o alcuni segni evidenti di agitazione come il rossore o il balbettio, in modo da creare un "ribalta" che trasmetta più controllo, più "normalità".

Questi aspetti dell'auto-aiuto sembrano essere più legati al tipo di comunicazione scelta e al tipo di medium comunicativo che la sostiene. Ci occuperemo di questo rapporto e di come i membri di AFS concepiscano la propria comunicazione online nella prossima sezione.



## 9. Le meta-pratiche: comunicazione e medium tecnologico.

Nell'introduzione sono stati definiti due livelli di pratiche, o meglio due idealtipi: le pratiche relative al tema del forum, la fobia sociale, e le pratiche che si creano nella comunità in relazione all'uso del medium comunicativo stesso, in questo caso la comunicazione mediata da computer nelle forme di forum, chat e e-mail.

Finora la trattazione è stata dedicata al primo tipo di pratiche, divise in sociali, empatiche, cognitive e di azione di auto-aiuto, mentre ora ci si occuperà di analizzare il secondo tipo, cioè le pratiche che si sono sviluppate in relazione alla tecnologia comunicativa usata.

Ho definito queste pratiche come *meta-pratiche* in quanto sono pratiche che vengono usate per veicolare e per porre in-uso le pratiche di cui si è parlato finora.

Come vedremo la tecnologia non è così "data" e "scontata" come può sembrare, ma può essere in un certo senso modellata o usata diversamente da come era stata progettata, al fine di rispondere alle esigenze comunicative della comunità.

Prima di tutto è utile capire come la comunità percepisce il medium comunicativo e come lo utilizza. A questo proposito sono state sottoposte ai membri, all'interno del forum, alcune domande in questo senso:

***L'aver scoperto il forum e il frequentarlo ha significato un uso maggiore di internet rispetto a prima? Oppure no?***

> Da quando ho scoperto AFS e anche altri forum che bazzico di tanto in tanto, uso di più internet, forse troppo.

> No, direi che l'uso di internet è uguale a prima che frequentassi il forum...

> Fino a 3 anni fa mai avuto un computer, poi ho cominciato coi newsgroup e stavo collegato massimo 20 minuti al giorno per scaricare i messaggi e rispondendo solo offline... poi col forum e le chat la rovina, adesso vado in chat quasi ogni sera e per non meno di un'ora... è l'ora di farsi l'adsl :-)

> Per me il forum ha significato un maggior uso di internet

Dalle risposte e dall'osservazione diretta della comunità, si evince che i membri possono essere distinti in due gruppi riguardo al fatto di usare di meno o di più internet dopo essere entrati nella comunità.

Il primo gruppo è formato da chi era già un assiduo utilizzatore di internet prima della scoperta di AFS, poiché frequentava già altri forum, newsgroup, chat, non necessariamente a carattere psicologico. Probabilmente per questo gruppo, più che di aumento dell'uso di internet si potrebbe parlare di cambiamento nel tipo di siti visitati. Molti, infatti, prima di incontrare AFS non erano a conoscenza del fatto che internet potesse offrire forum, siti e chat di questo tipo e, quindi, non li visitavano. Una volta venuti a conoscenza di questo "mondo", che li avrebbe potuti aiutare nel loro disagio, probabilmente siti di questo tipo hanno fatto la loro comparsa sul loro menù dei "preferiti".

Il secondo gruppo, al contrario, molto probabilmente ha cominciato ad usare in maniera costante ed intensa internet proprio a seguito del fatto di aver scoperto siti come AFS o altri di sostegno per disagi psicologici.

La differenza tra i due tipi di utilizzatori si nota soprattutto quando nel forum o nella chat succede un imprevisto di tipo tecnico: i primi suggeriscono agli altri come risolverlo, magari guidandoli passo passo, mentre i secondi sono spesso quelli che chiedono aiuto, magari su come si chatta in privato con un altro utente o per come fare ad inserire il proprio avatar.

Va specificato che, a parte qualche rara eccezione, nessun membro della comunità è un esperto di informatica e si suppone che la loro capacità di usare un forum o una chat sia da attribuirsi per di più alla pratica. Sono infatti frequenti i casi di membri di AFS che praticano un uso parziale o "distorto" della tecnologia che hanno a disposizione, ricalcando i fenomeni di *misuse* o *partial use* tipici dell'utilizzo di molti software.

Gli strumenti informatici spesso risultano concettualmente e tecnicamente difficili, forniti di troppe potenzialità rispetto all'uso che se ne deve fare e, anche se la difficoltà degli strumenti tende a diminuire e la completezza del loro uso ad aumentare, talvolta essi sono usati in modo incompleto (*partial use*) e sono frequenti modi deviati di impiegarli (*misuse*). Significativo è l'esempio di un membro di AFS che, pur partecipando ad almeno altri due forum e chat, sempre ad argomento psicologico, e dimostrando di avere numerosi legami di amicizia abbastanza intensi creati via internet, non era in grado di usare gli smileys nei suoi messaggi e non aveva capito che c'era la possibilità di vedere gli utenti connessi in un determinato momento. Inoltre l'utente in ogni post si esprime sempre con espressioni del tipo "ti leggo", oppure "sono felice di leggerti di nuovo", quando tutti gli altri usano le espressioni "ti sento", "ti vedo in chat", "dimmi qualcosa", tutti modi di dire che non pongono l'attenzione sul fatto che la comunicazione stia avvenendo in modalità scritta, dimostrando di non percepire più di tanto la differenza con una comunicazione FtF.

Il motivo per cui questo membro si pone così diversamente verso il medium comunicativo è, probabilmente, da rintracciare nel fatto che egli sia sulla cinquantina d'anni e che usi internet solo per collegarsi a siti di sostegno psicologico: di conseguenza, scoprendo internet abbastanza tardi nella sua vita, e non riuscendo a percepirlo come un mezzo comunicativo "normale" o scontato, egli continua a percepirlo come un modo più interattivo ed efficace di scriversi una lettera.

Da notare è anche il fatto che sia questo membro, ma anche gli altri membri più o meno della stessa età, tendono a non usare la logica tipica dei forum e a non capire a cosa serva un thread. Spesso, infatti, vanno off-topic e tendono ad aprire molti thread non con discussioni su argomenti nuovi, ma intitolandoli con il nome del destinatario, quasi ad usare il forum come un servizio postale di post personali.

Se questi fenomeni sono indice di scarsa dimestichezza con il medium comunicativo, essi possono essere anche una risorsa, nel senso che possono aprire il medium a nuovi utilizzi e interpretazioni che possono rispondere meglio alle esigenze dell'utente. In parte questo è avvenuto, come abbiamo visto, per la creazione del forum di auto-aiuto, il quale in un certo senso usciva dalle regole della logica della comunicazione tipica del forum.

Un'altra domanda posta alla comunità è stata la seguente:

***Cosa vi dà in più o in meno l'interazione via internet?***

> molta libertà di agire, migliora la mia capacità di controllare i miei atteggiamenti (in genere la società li sottolinea subito, qui me ne devo rendere conto da sola). Mi dà tempo..

> In più sicuramente la possibilità di essere più sciolti, di dire ciò che si pensa senza farsi troppi problemi; e poi la certezza che le persone dall'altra parte del monitor non possano vedere le nostre espressioni, non possano percepire il nostro imbarazzo di fronte ad una qualsiasi domanda. Il grado di rischio di interpretare in maniera scorretta ciò che una persona intende comunicare aumenta notevolmente nelle conversazioni online, e questo lo considero uno dei punti negativi dell'interazione via internet.

> In più sicuramente la possibilità di scioglierci molto più di quanto possiamo fare nella realtà, e anche l'opportunità di conoscere persone che hanno il nostro stesso problema e che non avremmo potuto conoscere in altro modo...

> In più un senso di "libertà" data dall'anonimato ad esempio... e credo che questo sia alla base del successo del sito perché di solito il socialfobico tende a nascondersi, non a mostrarsi, a meno di non essere a livelli gravi dove sia necessario andare dallo psichiatra a farsi curare...  
In meno... l'interazione diretta, reale, con gli altri, ma fortunatamente qualcuno del forum vive vicino a me ed ogni tanto ci si può vedere.

> In più: possibilità di evitare un'interazione troppo prolungata e intima, possibilità di conoscere persone con lo stesso problema: solo

internet rende possibile una cosa del genere. (Qualcuno tentò - senza successo - con annunci sui giornali). In meno ? Be' io certe persone (che non ho mai visto) dopo anni di chattate le vorrei conoscere "de visu"...Poi ci sono le pacche sulle spalle: la fisicità del contatto è importante :-)

> Beh, via internet è un po' più facile proprio perché eventualmente i vari sintomi fisici, ad es. rossore, sudorazione, ecc, non sono visibili agli altri...quindi evitano imbarazzo, disagio ecc. Inoltre, il fatto di essere dei perfetti sconosciuti, facilita ulteriormente...all'inizio almeno...

Di contro manca quell'umanità che il virtuale non può dare, a parole è più difficile far comprendere il proprio stato d'animo, incoraggiare, ecc.

> L'anonimato dà più facilità ad affrontare temi difficili, per persone che hanno problemi sociali. In meno, nel forum, tutto il resto, mentre nella chat manca solo il contatto fisico.

> Beh.. via internet la fs non c'è!

Come già si era fatto notare in precedenza, i membri della comunità vedono la comunicazione via internet portatrice di numerosi vantaggi rispetto alla loro condizione di socialfobici. Viene spesso citata la libertà di essere se stessi, in quanto viene meno la sensazione di essere sotto lo sguardo e il giudizio altrui, ma anche la possibilità di controllare le proprie reazioni e atteggiamenti e di essere più sciolti. Ma soprattutto l'opportunità di conoscere altre persone nella stessa condizione, opportunità che spesso chi soffre di fobia sociale si nega, in quanto generalmente sfugge ogni contatto sociale.

Nelle risposte vengono citati anche degli svantaggi, che possono essere quasi tutti ricondotti alla mancanza dell'interazione diretta, la quale porterebbe a fraintendimenti e all'impossibilità di vivere anche il contatto fisico e visivo con l'altro.

In questo caso si può però affermare che la colpa di questa incompletezza dei rapporti non sia da implicare principalmente ad una povertà comunicativa intrinseca al medium, come volevano i sostenitori dell'approccio RSC, ma all'impedimento al contatto sociale tipico della fobia sociale.

Anche sul fatto di interagire asincronicamente, i membri sembrano dividersi in due gruppi: alcuni sostengono che l'asincronicità della comunicazione non influenza per niente i loro rapporti, qualcuno addirittura dice di frequentare troppo spesso forum e chat per parlare di asincronicità. Altri, invece, sostengono che ormai è diventata un'abitudine e che, dato che i rapporti sono nati già in questa modalità, non si percepisce la differenza, ma ammettono che l'asincronicità pone "una certa distanza, infatti da qui la voglia di superare il mezzo e passare ad incontri diretti. Ma se si deve solo discutere di qualcosa...in modo ideologico.

Allora come situazione è perfetta”. Alcuni ne colgono i lati positivi, sostenendo che si dispone di maggior tempo per leggere e riflettere meglio su cosa scrivere, ma anche quelli negativi, in quanto “richiede tempi di conoscenza più lunghi e a volte è un po’ dispersivo e causa piccoli fraintendimenti”.

“Asincronicità vs sincronicità” non sembra, però, essere per i membri di AFS un criterio discriminante per la qualità della comunicazione, in quanto la maggioranza ritiene le modalità asincrone come il forum e l’e-mail siano semplicemente diverse e utili per altri scopi rispetto a quelle sincrone come la chat.

Si rileva però che, all’interno della comunità, c’è una netta preferenza per il forum e la chat, in quanto sono i mezzi attraverso il quale è possibile creare la comunità, mentre l’e-mail viene visto come meno utile al gruppo e orientato solo ai rapporti a due:

> E’ preferibile il forum, perché essendo in molti tutti hanno la possibilità di leggere e rispondere, i messaggi rimangono scritti e sono consultabili, tutti gli utenti sono virtualmente presenti. Rappresenta bene il gruppo. Dà la possibilità di approfondire.

La chat contribuisce in modo più immediato, risolve situazione di bisogno di comunicare in modo veloce, si può essere più liberi di parlare perché scorre velocemente, si colgono degli aspetti della personalità che sfuggono nel forum perché non si ha molto tempo per pensare, si stabiliscono rapporti individuali con più facilità.. proprio per botta e risposta. Trovarsi da soli in chat con un altra persona crea da subito intimità e un clima di confidenza. Direi che è ottima per rapporti individuali. Quando si ci trova in tanti..cmq mai tutto il gruppo del forum, si tende ad essere allegri e spiritosi.. Diciamo che incide in modo meno esteso ma penetrante.

Mail, solo nei rapporti privati.. esce dalle dinamiche gruppo.

> Penso che sia il forum da preferire. Grazie al lungo tempo di giacenza dei messaggi nel forum è possibile avere molte più risposte di quante se ne potrebbero avere in chat per esempio, anche a distanza di giorni, mesi talvolta. Inoltre i messaggi sul forum vengono letti sicuramente da molte più persone, anziché da quelle poche momentaneamente collegate alla chat o addirittura una sola nel caso della e-mail.

Uno dei maggiori vantaggi della chat è l’interazione immediata, ricevere quindi risposte in tempo reale. Le e-mail invece, è da preferire nel caso di messaggi indirizzati ad una sola persona, in modo da non intasare troppo il forum.

> Metto al primo posto sullo stesso piano chat e forum. Al secondo la posta elettronica. La chat offre la possibilità di una comunicazione più diretta ed immediata e credo che sia stata molto importante per conoscere più a fondo i membri del gruppo, per avere un rapporto più personale. Il forum è utile per approfondire alcuni temi e l’attenzione viene posta sui contenuti dei messaggi. L’e-mail credo che sia meno usata, anche se forse è la forma di comunicazione più riservata e confidenziale.

L'accordo tra i membri sul fatto che le varie modalità comunicative possibili siano più o meno adatte a seconda dello scopo della comunicazione, e al fatto che essa sia orientata verso il contenuto piuttosto che verso la socializzazione, oppure abbia lo scopo di creare un legame di gruppo piuttosto che a due, è indice del fatto che esista, anche in questo caso, una rappresentazione comune a tutti i membri di AFS riguardante il proprio modo di comunicare e, quindi, una stessa pratica nel farlo.

Questo è proprio quello che si riscontra nell'osservazione della comunicazione all'interno della comunità: entro breve tempo i newbies dimostrano di aver appreso queste pratiche e di usare la modalità giusta per il momento e lo scopo giusto. Quando vogliono privilegiare la dimensione del gruppo e vogliono scambiare sapere e conoscenza, usano il forum, quando vogliono conoscersi meglio la chat e quando ricercano un rapporto personale, l'e-mail.

Questa logica, che è comune a tutte le comunità online, è scontata per tutti quelli che hanno già dimestichezza con questa realtà, mentre per chi non possiede queste competenze, e nelle comunità di auto-mutuo aiuto ciò capita spesso, questa pratica deve essere acquisita nel tempo.

Prova di questo processo di apprendimento è il fatto che abbastanza frequentemente nel forum si trovano post di risposta a e-mail private, poiché chi risponde dice di ritenere che l'argomento possa essere di interesse generale.

Oltre a forum, chat, e-mail e newsgroup, internet offre alle comunità online altre possibilità di interazione come i MUD (Multi Users Domains), ambienti virtuali di interazione.

Incuriosita da tale possibilità per una comunità di socialfobici, e visto che molti di loro esprimevano il bisogno di aumentare il grado di interazione nella comunità, ho chiesto ai membri della comunità se ne fossero a conoscenza, ma l'unica risposta pervenuta è stata la seguente:

<p>&gt; Sinceramente nn conoscevo questo MUD, cmq se la voglia di interagire cresce si cerca di incanalarla negli incontri reali, che per noi sarebbero più importanti. Dal mio punto di vista non investirei molto sul virtuale, a meno che non servisse a creare altri modi utili di confrontarci.</p>
--

Ciò dimostra che forse l'universo dei MUD è ancora un mondo confinato e frequentato da appassionati, con una certa competenza informatica (soprattutto per i MOO). Questa modalità di interazione non sembra ancora essere diffusa tra le comunità di non-esperti come quelle di auto-mutuo aiuto.

Internet, oltre ad offrire diverse modalità di comunicazione, offre la possibilità di comunicare anche *graficamente*. La grafica del forum può facilitare o meno la comunicazione, ma può anche integrarla. Come in molti altri forum anche in AFS, c'è la possibilità di affiancare al proprio nickname anche un avatar, cioè una piccola immagine che ha la funzione di rappresentare l'utente e che, come il nickname, dice molto sull'utente stesso.

Gli avatar dei membri AFS spesso riflettono il nickname a cui sono associati, altre volte sono scelti tra quelli che offre l'host, e quasi tutti non rimandano alla fobia sociale o alla timidezza, mostrando come l'uso di avatar sia un'espressione della propria personalità, piuttosto che del gruppo.

Un discorso diverso vale, invece, per la firma personale, cioè il modo in cui i membri firmano ogni loro post. Le firme molto raramente riportano il nome o il nickname dell'utente, mentre più spesso consistono in una frase o in un'immagine. Queste frasi il più delle volte hanno a che fare col la fobia sociale e con il disagio che essa provoca:

*"Lentamente muore chi preferisce i puntini sulle i piuttosto che un insieme di emozioni (positive o negative), proprio quelle che fanno brillare gli occhi, quelle che fanno di uno sbadiglio un sorriso"*

*"Without passion we'd be truly dead."*

*"don't get sentimental...it always ends up drivel"*

*"Meglio essersi lasciati che non essersi mai incontrati..."*

L'uso degli smileys o emoticon, le faccette ottenute usando alcuni caratteri grafici come :-), :-( ;-), è diffusissimo come in tutta la rete. In un forum in cui si parla prevalentemente di emozioni e sentimenti, il poter in qualche modo integrare il linguaggio scritto anche con lo stato emotivo di chi scrive, è importantissimo per rendere la comunicazione più efficace. L'uso delle emoticon è una di quelle strategie comunicative che gli utilizzatori della CMC hanno creato per sopperire alla mancanza del contatto diretto, della mimica, del linguaggio gestuale (Paccagnella, 2000).

In AFS se ne fa un largo uso, per alcuni membri anche eccessivo, anche perché l'host mette a disposizione una larga gamma di emoticon già pronti, che esprimono le emozioni più svariate e che sono graficamente molto migliori di quelli ottenuto con l'accostamento dei

segni grafici: 

Quasi tutti i membri concordano che l'uso delle faccine sia positivo e faciliti la comunicazione, a patto di non esagerare.

Per quanto riguarda la grafica del forum, che è molto essenziale e lineare, i più sembrano apprezzarla proprio perché, a differenza di altri forum, non appesantisce il caricamento delle pagine, non occupa banda ed è di facile lettura.

Alcuni, invece si lamentano, della sua aridità e vorrebbero qualcosa di meno minimalista. La tendenza generale è comunque quella di non dare molta importanza alla grafica del forum, ma di interessarsi di più ai contenuti dei messaggi. La grafica deve, cioè, essere funzionale alla facile lettura, scrittura e consultazione dei post.

Anche se il forum ha cambiato nel tempo tre host, la sua struttura grafica è rimasta pressoché la stessa, forse proprio con l'intenzione di non disorientare i membri ed evitare disaffezioni.

Se il forum AFS, per la sua struttura grafica, per come sono organizzati e gestiti i thread e per l'uso degli smileys non si differenzia dagli altri forum della rete, il linguaggio che la comunità ha sviluppato è un linguaggio tipico e specifico.

L'argomento del forum, infatti, tende a far usare ai membri un linguaggio molto specifico che riguarda nomi di terapie, di farmaci, di effetti collaterali, di sintomi, etc. Insomma un lessico molto simile a quello che potrebbe usare uno psicologo o uno psichiatra.

Ma a parte questa peculiarità, il linguaggio della comunità risente anche del fatto di usare la CMC: anche qui come in tutta la rete sono frequenti le abbreviazioni come “cmq” per comunque, “nn” per “non”. Ma le abbreviazioni più interessanti sono quelle delle parole specifiche del forum, come “fs” per “fobia sociale” e “psi” per “psicologo”. Questi due termini sono così ricorrenti in ogni post che ormai non vengono più scritti per intero ma è nata la convenzione di scriverli in maniera abbreviata. Da notare il fatto che chi non appartiene al forum, non intuisce immediatamente il significato di queste abbreviazioni: per esempio l'abbreviazione “fs” per chiunque vuol dire “Ferrovie dello Stato”, mentre per un membro di AFS essa rimanda subito a “fobia sociale”.

Va aggiunto che spesso gli acronimi e le abbreviazioni che si usano nel forum derivano da parole inglesi, dato che i siti e i forum sulla fobia sociale in italiano sono pochissimi, mentre quelli americani sono molti e molto più ricchi di informazioni. Ciò spinge molti socialfobici a rivolgersi a siti stranieri e, di conseguenza, ad imparare e ad usare certi termini in inglese: alcune volte si trova infatti l'abbreviazione “sf” o “sp”, che sta per “social phobia”, o l'abbreviazione “CBT”, che sta per “Cognitive Behavioural Therapy”.



Come ultima meta-pratica in relazione al medium tecnologico analizzeremo quella relativa all'anonimato. Come i membri di AFS vivono l'anonimato che la comunicazione mediata dal computer presuppone?

***Cosa pensate dell'anonimato e dell'uso di un nickname?***

- > credo che sia un modo per esprimere un lato di sè..
- > Penso che l'uso dell'anonimato e dei nick sia corretto. Non tutti gradiscono che si venga a conoscenza della propria vera identità.
- > L'anonimato è una gran bella cosa, anche se ai membri con cui mi sono trovato meglio ho rivelato i miei dati personali.
- > Secondo me è una buona cosa, perché permette di esprimerci senza problemi, stando sicuri dell'anonimato, anche se poi ci si chiama spesso per nome e non per nick e si "spezza" un po' l'anonimato parlando della nostra vita e delle varie generalità (nome, luogo in cui si vive, lavoro, studio, ecc.ecc.)
- > fondamentale per potersi aprire completamente se e quando lo si vuole... se ci fosse l'obbligo di scrivere con nome e cognome ad esempio io non avrei mai iniziato.
- > Di nuovo dipende dalla "timidezza": non voglio che al lavoro si sappia, io mi vergognerei. Ma c'è un altro aspetto: al lavoro mi farebbero delle difficoltà: assumono persone sane, c'è una visita medica.
- > Con il nick, ognuno esprime la propria personalità.

***Il nickname che usate nel forum AFS lo usate sempre in tutta la rete, oppure cambiate nickname a seconda del contesto?***

***Secondo voi perchè si usano nickname diversi?***

- > Ho diversi nick, e anche uno con cui fingo di essere una ragazza.
- > Sì, io uso lo stesso nick in tutta la rete...ovunque sono Lale o al massimo Lalla o Lala, ma in fondo è sempre lo stesso... (N.d.A.: i nickname in questo caso sono stati cambiati con degli altri inventati)
- > Ho sempre usato lo stesso nick in tutti i NG e chat che trattano argomenti "sociali", ultimamente sul forum uso il nick \*\*\* perché ho scordato la psw del vecchio :-)  
Sulla rete in effetti ho un'altro nick che uso sui newsgroup diversi dagli argomenti che riguardino il sociale ecc... ad esempio ng tecnici ed altro. Il motivo è che in un contesto diverso dal "sociale" preferisco avere un'identità diversa, uniforme agli altri, confondermi tra loro... e non essere \*\*\* "quello coi problemi" ;-)

***Se lo è, quanto la vostra identità online è diversa da quella offline?***

> qui (N.d.A.: nel forum) mi sono sperimentata ed è evidente che siano usciti degli aspetti di me diversi, per quanto mi riguarda.. io li ho riportati nella mia vita offline. Quindi le differenze che venivano man mano evidenziate ..poi smettevano di esserci. Anche se cambiare nel reale porta più tempo e trova più ostacoli.

> La mia identità online non differisce da quella offline.

> La mia identità virtuale è quello che vorrei essere e che invece non riesco ad esprimere nella mia identità offline

> Non fingo e sono sempre me stessa, quindi online o offline non cambierebbe molto...

L'unica differenza forse è il primo approccio con le persone...qui è molto più semplice che "offline" come ho già detto precedentemente.

> Dentro di me sono come appaio online anche offline... ma mentre online sono pressoché completamente aperto e mi mostro naturale, offline ho molte inibizioni contro cui combattere... la sofferenza mia sta proprio in questo, la difficoltà ad esprimere me stesso liberamente, il non sentirmi libero di farlo, bloccato... ciò si traduce spesso in un profondo senso di frustrazione.

> Nel virtuale sono più serio e competente, posso preparare il testo scritto, posso prepararmi.

> Nel mio caso non vi è alcuna differenza...

> Beh online sono molto diverso.

Il quadro che scaturisce da queste risposte è abbastanza unitario. L'anonimato è percepito dai membri da AFS come un elemento positivo in quanto permette loro di essere al sicuro dal giudizio degli altri. Da un lato serve per non far sapere ai conoscenti della vita offline che soffrono di fobia sociale la quale, come molti disturbi psicologici, può essere fonte di pregiudizio; dall'altro li "tutela" anche da chi incontrano online, in quanto l'essere identificabili e "controllabili" è per loro un'ulteriore causa d'ansia e disagio.

Non si tratta di volersi nascondere, ma piuttosto di avere la possibilità di svelarsi poco a poco, e di controllare quanto e come far sapere di sé agli altri. Tale opportunità è giudicata molto positivamente da chi soffre di fobia sociale in quanto fornisce una sensazione di sicurezza e comfort nella comunicazione.

Che non si tratti di una fuga dalla realtà lo dimostra il fatto che spesso i dati personali vengono comunicati a quelli con i quali si ha un rapporto più stretto, e che magari si vorrebbe conoscere, ma anche come prova di fiducia e apertura verso l'altro. Se ti dico chi sono, come mi chiamo, dove vivo, cosa faccio nella vita, vuol dire che mi fido, e che

soprattutto non mi sento minacciato da te, ma mi trovo bene e voglio aprirmi. Comunicare i propri dati personali, in una comunità come AFS, è un segno di amicizia e disponibilità.

Il nickname stesso, inoltre, è una fonte importante di informazioni sulla persona che lo porta. Spesso esprime un interesse (musicale, artistico, disciplinare etc.) o una caratteristica del carattere. Il nickname ci dice come chi lo porta vuole essere visto o quale parte della sua personalità vuole mostrare al primo impatto.

Questo spiega perché molti cambino il nickname a seconda dell'area di ciber spazio che frequentano.

Nel caso dei membri di AFS molti mantengono sempre lo stesso nick in tutta la rete, forse perché non ritengono particolarmente spiacevole il fatto che al loro nick venga attribuita anche la caratteristica di essere socialfobici. O forse perché difficilmente chi non bazzica per forum o siti a carattere psicologico potrebbe riconoscerli, e non ci sarebbe motivo di nascondersi a chi soffre degli stessi o simili disagi. O forse perché potrebbe essere una forma particolare di coming-out.

Altri preferiscono cambiare nickname quando non sono in zone in cui sono conosciuti come socialfobici, per non dover sentirsi sempre addosso questo peso e per avere la possibilità di sentirsi "normali".

Per quanto riguarda la corrispondenza tra vita online e offline sembra essere confermato quello che sostiene Nancy Baym: "Quando ci si collega alla rete, le comunità preesistenti in cui vivono gli attori non scompaiono, ma al contrario forniscono la comprensione sociale e le pratiche mediante e rispetto le quali si sviluppano le interazioni anche nel nuovo contesto mediato dal computer. Le interazioni condotte online, a loro volta, retroagiscono sulle relazioni offline" (Baym, 2002: 55).

I membri di AFS sembrano non crearsi online un'identità fasulla o diversa da quella reale, anche perché ciò andrebbe contro ciò che li ha spinti a formare una comunità, cioè la voglia di conoscere altri socialfobici, di riflettere insieme sul proprio disagio, di trovare e dare sostegno e comprensione, e di provare a cercare insieme delle vie d'uscita.

Anzi, come riportato dal alcune risposte, i membri cercano di riportare offline i progressi fatti interagendo online nella comunità.

Le differenze che si riscontrano tra la vita online e offline dei membri sono quelle già evidenziate in precedenza: i membri tendono ad essere più consapevoli, riflessivi e a mostrarsi più competenti online, in quanto nella comunità AFS trovano un luogo in cui possono parlare di fobia sociale, un argomento di cui sono profondamente interessati e

magari competenti e che interessa chi li sta ad ascoltare. Inoltre la comunicazione mediata da computer permette loro di essere più sciolti, di controllarsi e prepararsi meglio.

Questo fa sì che online i membri si sentano più sicuri di sé, maggiormente assertivi, di quanto lo siano offline, dove la fobia sociale si fa sentire maggiormente. Parafrasando un membro AFS: “via internet la fs non c'è!”.

Anche se la CMC offre ai membri di AFS una modalità comunicativa adatta alle loro esigenze, essi non si fermano a questo, e spesso qualcuno cerca di far diventare il gruppo di auto-aiuto on-line anche un'esperienza off-line: nel forum ci sono state alcune proposte per creare dei gruppi di auto-aiuto a base territoriale, simili a quelli della LIDAP.

Fino a questo momento queste proposte sono rimaste tali e non sembra che la comunità sia pronta per fare questo passo.

Frequente è anche l'uso del telefono che, a parte la cell-terapia di cui abbiamo già trattato, viene utilizzato anche per conoscersi meglio e per sentire finalmente la voce dell'amico conosciuto on-line.

Sembra che l'uso del telefono svolga una funzione simile a quella della chat privata a due, cioè sia un modo per conoscersi più profondamente, magari parlando di argomenti diversi dalla fobia sociale. Ma se la chat privata è usata spesso anche tra chi si conosce poco, magari per approfondire un interesse comune scoperto in chat o per parlare a due più facilmente, il telefonarsi, e lo scambio dei numeri, avviene prevalentemente tra chi si conosce già abbastanza e ha voglia di fare un passo in più.

Passo che spesso non è così semplice per chi soffre di fobia sociale, dato che per telefono l'imbarazzo e i silenzi “troppo lunghi” si sentono, a differenza della CMC.

Un passo ancora più arduo è l'incontro *face-to-face*, anche se fin dalla nascita del forum vengono proposti frequentemente incontri tra i membri.

Alcuni sono incontri aperti a tutti quelli che vogliono partecipare e vengono organizzati tramite il forum, raccogliendo le adesioni e decidendo insieme la data e la località. I particolari e il punto esatto d'incontro vengono discussi invece in maniera privata via e-mail, per telefono o via sms. Il tempo di organizzazione di questi incontri è abbastanza lungo, dato che è necessario mettere d'accordo tutti su data e luogo e anche perché spesso ci sono numerosi ripensamenti in quanto la fobia sociale è il primo ostacolo da abbattere. Molti raduni sono infatti finiti in un nulla di fatto, mentre sembra che gli incontri più ristretti di due o tre persone, magari tra chi abita nella stessa città o zona, sembrano più facili da organizzare e hanno più successo. Ciò è probabilmente dovuto al fatto che l'incontro con una o due persone mette meno ansia di quello con l'intero gruppo.

Concludendo questa sezione dedicata alle meta-pratiche inerenti alla comunicazione all'interno della comunità, si può affermare che AFS, essendo una comunità online in cui agire significa comunicare, e pur dovendo combattere contro l'ostacolo della fobia sociale, è una comunità che tende in ogni modo ad ampliare la propria comunicazione e a modificare, per quanto possibile, il medium comunicativo che utilizza in modo da renderlo più adatto alle proprie esigenze.

## **Conclusioni: il ruolo della tecnologia.**

Il presente rapporto di ricerca ha cercato di mettere in luce in cosa consista la cultura condivisa della comunità di auto-mutuo aiuto AFS, ma soprattutto di indagare come, all'interno di una comunità virtuale, si creino delle pratiche, e come esse vengano trasmesse tramite un sistema sociale di apprendimento.

In questi processi il ruolo della tecnologia risulta essere di grande rilievo dato che, a differenza delle comunità di pratiche che si creano offline, i membri delle comunità online interagiscono principalmente attraverso la tecnologia che supporta la CMC.

In questo tipo di comunità, interagire ed agire corrisponde a comunicare, in quanto il non condividere uno spazio fisico comune e il non poter vivere le stesse esperienze, a parte il comunicare stesso, fa sì che la comunità “viva” quasi esclusivamente tramite la comunicazione.

Nel ciberspazio le comunità si creano dei propri territori, spesso utilizzando più modalità comunicative (forum, chat, newsgroup, e-mail, mailing list, etc.) e, attraverso di esse, creano anche una propria cultura fatta di simboli, rappresentazioni della realtà e pratiche.

Questa trattazione si è posta come obiettivo quello di studiare questo processo di creazione di pratiche, veicolato da un medium tecnologico come internet, in una comunità virtuale di auto-mutuo aiuto, che, il quanto tale, tende a non essere composta da membri esperti in informatica, ma da persone che si ritrovano online per scambiarsi informazioni, consigli esperienze e supporto emotivo in relazione alla loro condizione di fobici sociali.

I risultati ottenuti sembrano confermare il fatto che l'interagire online, non solo non sia di impedimento alla creazione di una comunità di pratiche, ma che questo particolare contesto renda possibile la creazione di pratiche empatiche e di auto-aiuto particolari e specifiche, rispetto a quelle che si avrebbero in una comunità AMA offline.

Ciò sembra essere ancora più valido per quelle che sono state definite come meta-pratiche, cioè quelle pratiche inerenti all'uso del medium tecnologico, o al particolare ambiente comunicativo che tale medium offre.

La classificazione delle pratiche usata in questa trattazione, e che le distingue in sociali, empatiche, cognitive, di azione di auto-aiuto e in meta-pratiche legate alla comunicazione, è una classificazione arbitraria ed idealtipica, nel senso che nella realtà complessa della comunità AFS, queste pratiche spesso si contaminano e si mischiano tra loro fino a sovrapporsi. Esse non sono così nette e sono state tipizzate solo per rispondere alle necessità di chiarezza e di comprensione dell'analisi.

Dall'analisi risulta che l'uso della tecnologia, per certi versi non ricalchi l'uso canonico, ma si differenzi proprio in relazione alle specifiche esigenze del gruppo, rivolto più che altro allo scambio di conoscenze ed informazioni sulla fobia sociale e a pratiche empatiche e di auto-aiuto.

La struttura tipica di comunicazione online attraverso la modalità del forum viene, infatti, modificata e si sviluppa un modo originale di utilizzare i thread del forum, finalizzato all'azione di auto-aiuto.

Anche la grafica del forum sembra riflettere le esigenze del gruppo, così come il linguaggio stesso è influenzato sia dal fatto di trattare di argomenti psicologici, ma anche dal fatto di comunicare online.

Lo stesso processo di apprendimento di tali pratiche riflette, di conseguenza, il fatto di avvenire online, anche se mantiene le caratteristiche principali di quello che Lave e Wenger (1991) chiamano processo di "*partecipazione periferica legittimata*", tipico delle comunità di pratiche, confermando come anche per le comunità di pratiche virtuali sia indispensabile riportare l'apprendimento ad essere situato, e non astratto dal contesto.

Nella comunità AFS, infatti, le pratiche empatiche e di auto-aiuto vengono trasmesse nel loro essere in-uso nella rete e in maniera contestualizzata.

Sostenere ciò non significa, però, affermare che il processo di apprendimento online e quello offline non abbiano differenze. La CMC è pur sempre un ambiente e un contesto e, in quanto tale, non può che influenzare le pratiche il loro apprendimento.

Questo è evidente tutte quelle volte in cui, all'interno della comunità virtuale, si sente la mancanza di un'interazione diretta con gli altri, interazione che comprenda anche il contatto fisico o visivo, o l'ascolto della voce dell'altro.

E' vero che la comunità usa tutte quelle strategie comunicative sviluppate nella CMC per sopperire a questa mancanza, come l'uso di emoticon, ma ciò non toglie che una comunità virtuale di pratiche, e in questo caso una comunità online di auto-mutuo aiuto, comunichi e sviluppi delle pratiche in maniera particolare rispetto a quelle offline.

Concludendo, con questa trattazione si spera di aver dato un piccolo contributo nel rispondere a quegli interrogativi che gli studiosi di comunità di pratiche si pongono, interrogativi che sono cresciuti di numero da quanto la tecnologia delle comunicazioni ha permesso la nascita di comunità di pratiche di tipo virtuale.

## Riferimenti bibliografici

Anderson, B.

1983, *Imagined Communities: Reflections on the origin and spread of nationalism*, Verso, London; trad. it. *Comunità immaginate. Origini e diffusione dei nazionalismi*, Manifestolibri, Roma, 1996.

Austin, J. L.

1987, *Come fare cose con le parole*, Marietti, Genova.

Baym, N. K.

2002, *Il posto delle comunità online nella vita offline*, Rassegna Italiana di Sociologia, n. 1, gennaio-marzo, pp. 55-71.

Beniger, J.R.

1987, *Personalization of Mass Media and the Growth of Pseudo-Community*, in *Communication Research*, vol. 14 No. 3, June 1987.

Berger, P., Luckmann, T.

1966, *The Social Construction of Reality*, Doubleday, New York; trad. it. *La realtà come costruzione sociale*, Il Mulino, Bologna, 1969.

Brown, J. S., Collins, A. e Duguid, P.

1989, *Situated Cognition and the Culture of Learning*, in *Educational Researcher*, n. 18/1, pp. 32-42

(disponibile in rete all'indirizzo: [www.ilt.columbia.edu/ilt/papers/JohnBrown.html](http://www.ilt.columbia.edu/ilt/papers/JohnBrown.html))

Brown, J. S. e Duguid, P.

1995, *Apprendimento nelle organizzazioni e 'comunità di pratiche'*, in Pontecorvo C., Ajello A. M., Zucchermaglio C., *I contesti sociali dell'apprendimento*, LED, Milano, pp. 327-357.

Capussotti, E.

1997a, *Cyberpunk italiano: una comunità in rete*, in *Quaderni di Sociologia*, n°13, pp. 59-77.

1997b, *Risposta a Luciano Paccagnella*, in *Quaderni di Sociologia*, n°15, pp. 164-166.

Cohen, A. P.

1985, *The symbolic construction of community*, Ellis Horwood, Chichester, UK.

Elias, N., Scotson, J. L.

1974, *Cohesion, conflict and community character*, in Bell, C. e Newby, H. (a cura), *The sociology of community*, Frank Cass, London, pp. 27-38.

Giuliano L.

2002, *Identità e narrazione in ambienti sociali digitali*, Rassegna Italiana di Sociologia, n. 1, gennaio-marzo, pp. 7-32.



- Goffmann, E.  
1959, *The Presentation of Self in Everyday Life*, Doubleday, Garden City (NY); trad. it. *La vita quotidiana come rappresentazione*, Il Mulino, Bologna, 1969.
- Fernback, J.  
1999, *There Is a There There. Notes Toward a Definition of Cybercommunity*, in Jones, S. (a cura), *Doing Internet Research. Critical Issues and Methods for Examining the Net*, Sage, Thousand Oaks, pp. 203-220.
- Forte, F.  
2003, *In profondità: accomunati dal web. Principali comunità virtuali della rete*, in PC WORLD ITALIA, 2003, fascicolo 145.
- Jones, S.  
1999, ( a cura) *Doing Internet Research. Critical Issues and Methods for Examining the Net*, Sage, Thousand Oaks.
- Lave J., Wenger, E.  
1991, *Situated Learning: legitimate peripheral participation*, Cambridge University Press, New York.
- Mantovani, G.  
1993, *Comunicazione mediata dal computer, processi di gruppo e cooperazione*, in Sistemi Intelligenti, a. V, n°1, aprile 1993.  
1995a, *L'interazione uomo-computer*, Il Mulino, Bologna.  
1995b, *Comunicazione e identità. Dalle situazioni quotidiane agli ambienti virtuali*, Il Mulino, Bologna.
- Marshall, J. R.  
1998, *La paura degli altri*, edizioni TEA.
- McLuhan, M.  
1964, *Understanding Media. The Extension of Man*, McGraw-Hill, New York; trad. it. *Gli strumenti del comunicare*, Il Saggiatore, Milano, 1967.
- Nicolini, D., Bruni, A., Fasol, R.  
2003, *Telemedicina: una rassegna bibliografica introduttiva*, in Quaderni del DIPARTIMENTO DI SOCIOLOGIA E RICERCA SOCIALE, Università degli Studi di Trento, Quaderno n. 29.
- Nielsen, J.  
2000, *Web Usability*, Apogeo, Milano.
- Orr, J.  
1990, *Sharing Knowledge, Celebrating Identity: War Stories and community memory in a service culture*, in Middleton, D. S., Edwards, D. (a cura), *Collective Remembering: Memory in Society*, SAGE, Beverly Hills CA, pp. 303-326.
- Paccagnella, L.

1997a, *Getting the Seats of your Pants dirty: Strategies for Ethnographic Research on Virtual Communities*, in "Journal of Computer-Mediated Communication", disponibile su <http://www.ascusc.org/jcmc/vol3/issue1/paccagnella.html> .

1997b, *Verso una sociologia del ciber spazio. Uno studio di caso sulla conferenza elettronica cyberpunk*, in Quaderni di Sociologia, n°13, pp. 33-57.

1997c, *Quali regole per l'uso delle registrazioni elettroniche dei messaggi nella ricerca sulla comunicazione mediata dal computer?*, in Quaderni di Sociologia, n°15, pp. 159-166.

2000, *La comunicazione al computer*, Il Mulino, Bologna.

2002, *Internet tra "mass communication research" e nuovi poteri*, Rassegna Italiana di Sociologia, n. 1, gennaio-marzo, pp. 95-114.

Park, R. E., Burgess, E. W. e McKenzie, R. D.  
1925, *The city*, University of Chicago Press, Chicago.

Polanyi, M.  
1962, *Personal Knowledge*, Routledge & Kegan Paul, London.  
1966, *The Tacit Dimension*, Doubleday, Garden City (NY).

Preece, J.  
1998, *Empathic Communities: reaching Out across the Web*, in Interactions, march+april.  
1999, *Empathic communities: Balancing emotional and factual communication in Interacting with Computers: The interdisciplinary Journal of Human-Computer Interaction*, 12, pp. 63-77.

Rheingold, H.  
1994, *Comunità virtuali: parlare, incontrarsi, vivere nel ciber spazio*, Sperling & Kupfer, Milano.

Roversi, A.  
2002, *Le Home Page personali*, Rassegna Italiana di Sociologia, n. 1, gennaio-marzo, pp. 33-53.

Simmel, G.  
1890 *Über soziale Differenzierung*, Leipzig, Duncker & Humboldt; trad. it. *La differenziazione sociale*, Laterza, Roma-Bari, 1982.

Smith, M.A., Kollock, P.  
1999, *Communities in Cyberspace* (a cura ), Routledge, London & New York.

Soppesa, M.  
2003, *Dottor PC*, in PC WORLD ITALIA, 2003, fascicolo 145.

Sproull, L., Kiesler, S.  
1986, *Reducing Social context Cues: Electronic Mail in Organizational Communication*, in Management Science, 31, 11, pp. 1492-1512.

Strati, A.  
2002, *CMC e organizzazione come ipertesto*, Rassegna Italiana di Sociologia, n. 1, gennaio-marzo.

Sudweeks, F., Simoff, S. J.

1999, *Complementary Explorative Data Analysis. The reconciliation of Quantitative and Qualitative Principles*, in Jones, S. ( a cura), *Doing Internet Research. Critical Issues and Methods for Examining the Net*, Sage, Thousand Oaks.

Tönnies, F.

1887, *Gemeinschaft und Gesellschaft*, Leipzig; trad. it. *Comunità e Società*, Milano, Edizioni di Comunità, 1963.

Walther, J.B, Anderson, J.F., Park, D.W.

1994, *Interpersonal Effects in Computer-Mediated Interaction. A Meta-Analysis of Social And Antisocial Communication*, in *Communication Research*, vol. 21 No. 4, August.

Walther, J.

1996, *Computer-Mediated Communication: Impersonal, Interpersonal and Hyperpersonal Interaction*, in *Communication Research*, vol. 23 No. 1, February.

Wenger, E.

2000, *Comunità di pratica e sistemi sociali di apprendimento*, in *Studi Organizzativi*, n. 1, pp. 11-34