

Capitanio, S., Poli, L., Rovetta, A. & Testa, B. (2013). "Mi sembra interessante il tuo punto di vista" – Rappresentazioni in dialogo sulla comunicazione reale e virtuale degli adolescenti. In M. Lazzari, & M. Jacono Quarantino (A cura di), *Identità, fragilità e aspettative nelle reti sociali degli adolescenti* (pp. 77-106). Bergamo: Sestante edizioni.

---

## ***"Mi sembra interessante il tuo punto di vista" - Rappresentazioni in dialogo sulla comunicazione reale e virtuale degli adolescenti***

Sergio Capitanio<sup>§</sup>, Loredana Poli<sup>†</sup>, Aldo Rovetta<sup>‡</sup>,  
Beatrice Testa<sup>#</sup>

### ***Introduzione***

Per indagare le rappresentazioni della comunicazione degli adolescenti nelle piazze reali e virtuali sono stati organizzati cinque *focus group*<sup>66</sup>, che hanno coinvolto cinque gruppi – rispettivamente due di adolescenti e giovani, uno di insegnanti, uno di genitori, uno

---

<sup>§</sup> Comune di Bergamo – Servizio Giovani

<sup>†</sup> Coordinamento dei Comitati Genitori delle scuole superiori della provincia di Bergamo

<sup>‡</sup> ASL di Bergamo

<sup>#</sup> Provincia di Bergamo – Settore Affari Generali e Politiche Sociali

<sup>66</sup> Il *focus group* è una tecnica di rilevazione basata sulla discussione in gruppo tra più persone invitate da uno o più moderatori a parlare tra loro, in profondità, di uno o più temi strettamente inerenti l'oggetto di indagine. La principale caratteristica dei *focus group* consiste nella possibilità di ricreare attraverso essi situazioni del tutto simili al processo ordinario di formazione delle opinioni, permettendo ai partecipanti di esprimersi attraverso la "discussione tra pari", una delle forme più consuete che caratterizzano la comunicazione umana. Molti sono i meriti attribuiti al *focus group* – in particolare negli ultimi due decenni – e molti sono i campi in cui è stato utilizzato. D'altra parte, è stato recentemente constatato come da un lato si sia diffusa una vera "moda" di *focus group*, che non ha contribuito a una riflessione più accurata sull'effettiva idoneità di questa tecnica per affrontare un dato problema. Tra i tanti contributi scientifici che avanzano una riflessione epistemologica e metodologica seria sulla tecnica del *focus group* e su quando sia opportuno ricorrervi, cfr. in particolare Acocella (2008).

di operatori socio-educativi – formati ciascuno da un numero variabile tra sei e tredici componenti (si veda lo schema con la composizione dei gruppi in appendice).

Ogni gruppo si è incontrato per due o tre volte, per una durata media di due ore e trenta per singolo incontro, nel periodo febbraio – maggio 2012 presso la sede del Polaresco del Comune di Bergamo.

I gruppi, costituiti ponendo attenzione a criteri di eterogeneità dei partecipanti (rispetto all'età, al genere, alla provenienza territoriale, alla formazione, alle funzioni, ai contesti di lavoro o di impegno volontario), sono stati composti da persone portatrici di esperienza diretta nei social network e nelle relazioni con adolescenti e giovani.

***Mappe in via di continua elaborazione tra piazze reali e virtuali.  
Note metodologiche a margine della ricerca qualitativa<sup>67</sup>***

Prima di procedere con la presentazione dei risultati dell'indagine qualitativa, è necessaria una breve premessa metodologica che ci auguriamo possa essere utile al lettore per capire in che modo siamo “entrati” nell'esperienza degli adulti e dei ragazzi che abbiamo incontrato.

L'approccio metodologico della ricerca qualitativa si è reso utile in questa fase per indagare prassi e riflessioni dei diversi attori coinvolti: nel campo delle scienze sociali è ormai fuori discussione come il carattere "pratico" e "situazionale" dei metodi qualitativi sia particolarmente adatto a fare emergere nella loro unicità i punti di vista e le rappresentazioni dei soggetti che partecipano al processo di ricerca (cfr. Silverman, 2002).

In particolare, tra i diversi approcci qualitativi, quello fenomenologico ci ha permesso in questo caso di indagare più da vicino il significato delle rappresentazioni emergenti dall'*esperienza* dei diversi

---

<sup>67</sup> Per il contributo alla definizione dell'impianto dei focus group e alla stesura delle presenti note metodologiche, si ringrazia il dott. Alberto Ghidini dell'Università degli Studi di Bergamo.

gruppi di riferimento (preadolescenti/adolescenti, giovani, insegnanti, genitori, operatori socio-educativi)<sup>68</sup>.

Per non falsificare tali rappresentazioni, si è cercato di mettere subito da parte quelle che si potrebbero definire come “convinzioni date aprioristicamente”<sup>69</sup>. Ai principi della ricerca fenomenologica, si è pertanto scelto di “intrecciare” quelli della *grounded theory*, una prassi di ricerca radicalmente “induttiva” che ci è parsa indispensabile per comprendere il fenomeno in maniera non pregiudiziale a partire dal particolare, dallo specifico, da *quelle* esperienze vissute<sup>70</sup>.

Intrecciando metodo fenomenologico e *grounded theory*, abbiamo così cercato di restituire l’esperienza dei soggetti coinvolti provando a conservare “*parlanti*” (Mortari, 2008:23) le loro parole, impiegate per dire l’esperienza e riflettere su di essa.

Da questo punto di vista, l’analisi delle discussioni condotte secondo una modalità, che ha privilegiato la narrazione delle esperienze dei partecipanti, ha richiesto un tempo e un’attenzione speciale: soltanto così, senza utilizzare convinzioni e moduli teorici predefiniti, abbiamo dato forma all’analisi dei dati e alla scrittura della teoria emergente in maniera induttiva o “emergenziale”, appunto, ponen-

---

<sup>68</sup> Ciò dal momento in cui l’oggetto del metodo fenomenologico è proprio il «significato dell’esperienza vissuta». Per un inquadramento teorico-metodologico della ricerca fenomenologica in campo sociale, cfr. Moustakas (1994).

<sup>69</sup> Sia che si trattasse di convinzioni derivanti dall’esperienza personale, sia che si trattasse invece di convinzioni comuni diffuse su larga scala attraverso i mass media, come ad esempio i quotidiani nazionali, in cui non di rado si trovano intere pagine di commento a margine dei risultati delle molte ricerche sperimentali – di area anglofona e di matrice perlopiù psico-socio-logica – intorno all’oggetto della nostra ricerca (pagine che, appunto, contribuiscono al diffondersi della convinzione che gli adolescenti soffrano il confronto sui social network oppure, a seconda dei casi, che gli stessi social network contribuiscano più fluidamente allo sviluppo del sé nella fase adolescenziale in cui ragazze e ragazzi sono alla ricerca dell’identità).

<sup>70</sup> Inaugurata alla fine degli anni sessanta in sociologia e oggi largamente utilizzata nella ricerca nel campo delle scienze umane e sociali, la *grounded theory* si può definire come una metodologia d’indagine qualitativa che, partendo dal dato, permette ai ricercatori di elaborare concetti “fedeli” al fenomeno e, successivamente, di costruire la teoria a partire dall’analisi di questi stessi concetti. Cfr. in particolare Glaser & Strauss (1967/2009) e anche Tarozzi (2008).

docci in una relazione durevole di ascolto dei testi, delle parole, guidati dall'intenzione di comprenderne in profondità il significato, operando ritorni continuati su di esse, per renderle estranee a categorie anticipate con le quali avremmo rischiato di imporre il nostro sguardo – le nostre convinzioni – falsificando irrimediabilmente i risultati della ricerca.

### *Progettazione dei focus group*

Esplicitato il nostro approccio metodologico per così dire “integrato” e adottato nella forma meno sistematica possibile, in relazione al problema della comprensione di come comunicano gli adolescenti oggi tra piazze reali e virtuali ad ogni fase della ricerca abbiamo cercato una progressiva definizione ricorsiva, “a spirale”, attenta all'emergere di temi e categorie inerenti particolari aspetti. Temi e categorie che hanno orientato il percorso di ricerca, dalla conduzione “materiale” dei focus group alla progettazione dei suoi ancoraggi interni, esterni o simbolico-proiettivi con l'oggetto dell'indagine, dalla formulazione delle domande che abbiamo posto ai partecipanti alle discussioni alla lettura e all'analisi di queste stesse discussioni, e così via.

Inizialmente quindi abbiamo definito e condiviso l'oggetto dell'indagine e il suo impianto metodologico nel gruppo di ricerca, facilitati da un esperto esterno. Oltre a una riflessione complessiva sul tema della comunicazione degli adolescenti nelle piazze reali e nelle piazze virtuali – anche in relazione ai risultati della precedente indagine (Lazzari & Jacono Quarantino, 2010) – abbiamo discusso delle modalità di selezione e coinvolgimento dei partecipanti e abbiamo formulato alcune domande di partenza ricavando dei temi-guida utilizzati come prima traccia “aperta” da proporre nei focus group.

Le pagine da 81 a 99 non sono disponibili in questa anteprima

COPIA AUTORE

pano una competenza sugli strumenti informatici per questioni di studio o di lavoro.

Altra questione è l'attribuzione di competenza: chi la attribuisce? E per cosa? È presente un meccanismo di svalutazione dell'adulto "sfigato" che non si sa muovere agevolmente nel virtuale.

Il nodo di fondo sembra però essere non tanto sulle conoscenze, ma su come nel mondo virtuale l'adulto è presente: la questione non è l'esserci o il non esserci, "il vero problema è esserci bene o esserci male".

Nelle riflessioni emerse dagli operatori abbiamo sempre sullo sfondo il mondo degli adulti, spesso poco presenti nelle piazze reali come in quelle virtuali. A volte invece sono presenti, ma in modo inadeguato: frequenti sono i comportamenti di carattere adolescenziale/regressivo (di adulti che "rinunciano a fare gli adulti"), con risultati di scherno da parte dei ragazzi. Nei gruppi focus dei giovani e degli adolescenti sono state derise figure adulte che nei social network "giocavano" a fare i ragazzini, con comportamenti regressivi ed esibizionistici, come se questi adulti aspettassero solo l'occasione per trovare un palcoscenico ("era una vita che aspettavo di mettermi in vetrina!").

I genitori, in particolare gli utilizzatori di Facebook, hanno raccontato episodi nei quali i ragazzi hanno espresso apprezzamento per adulti capaci di esprimere e mantenere il proprio ruolo (come nel reale! ha sottolineato qualcuno), capaci di indicare limiti, di sottolineare scansioni del tempo capaci di interrompere il continuum del "sempre connesso", ristabilendo i ritmi della vita (sonno/veglia, ad esempio), i tempi in cui finire, i tempi per ricominciare:

*"mia figlia si messaggia con il moroso a tutte le ore, però è relativamente piccola e io le ho detto che non c'è questione: deve spegnere il cellulare alle undici e mezza. Ad un certo punto, lo devi spegnere perché devi dormire. C'è un momento in cui le cose finiscono e poi ricominciano, anche se tu non lo avverti e, anzi, hai il bisogno contrario, che non finiscano. Posso capire perché questo succede, ma ci sono dei tempi scanditi, nelle giornate e nella vita, che io ribadisco e sottolineo" (dal focus group genitori).*

*“Non ho mai avuto limiti nell’utilizzo di Internet, da quando ho dodici anni lo posso usare quando voglio, però mia mamma mi dà un’occhiata e parliamo di quello che faccio e che vedo”* (dal focus group giovani).

La prima considerazione da fare rispetto agli adulti che utilizzano i mezzi virtuali per entrare in relazione con gli adolescenti è che mantengano il proprio ruolo. Le nuove tecnologie della comunicazione amplificano tutto, anche la dimensione della fiducia o della sfiducia. Se nelle relazioni *vis a vis* i pettegolezzi, le frasi di troppo, le battute infelici possono essere trattate e contenute dalle persone coinvolte nelle interazioni, nelle situazioni nelle quali la realtà invece si mischia con il virtuale diventa più difficile dipanare le incomprensioni e le relazioni rischiano così di generare un grosso danno:

*“tutto questo mi fa pensare al fatto che il mondo virtuale viene probabilmente percepito dai ragazzini e dalle ragazzine come un mondo che può essere segreto, separato dal mondo degli adulti (es. la questione delle password). Di fatto è molto più accessibile, cioè per gli adulti è molto più facile entrare in questi mondi. Se nelle piazze reali mentre un ragazzino parla con i suoi amici arriva un adulto, cambia subito la comunicazione, c’è un qualche riposizionamento, perché la presenza dell’adulto cambia molto le regole della comunicazione. Il virtuale mi sembra che sia più permeabile, che sia apparentemente segreto, mentre, di fatto, è molto più accessibile, molto meno mediato creando poi tutti i problemi di come possano essere presenti in questo mondo gli adulti. Io mi chiedo anche: abbiamo deciso che come adulti non commentiamo le cose del blog, di Facebook ... è giusto? È sbagliato? Nel mondo reale se ho un ruolo educativo ed ascolto una conversazione tra ragazzini e ragazzine, che cosa mi viene da dire? Si aprono dei quesiti...”* (dal focus group operatori).

Molte le domande su come è possibile per gli adulti stare in relazione virtuale con i ragazzi rimanendo adulti, perché non è facile

“stare in linea” con loro non rinunciando a esplicitare funzioni regolative, a mettere confini, a proporre valori etici, a definire relazioni di “giusta distanza”.

Che soluzioni vengono adottate? Quanto si può essere vicini e quanto si deve stare lontani? È giusto andare a vedere i blog, e come lo si fa? Ci si fa riconoscere o ci si mimetizza?

Si possono utilizzare le piazze virtuali per finalità educative? Forse per i genitori è un po' più semplice perché possono decidere se chiedere l'amicizia ai figli e vedere come i figli rispondono, oppure possono decidere di non diventare amici dei figli, possono scegliere di tollerare il fatto che i figli abbiano relazioni a loro non conosciute o far di tutto per conoscere le interazioni che agiscono nella rete. Nelle situazioni educative, professionali se un ragazzino/a chiede l'amicizia cosa si fa? Si accetta? Non si accetta? Si valuta di volta in volta?

Il confronto tra i partecipanti ai focus porta alla conclusione che l'adulto può assumere nel web una funzione educativa, in una sorta di “educativa di strada” che evolve e diventa “educativa virtuale”. Al riguardo sarebbe estremamente utile provare a definire i criteri e le modalità di utilizzo dei social network in relazione alle diverse tipologie di profilo (personale o istituzionale) e alcune regole d'uso (es. commenti pubblici, pettegolezzi, comunicazioni riservate, ecc.).

Le esperienze portate dagli operatori raccontano anche di esperienze interessanti di commistione tra virtuale e reale, significative quando c'è una relazione diretta che consente di riprendere, di rilanciare, per cui *“se nasce un problema su un social network però la ripresa la fai a quattro occhi”*, tenendo una relazione tra la modalità diretta, visiva e la modalità invece mediata dallo strumento.

*“Il criterio di scelta per un adulto giovane di dire accetto/non accetto fa un po' scavare nella modalità di conoscenza con questa persona, Se c'è stata una modalità di incontro reale superficiale e soprattutto mi chiedi l'amicizia perché ormai è un'abitudine, al livello di relazione educativa sembra scontato dire di no. Dall'altra parte, se hai 100 adolescenti che abitano il tuo territorio, con i quali sei stato comunque a contatto per anni come catechista, come educatore è diverso, e mi*



*è capitato di intravedere dal volto di chi ti chiede l'amicizia anche una richiesta di aiuto” (dal focus group operatori).*

Emerge con evidenza come ci sia la necessità di costruire un linguaggio, un modo, un approccio per stare nel virtuale e in specifico nei social network, perché a volte si ha la percezione di non avere neanche le grammatiche per comprendere i messaggi e i codici:

*“ci sono situazioni , magari questioni molto precise e molto puntuali, dove è necessario che in qualche modo l'adulto ci sia, abbia un ruolo, riconosciuto, riconoscibile, una competenza, un'autorevolezza ma che tuteli il fatto che uno possa dire dei problemi molto forti che non direbbe in una situazione di normalità, cose tue personali, magari molto problematiche, che non confideresti neanche al tuo migliore amico. Cose per cui magari avresti bisogno, per esempio, di uno specialista ma uno specialista non lo vai a cercare da solo, se non sei al limite, magari costretto dagli eventi o dagli adulti” (dal focus group operatori).*

Una prospettiva potrebbe essere quella di intrattenere una relazione più a scopo informativo su alcuni argomenti e, una volta acquisita la consapevolezza del rapporto tra uso dello strumento e obiettivo di comunicazione, di riuscire a captare le richieste di aiuto in tempo reale.

Ci sono alcuni servizi che stanno provando forme di comunicazione dove, accanto alla pagina pubblica di informazione, una persona può aprire una “stanza”, una sua stanza che un po' replica la forma dello studio dello psicologo, nella quale si intrattiene una relazione individuale via Internet, con chat e messaggi. La cosa difficile per un adulto è però esserci con continuità, nel senso che il destino di questi siti è che muoiano per mancanza di intensità di interazione. *“Se non rispondi dopo tre volte un adolescente, che sta sempre davanti a Facebook anche mentre studia o fa i compiti, non ti scrive più”*. L'Asl di Bergamo ha in corso un progetto interessante per vedere se è possibile costruire una comunicazione per la preven-

zione delle malattie a trasmissione sessuale utilizzando Facebook, e i risultati della sperimentazione sono incoraggianti.

L'orientamento condiviso dagli operatori è che ci sia una sorta di inadeguatezza educativa da parte degli adulti nel mondo reale, una fatica nella comunicazione che può portare ad una poca attenzione alla qualità delle relazioni reali; se nelle piazze reali non c'è nessuno che si occupa di relazioni, restano solo quelle virtuali. E allora può accadere che ci siano situazioni dove questi ragazzini entrano, ci stanno dentro, e nessun adulto presta attenzione alla qualità delle relazioni, salvo poi discutere sulla povertà della comunicazione e della socializzazione virtuale in Facebook.

Dal momento che a volte la povertà delle relazioni virtuali è semplicemente una trasposizione di ciò che accade nella realtà, è il mondo delle relazioni nelle piazze reali, nei luoghi dove i ragazzi sono "obbligati" (per esempio a scuola) o scelgono di stare, ad aver bisogno di attenzione e impegno. Altrettanto chiara emerge l'opportunità per gli adulti di porsi come figure competenti nella relazione, per indicare limiti e regole nel reale come nel virtuale, per esprimere presenza, garantire spazi di dialogo, porsi come antenna capace di ricevere segnali e richieste.

### ***Una proposta, per concludere***

Considerata l'importanza per gli adulti di utilizzare questi strumenti come preziosi alleati in campo educativo, durante i focus sono emerse domande sui criteri di interazione tra adulti "professionisti" (insegnanti e operatori), ma anche genitori, e i giovani. A tale riguardo sarebbe utile avere riferimenti a buone pratiche, che potrebbero essere approfondite in una nuova fase della ricerca finalizzata alla compilazione di una guida per l'uso educativo di Internet e dei social network.

In specifico è emersa la proposta di costruire un piccolo strumento - un glossario ma anche una grammatica - che contenga un po' le regole del comunicare, per gli adulti, gli educatori, chi entra nel mondo del social network per stare vicino agli adolescenti:

“una piccola guida, un libretto di istruzioni, un vademecum, un qualcosa che racconti la grammatica piuttosto che l’esperienza, comunque qualcosa che aiuti chi è dentro nel mondo del social network con un ruolo che è magari di operatore o educatore, di genitore o di catechista perchè abbia degli strumenti per stare dentro questo mondo senza fare danni o magari addirittura per aiutare gli adolescenti a starci dentro senza farsi del male” (dal focus group operatori).

## **Bibliografia**

- Acocella, I. (2008). *Il focus group: teoria e tecnica*, Bologna: Il Mulino.
- Glaser B.G., Strauss A.L. (2009), *La scoperta della grounded theory. Strategie per la ricerca qualitativa*, Roma: Armando (opera originale pubblicata nel 1967).
- Lazzari, M., & Jacono Quarantino, M. (A cura di) (2010). *Adolescenti tra piazze reali e piazze virtuali*. Bergamo: Sestante edizioni.
- Mortari, L. (2010). *Dire la pratica. La cultura del fare scuola*, Milano: Bruno Mondadori.
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological Research Methods*, Thousand Oaks, CA: Sage.
- Silverman, D. (2002). *Come fare ricerca qualitativa*, Roma: Carocci.
- Tarozzi, M. (2008). *Che cos’è la grounded theory*, Roma: Carocci.

L'Appendice non è disponibile in questa anteprima