



## **“QUANDO L’ASCOLTO NON AIUTA”: IL RISCHIO DELLA RELATIONAL AD-DICTION E INTERNET ADDICTION NEI SERVIZI DI ASCOLTO MEDIATO DALLE NUOVE TECNOLOGIE**

**Fabiana Gatti, Paola De Luca, Elena DeVecchi Bellini**

Centro Studi e Ricerche di Psicologia della Comunicazione –Dip. di Psicologia  
Università Cattolica del Sacro Cuore

### **ABSTRACT**

L'accoglienza del disagio giovanile tramite l'ascolto mediato tecnologicamente può rappresentare una valida forma di prevenzione. La possibilità infatti di esplicitare le proprie richieste, i propri problemi in forma anonima, senza soggiacere a vincoli spazio-temporali, consente ai giovani soprattutto di avere risposte corrette rispetto alle informazioni che spesso circolano nel gruppo dei pari, di comprendere se e quanto il proprio vissuto sia un problema, di avere una prima rielaborazione. Di fatto, questa forma di ascolto può diventare problematica nel momento in cui gli operatori rispondono alle richieste in modo collusivo, cioè senza incoraggiare l'autoriflessione e l'assunzione di responsabilità: tale rischio è amplificato dalle caratteristiche del mezzo utilizzato e della sua "specificità", nonché dal target destinatario del servizio (adolescenti). La relazione d'aiuto, allora, può incoraggiare forme di dipendenza dal mezzo (Internet Addiction Disorder) e dal servizio (Cyber Relational Addiction). Sulla base di alcune ricerche, si intende mostrare quali mosse comunicative e progetto di aiuto possano incoraggiare/scoraggiare una tendenza alla dipendenza.

**PAROLE- CHIAVE:**Comunicazione mediata da computer, Relazione d'aiuto, Dipendenza relazionale, Internet Addiction Disorder, Adolescenti

### **ABSTRACT**

Reception of juvenile disease through technology-driven listening can represent a valid form of prevention. In fact, the possibility to make explicit one's own requests, one's problems in anonymous form, without space and time constraints, mainly allows young people to have more correct answers respect the information that often circulate in the peers group, to understand if and how much they really have a problem and to have a first elaboration of the problem.

This form of listening can become problematic when the operators answer in a collusive way, without encouraging the self-reflection and the assumption of responsibility: such risk is amplified by the characteristics of the technology and its "specificity", by the target of the helpline (teen-agers). The help relationship then can encourage forms of addiction from the technology (Internet Addiction Disorder)



## QUANDO L'ASCOLTO NON AIUTA": IL RISCHIO DELLA RELATIONAL...

and from the helpline (Cyber Relational Addiction). On the base of the results of our researches, we intend to show which communicative styles and projects of help can encourage/discourage addiction forms.

**KEY WORDS:** Computer mediated communication, Relazione d'aiuto, Cyber Relational Addiction, Internet Addiction Disorder, Teen-agers

### INTRODUZIONE

Sono in crescendo i servizi di ascolto telefonico che utilizzano le Nuove Tecnologie (NT) per aprire nuovi spazi di ascolto per adolescenti e giovani: forum, chat ed SMS. La pratica ha mostrato la bontà di questa intuizione: il volume di contatti avviati e mantenuti da questi servizi giustifica lo sforzo. Il monitoraggio e l'attività di ricerca che svolgiamo da anni su alcuni servizi di ascolto mediato, però, hanno fatto emergere due temi importanti per quanti intendono utilizzare questi mezzi.

Il primo riguarda l'incontro tra le nuove forme di dipendenza, legate soprattutto alla relazione, alle NT e, oggi, alle relazioni sviluppate tramite le tecnologie stesse (anche le forme di ascolto mediato dunque). Sempre più spesso osserviamo il fenomeno degli utenti ricorrenti, persone che si rivolgono in modo consistente e continuativo ai servizi di ascolto, utilizzando più canali/mezzi –se non addirittura più servizi- contemporaneamente: l'ascolto può quindi diventare una forma di sostegno che non incoraggia lo sviluppo personale, producendo inoltre effetti di saturazione/frustrazione negli operatori, sottraendo loro risorse preziose.

Il secondo tema emergente riguarda lo stile di interazione: poiché le mosse comunicative della relazione d'aiuto *face-to-face* non possono essere trasferite tout court nel mondo virtuale (anche perché rischiano esse stesse di incoraggiare comportamenti distorti negli utenti), quali altri approcci di sostegno alla persona possono essere utilizzati come orizzonte di riferimento nell'ottica della promozione?

Per rispondere a questi interrogativi abbiamo realizzato una ricerca qualitativa, analizzando interazioni d'aiuto mediato tecnologicamente per osservare se/come tipi differenti di dipendenza possano trovare forma all'interno degli specifici mezzi di comunicazione utilizzati dai servizi da noi studiati. In questo contributo daremo per note le caratteristiche dei diversi mezzi e le loro implicazioni all'interno dell'interazione comunicativa, per cui rimandiamo al contributo di De Luca, Gatti (nel presente volume).

### METODO

La ricerca qualitativa di tipo esplorativo è incentrata sull'analisi delle interazioni testuali prodotte attraverso mezzi utilizzati da tre servizi con il medesimo target di riferimento (giovani e adolescenti) e focalizzati sulle tematiche della prevenzione: i servizi via SMS "@gile" di Lecco e "DisPlay" di Varese, il servizio via forum/chat/SMS di Telefono Giovane di Mantova. Telefono Giovane è gestito da volontari, DisPlay e @gile da professionisti della relazione (psicologi, educatori professionali, pedagogisti). Il corpus consta di: 225 interventi in forum; 61 file di log (settembre07-giugno08; in ciascun file sono presenti più conversazioni); 168 SMS (ottobre 2004-marzo 2005) per il servizio @gile, più 1091 SMS (giugno 2006-marzo 2007) per Display. Per l'analisi dei dati abbiamo utilizzato l'analisi del contenuto qualitativa (Atlas.Ti) per sms/forum ma non per la chat, e dell'analisi delle conversazioni per sms/chat ma non per il forum.



## PSICOLOGÍA Y SOCIEDAD: SIGLO XXI, COMPETENCIAS RELACIONALES

## RISULTATI E DISCUSSIONE

Prima di entrare nel vivo dell'analisi dei risultati, diamo una definizione della cornice del problema, ossia della dipendenza che può essere incoraggiata dall'ascolto mediato. Quando avviene, questo segna il tradimento degli obiettivi perseguiti dalla relazione stessa che, se non gestita correttamente, anziché diventare uno spazio di promozione dell'autonomia dell'utente, delle sue capacità autoriflessive e di problem solving, può rappresentare un nuovo legame da cui dipendere in attesa di ricette e soluzioni magiche.

L'adolescenza è una fase caratterizzata dal disagio verso la situazione attuale: se è la fase in cui conquistare autonomia e indipendenza personale, rappresenta anche un periodo caratterizzato da numerose situazioni conflittuali. Questo porta l'adolescente a cercare all'esterno del nucleo familiare un nuovo sostituto onnipotente che gli restituisca l'illusione perduta; questo può inibire il processo di maturazione dell'individuo che si ritiene incapace di trovare in sé le risorse per affrontare la complessità, esitando nella dipendenza da persone ("dipendenza relazionale"), sostanze o attività, mentre il mondo virtuale può rappresentare una via di fuga ("dipendenza dal mezzo"), oppure combinarsi tra loro ("cyber relational addiction").

## LA DIPENDENZA RELAZIONALE

Possiamo definire la dipendenza relazionale come una relazione distruttiva per l'individuo, che ne compromette l'equilibrio psichico e/o fisico, assumendo i connotati dell'ossessione; il soggetto si percepisce bisognoso e incapace di provvedere a sé, cercando all'esterno le risorse per raggiungere il benessere personale piuttosto che nelle proprie capacità. Pertanto, le persone affette da questo disturbo sono caratterizzate da profonda insicurezza, dal bisogno eccessivo e costante di accudimento, da comportamenti sottomessi; dall'incapacità di prendere decisioni autonome e di assumersi anche la più piccola responsabilità; tendono a fondersi col partner, impoverendo la propria identità. Tali soggetti sono alla continua ricerca di un "magic helper" che sia una guida e dal quale possano "assorbire" forza e competenza.

## LE DIPENDENZE TECNOLOGICHE

Le dipendenze tecnologiche sono caratterizzate da dominanza dell'attività mediatica su pensiero/sentimenti; alterazioni del tono dell'umore; sintomi di astinenza; sentimenti conflittuali verso chi sta vicino, mentre nella relazione virtuale, da cui si entra/esce a piacimento, si possono mascherare gli aspetti problematici (Griffiths, 1997; Caretti, La Barbera, 2005). Questa realtà parallela assorbe la persona, influenza negativamente i rapporti quotidiani che diventano difficili da mantenere e alimentare (Cantelmi et al., 2000; Couyoumdjian, Baiocco e Del Miglio, 2006). Il fascino del virtuale consiste nella possibilità di sperimentare nuove forme di identità, difficilmente assumibili nel mondo reale, spesso più gratificanti che rappresentano una via di fuga dal reale. Coniugando la dipendenza relazionale con Internet, pertanto, si moltiplica la possibilità di innescare relazioni di "supporto patogeno": l'*helper on line*, facilmente raggiungibile e consultabile, diventa colui al quale affidare la responsabilità delle proprie scelte, esponendolo, più che il *counselor* tradizionale, al pericolo di rappresentare un dispensatore "magico" e onnisciente di supporto e consigli.

Di seguito quanto osservato nelle relazioni d'aiuto mediato (*chat*, *forum*, SMS).



## QUANDO L'ASCOLTO NON AIUTA": IL RISCHIO DELLA RELATIONAL...

### DIPENDENZA NEGLI SMS

Gli SMS, pur utilizzando una tecnologia "povera" (fino a poco tempo fa, il solo canale testuale) si prestano, se gestiti in modo non adeguato, ad alimentare una dipendenza di tipo relazionale. Definito un "oggetto transizionale" in quanto alimenta il sogno di una comunicazione continua, il cellulare racchiude tutto il soggetto nella sua comunicazione: gli interlocutori "sono" i loro messaggi. La ricerca ha mostrato che il 50% degli utenti ha contattato i servizi in modo ripetuto, spesso scambiando col servizio un numero consistente di messaggi, aprendo il problema dei cosiddetti "scambi lunghi".

Gli adolescenti manifestano la tendenza a rivolgersi ai servizi di ascolto aspettandosi una "soluzione magica", un aiuto concreto che risolva le loro difficoltà senza ingaggiarsi nel processo di approfondimento della situazione: questo atteggiamento è visibile negli scambi in cui i soggetti manifestano una richiesta pressante di aiuto, unita all'ansia nel non ottenere la risposta attesa (ad es. gli squilli a vuoto come sollecitazione di una risposta in tempi brevi). Il problema per gli operatori è gestire le risposte senza colludere, ad esempio autorizzandosi a chiedere informazioni sul problema portato (rinviando quindi "il consiglio"), richiamando agli utenti gli orari del servizio, favorendo l'esplorazione autonoma del problema. Abbiamo osservato alcune caratteristiche comuni agli utenti potenzialmente dipendenti: richieste che mostrano passività e scarsa autonomia; sollecitazione ripetuta della risposta, incapacità di tollerare l'ansia di non avere una risposta immediata; percezione del servizio disponibile a qualunque orario e per qualunque problema. Dal punto di vista del servizio, la dipendenza è stata alimentata da comportamenti quali risposte non contestualizzate ed universali, totalmente esaustive/prescrittive e troppo tempestive. Inoltre, la dipendenza dal servizio è stata incoraggiata dall'assenza di limiti agli scambi lunghi, dalla disponibilità in orari inusuali e da un atteggiamento eccessivamente affettivo.

### DIPENDENZA NEL FORUM

Secondo la letteratura la variabile "tempo" ossia la tendenza a scrivere molto, in tempi ravvicinati e a controllare le risposte depositate in modo compulsivo rappresenta il criterio per definire la dipendenza dalla Rete (IAD). La ricerca ha mostrato che per parlare di dipendenza dalla tecnologia non è sufficiente che un utente scriva con un'elevata intensità; bisogna verificare se tale scrittura è connessa allo sforzo di costruzione congiunta del problema portato: ad es. nel caso in cui l'utente interrompa la consultazione dopo aver riconcettualizzato la situazione non si può parlare di dipendenza. Tale elaborazione è incoraggiata da uno stile comunicativo degli operatori orientato alla negoziazione del problema, attraverso spunti di riflessione e domande che evitano soluzioni pre-confezionate e ricette, al fine di sollecitare nel soggetto l'autoriflessione. Una prova ulteriore del fatto che non basta la quantità della frequentazione online per la definizione di *Cyber Relational Addiction* (CRA) sono quei casi in cui l'utente non è presente spesso, ma lo è sempre nella stessa fascia oraria, soprattutto se serale/notturna. Se a questo si aggiunge la consuetudine dell'utente a instaurare relazioni in Rete, raramente portate nella dimensione off line; se tali rapporti vengono investiti di un'importanza superiore rispetto a quelli del mondo reale, producendo isolamento, allora si può parlare di CRA. Lo stile di richiesta di aiuto di questi utenti si struttura quasi esclusivamente come richiesta di "*Befriending*": ciò che viene ricercato dal servizio è uno spazio di sfogo, ascolto e comprensione incondizionata, sul piano affettivo della vicinanza emotiva più che su quello contenutistico. Dal canto loro, gli operatori possono incoraggiare tale dipendenza attraverso l'uso di una coloritura emotiva accentuata, messaggi generici di conforto, assenza di domande di approfondimento, commenti interpretativi e piani d'azione sotto forma di "ricetta magica"; tutto questo ostacola nel giovane lo sviluppo dell'autoriflessione e del pensiero critico.



## PSICOLOGÍA Y SOCIEDAD: SIGLO XXI, COMPETENCIAS RELACIONALES

## DIPENDENZA NELLE CHAT

Rispetto alle *chat*, abbiamo osservato casi di dipendenza sia dal mezzo che dal servizio. Per i primi, la frequentazione online risulta connotata da leggerezza comunicativa ed evasione: i problemi non vengono discussi, non vengono chiesti consigli, le parole degli operatori non vengono “integrate” nei propri discorsi; viene inoltre fatto spesso riferimento ad un uso intensivo di Internet. Questi utenti sono sempre presenti in *chat* al momento dell’apertura, presentano tutte le qualità descritte dalla letteratura sulla IAD: arco temporale significativo di connessione; povertà nella dimensione comunicativa; poca fiducia in se stessi; vita sociale scarsa o quasi assente. E’ indispensabile che gli operatori problematizzino tale atteggiamento, rendendolo oggetto di riflessione, inviando al soggetto dei feedback riguardo al suo stile comunicativo.

Rispetto alla dipendenza dal servizio, abbiamo osservato utenti che dichiarano di non aspettare altro che l’apertura del servizio e di sperimentare disagio se provano a desistere dal connettersi. Gli elementi più significativi sono: utilizzo contemporaneo e massiccio di entrambi i mezzi (*forum* e *chat*); relazioni fortemente conflittuali nella vita quotidiana e disinteresse verso le attività del mondo reale in favore di relazioni online percepite come semplici. Abbiamo osservato che gli operatori sono più attenti a problematizzare un uso eccessivo della chat rispetto al forum: al decrescere della presenza in *chat*, si assiste ad un aumento della presenza sul *forum*. Di fatto è sul forum che osserviamo comportamenti verbali fortemente aggressivi nel momento in cui gli operatori non rispondono tempestivamente ai messaggi, indicando poca tolleranza dell’idea di essere individui separati e distinti. Una nota positiva è che se l’utente verbalizza la paura della dipendenza, gli operatori modificano il proprio atteggiamento, cercando di mantenere una certa distanza ed evitando toni troppo affettivi o personalizzati coi quali si rischierebbe di legare ancora di più il soggetto al servizio alimentando una dipendenza sia da Internet che dal servizio stesso.

## CONCLUSIONI

Secondo quanto emerso dalle ricerche, possiamo sintetizzare che il modo per scoraggiare la dipendenza dal mezzo e/o relazione in una help line sta nel promuovere nell’utente una riflessione autentica circa il problema portato, resistendo alla tentazione di fornire risposte risolutive. Si tratta di accompagnare l’utente ad una visione più concreta e ampia del proprio problema per incoraggiare una presa di decisione più consapevole, di rendere oggetto di negoziazione il tipo di aiuto che si intende offrire, onde evitare l’investimento eccessivo sul servizio, pericolo tanto più elevato data la virtualità della relazione. In particolare, sono di aiuto mosse quali la riformulazione, le domande di specificazione, l’allargamento della rosa dei possibili piani d’azione; l’adozione di uno stile comunicativo centrato sul problema e di uno stile empatico pur con una certa distanza affettiva per evitare di alimentare aspettative di natura simbiotica e fantasmatica. Le mosse comunicative che invece ostacolano l’autonomia riflessiva all’interno di una help line virtuale sono: caricare le proprie parole di una coloritura emotiva eccessiva; fornire interpretazioni prima di aver raccolto gli elementi necessari per contestualizzare la situazione; fornire soluzioni sotto forma di “ricette”, orientate alla soluzione e non alla riflessione; incoraggiare la frequentazione del servizio.

Inoltre, i risultati mostrano che il trasferimento tout court delle tecniche del *Counseling vis a vis* risulta problematico, soprattutto nel caso di operatori non professionisti. Abbiamo quindi considerato altre forme di relazione promozionale che potrebbero fornire spunti alternativi. Poiché abbiamo verificato che sia nella dimensione sincrona sia in quella asincrona, gli utenti chiedono aiuto solo agli operatori (nella *chat* chiedono la stanza privata, nel *forum* non tengono in considerazione i commenti di altri utenti), situazione a cui gli operatori si adeguano. L’approccio della *peer education* sembra fornire alcu-





## QUANDO L'ASCOLTO NON AIUTA": IL RISCHIO DELLA RELATIONAL...

ni spunti per sfruttare appieno le potenzialità che la dimensione pubblica del *forum* e della *chat* possiede per promuovere un confronto tra "pari". Questo approccio sostiene che apprendere determinati contenuti attraverso la discussione e lo scambio di esperienze personali con altri favorisca lo sviluppo di una coscienza di sé e crei le condizioni per lo sviluppo di un proprio pensiero critico (Albano e Gulimanoska, 2007): ci chiediamo il senso dell'uso di uno spazio di discussione se le relazioni rimangono "a due voci"; valorizzando il contributo dei pari in un servizio d'aiuto on line, si ridurrebbe il rischio di sviluppare di forme di dipendenza dal servizio.

Un altro aspetto importante relativo alla dimensione asincrona è il fatto che il *forum* venga utilizzato come uno spazio "monologale" di sfogo, più che di riflessione congiunta. Gli utenti portano principalmente due tipologie di richieste: desiderano ottenere "ricette" ("*Advice*") oppure si sfogano ("*Befriending*"). Nel primo caso, colludere con la richiesta non incoraggia l'autonomia personale; nel secondo, un atteggiamento da parte degli operatori troppo affettivo rischia di alimentare un atteggiamento dipendente. La negoziazione del problema e la sua elaborazione appare invece possibile all'interno di una comunicazione sincrona, anche se l'analisi ha mostrato che gli utenti non sono sempre disponibili a mettersi in gioco in questo senso: rispetto al *counseling vis a vis*, chi chiede aiuto tramite questi mezzi sembra meno motivato ad impegnarsi in una riflessione congiunta. La letteratura relativa al *Counseling* afferma che una delle condizioni essenziali per un buon esito del percorso consiste nella definizione tra *counselee* e *counselor* di una sorta di "contratto" in cui negoziare il tipo di aiuto, i tempi e i modi: nei primi incontri si mettono in gioco le aspettative e le "regole" del percorso stesso. Questo non accade nel contesto dell'ascolto mediato dove, in aggiunta, mancano le informazioni del non verbale che contribuiscono alla definizione della cornice di interazione: risulta ancora più importante e necessario un accordo esplicito tra *helper* e *helpee* in cui il primo chiarisce che tipo di aiuto intende offrire e le condizioni del suo impegno. Questo viene sottolineato dall'approccio del *mentoring*, attraverso la tecnica dell'"elaborazione del progetto di sviluppo personale", in cui vengono stabiliti gli obiettivi di sviluppo del *mentee* partendo dai suoi bisogni, le possibili strategie e le risorse necessarie. Sicuramente la realtà virtuale rende più complicato esercitare un controllo periodico, perché per l'utente è più facile fuggire dalla relazione, ma sarebbe interessante sperimentare tale tecnica all'interno di un servizio d'ascolto on line. Infatti, nei casi in cui l'utente ha abbandonato il servizio perché probabilmente non ha ottenuto ciò che cercava (soluzioni "magiche" e ricette), in realtà gli operatori hanno agito come *helper* "sufficientemente buoni"; ciò che non ha funzionato è la negoziazione del tipo di aiuto che il servizio può dare: si è mantenuta la relazione su presupposti impliciti differenti che hanno portato all'insoddisfazione.

Attraverso il nostro lavoro abbiamo compreso come sia necessario lavorare sulla *self efficacy* degli individui e sulla loro autonomia; il *coaching* potrebbe rappresentare una risorsa: sebbene pensato per un target adulto, l'essere fortemente orientato alla prassi e alla verifica dei piani, potrebbe controbilanciare la tendenza ad usare in modo eccessivo alcune tecniche tipiche del *counseling*. Se è vero che da esso originano gli altri approcci che ne condividono i principali presupposti, abbiamo verificato che l'uso dell'empatia, accoglienza incondizionata e *self disclosure* da parte degli operatori con adolescenti, in una relazione on line, rischia di alimentare eccessivamente il lato affettivo e diventare un surrogato che allontana dalla quotidianità reale.

## BIBLIOGRAFIA

- Albano T., Gulimanoska L. (2007), *In-dipendeza: un percorso verso l'autonomia*, vol II, F. Angeli, Milano.  
Cantelmi T., Talli M., Del Miglio C., (2000), *La mente in Internet*, Piccin, Padova.  
Caretti V., La Barbera D. (2005), *Le dipendenze patologiche*, Raffaele Cortina, Milano.



PSICOLOGÍA Y SOCIEDAD: SIGLO XXI, COMPETENCIAS RELACIONALES

- Couyoumdjian A., Baiocco R., Del Miglio C. (2006), *Adolescenti e nuove dipendenze. Le basi teoriche, i fattori di rischio, la prevenzione*, Laterza, Bari.
- Gatti F. (2005), *Un display per ascoltare*, Milano, Guerini Scientifica.
- Gatti F., Galesi D., (2009), "Helpline e nuovi media: dalla attivazione alla valutazione", in *Help Line: lavoro e formazione per rispondere alle richieste di aiuto telefonico*, a cura di M.P. Bianchi e M.R. Rossin, Franco Angeli, Milano, 2009
- Gatti F., De Luca P., (in press), "Tecnologie a sostegno di nuove forme di contatto: 'L'ascolto è sempre un aiuto?'", in *Contatti sul Filo*, a cura di Barbara Bertani e Rita Ciceri, Franco Angeli, Milano, in press
- Grant A. M. (2001), *Towards a psychology of coaching: the impact of coaching on metacognition, mental health and goal attainment*, Department of Psychology, "Macquarie University", Sydney, Australia.
- Griffiths M. (1997), "Psychology of computer use", in *Psychological Reports*, vol.80, p. 81-82.
- Gulimanoska L., Crispino E., PeerLab. (2006), "Scienza e coscienza: la *peer education* e le nuove tecnologie", in *Psycotech*, Vol 1.
- Lesieur, H.R. (1984), *The Chase: Career of the Compulsive Gambling* (2nd ed.), Rochester, VT: Schenkman Books, Inc.
- Withmore J. (2003), *Coaching*, Sperling & Kupfer, Milano.

Fecha de recepción: 28 febrero 2009

Fecha de admisión: 19 marzo 2009

