



## GIOVANI E NUOVE TECNOLOGIE: L'ASCOLTO MEDIATO

**Paola De Luca, Fabiana Gatti**

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

### ABSTRACT

Sono sempre più numerosi i servizi di ascolto tradizionale rivolti ai giovani che oggi hanno accolto la sfida di utilizzare i nuovi strumenti di comunicazione (chat line, forum e SMS), allo scopo di andare oltre i servizi territoriali esistenti, per intervenire sui meccanismi che favoriscono od ostacolano il benessere e quindi sul contesto in cui si origina il disagio. Si assiste dunque a un duplice fenomeno:

il sempre maggior ricorso dei giovani a Internet, come mezzo in cui trovare risposta al proprio disagio e usufruire di consulenza on line relativamente a temi diversi;

l'accoglimento da parte dei giovani navigatori delle potenzialità nei nuovi spazi di ascolto nati sulla Rete.

Sulla base delle esperienze con alcuni servizi territoriali del Nord Italia, in questi anni ci siamo confrontati con questi temi, affrontandoli da due punti di vista:

- la messa a punto di alcune "buone pratiche" comunicative, che supportino gestione concreta delle richieste di aiuto/relazione di aiuto online, al fine di evitare l'innescarsi di fenomeni nocivi, sia per l'adolescente che per il servizio;

- l'individuazione di quali di questi strumenti di prestino al trattamento delle diverse forme in cui può declinarsi la relazione d'aiuto (information, befriending, advice e counseling).

PAROLE- CHIAVE: Comunicazione mediata da computer, Relazione d'aiuto, Adolescenti, Ascolto mediato.

### ABSTRACT

Today more and more numerous services of traditional listening have welcomed the challenge to use the new communication tools (chat line, forum and SMS), in order to "overcome the existing services", to intervene on the mechanisms that favour or hinder the comfort and therefore on the context in which the uneasiness is originated.

A double phenomenon is drawn out today:



## GIOVANI E NUOVE TECNOLOGIE: L'ASCOLTO MEDIATO

Young people's always greater call to the Internet, as a medium in which to find an answer to such malaise and to use online advice linked to different matters;

the acceptance by the young navigators of the potentialities in the new listening spaces born on the Net that.

On the base of our experiences with some help lines in the North of Italy, during these years we have studied these matters from two points of view:

a. the development and tuning of some "best practices" in communication, able to effectively support the management of online help requests/relationships, in order to avoid disfunctional phenomena, both for the teen-ager and the professional/volunteer

b. identifying among those technological tools which are the most suitable for managing the different ways of help lines relationship forms (information, befriending, advice and counseling).

**KEY WORDS:** Computer mediated communication, help Relationship, adolescents, mediated listening.

## INTRODUZIONE

La nascita e lo sviluppo di Internet e, più di recente, del Web 2.0, induce ad osservare con uno sguardo nuovo alcuni dei fenomeni nati in seno alla "cultura digitale", che vedono sempre più spesso protagonisti gli utenti e il loro personale uso della Rete, in grado di favorire e promuovere nuove forme di partecipazione e condivisione.

Da queste premesse muove il presente contributo, concepito a partire dall'esperienza maturata delle autrici nell'ambito della ricerca e formazione sul tema dell'uso sociale delle Nuove Tecnologie e in particolare dell'ascolto mediato.

Due sono le "anime" del lavoro proposto: da un lato l'interesse per gli ambienti di comunicazione messi a disposizione da Internet, in termini sia di usi effettivi sia di potenzialità future, dall'altro l'interesse specifico per quei servizi online di ascolto che utilizzano tali strumenti, mettendo a frutto le competenze professionali non solo nell'ambito della ricerca su servizi già esistenti (quali ad es. Telefono Azzurro, Telefono Giovane di Mantova, Servizio @gile di Lecco), ma anche nell'ottica di offrire degli spunti di riflessione per servizi nuovi, che vogliano accogliere la sfida di proporre spazi di ascolto online ai giovani. La scelta di destinare un'attenzione particolare a questi ultimi, soprattutto adolescenti, nasce dalla constatazione che la cosiddetta "generazione internet", nata e cresciuta a stretto contatto con le Nuove Tecnologie, si sta appropriando di esse per usi fino a qualche anno fa impensabili, tra cui la richiesta di ascolto/aiuto. Diverse ricerche (Rivoltella, 2002) ci dicono infatti che l'adolescente in Rete non è sprovveduto, ma si muove secondo un progetto strutturato e obiettivi precisi, effettua interrogazioni mirate e specifiche per reperire ciò che gli interessa in un dato momento. Emerge dunque il profilo di un adolescente sostanzialmente consapevole dei propri consumi, fatto che contraddice la tradizionale immagine del minore come soggetto "sprovveduto" e passivo di fronte ai possibili attacchi dell'esterno.

Per quanto riguarda l'ambito di nostro specifico interesse, ovvero l'uso della Rete da parte dei giovani per chiedere aiuto, come testimonia la letteratura (Bollorino, 2000), nel corso degli ultimi anni sono emerse alcune linee di tendenza:

- l'elevata diffusione di problematiche legate al malessere e al disagio psicologico nell'età dell'adolescenza;

- la mancanza di una cultura e, conseguentemente, uno spazio d'ascolto per il disagio legato all'esperienza adolescenziale, che non si adatta ai modelli, ai tempi, all'organizzazione dei Servizi tradizionali: le caratteristiche della fase di sviluppo rendono i giovani poco compatibili con la presa in carico progettata dai Servizi tradizionali, con setting e tecniche d'intervento la cui efficacia è sperimentata su adulti e bambini.



## PSICOLOGÍA Y SOCIEDAD: SIGLO XXI, COMPETENCIAS RELACIONALES

- L'uso molto selettivo e circoscritto dei Servizi territoriali esistenti da parte degli adolescenti, che rende manifesta la rigidità che li caratterizza e la mancanza di strategie d'accoglimento a loro adeguate;
- la constatazione che l'adolescenza nel Servizio pubblico rischia di essere considerata come "terra di nessuno": rimane esclusa o poco considerata la domanda d'adolescenti non patologici (o non ancora patologici) che vivono momenti di difficoltà psicologica, affettiva, familiare e scolastica e, più in generale, del malessere esistenziale;

- il sempre maggior ricorso dei giovani a Internet, come mezzo in cui trovare risposta a tale disagio e usufruire di consulenza on line relativamente a tematiche diverse, come conferma una recente inchiesta condotta dall'Osservatorio sui Diritti dei Minori di Torino, realizzata nel 2006.

Sulla base di queste premesse, si assiste oggi a un duplice fenomeno:

- il sempre maggior ricorso dei giovani a Internet, come mezzo in cui trovare risposta a tale disagio e usufruire di consulenza on line relativamente a temi diversi);

- l'accoglimento da parte dei giovani navigatori delle potenzialità nei nuovi spazi di ascolto nati sulla Rete che, al di là dei vincoli spazio-temporali, consentono la risoluzione congiunta di problemi e incoraggiano l'esplicitarsi del bisogno di aiuto; essi pertanto risultano visibili, facilmente accessibili e a costi spesso molto ridotti.

Sono dunque sempre più numerosi i servizi di ascolto tradizionale (ad es. telefonico) che hanno accolto la sfida di utilizzare i nuovi strumenti di comunicazione (chat, forum, SMS), allo scopo di andare "oltre i servizi esistenti", per intervenire sui meccanismi che favoriscono o ostacolano il benessere e quindi sul contesto in cui si origina il disagio.

La sfida è duplice: per tali servizi confrontarsi con nuove modalità/pratiche di gestione sia dei problemi portati dai giovani, sia dei nuovi strumenti; per la ricerca interrogarsi sugli strumenti più idonei ad indagare i nuovi ambienti digitali e i fenomeni che si originano in essi. Nella pratica infatti il rapido sviluppo dei servizi di ascolto mediato (legato alle trasformazioni tecnologiche incalzanti) non ha permesso agli operatori la costruzione di un sapere pratico di gestione/trattamento dell'ascolto/problema, con il rischio, di limitarsi a trasferire comportamenti e cultura d'uso da un mezzo all'altro (come se la tecnologia fosse "neutra").

Per le ragioni sopra elencate ci si propone in questo lavoro di presentare i principali risultati emersi dallo studio di tre servizi di ascolto del Nord Italia che, in maniera che potremmo definire "pionieristica", hanno accolto la sfida di misurarsi con nuove modalità di ascolto in Rete; l'obiettivo è inoltre quello di mettere in evidenza e problematizzare alcuni fenomeni diffusi, quali la responsabilità degli operatori che gestiscono tali spazi, nonché l'osservazione e la definizione delle corrette modalità di gestione degli stessi.

## METODO

Lo studio di questi servizi di ascolto è stato condotto attraverso una ricerca qualitativa di tipo esplorativo basata sull'analisi delle interazioni testuali prodotte attraverso i diversi mezzi, rivolti ad un 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 e chat del Telefono Giovane di Mantova. I servizi hanno una gestione diversificata: Telefono Giovane è gestito da volontari, DisPlay e @gile da professionisti della relazione (psicologi, educatori professionali, pedagogisti).

Sono stati studiati quindi tre diversi strumenti della CMC (Comunicazione Mediata da Computer), le cui caratteristiche sono qui descritte brevemente, al fine di metterne in luce analogie, differenze e specificità in rapporto alle diverse forme di ascolto mediato da essi consentite.

Il **forum** è uno strumento di comunicazione asincrona che permette lo scambio di messaggi in formato elettronico tra due o più utenti, una vera e propria "bacheca elettronica" per accedere alla quale è necessario essere collegati in Rete. Al suo interno è possibile visualizzare l'andamento di una discus-



## GIOVANI E NUOVE TECNOLOGIE: L'ASCOLTO MEDIATO

sione (*thread*) e il tipo di contributo portato da ciascuno (messaggi originali, in *reply* o in *reply* a un *reply*). Spetta all'iniziativa dei singoli controllare se nella bacheca sono presenti messaggi, che non arrivano cioè al destinatario (modalità *pull*, mentre mailing list e newsgroup agiscono in modalità *push*).

Con il termine **chat** vengono indicate le modalità di comunicazione in tempo reale tra due o più utenti, basate su testo. Gli utenti possono assumere l'identità e il nome che desiderano, giocare ruoli differenti da quelli agiti nella vita reale. Per porre rimedio alla scarsa espressività della comunicazione scritta vengono usate le "emoticon", combinazioni di segni di interpunzione studiate per esprimere la mimica facciale.

Come si può facilmente osservare, i fenomeni descritti per la comunicazione asincrona sono tipici anche della comunicazione via **SMS**, con le dovute differenze legate soprattutto allo spazio a disposizione, limitato a 160 caratteri. Infatti la comunicazione tramite SMS condivide alcuni vantaggi e svantaggi tipici dei media asincroni: non ci sono garanzie sulla reale identità dell'interlocutore, identificato solo dal numero di cellulare e, solo se lo vuole, da un *nickname*; inoltre, il *feedback* non è immediato (anche se lo SMS è usato dagli adolescenti in particolare, come strumento sincrono); infine il canale spesso è solo testuale, fatto che obbliga l'utente a utilizzare strategie per aumentare l'efficienza e l'efficacia comunicativa (abbreviazioni, *emoticons* ecc...).

Da questi elementi emerge come anche per gli SMS si possa parlare di una forma di "oralità scritta" (Bonaiuto, 2002), in grado di combinare l'immediatezza dell'oralità con il carattere duraturo e permanente della parola scritta.

Il corpus di riferimento, lo stesso citato nell'articolo Gatti, De Luca, De Vecchi, risulta composto da 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 il servizio Display.

Su tale materiale abbiamo effettuato un'analisi del contenuto tramite il software Atlas.Ti per SMS/forum (ma non per la chat) e un'analisi delle conversazioni per SMS/chat (ma non per i forum). Le categorie d'analisi sono state estrapolate secondo una logica *up-down* (generate a partire dalla letteratura) e *bottom-up* (emerse dal corpus in esame) sono state organizzate secondo tre livelli:

soggetto: attori coinvolti nel processo (utente, operatore, altri navigatori/utenti);

oggetto: come il mezzo contribuisce a strutturare l'interazione (sincronia/tempi risposta, orario invio, strutturazione e tipologia messaggi), apertura e chiusura, gestione della durata dell'interazione;

processo: mosse conversazionali (dare/chiedere consigli, rimando a risorse esterne al servizio, gestione domande, gestione segnali di simulazione, trattamento di segnali di dipendenza dal mezzo e dalla relazione col servizio).

## RISULTATI E DISCUSSIONE

Sulla base delle esperienze con tali servizi, attraverso diverse ricerche (Gatti 2005, Galesi, Gatti, De Luca 2007) in questi anni ci siamo confrontati con due importanti temi:

la messa a punto di alcune "buone pratiche" comunicative, che supportino gestione concreta delle richieste di aiuto/relazione di aiuto online, al fine di evitare l'innescarsi di fenomeni nocivi, sia per l'adolescente che per il servizio (quali soprattutto la dipendenza dallo spazio virtuale);

parallelamente, abbiamo cercato di individuare quali di questi strumenti di prestino al trattamento delle diverse forme in cui, secondo la letteratura sul counseling, può declinarsi la relazione d'aiuto (information, befriending, advice e counseling).

Per quanto concerne il primo aspetto, abbiamo individuato e proposto, condividendole con gli operatori dei servizi in esame, alcune "linee-guida" per l'attività di ascolto e alcune "mosse comunicative", valide dal nostro punto di vista indipendentemente dallo strumento in uso:



## PSICOLOGÍA Y SOCIEDAD: SIGLO XXI, COMPETENCIAS RELACIONALES

- **stabilire con chiarezza la *mission* del servizio** e impostare di conseguenza lo spazio virtuale;
- **rendere oggetto di negoziazione esplicite le caratteristiche dello spazio di ascolto offerto:** quando le regole del gioco diventano oggetto di un “contratto”, sia gli utenti che gli operatori riescono a gestirlo in maniera più fruttuosa;
- **rispondere negli orari del servizio:** chat, forum e SMS e forum rischiano di essere usati spesso come strumento sincrono, vale a dire che ci si aspetta una risposta a brevissimo termine; ciò richiede agli operatori da un lato di rispondere in tempi abbastanza brevi, ma non tanto da innescare una catena di “botta e risposta” che rischia di tenere l’utente “attaccato” alla Rete finché non ottiene risposta; dall’altro rispondere negli orari in cui il servizio è attivo, specificandolo chiaramente. Un ulteriore vantaggio per gli operatori è quello di poter rispondere in équipe, confrontandosi tra loro nei casi più critici;
- **rispondere come servizio e non come singoli:** questa decisione evita l’instaurarsi di dinamiche uno-a-uno tra utente e operatore;
- **riconoscere l’utente:** possedere un data-base dei messaggi ricevuti e inviati, in modo da riconoscere utenti che scrivono magari anche a distanza di mesi. Questo per due motivi: permette di inquadrare l’utente, avendo a disposizione le informazioni necessarie per comprenderne le richieste; comunica all’utente la sensazione che gli operatori hanno “cura di lui” e che i suoi contatti sono rilevanti;
- **curare i momenti iniziali e finali della comunicazione (“aperture e chiusure”):** il modo in cui gli operatori accolgono l’utente fin dall’inizio è “spia” del modo in cui condurranno lo scambio, specialmente di fronte a messaggi che aprono direttamente sul problema, quando gli utenti non salutano né danno informazioni su di loro; è anche un modo per “prendere le distanze” dal problema e trasmettere un’idea di servizio adulto, che non si pone sullo stesso piano degli utenti. Allo stesso modo è bene chiudere il messaggio firmandosi e salutando, evitando formule stereotipate, che possono suonare poco autentiche;
- **curare il linguaggio:** gli adolescenti adottano un linguaggio particolare, spesso gergale e abbreviato, accentuato dagli strumenti in Rete. E’ importante che gli operatori si pongano come adulti e che quindi adottino un linguaggio in equilibrio tra la comprensibilità (evitando espressioni troppo formali) e la correttezza (evitando di assumere il gergo dei giovani, quando non lo sentono proprio o quando è approssimativo);
- **gestione consapevole delle tecniche di ascolto, quali ad es le domande:** sì a quelle che consentono di approfondire (domande di probing e domande di specificazione), in quanto consentono di avere maggiori informazioni prima di dare un consiglio e esplicitare la lettura del mondo possibile portato dall’utente; esplicitare la propria lettura di esso; suggerire un’opzione senza imporla, ma chiedendo all’utente cosa ne pensa;
- **gestione consapevole della *self disclosure*:** sì se è un modo per aumentare l’intimità con l’utente, grazie all’aumento di fiducia che viene a crearsi, se aiuta il cliente a rappresentarsi il counselor e a dare maggiore spessore al significato delle sue affermazioni;
- **utilità del rispondere senza dare “ricette”:** non esprimere giudizi troppo netti, pur mantenendo una visione “adulta” che aiuti l’adolescente a problematizzare.

Per quanto riguarda il secondo aspetto, relativo a un confronto diretto con la letteratura sul counseling, abbiamo cercato di individuare le specificità di forum, chat e SMS in relazione alle diverse forme della relazione d’aiuto.

E’ emerso che la brevità e sinteticità degli sms favoriscono l’attività di information e di sostegno emotivo che si sostanzia nel befriending e che si traduce nelle forme dell’“esserci per qualcun altro”. Al contrario, chat e forum vengono concepiti come spazi più “relazionali”, dove è possibile dialogare in modo approfondito con un esperto e stabilire con lui un rapporto intenso. Se il forum si presenta come spazio in cui riflettere sui diversi aspetti del problema portato, grazie soprattutto alla asincronicità e alla presenza degli altri, la chat favorisce/incoraggia maggiormente l’attività di advice volta alla definizione





## GIOVANI E NUOVE TECNOLOGIE: L'ASCOLTO MEDIATO

del problema e alla co-costruzione di strategie di soluzione, grazie alla negoziazione dei significati in tempo reale. Lo scambio immediato con l'operatore e la possibilità di dialogare solo con lui nella stanza privata, facilita lo sviluppo di dinamiche simili a quelle del colloquio vis-à-vis, favorito dalla presenza costante dell'operatore che interviene attraverso domande, chiarimenti, incoraggiamenti all'utente verso la soluzione del problema portato, in una direzione che ci sembra la più simile al counseling.

## CONCLUSIONI

Al termine del lavoro ci sembra opportuno fare un'ultima considerazione in merito all'estendibilità dei risultati ottenuti: dall'analisi qualitativa delle mosse conversazionali messe in atto dai volontari emerge con chiarezza che non esiste una "ricetta", ossia la possibilità di definire un elenco di mosse funzionali e disfunzionali alla gestione del processo comunicativo con i giovani utenti, dal momento che la comunicazione è frutto di un lavoro congiunto di negoziazione di significati, obiettivi e scopi che rendono ogni situazione comunicativa un processo a se stante e non prevedibile. Qui e in ricerche precedenti abbiamo pertanto cercato di evidenziare quali connessioni possono esistere tra una mossa e la risposta, di svelare cioè meccanismi di interpretazione e generazione di inferenze, tenendo conto delle caratteristiche (età, genere, ruolo, aspettative...) degli interlocutori. Si tratta, sostanzialmente, di lanciare una sfida a quanti intendano usare le nuove tecnologie per l'ascolto ai giovani: comprendere, riconoscere i propri agiti –spesso inconsapevoli– per anticiparne le conseguenze e le possibili risposte, in modo da leggere la situazione nella sua complessità e decidere, di volta in volta, quale strategia mettere in atto, quale correttivo poter agire nel caso in cui il processo "si inceppi". Si tratta allora di suggerire la "consapevolezza" come garanzia di una comunicazione efficace, mettendola in relazione all'interlocutore pensato come "soggetto incarnato" (con le sue caratteristiche, la sua posta in gioco...) e non come "adolescente/giovane astratto e decontestualizzato". E proprio la contestualizzazione introduce l'altro elemento fondamentale: la specificità del mezzo utilizzato per stabilire la relazione. Ascoltare, stare con, aiutare via forum è molto diverso rispetto al farlo via chat. In questo senso, l'asincronia del forum incoraggia una narrazione più coerente, ma anche più costruita, dilata i tempi di negoziazione dei significati, potrebbe essere utilizzata come un "graffito" lasciato su un muro, una narrazione della propria esistenza.

Come abbiamo detto dunque, il forum e lo SMS potrebbero essere utili per fare *information* e *befriending*. La sincronia della chat, invece, si presta maggiormente ad una conversazione volta alla definizione del problema e alla co-costruzione di strategie di soluzione, grazie alla negoziazione dei significati in tempo reale, consentendo una efficace attuazione dell'*advice* (ibidem) e un avvicinamento al *counseling* vero e proprio.

## BIBLIOGRAFIA

- Baraldi C. (2004), *Comunicazione interculturale e diversità*, Carocci, Roma.
- Bollorino F. (a cura di) (1999), *Psichiatria online*, Apogeo, Milano.
- Bonaiuto M. (a cura di) (2002), *Conversazioni Virtuali*, Guerini e Associati, Milano.
- Caffo E. (2003), *Relazione d'aiuto e consulenza telefonica*, McGraw Hill, Milano.
- Galesi D., Gatti F., De Luca P. (2007), *L'ascolto digitale*, F. Angeli, Milano.
- Galesi D. (2002), *Telefono Giovane. Interrogativi ed emozioni raccolti da un servizio di ascolto*, F. Angeli, Milano.
- Gatti F. (2005), *Un display per ascoltare*, Milano, Guerini Scientifica.



PSICOLOGÍA Y SOCIEDAD: SIGLO XXI, COMPETENCIAS RELACIONALES

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.

Livraghi G. (2001), *L'umanità dell'internet*, Hops, Milano.

Pezzullo L., (1999, 8 Ottobre), *Comunicazione Cellulare: un nuovo paradigma della Presenza*, in <http://www.psychomedia.it/pm/telecomm/telephone/pezzullo.htm>

Rogers C., Kinget G. (1970), *Psicoterapia e relazioni umane*, B. Boringhieri, Torino.

Rivoltella P.C. (a cura di) (2002), *I rag@zzi del web*, Milano, Vita e Pensiero.

*Fecha de recepción: 28 febrero 2009*

*Fecha de admisión: 19 marzo 2009*

