

IL GRUPPO "SCUOLA A CASA". I SOCIAL NETWORK COME STRUMENTI PER LA COSTRUZIONE DI LEGAMI SIGNIFICATIVI

The "Scuola a Casa" group.
Social networks as tools for building meaningful ties

Rosita Deluigi, Lorella Giannandrea, Patrizia Magnoler |

Università di Macerata, Macerata (IT) | [rosita.deluigi; l.giannandrea; p.magnoler]@unimc.it

✉ Lorella Giannandrea Università di Macerata |

Piazzale Bertelli, Contrada Vallebona, 62100 Macerata, Italia | l.giannandrea@unimc.it

L'esperienza di seguito descritta si colloca all'interno del progetto WISE - *Wiring Individualised Special Education* (Trentin, 2012) e intende mettere in luce un approccio che, partendo dalle connessioni fra reale e virtuale, assottiglia sempre di più le differenze fra mondi che co-esistono e che si consolidano attraverso legami che diventano nel tempo sempre più consistenti. L'intreccio fra la dimensione della vita reale e le attività svolte nei contesti online, infatti, vede i soggetti transitare in spazi ibridi in cui le comunicazioni, le richieste, le problematiche vengono condivise su più livelli e ritrovano il loro significato nelle relazioni di interconnessione fra le persone coinvolte. Questi legami costituiscono la struttura di promozione di una resilienza possibile (Malaguti e Cyrulnik, 2005) e, soprattutto, di una *resilienza comunitaria* che veda al centro non solo il soggetto con il suo problema o, in modo ancor più parcellizzato, il problema del soggetto, ma restituisca forte valore e potere alla dimensione comunitaria, in vista di un *empowerment* sempre più diffuso.

La logica che ha ispirato questa esperienza è quella di sfruttare il potenziale offerto dalle relazioni che si strutturano nei social network e nelle comunità online al fine di creare quelle connessioni e quei ponti che potrebbero rivelarsi vincenti nell'approccio a si-

Un'esperienza di uso dei social network come strumento per creare connessioni e legami significativi per superare le situazioni di difficoltà e di isolamento tipiche degli homebound e delle istituzioni che li supportano.

Report on an experience using social networks to create connections and meaningful ties in order to overcome the difficulties and isolation of homebound people and their supporting institutions.

tuazioni di difficoltà e di isolamento tipiche degli *homebound* e delle istituzioni che li supportano.

La rete, in questo senso, diventa uno spazio privato e pubblico nel quale si costruiscono dei legami provvisoriamente e contestualmente utili per trovare informazioni, per ricevere sostegno ed essere di aiuto, per costruire conoscenze insieme, per porre nuovi problemi e per rilevare esperienze efficaci. L'intreccio fra community online, comunità in presenza, singoli soggetti, famiglie, operatori del settore educativo, sociale e sanitario, può originare reti informative-operative, consentendo la costruzione di una sinergia fra solitudini e bisogni, competenze e risorse (Alessandri e Rossi, 2012). In tal senso, è possibile osservare come "la realtà virtuale e quella reale si intreccino per formare reti di sostegno e d'inclusione sempre più in grado di dare vita a forme sociali resistenti e resilienti, anche di fronte a una domiciliarità troppe volte delegata totalmente alla gestione dei singoli nuclei in difficoltà" (Deluigi, 2012: p. 197).

Diviene quindi sempre più rilevante comprendere le dinamiche da promuovere per generare maggiore intreccio fra i bisogni-criticità e le risorse-competenze presenti nei luoghi comunitari che i soggetti abitano, per far sì che il collettivo sappia prendersi cura della sua molteplicità e complessità, costruendo spazi di prossimità. Solo il *metisage* fra le risorse virtuali e locali può far nascere interventi di supporto globali ed erodere una visione individualistica di una problematicità che, troppo spesso, se non tocca il singolo da vicino, non è questione socialmente avvertita come importante e non attiva un processo di cura in tale direzione.

Le strutture dei social network, generando aggregazioni online, potrebbero contribuire a dare voce alle situazioni vissute, generando un “noi” maggiormente consapevole attraverso processi partecipativi che si sviluppano all’interno di spazi nei quali trovarsi e ri-trovarsi, dando origine a prossimità inclusive e a cambiamenti sostenibili.

L'ESPERIENZA DEL GRUPPO IN FACEBOOK “SCUOLA A CASA”

Secondo la nostra ipotesi di lavoro, il mondo virtuale delle relazioni online potrebbe incontrarsi con il mondo delle reali pratiche per permettere la costruzione di nuove interpretazioni e soluzioni utili a fronteggiare le problematiche correlate agli homebound. Il social network permetterebbe di dilatare la prospettiva di community, sviluppando una comunicazione funzionale a condividere esperienze, conoscenze, risorse disponibili a livello locale per far sì che vengano assunte da altri, sperimentate e rese oggetto di nuova condivisione. Le pratiche in contesto divengono così pratiche assunte da una nuova comunità con prospettive e potenzialità amplificate. La scelta di utilizzare Facebook è stata determinata dalla sua facilità di accesso, di uso e dall’essere ampiamente conosciuto e diffuso fra i potenziali utenti. Inoltre tale spazio comunicativo prevede che si sviluppino comunicazioni orizzontali, nelle quali ciascuno possa apportare il proprio contributo, quindi suggerisce un atteggiamento di partecipazione volontaria, di condivisione, come avviene nei gruppi in contesto (Folgheraiter, 1998/2006).

I potenziali partecipanti sono stati individuati in diverse categorie di persone che quotidianamente si trovano ad affrontare le problematiche degli homebound: genitori, insegnanti, operatori di diverse associazioni, personale sanitario.

La sperimentazione ha inteso altresì osservare anche le dinamiche che, all’interno del social network, possono preludere all’avvio di una comunità online che condivide linguaggi, risorse e pratiche (Wenger, 1998; Wenger *et. al.* 2007).

La pagina del gruppo, creata nel novembre 2011, ha aggregato dall’inizio circa 60 utenti reclutati attraverso contatti già avviati in seminari, incontri e convegni di condivisione e presentazione del progetto WISE, nonché da contatti personali dei collaboratori al progetto. Nell’arco di poche settimane si è giunti a 200 utenti e, al termine del terzo mese di scambi, il gruppo contava circa 1300 partecipanti. Grazie ad alcune campagne mirate di aggregazione anche spontanee, il gruppo si è attestato nel primo semestre di vita a circa 1850 utenti.

Tra i partecipanti sono stati molto numerosi gli insegnanti, e forse per questa ragione, si è registrata

una prevalenza di contenuti e temi di discussione relativi ad aspetti didattici. Un primo tema riguarda i dispositivi didattici utilizzati, le modalità organizzative delle lezioni per consentire dei processi di inclusione dello studente a distanza, i materiali predisposti per essere fruiti in rete dallo studente, le pratiche burocratiche sperimentate per supportare l’avvio di simili attività didattiche. Un secondo tema è relativo alle implicazioni psicologiche connesse alla presenza di un homebound all’interno di un percorso formativo. In particolare sono stati affrontati i problemi che emergono nel gestire la percezione della classe e dello studente che si attiva da casa propria o da una situazione di ospedalizzazione o trattamento sanitario, circa l’attività didattica. Come regolare gli interventi affinché si costruiscano positive relazioni e un impegno collettivo rispettoso delle diverse potenzialità e possibilità di lavoro? Un altro tema presente nel dibattito riguarda l’uso delle tecnologie che sono state impiegate per la comunicazione, differenziate a seconda delle casistiche delle problematiche dei soggetti e la scelta degli ambienti in rete che meglio supportano le attività in rete.

L’attivazione del social network ha consentito di intrecciare la molteplicità delle esperienze realizzate a livello “micro” nei vari territori di riferimento dei partecipanti, permettendo una maggiore circolazione delle informazioni. Allo stesso tempo, è stato possibile condividere le esperienze più “macro” che partono da normative nazionali e sono state diversamente interpretate a livello regionale e locale dando origine ad una feconda pluriprospettività.

Nella fase iniziale della vita della pagina “Scuola a casa” è stato anche previsto l’inserimento di documenti coerenti con le tematiche in oggetto, per porre alla base un primo repertorio condiviso di saperi fra i partecipanti e rilanciare alcune questioni suggerendo la condivisione anche di esperienze personali e/o di gruppo tramite narrazioni. La proposta di narrare la propria esperienza non ha riscontrato una forte adesione, si contano solo una decina di interventi che riportano una simile struttura. Se e come i post di FB siano adeguati a proporre esperienze in forma narrativa, se la percezione diffusa sull’uso di FB porti alla condivisione di soli brevi interventi, possono essere ipotesi da verificare per fornire una possibile spiegazione a una simile risposta da parte dei diversi utenti.

Nel corso dei primi due mesi di attività i promotori della comunità hanno fornito ripetute sollecitazioni per favorire lo scambio di esperienze. Ciò ha prodotto la costituzione di un gruppo ristretto e di una pluralità di interventi postati dai vari partecipanti.

Dall’analisi delle scritture inserite, si evince che la

maggior parte dell'attività del gruppo è riconducibile al 10% dei partecipanti che, oltre a scambiare informazioni, risponde agli altri e rilancia le diverse opportunità di collaborazione.

Una buona parte dei messaggi, circa il 50%, è orientata alla promozione di siti, blog o iniziative personali. I rimanenti post sono indicazioni di attività "in presenza" relative al proprio contesto e/o richieste di supporto (5% sul totale dei post).

Nella fase successiva, il supporto dei soggetti che hanno attivato la community si è gradualmente ridotto, per poter osservare l'andamento delle interazioni, lasciando ampio margine di autonomia ai singoli membri. Per analizzare la reattività del gruppo è stato scelto di considerare il numero effettivo di soggetti che si sono dimostrati attivi nelle specifiche discussioni, quindi che hanno posto delle domande, hanno risposto alimentando la conoscenza teorico-pratica sull'argomento, dando origine a catene di post che mostrano una unitarietà ed evoluzione. In linea di massima, è stato possibile circoscrivere un *gruppo core* intorno ai 40 utenti, i quali evidenziano alto impegno e interesse mirato alla tematica in oggetto. Una sorta di cerchia ristretta in cui l'identificazione reciproca, l'equilibrio fra interessi del gruppo ed interessi personali, e un riconoscimento di competenze attribuito ad alcune persone in particolare, hanno permesso la configurazione di una prima concreta, seppur germinale, esperienza di comunità. Al fianco di questo sotto-gruppo, è emerso un numero, seppur limitato, ma attivo, di utenti partecipanti alla comunità per promuovere altre comunità, pagine e interessi complementari, anche alternativi e completamente esterni a quelli condivisi in "Scuola a casa". Infatti, l'autonomia di ogni singolo partecipante di postare argomenti liberi ha fornito ampio margine di inserimento anche di tematiche non specifiche. In qualche caso questa disomogeneità è stata percepita come disturbante dagli altri membri del gruppo.

Una terza modalità di partecipazione è visibile in coloro che si sono attivati in forma "spot", ovvero sono intervenuti molto raramente e quasi esclusivamente ponendo questioni specifiche e personali con l'intento di raccogliere informazioni, chiarimenti e consigli ad hoc. Quest'ultima modalità di accesso potrebbe essere definita come partecipazione "individualistica", in cui la priorità rimane la propria comunità territoriale e la dimensione online diventa uno spazio di consulenza da cui attingere ulteriori informazioni altrimenti non reperibili, ma senza condividere all'interno del gruppo la propria esperienza. Analizzando il percorso longitudinale sviluppato dalla comunità si riscontra che il sotto-gruppo si è costituito nel momento in cui vi era la presenza di al-

cuni soggetti attivi all'interno del progetto WISE che sono stati progressivamente riconosciuti come *opinion leader*. La loro conoscenza relativa alla legislazione specifica, nonché la professionalità manifestata attraverso la descrizione delle esperienze vissute, con relative riflessioni sulle problematiche connesse, sono state particolarmente apprezzate e hanno coinvolto un numero ristretto, rispetto all'insieme totale dei partecipanti.

La nascita delle pratiche che contraddistinguono una comunità si manifesta in presenza di uno o più "soggetti aggregatori" che sono particolarmente presenti e forniscono feedback. La dispersione dei messaggi, facilmente intuibile in un social network come FB, trova un punto di convergenza nella volontarietà soggettiva di partecipazione e di connessione dei diversi membri che individuano un riferimento-guida tra i pari.

RIFLESSIONI SULL'ESPERIENZA

Come detto in precedenza, la tipologia dei post inseriti nel corso di questi mesi ha evidenziato che, da parte dei partecipanti, viene percepita la necessità di un punto di riferimento all'interno del gruppo che può variare, però, al variare delle problematiche discusse. Il flusso delle interazioni, infatti, ha seguito prevalentemente un andamento a stella. A seconda delle tematiche e dei problemi si è visto che variava "l'interlocutore privilegiato" a cui rivolgersi e che veniva percepito come capace di dare, in modo competente, dei feedback personalizzati.

I post, in tal senso, nonostante siano stati attivati anche commenti di natura "orizzontale", si sono principalmente sviluppati in seguito all'azione e al contributo dei coordinatori/leader del gruppo, i quali, in base alla maggiore esperienza e alla numerosità delle informazioni possedute, hanno offerto indicazioni, supporto e risposte mirate e apprezzate.

La fase attuale della comunità si attesta sui 1800 membri grazie ad un contagio interno e all'azione di aggregazione proseguita dai coordinatori della pagina. Se per un verso tale numero dimostra una buona consistenza della comunità, per altro verso, la numerosità non corrisponde a un livello di *engagement* elevato dei membri che, anzi, risulta essere mediamente basso nel gruppo in oggetto.

Nella sperimentazione della pagina "Scuola a casa", sembra emergere un possibile spaccato degli atteggiamenti del mondo di alcuni social network, tipicamente disimpegnati ed extraprofessionali. In molti aderiscono e inseriscono i loro messaggi in modo estemporaneo, ma solo un numero limitato dimostra un atteggiamento *engagement* positivo e produttivo.

Un comportamento non costante e poco produttivo

in termini di accrescimento di conoscenza connota circa 2/3 degli utenti: tale panorama è emerso anche nei risultati di una raccolta dati promossa all'interno della pagina. I coordinatori del progetto WISE, con l'intento di descrivere con maggiore precisione il profilo dei membri del gruppo, sia dal punto di vista dell'appartenenza geografica, sia dal punto di vista dell'interesse intorno alla tematica "Scuola a casa", hanno proposto un questionario online raggiungibile direttamente dalla pagina iniziale del gruppo. La compilazione del questionario, somministrato online attraverso un percorso guidato e anonimo, è stata completata da circa il 10% dei partecipanti e i dati raccolti non sono stati quindi sufficienti a delineare il profilo dei partecipanti (Bonometti, 2012). La rilettura dell'esperienza dei soggetti maggiormente coinvolti ci consente di configurare una cerchia core, in cui si rende visibile un legame dialogante, significativo e coeso che perdura ormai da più di un anno. Se inizialmente il tema della scuola e di come

favorire la frequenza scolastica si era posto quale tema pivot, l'arricchirsi della comunità di membri con diversi expertise (operatori sanitari, personale educativo in ambiti differenti), ha portato alla disamina di altri problemi e molteplici risorse. La rete, intesa come Internet, e il social network hanno favorito la connessione tra esperienze portando verso una visione più complessa delle diverse azioni necessarie al supporto degli homebound. Le esperienze vissute localmente sono state riprese, interpretate e rivisitate alla luce di altre esperienze e di conoscenze specifiche di settore consentendo al gruppo di individui di divenire una comunità resiliente, capace di potenziare progressivamente il proprio funzionamento (AHPRU, 1999). In particolare si avverte la realizzazione di due condizioni che connotano il comportamento resiliente, almeno per quanto riguarda la conoscenza teorica ed esperienziale sui problemi, ovvero la ridondanza di risorse e la rapidità di recupero delle stesse (Norris *et al.*, 2008).

BIBLIOGRAFIA

- AHPRU (1999). A study of Resiliency in Communities, Health Canada, Ottawa.
- Alessandri G., Rossi P. G. (2012). Il supporto delle comunità online agli homebound e ai loro familiari. In G. Trentin (ed.) *Reti e inclusione socio-educativa. Il sistema di supporto WISE*. Milano: Franco Angeli, pp. 177-196.
- Bonometti S. (2012). Il caso della comunità "Scuola a casa". In G. Trentin (ed.) *Reti e inclusione socio-educativa. Il sistema di supporto WISE*. Milano: Franco Angeli, pp. 315-326.
- Deluigi R. (2012). Una overview sulle comunità online di supporto agli homebound. In G. Trentin (ed.) *Reti e inclusione socio-educativa. Il sistema di supporto WISE*. Milano: Franco Angeli, pp. 197-210.
- Folgheraiter F. (1998). *Teoria e metodologia del servizio sociale. La prospettiva di rete*. Milano: Franco Angeli.
- Folgheraiter F. (2006). *La cura delle reti. Nel welfare delle relazioni oltre i Piani di zona*. Trento: Erickson.
- Malaguti E., Cyrulnik B. (2005). *Costruire la resilienza. La riorganizzazione positiva della vita e la creazione di legami significativi*. Trento: Erickson.
- Norris F. H., Stevens S. P., Pfefferbaum B., Wyche K. F., Pfefferbaum, R. L. (2008). Community resilience as a metaphor, theory, set of capacities, and strategy for disaster readiness, in *American Journal of Community Psychology*, 41, pp. 127-150.
- Trentin G. (2012). (ed.) *Reti e inclusione socio-educativa. Il sistema di supporto WISE*. Milano: FrancoAngeli.
- Wenger E. (1998). *Communities of Practice: Learning, Meaning, and Identity*. London: Cambridge University Press.
- Wenger E., Mc Dermott R., Snyder W. (2007) *Coltivare Comunità di Pratica*, Milano: Guerini e Associates.