Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana
Dipartimento economia aziendale, sanità e sociale

SUPSI

Incontrare la rete digitale. Connettersi al mondo della disabilità intellettiva

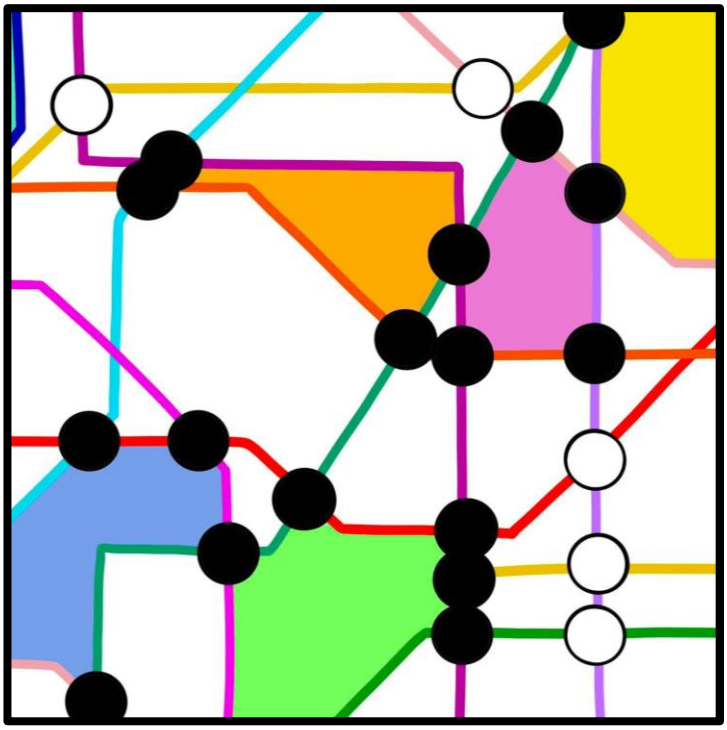
Analisi qualitativa sull'utilizzo dei siti di social network da parte delle persone con disabilità intellettiva: opportunità e rischi.

Studente/essa
Noa Viganò

Corso di laurea
Lavoro sociale

Opzione
Educatrice sociale

Tesi di Bachelor



Luogo e data di consegna
Manno, 23 luglio 2020

Ringrazio sentitamente tutte le persone che hanno contribuito alla realizzazione di questo Lavoro di Tesi. Un riconoscimento speciale va:

Alla mia famiglia,
per essermi stata vicino in tutto il percorso formativo,
appoggiando ogni mia scelta;

A Emma e Cristiano,
per aver creduto in me,
sin dal primo giorno;

Alle mie amiche e ai miei compagni di avventura,
per essere stati presenti in ogni momento,
condividendo insieme a me gioie e preoccupazioni.

L’autrice è l’unica responsabile di quanto contenuto nel lavoro.

ABSTRACT

Incontrare la rete digitale. Connettersi al mondo della disabilità intellettiva.

Connessioni e incontri. Un incastro di parole che asserisce alla vastità dei due aspetti trattati: il mondo della rete digitale e la relazione educativa con persone con disabilità intellettiva.

La presente Tesi di Bachelor concerne un'analisi qualitativa dell'utilizzo dei siti di *social network* da parte delle persone con disabilità intellettiva. Il contesto di ricerca in cui si è sviluppato tale progetto è la Fondazione Diamante, più nello specifico sono stati coinvolti il foyer "Casa Anni" e il laboratorio "Il Punto". L'intero lavoro parte da un assunto di base che si focalizza sull'importanza di accompagnare, sostenere e educare le persone con disabilità all'utilizzo dei *social network*.
Lo scopo del lavoro è evidenziare quali sono le opportunità e i potenziali rischi nell'uso dei portali digitali e, alla luce dei risultati, riflettere sulle strategie che può adottare l'educatore sociale per formulare un'ipotesi di intervento educativo in materia. Il suddetto obiettivo ha permesso di definire la domanda di Tesi.
Per poter rispondere al quesito, è stato sviluppato un approfondimento letterario attorno ai media digitali, con particolare attenzione ai siti di *social network*, e alla disabilità intellettiva. Attraverso questi concetti teorici, è stato possibile condurre delle interviste semi-strutturate all'utenza e proporre un focus group ad alcuni membri delle due équipe educative coinvolte. L'analisi dei dati emersi ha permesso di rispondere alla domanda, di riflettere sui rischi e le potenzialità dell'utilizzo dei *social network* da parte delle persone con disabilità intellettiva e soprattutto di focalizzarsi sull'intervento educativo a sostegno di questa utenza. Nella parte conclusiva, attraverso gli elementi scaturiti dalla dissertazione, si risponde all'interrogativo iniziale, vengono messi in evidenza i limiti incontrati e si lanciano alcune prospettive future professionali e personali.
I risultati delle interviste semi-strutturate all'utenza hanno portato ad una maggiore consapevolezza rispetto alla realtà di utilizzo dei portali digitali da parte delle persone con disabilità intellettiva. Nella seconda parte, emerge la necessità di un intervento di sostegno specifico in questo ambito e, per mezzo del focus group con gli educatori e i contributi teorici, si arriva ad ipotizzare come formulare un intervento educativo in questo ambito. L'educatore sociale dovrebbe integrare l'educazione mediale nei suoi agiti, al fine di ridurre il potenziale rischio e favorire le innumerevoli opportunità che si aprono in rete, promuovendo costantemente l'apprendimento di competenze specifiche. Per fare ciò, vi sono diverse strategie di accompagnamento alle quali ci si può riferire per la costruzione dell'intervento di sostegno, sempre tenendo in considerazione il funzionamento intellettivo e le abilità concettuali, sociali e pratiche del singolo.

Noa Viganò

Sommario

1. Introduzione 1

2. Presentazione del contesto lavorativo 2

Specificità del periodo 4

3. Struttura del Lavoro di Tesi 5

3.1 Obiettivi e domanda di Tesi 5

3.2 Metodologia di ricerca e strumenti scelti per la raccolta dati 6

Interviste semi-strutturate 7

Focus group 7

4. Revisione della letteratura 8

4.1 Media digitali 8

Competenze mediali 9

Cultura mediale istituzionale 10

4.2 Media sociali e siti di social network 11

4.3 Disabilità intellettiva 12

Modello multidimensionale 13

Sostegno 15

5. Dissertazione – risultato, analisi dei dati raccolti e riflessione 16

5.1 Persone con disabilità intellettiva e siti di *social network* 16

5.2 Principali opportunità e potenziali rischi 18

5.3 Posizione del gruppo di educatori 22

5.4 Ipotesi di formulazione dell'intervento educativo 25

Educazione mediale e competenze specifiche 27

Strategie di accompagnamento e sostegno 29

6. Conclusioni 30

FONTI BIBLIOGRAFICHE E ELETTRONICHE 36

ALLEGATI 1

Allegato 1: consenso informato 1

Allegato 2: interviste semi-strutturate 2

Allegato 3: focus group 28

STUDENTSUPSI

1. Introduzione

Oggigiorno, i media digitali sono parte integrante della vita di ognuno di noi, ma le capacità di utilizzare queste piattaforme non sono innate. Per questo motivo, negli ultimi anni bambini e giovani vengono confrontati sempre più spesso con la formazione "*Eww@i!"* promossa dalla Fondazione Aiuto Sostegno e Protezione all'Infanzia (ASPI) all'interno delle istituzioni ticinesi, che volge a fare un lavoro di sensibilizzazione ad un utilizzo corretto dei media digitali. Secondo gli artefici di questo progetto, è importante fare un lavoro di promozione delle *Life skills*[1] lavorando sulle abilità cognitive, emotive e relazionali dell'individuo, poiché sostengono che l'incremento di queste competenze permette di assumere un atteggiamento caratterizzato da consapevolezza e sguardo critico (Fondazione ASPI, 2017).
Alla base di questo Lavoro di Tesi, l'autrice crede fermamente che le persone con disabilità intellettiva, così come i minori, sono soggetti vulnerabili che necessitano di un accompagnamento, un sostegno e un'educazione come tutti gli altri.

Sin dal primo momento in cui la ricercatrice ha intrapreso il percorso di avvicinamento alla struttura di pratica professionale, ha osservato quanto alcuni utenti utilizzassero in maniera importante i dispositivi elettronici, con particolare attenzione al telefono portatile. La tematica è stata rilevata poiché la sottoscritta si è trovata confrontata con persone che parlavano apertamente di aspetti legati all'utilizzo dei *social network*, chiedendo consigli e in alcuni casi mostrando scambi di messaggi. Sin da subito, si è chiesta quale fosse il grado di consapevolezza della persona rispetto ai rischi e alle opportunità che sono offerte da questi portali, così come la posizione dell'educatore di fronte all'uso dei media sociali da parte degli utenti con disabilità intellettiva. La curiosità ha caratterizzato questi primi incontri e per questo motivo nel periodo successivo sono state raccolte più informazioni possibili per capire se ci fosse realmente la possibilità di indagare questo tema in un progetto di Tesi. A complemento di ciò, è stato possibile svolgere una mini-ricerca sulla tematica evidenziata all'interno del modulo opzionale "Disabilità", proposto nel corso del quinto semestre SUPSI, e questo aspetto ha permesso di dare il via all'intero Lavoro di Tesi.
Poco prima di iniziare la pratica professionale presso il foyer "Casa Anni", vi è stato un confronto con la responsabile della struttura rispetto a quanto osservato nelle prime visite in foyer e l'ipotesi iniziale è stata confermata: la fascia dei giovani utilizza in maniera importante i *social network*. In aggiunta, attraverso alcune conversazioni informali con gli educatori, è emerso che in passato alcuni utenti hanno avuto dei problemi legati ad alcune conoscenze fatte nel mondo virtuale e per questa ragione ci si è sempre più interessati alla situazione-problema. Da ultimo, in un secondo momento, si è deciso di coinvolgere anche le persone con disabilità intellettiva occupate presso il laboratorio "Il Punto". Il motivo di questa scelta sarà precisato nel sottocapitolo inerente alla metodologia di ricerca.

Ascoltando i colleghi, i primi interrogativi che sono sorti e che hanno spinto la ricercatrice ad iniziare questo progetto, sino ad arrivare allo sviluppo della domanda di Tesi definitiva, sono i

[1] Life skills: secondo la definizione proposta dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), *"le life skills sono le capacità di adottare un comportamento positivo e adattivo che permetta agli individui di affrontare in modo efficace le necessità e le sfide quotidiane"* (OMS, 1998, cit. in Barbera & Tortone, 2012, p. 19).

seguenti: le persone individuate che tipo di uso fanno dei media sociali? Quali sono le esperienze delle persone con disabilità intellettiva sui *social network?* È forse opportuno fare un lavoro di sensibilizzazione per le persone con disabilità intellettiva riguardo l'utilizzo consapevole e responsabile dei media sociali? L'équipe educativa è a conoscenza del funzionamento di questi portali? È a conoscenza delle opportunità e dei rischi dei media sociali e/o digitali? Come opera l'educatore sociale a livello di intervento educativo per orientare la persona con disabilità intellettiva all'uso consapevole dei *social network*? Come opera l'educatore sociale per proteggere la persona con disabilità intellettiva di fronte ai rischi di questi dispositivi? Come può la figura educativa garantire protezione alla persona con disabilità di fronte ai rischi ai quali si può andare incontro sui media sociali senza però limitare la sua auto-determinazione?

Nel presente lavoro dunque, vi sarà prima una presentazione del contesto lavorativo, seguita da un capitolo inerente alla strutturazione del lavoro, in cui verrà esplicitata la domanda di Tesi principale e le scelte metodologiche effettuate. In un secondo momento, giungerà la revisione della letteratura riguardante i temi fondamentali coinvolti nella ricerca e successivamente, alla luce degli elementi emersi dalle interviste semi-strutturate e il focus group, si procederà con l'esposizione e l'analisi dei dati emersi in un'ottica riflessiva. Infine, vi sarà una parte conclusiva che permetterà di evidenziare gli elementi che portano a rispondere all'interrogativo che fa da sfondo al lavoro, una riflessione sui limiti e le difficoltà incontrate nell'intero percorso e la prospettiva futura immaginata personalmente.

2. Presentazione del contesto lavorativo

Prima di procedere con l'esposizione della struttura del Lavoro di Tesi, si ritiene opportuno fare una presentazione inerente al contesto lavorativo in cui si inserisce la ricerca, poiché determinante nella comprensione dell'analisi dei dati raccolti che sono rappresentativi di una micro-realtà. Inoltre, vi sarà una breve puntualizzazione rispetto al particolare periodo collegato alla situazione di emergenza causata dalla pandemia da Covid-19, siccome influente in tutto il percorso di sviluppo del progetto.

La Fondazione Diamante nasce nel 1978, costituita dall'Associazione Ticinese di Genitori e Amici dei Bambini Bisognosi di Educazione Speciale (ATGABBES) congiuntamente alla Federazione Svizzera delle Associazioni di Famiglie e di Ragazzi Mentalmente Insufficienti (FSAFRMI). L'obiettivo di questi due attori era quello di assicurare i diritti delle persone con disabilità, promuovere il conseguimento di nuove capacità degli individui e incoraggiare il loro riconoscimento all'interno della società. Le proposte, infatti, erano volte all'integrazione in termini di lavoro e nucleo abitativo.
Sin dagli anni '80, la Fondazione ha fatto riferimento al concetto di Valorizzazione del Ruolo Sociale elaborato da Wolfensberger, focalizzandosi dunque sul "*processo di assunzione di ruoli attivi che permettono di determinare l'acquisizione di ulteriori capacità creando le condizioni per ambire a nuovi ruoli sociali sempre più valorizzanti*" (Fondazione Diamante, 2020).
All'inizio degli anni 2000, il concetto di integrazione è mutato e l'inclusione sociale ha sempre più preso piede, a fronte di una necessità di uguaglianza e maggiore giustizia sociale per le

persone con disabilità. A partire da questa nuova visione, si sono basati i principi sui quali si fonda l'istituzione.

Decentramento e regionalizzazione
Assicurare una reale presenza su tutto il Cantone permette alle persone con disabilità di avere maggiore scambio con la collettività, di dialogare con il territorio ticinese e di distanziare il posto di lavoro dal luogo di abitazione. Infatti, le varie unità lavorative e abitative della Fondazione si trovano dislocate su tutto il territorio sociale (Fondazione Diamante, 2020).

Differenziazione
L'istituzione propone strutture molto differenti tra loro che riguardano sia proposte abitative, che lavorative, tenendo sempre in considerazione le specificità della presa a carico di ogni utente. Si possono quindi trovare laboratori, foyer e negozi all'interno dei quali ciascuno può sperimentarsi e mettere in gioco le proprie risorse (Fondazione Diamante, 2020).

Flessibilità e adattamento
Tali presupposti sono alla base del funzionamento dell'istituzione in un'ottica di rispetto dei bisogni dell'utenza e mantenendo sempre uno sguardo verso i continui mutamenti del contesto sociale e del mercato odierno (Fondazione Diamante, 2020).

Il concetto generale di presa a carico riguarda innanzitutto il sostegno e l'accompagnamento di persone seguite dalla Fondazione nei vari ambiti della vita: lavorativo, sociale e abitativo. L'intervento educativo è volto a promuovere l'autonomia, l'autostima e l'autodeterminazione dell'utenza e a salvaguardare il singolo considerando bisogni, desideri, risorse e limiti, spingendo verso una sempre maggiore emancipazione (Fondazione Diamante, 2020).

Il contesto lavorativo in cui si colloca la ricerca, coinvolge il foyer "Casa Anni", nato nel 1981 e sino al 2019 conosciuto con il nome di "Villa Giuliana", e il laboratorio "Il Punto", anch'esso costituito nello stesso anno. Si tratta di due strutture collocate a Mendrisio, ma ben distinte tra loro, poiché gestite da due responsabili diversi e con un'impostazione e un funzionamento completamente differenziati: da una parte, il contesto residenziale, mentre dall'altra un ambiente lavorativo.

Prima di passare alle specificità del periodo intercorso, è importante precisare il funzionamento dei foyer della Fondazione Diamante: "*strutture abitative con appartamenti protetti*" dove le persone possono sperimentare l'incontro con l'Altro e la convivenza. Viene posta molta attenzione ai bisogni dell'utente in un'ottica di promozione dell'autostima e dell'autonomia. All'interno di questa casa, gli individui trovano accoglienza e protezione con un team di persone che li affianca quotidianamente nel loro percorso di vita (Fondazione Diamante, 2020).
Tutti i foyer dispongono di alcune peculiarità: l'ammissione è legata all'iscrizione ad una lista di attesa. Essi sono aperti ogni giorno nelle fasce orarie mattutine e serali e al loro interno dispongono di una presenza educativa continua. Durante il giorno il foyer è chiuso, siccome tutte le persone che ci vivono sono occupate in un'attività lavorativa. Tutti gli individui devono aver raggiunto la maggiore età, avere un impiego diurno e devono beneficiare di una rendita dell'Assicurazione Invalidità. Infine, vi è una retta da pagare per le prestazioni offerte

dall'istituto (Fondazione Diamante, 2020). Il foyer è il nucleo centrale di riferimento per persone con capacità ristrette, ma dispone anche di strutture per soggetti con un grado di autonomia maggiore. Oltre ai posti in foyer, "Casa Anni" gestisce un monolocale e due appartamenti distaccati dalla struttura principale, dove gli educatori si recano per fornire supporto nella vita quotidiana. Da qualche anno, questa struttura offre un "*servizio di sostegno abitativo*" per persone beneficiarie di una prestazione AI che sono in grado di condurre una vita quasi del tutto autosufficiente.
Aumentare il grado di autonomia, per portarlo ad un livello sempre maggiore, e favorire l'inserimento nel contesto di vita sociale, rappresentano gli obiettivi principali del lavoro educativo. Le prestazioni sono incentrate sullo sviluppo individuale di ogni ospite in rapporto alle sue potenzialità. In aggiunta, si sostiene la collaborazione con la rete esterna con la prospettiva di co-costruire un progetto ideale con ogni ospite. Il foyer offre 12 posti nella struttura principale e 4 negli appartamenti protetti. Infine, il sostegno abitativo viene offerto ad una persona. (Fondazione Diamante, 2020).

Il laboratorio "Il Punto" si sviluppa attorno al centro storico della cittadina e negli anni si è ampliato gradualmente con la nascita e l'apertura dei negozi "La Lümaga", "La Bottega del legno" e con l'avviamento dell'esercizio "aTavola", che si trova nello stesso complesso del foyer "Casa Anni".
Le attività offerte dal complesso "Il Punto" spaziano su più settori e, con il passare degli anni, sono diventati un punto di riferimento per diverse aziende industriali locali, che si affidano ai servizi offerti quali l'assemblaggio e il montaggio. Tra le principali prestazioni si possono citare l'imbustamento e la piegatura di cartonaggi o il servizio di manutenzione dei giardini. Inoltre, vi è un'importante produzione artigianale nell'ambito del cucito, della lavorazione del cuoio e della "piccola serigrafia". Esso offre 22 posti di lavoro per persone con disabilità che dispongono delle prestazioni dell'Assicurazione Invalidità e che hanno raggiunto la maggiore età. Da ultimo, in accordo e su mandato degli organi competenti, vi è la possibilità, in collaborazione con le scuole speciali di tutto il Cantone, di effettuare degli stage di orientamento, osservazione, formazione o reinserimento lavorativo (Fondazione Diamante, 2020).

Specificità del periodo

La pandemia causata dalla diffusione del Covid-19 ha coinvolto anche la realtà istituzionale della Fondazione Diamante. Nel giro di poche settimane, di pari passo con l'intera società, il completo funzionamento del foyer "Casa Anni" è stato rivoluzionato e il laboratorio "Il Punto" si è trovato a dover sospendere la sua attività.
In riferimento al foyer, tutti gli utenti hanno interrotto l'attività lavorativa e l'équipe ha dovuto riorganizzare tutta la sua struttura per poter garantire una presenza educativa costante, rispettando le norme igieniche imposte dal Cantone. D'altra parte, il laboratorio "Il Punto", così come tutti gli altri esercenti, ha dovuto interrompere le sue attività e tutte le persone impiegate sono rimaste al domicilio o nel foyer di residenza.
I foyer, non essendo impostati per poter offrire una copertura educativa perenne, si sono trovati in difficoltà e la Fondazione Diamante per far fronte a ciò ha deciso di trasferire gli operatori dei laboratori a sostegno delle équipe educative. Nella struttura di Mendrisio sono quindi

subentrati circa 10 nuovi collaboratori provenienti per la maggioranza dalle strutture “L’Idea” di Chiasso e “Il Punto” di Mendrisio.
I turni di lavoro sono mutati radicalmente e, con il sostegno dei colleghi dei laboratori, si è potuto offrire una presenza educativa costante in tutti gli appartamenti di “Casa Anni”. Per cercare di limitare le possibilità di diffusione del virus, l’intero gruppo educativo è stato diviso in due squadre che si sono alternate per poco più di due mesi. Infine, di pari passo con la riapertura delle strutture di tutto il Cantone, si è deciso di riunire i due gruppi di lavoro, lasciando che alcuni operatori dei laboratori tornassero nel loro posto di lavoro originario.
Per il personale educativo del foyer, imporre l’isolamento sociale e cercare di permettere agli utenti di comprendere la situazione è stato molto difficoltoso. Le abitudini di tutte le persone coinvolte sono mutate radicalmente e la sospensione dell’attività lavorativa ha segnato in maniera importante il “vivere la quotidianità”.
D’altra parte, le persone impiegate nei laboratori sono rimaste al domicilio senza impiego per più di due mesi e gli operatori di riferimento hanno incontrato diversi impedimenti nel mantenere il contatto con l’utenza. Nel momento in cui si è deciso di riaprire le attività lavorative, per prevenire i contagi, solo le persone con disabilità che vivevano al domicilio hanno potuto ritornare in laboratorio. D’altra parte, tutti gli utenti residenti in un foyer si sono visti negare questa possibilità e si sono trovati forzati a rimanere in struttura senza un impiego per diversi mesi.
Alla luce di quanto scritto sino ad ora, il foyer è rimasto chiuso sino a metà giugno, mentre il laboratorio “Il Punto” ha ripreso la sua attività in forma ridotta a fine maggio. Per concludere, secondo l’osservazione dell’autrice in questo lasso di tempo, la solitudine e la reclusione forzata hanno influito maggiormente sull’uso dei dispositivi elettronici da parte delle persone con disabilità intellettiva.

3. Struttura del Lavoro di Tesi

La presente ricerca nasce, come esposto nella parte introduttiva, a seguito di numerosi interrogativi che l’autrice si è posta durante il periodo di avvicinamento alla struttura di pratica professionale. In un primo momento, per poter comprendere su quale aspetto porre l’accento, sono stati letti numerosi testi scientifici in lingua inglese. A seguito di una lunga riflessione sugli argomenti che si possono approfondire intorno al mondo dei media sociali, si è deciso di focalizzarsi sui siti di *social network*. Questa decisione ha permesso di restringere il campo di ricerca, stabilire gli obiettivi principali e giungere alla domanda di Tesi definitiva.

3.1 Obiettivi e domanda di Tesi

Sin dalla nascita dell’idea di progetto, l’autrice si è chiesta quali fossero le esperienze dell’utenza di “Casa Anni” nei portali digitali al fine di orientare l’intervento educativo. Poco dopo, il focus si è trasferito sull’utilizzo di questi siti da parte delle persone con disabilità intellettiva, poiché conoscere come le persone adoperano questi mezzi permette alla figura educativa di riflettere e impiegarsi per formulare un’ipotesi di progetto.
Per poter comprendere l’uso che le persone con disabilità intellettiva fanno dei siti di *social network* e orientare l'azione educativa, occorre conoscere quali sono le opportunità e i

potenziali rischi che le persone con disabilità intellettiva incontrano nell'utilizzo di questi dispositivi. Alla luce di ciò, è stata definita una domanda di Tesi che intende trattare quanto scritto:

Quali sono le opportunità e i potenziali rischi per le persone con disabilità intellettiva nell'utilizzo dei siti di *social network* e come può l'educatore formulare un'ipotesi di intervento educativo?

Per rispondere al quesito, sarà essenziale fare una revisione letteraria per capire quali sono le caratteristiche salienti dei media digitali, con particolare attenzione ai siti di *social network*, e in seguito, andare a delineare le peculiarità delle persone con disabilità intellettiva in termini di funzionamento intellettivo e capacità adattive.
Nei successivi capitoli invece, per poter comprendere l'utilizzo che viene fatto di questi strumenti, si andrà ad approfondire quali sono i vantaggi e le possibili criticità dell'utilizzo dei *social network* da parte delle persone interessate. Da ultimo, in relazione ai benefici e ai rischi emersi, si giungerà a riflettere attorno al ruolo educativo in questo campo, al fine di cogliere come si può formulare un'ipotesi di intervento.
L'augurio, e anche lo scopo, è quello di ottenere un documento che possa essere utile alle due strutture della Fondazione Diamante che sono state coinvolte, per comprendere al meglio le dinamiche che si instaurano sui siti in questione e capire come orientare il supporto fornito all'utenza dal personale educativo.

3.2 Metodologia di ricerca e strumenti scelti per la raccolta dati

In un primo momento, l'idea era quella di proporre alle persone che vivono presso il foyer "Casa Anni" di partecipare ad un corso di formazione all'uso dei *social network* proposto da ATGABBES. Questa opzione purtroppo è stata scartata quasi subito, poiché si è riscontrata un'impossibilità organizzativa dell'utenza a partecipare agli incontri. In aggiunta a ciò, si è appreso che la Fondazione Diamante ha deciso di collaborare con la Fondazione ASPI per riadattare il progetto "*Eww@i!"* alle persone con disabilità intellettiva. Dopo aver contattato l'operatrice della Fondazione Diamante che collabora alla realizzazione di questo corso, la ricercatrice ha deciso definitivamente di escludere la possibilità di sviluppare una Tesi di ricerca-intervento, favorendo piuttosto l'analisi di una micro-realtà.
Come già anticipato nell'introduzione, dopo aver svolto le quattro interviste agli ospiti del foyer, l'autrice ha stabilito di allargare il campo di ricerca coinvolgendo anche tre persone che lavorano presso il laboratorio "Il Punto". La motivazione dietro a questa scelta è spinta dal fatto che l'autrice si è resa conto che il materiale emerso dalle prime interviste non era sufficiente per poter sviluppare un'indagine di maggior rilievo.

In relazione alla domanda di Tesi e alle informazioni esposte sino ad ora, l'autrice del presente Lavoro di Tesi ha deciso di sviluppare una ricerca qualitativa di tipo empirico, poiché permette di "*approfondire in dettaglio aspetti quali gli atteggiamenti, i comportamenti e le esperienze di specifici gruppi sociali o di singole persone*" (Carey, 2013, p. 48). Gli strumenti utilizzati per questo lavoro sono le interviste semi-strutturate e il focus group.

Interviste semi-strutturate

Lo strumento delle interviste semi-strutturate[2] permette di poter conoscere e raccogliere le diverse conoscenze delle persone con disabilità intellettiva sui siti di *social network*. La scelta di proporre delle interviste qualitative di questo tipo è motivata dal fatto che lascia un notevole spazio all'intervistato di esprimersi liberamente sul tema e all'intervistatore di approfondire determinate questioni sollevate durante lo svolgimento. È un'intervista basata sullo scambio e l'interazione tra i due soggetti e, in questo caso, l'obiettivo non è quello di indagare una macro-realtà, ma piuttosto di raccogliere il punto di vista dell'intervistato in relazione ai temi prestabiliti. In aggiunta, sono state proposte alcune domande chiuse per circoscrivere maggiormente l'ampio tema dei *social network* (Carey, 2013, p. 135). Di fatto, la ricercatrice crede fermamente nell'importanza di dare voce alla persona con disabilità e l'intervista offre la possibilità di lavorare sulla valorizzazione del ruolo dell'interessato.
Le persone che hanno aderito all'intervista sono sette e sono state coinvolte in maniera differente: per ciò che concerne il foyer, gli utenti che utilizzano i *social network* sono quattro e hanno aderito subito alla proposta di intervista su proposta diretta della ricercatrice. I quattro campioni si trovano in una fascia di età che va dai 20 ai 40 anni: due di loro sono di sesso maschile, mentre altre due sono di genere femminile. D'altra parte, le persone che lavorano presso il laboratorio sono state coinvolte in un secondo momento. Essendo che l'intervistatrice non era mai entrata in contatto con nessuna di queste persone, un educatore del laboratorio è subentrato quale figura di riferimento per le persone interessate, introducendo la possibilità di aderire a questo progetto. A tale proposta hanno partecipato tre individui, appartenenti anch'essi ad una fascia di età che va dai 20 ai 40 anni, tutti di genere maschile.
Le domande sono state costruite tenendo in considerazione i limiti funzionali delle persone con disabilità intellettiva e si è cercato di utilizzare un linguaggio di semplice comprensione. La struttura e l'ordine delle domande scelto a priori è rimasto lo stesso per tutti i campioni. L'intervistatrice si è riservata la possibilità di approfondire determinati ambiti nel momento in cui sono stati ritenuti rilevanti nello scambio in corso e ha lasciato intenzionalmente molto spazio alla persona di raccontarsi. La scelta di non prendere appunti durante la conversazione deriva dall'intenzione di favorire l'interazione tra le due parti e permettere all'intervistato di sentirsi maggiormente a suo agio. Ognuna di esse è stata audio-registrata con il consenso firmato dell'intervistato e del suo rappresentante legale[3]. In un secondo momento, i dialoghi sono stati trascritti in versione integrale e per questione di semplicità è stata scelta la numerazione da uno a sette.

Focus group

Per indagare e rispondere alla seconda parte della domanda di Tesi, è stato proposto un focus group[4] ad alcuni educatori del foyer "Casa Anni" e del laboratorio "Il Punto".
La discussione collettiva permette al moderatore di focalizzarsi su uno o più temi specifici e, attraverso delle domande, indagare le posizioni dei partecipanti, così come le cause e le motivazioni delle opinioni di tutti (Carey, 2013, pp. 152-153). La scelta del focus group per gli

[2] Allegato 2: interviste semi-strutturate. p.2
[3] Allegato 1: consenso informato. p.1
[4] Allegato 3: focus group p.28

educatori è dettata dal fatto che si intende stimolare la riflessione attorno al tema dei *social network* e la comprensione dell'orientamento sia individuale che dell'intero gruppo.
L'incontro si è svolto in un'unica riunione della durata di circa un'ora e hanno partecipato otto operatori dipendenti della Fondazione Diamante, di cui quattro membri dell'équipe educativa del foyer "Casa Anni" e quattro provenienti dal laboratorio "Il Punto".
Le domande sono state costruite in relazione all'analisi delle interviste semi-strutturate e l'intera discussione è stata audio-registrata e trascritta, in un secondo momento, in maniera integrale. Durante lo svolgimento, sono stati presi pochi appunti, che sono serviti al moderatore unicamente per rilanciare la discussione e favorire il confronto tra i partecipanti.

4. Revisione della letteratura

Innanzitutto, occorre precisare che la letteratura che collega i *social network* alla disabilità intellettiva è piuttosto circoscritta, poiché la ricerca non ha ancora trattato in maniera approfondita la relazione tra i due. Per questo motivo, si è ritenuto estremamente importante analizzare singolarmente i due temi per potersi poi orientare con maggior facilità.

Al fine di comprendere meglio il grande mondo del *web*, è essenziale analizzare la letteratura che si può trovare sui media digitali e poi sui siti di *social network*.
Per ciò che concerne i media digitali, la piattaforma nazionale per la promozione delle competenze mediali "Giovani e media" offre una serie di guide interessanti su questi temi e sostiene fermamente l'importanza di informarsi e conoscere il mondo dei media digitali. Queste guide sono state un primo appoggio sul quale sviluppare l'approfondimento mediatico. In seguito, per sviluppare il focus sui siti di *social network,* ci si è riferiti maggiormente a testi in lingua inglese. Le autrici principali in questo frangente sono Nicole Ellison e Danah Boyd, ricercatrici e professoresse esperte in telecomunicazione. Da ultimo, il libro "I social network nell'educazione" di Ranieri e Manca è stato un appoggio importante per tutta la stesura della ricerca.
D'altra parte, per ciò che riguarda invece l'analisi letteraria sulla disabilità intellettiva, il testo base di riferimento è l'undicesima edizione del manuale per la terminologia e la classificazione della disabilità intellettiva, sviluppato *l'American Association on Intellectual and Development Disabilities*.

4.1 Media digitali

Nel corso dell'ultimo ventennio, l'uso delle tecnologie digitali ha sempre più preso piede, sino ad entrare a far parte della quotidianità di ognuno di noi. L'uso sempre più regolare di *smartphone*, *computer* o *tablet* ha trasformato le modalità relazionali, portando alla creazione di canali comunicativi virtuali e nuove forme di reti sociali.
I media digitali sono un fenomeno in costante espansione. Nell'ultimo decennio, sono stati creati dispositivi che permettessero all'utente di avere accesso illimitato al mondo del *web*. A differenza dei mass media tradizionali (televisore, radio e stampa), questi dispositivi sono mezzi di comunicazione innovativi, strettamente legati ad *internet*. Più precisamente, con il termine media digitali si intendono gli *smartphone*, i *computer*, le *console* per videogiochi, i

nuovi televisori, i *tablet*, ecc. Tra le caratteristiche più salienti di questi apparecchi si possono trovare:

- "*la velocità di comunicazione a distanza;*
- *la portata geografica e demografica potenziale;*
- *l'enorme potenziale di memoria;*
- *l'accuratezza dell'informazione trasmessa;*
- *la convergenza, intesa come l'offerta di contenuti diversificati da parte di un unico strumento, quali ad esempio parole scritte, immagini, musica, ecc.;*
- *l'interattività;*
- *la partecipazione e la comunicazione con reti sociali;*
- *la mancanza di limiti spazio-temporali;*
- *la selettività dei messaggi*" (Van Dijk, 2002, pp. 33-35).

Competenze mediali

Saper maneggiare uno *smartphone* o un *tablet* non è cosa semplice; infatti la ricerca in questo ambito sostiene l'importanza di possedere delle abilità specifiche, chiamate competenze mediali, per poter utilizzare correttamente i diversi dispositivi. Secondo la piattaforma nazionale "Giovani e media" (2019), "*possedere competenze mediali significa utilizzare i media consapevolmente e in maniera responsabile. Ciò comprende il saper soddisfare i propri bisogni di informazione e svago attraverso i media, ma anche l'essere in grado di giudicare con criterio sia i media che il consumo che se ne fa*" (p. 7). Conoscere il funzionamento di questi dispositivi è la base per poter avere un beneficio positivo e secondo la proposta del pedagogista tedesco Dieter Baacke, tali competenze ricoprono quattro aree interdipendenti. Di seguito:

Competenze tecniche
Racchiudono le capacità di base indispensabili per l'utilizzo dei media, competenze nell'ambito della manipolazione e manutenzione degli apparecchi, nonché la conoscenza delle possibilità che possono offrire (Giovani e media, 2019).

Competenze di utilizzo
Comprendono principalmente le capacità di gestire le informazioni su uno specifico tema, utilizzare differenti programmi o mezzi ausiliari, produrre contenuti o anche gestire i propri media sociali (Giovani e media, 2019).

Competenze di ricezione e riflessione
Includono le capacità di analisi critica dei contenuti visualizzati, dell'affidabilità delle fonti, la consapevolezza che tutti i dati sono tracciabili o ancora la conoscenza dei vari pericoli con i quali ci si può scontrare in rete. Tra queste competenze, è inclusa anche la conoscenza da parte dell'individuo delle basi giuridiche e delle leggi che sono in vigore su *internet* (Giovani e media, 2019).

STUDENTSUPSI

Competenze sociali ed etiche

Contengono la sfera della comunicazione, della gestione del tempo e della cooperazione. In particolare, riguardano la capacità di utilizzare i dispositivi nelle determinate situazioni, in maniera responsabile, rispettando la propria persona e l'Altro. In aggiunta, possedere questa competenza significa essere a conoscenza dei rischi correlati, sapere come proteggersi nel caso in cui ci si trova in circostanze pericolose e sfruttare al meglio il potenziale positivo del mondo digitale (Giovani e media, 2019).

Usufruire delle diverse offerte del mondo digitale comporta una certa consapevolezza da parte dell'individuo che, per poter dichiarare di farne un uso corretto e sicuro, dovrebbe possedere tutte le competenze esposte ed essere a conoscenza dei rischi ai quali si espone. In aggiunta, per poter parlare di utilizzo consapevole si presuppone che la persona sia in grado di utilizzare i media in autonomia, mantenendo sempre attiva la vena innovativa e lo sguardo critico. Più nel dettaglio, secondo la piattaforma nazionale "Giovani e media" (2019), utilizzare in maniera competente i media digitali vuol dire: "*usare con prudenza i dati personali in rete, valutare le informazioni in modo critico, rispettare anche in rete le regole comportamentali sociali e concedersi con regolarità una tregua dalle distrazioni digitali*" (p. 7).

Cultura mediale istituzionale

Secondo la piattaforma nazionale "Giovani e media" (2018), esistono forme miste e personalizzate di approccio all'interno delle diverse strutture. La figura educativa dovrebbe assumere un atteggiamento di fondo caratterizzato da conoscenza e promozione delle competenze mediali trattate precedentemente, al fine di promuovere una cultura dell'istituzione rispettosa dei valori istituzionali, ma anche includente il mondo digitale. La posizione istituzionale si può tradurre in più atteggiamenti che possono essere a carattere "protettivo" (tipi I, II e III) oppure che mirano alla trasmissione delle competenze (IV e V). Di seguito, il modello sviluppato da Beat Döebli, riadattato nell'ambito della pedagogia sociale da Marc Pilloud e Monika Luginbühl, sui tipi di atteggiamento istituzionale mediale:

I. *Vietare*: impedire l'utilizzo dei media digitali per evitare completamente i rischi;
II. *Ignorare*: tralasciare il mondo digitale, poiché non ritenuto rilevante a livello educativo;
III. *Accettare e regolamentare*: riconoscere l'utilizzo dei dispositivi digitali e disciplinarne l'impiego;
IV. *Insegnare ad utilizzare*: sostenere l'individuo in maniera che impari ad utilizzare i media in maniera competente, beneficiando delle opportunità offerte e prestando attenzione ai potenziali rischi;
V. *Integrare in modo creativo i media digitali*: includere i dispositivi nell'attività pedagogica e utilizzarli ad esempio come mezzi ausiliari per far fronte a possibili difficoltà legate alla situazione di disabilità;
VI. *Utilizzare i dispositivi quali supporto al personale educativo*: impiegare a livello istituzionale apparecchi digitali per sostenere il lavoro dei professionisti.

La cultura mediale istituzionale si dovrebbe tradurre dunque in un approccio quotidiano positivo della struttura verso il mondo digitale che possa promuovere un utilizzo sicuro e consapevole dell'utenza. (Giovani e media, 2018, p. 14).

4.2 Media sociali e siti di social network

All'interno del grande mondo dei media digitali e di *internet*, nasce il concetto di media sociali, ovvero un gruppo di applicazioni che si appoggiano alla rete digitale e fanno capo alle basi ideologiche e tecnologiche del *web* 2.0.[5] Essi consentono la creazione e lo scambio di contenuti generati direttamente dagli utenti (Kaplan & Haenlein, 2010, pp. 60-61). Attualmente esistono svariate tipologie di media sociali e si può affermare che ne nascono di nuovi ogni giorno. Questi portali includono i siti *social network*, i blog, i progetti collaborativi (es. Wikipedia), i contenuti multimediali (es. YouTube), i videogiochi *online*, ecc.

Il mondo dei media sociali è molto ampio e, al suo interno, racchiude una serie di piattaforme che permettono di instaurare, mantenere o intrattenere relazioni sociali ovvero i Siti di *Social Network* (dall'inglese: *Social Network Sites*). Descrivere e definire in maniera universale questi portali è molto difficile e numerosi autori analizzano continuamente questo fenomeno alla ricerca della definizione più completa. Nonostante ciò, la spiegazione più pertinente a questo tipo di ricerca è stata elaborata da Ellison & Boyd, i quali definiscono delle caratteristiche generali che permettono di distinguere i *social network* in maniera univoca:

1. "*Profili identificabili in maniera univoca, costituiti da contenuti forniti dall'utente, contenuti forniti da altri utenti e/o da dati forniti a livello di sistema;*
2. *Connessioni articolate pubblicamente, che possono essere visualizzate e navigate da altri;*
3. *Funzionalità che consentono agli utenti di consumare, produrre, e/o interagire con flussi di contenuti generati dagli utenti che vengono forniti dalle connessioni esistenti*" (Ellison & Boyd, 2013, cit. in Ranieri & Manca, 2013).

Più semplicemente, i siti di *social network* sono rappresentati da applicazioni o servizi telematici che permettono all'utente di connettersi alla rete sociale digitale, creare un proprio profilo che contiene informazioni personali, scambiare messaggi o condividere pensieri con altre persone, visualizzare e/o caricare contenuti multimediali, apprendere notizie, …

Il desiderio di comunicare e condividere contenuti con gli amici è il principale motore che spinge l'individuo ad iscriversi a un sito di *social network*. A sostegno di ciò, è interessante notare come tutte queste piattaforme permettono molteplici modalità di comunicazione: il dialogo uno ad uno (tramite chat private) o l'interazione tra il singolo e la comunità virtuale; la relazione basata sulla scrittura oppure sulla condivisione di contenuti multimediali; la comunicazione sincrona o asincrona. Da ultimo, sulla maggior parte di questi portali le modalità di condivisione possono essere pubbliche o private (Ellison & Boyd, 2013, p. 159).

Innanzitutto, l'iscrizione ad un sito di *social network* implica la creazione di un profilo personale, in cui l'utente ha la possibilità di inserire le sue informazioni private, ma soprattutto di scegliere quali aspetti intende condividere. Infatti, è possibile condividere contenuti testuali, fotografie, video o anche contenuti audio. All'interno di questo spazio virtuale, si sviluppa una sorta di narrazione della propria identità, dove la persona ha la possibilità di auto-rappresentarsi come

[5] Web 2.0: *"termine coniato nel 2004 per descrivere nuovamente come gli sviluppatori e gli utenti utilizzano il mondo del World Wide Web. Fa riferimento a piattaforme in cui i contenuti e le applicazioni non vengono più creati e pubblicati da singoli, ma vengono continuamente modificati da tutti gli utenti in modo partecipativo e collaborativo"* (Kaplan & Haenlein, 2010, pp. 60-61).

vorrebbe essere identificata. I legami di amicizia sono al centro dell'utilizzo di questi siti e le "liste di contatti" rappresentano un ulteriore elemento che costituisce la creazione del profilo e influenza notevolmente l'agire individuale in rete, concorrendo alla presentazione di Sé.
Di fatto, "*la creazione del proprio profilo sui siti di social network è, più che in altri ambienti di comunicazione online, un processo relazionale che passa attraverso quello che scriviamo, i video che postiamo, i link che condividiamo, i quiz e le applicazioni che usiamo, i gruppi a cui ci iscriviamo, le pagine che ci piacciono, ma anche attraverso i contatti che abbiamo, il confronto con le loro pratiche di elaborazione identitaria, quello che scrivono sul nostro muro, i "regali" che ci fanno*" (Iannelli, 2010, p. 30).

L'identità sociale viene negoziata e si costruisce attraverso la comunicazione e l'interazione diretta con l'Altro, tuttavia negli ultimi anni la ricerca in questo ambito sostiene che questo processo può avvenire anche attraverso i siti di *social network*. Attraverso pochi passaggi di fronte ad uno schermo si può entrare in contatto con amici o gruppi sociali che a loro volta possono fornire dei rimandi sull'immagine del Sé (Holmes & O'Loughlin, 2012, p. 4).
Infatti, "*i social network possono essere strumenti molto potenti per rafforzare la propria esperienza sociale almeno in due direzioni: da un lato, l'identità sociale, ossia le caratteristiche della propria posizione all'interno dei gruppi sociali a cui si appartiene; dall'altro, la rete sociale stessa, ossia l'insieme di persone cui si è collegati da una qualsiasi forma di relazione sociale, dall'appartenenza alla stessa famiglia a una conoscenza casuale*" (Riva, 2010, cit. in Ranieri & Manca, 2013, p. 25).

Un ulteriore ed ultimo tratto distintivo di questi portali è dato dal fatto che possono contenere e incoraggiare interazioni già esistenti oppure promuovere connessioni che possono portare alla nascita di nuovi legami sociali. Secondo Ellison e Boyd (2008), "*ciò che rende i social network unici non è il fatto che consentono alle persone di conoscere degli estranei, ma piuttosto che permettono agli utenti di articolare e rendere visibile le loro reti sociali*" (p. 211).

4.3 Disabilità intellettiva

Il termine disabilità intellettiva e la sua definizione sono il frutto di un lungo percorso socioculturale che è andato a sostituire il termine di ritardo mentale. Secondo *l'American Association on Intellectual and Development Disabilities* (AAIDD, 2012, p. 7), la disabilità intellettiva è una condizione in cui l'individuo si trova ad affrontare delle limitazioni significative, sia nel funzionamento intellettivo che nel comportamento adattivo, riportando difficoltà nelle abilità concettuali, sociali e pratiche. Da ultimo, il manifestarsi della disabilità nella fascia di età evolutiva permette di escludere i casi in cui le prestazioni cognitive sono abbassate a causa di un deterioramento o per incidenti di natura varia.
Analizzando la definizione proposta dall'AAIDD, si possono quindi distinguere due aree fondamentali per poter parlare di persona in situazione di disabilità intellettiva: funzionamento intellettivo e comportamento adattivo. Questi due elementi, si inseriscono all'interno del modello multidimensionale del funzionamento umano, che andremo ad approfondire nel seguente sottocapitolo.

Da ultimo, per poter fare riferimento a questa definizione, bisogna considerare cinque assunti di base sui quali si appoggia:

- "*Le limitazioni nel funzionamento presente devono essere considerate all'interno del contesto degli ambienti comunitari tipici per età e cultura del soggetto;*
- *Una valutazione efficace deve considerare sia le diversità culturali e linguistiche, sia le differenze nella comunicazione e nei fattori sensoriali, motori e comportamentali;*
- *In una stessa persona le limitazioni spesso coesistono con i punti di forza;*
- *Un obiettivo fondamentale nella descrizione delle limitazioni è quello di sviluppare un profilo dei sostegni necessari;*
- *Con un adeguato sistema individualizzato di sostegni, forniti per un certo periodo di tempo, il funzionamento della persona con deficit intellettivo tende a migliorare*" (AAIDD, 2012, pp. 7-8).

Modello multidimensionale

Di seguito, verrà spiegato e contestualizzato il modello multidimensionale del funzionamento umano e tutte le sue dimensioni, per poter meglio comprendere le limitazioni e i tratti caratteristici delle persone in situazione di disabilità intellettiva.
Secondo il modello concettuale del funzionamento umano, sviluppato nel manuale AAIDD (2012), la "*manifestazione della disabilità intellettiva implica un'interazione reciproca e dinamica*" (p. 16) tra gli elementi che compongono il funzionamento umano. Questi elementi sono rappresentati da cinque dimensioni e dal ruolo ricoperto dai sostegni orientati al migliorare il funzionamento dell'individuo.

Dimensione 1: Funzionamento intellettivo
Il funzionamento intellettivo racchiude al suo interno diverse dimensioni e non si limita semplicemente a riassumere il concetto di intelligenza. Esso si riferisce ad abilità quali ad esempio le capacità di comprensione e ragionamento, l'apprendimento, la risoluzione di problemi, il pensiero astratto e la capacità di giudizio. Tale dimensione, è molto più ampia e complessa di quello che si può immaginare e comprende anche la riflessione rispetto al contesto circostante all'individuo e quindi la sua capacità di "*afferrare e intuire il senso delle cose o prefigurarsi quale comportamento mettere in atto*" (AAIDD, 2012, p. 17).

Dimensione 2: Comportamento adattivo
Il comportamento adattivo rappresenta "*l'insieme delle abilità concettuali, sociali e pratiche, che sono state apprese e che le persone eseguono per il funzionamento nella loro vita quotidiana*" (AAIDD, 2012, p. 18).
Le limitazioni del comportamento adattivo vanno a toccare sia gli aspetti di vita quotidiana, sia le capacità di far fronte ai cambiamenti della propria vita o dell'ambiente. Più nello specifico, di seguito la definizione proposta dall'AAIDD (2012) per ognuna delle abilità sopraccitate:

- "*Abilità concettuali: linguaggio, lettura e scrittura, concetto di denaro e autonomia decisionale.*
- *Abilità sociali: abilità interpersonali, responsabilità sociale, autostima, raggirabilità (possibilità di essere ingannato o manipolato), ingenuità (ossia cautela nell'affrontare*

STUDENTSUPSI

le novità), capacità di seguire le regole, rispetto delle leggi e capacità di evitare la vittimizzazione, capacità di risolvere problemi legati alla vita sociale.

- *Abilità pratiche: attività di vita quotidiana (cura di sé), attività lavorative, gestione del denaro, mantenimento della sicurezza dell'ambiente, cura della salute, spostamenti/mobilità, gestione del proprio tempo, uso del telefono*" (p. 53).

Dimensione 3: Salute

La salute comprende uno stato di benessere molto ampio che va a toccare l'ambito fisico, psichico e sociale di ogni singolo individuo. Essa non è strettamente correlata all'assenza di malattie, traumi o disturbi, ma bisogna considerare che la presenza di uno di questi problemi influenza l'intero funzionamento umano.

Nel caso specifico delle persone con disabilità intellettiva, è importante considerare gli effetti che la salute fisica e/o mentale possono portare sul loro funzionamento, poiché possono rivelarsi sia facilitanti sia limitanti. Ad esempio, vi possono essere delle situazioni in cui la persona con disabilità intellettiva è in buona salute e conseguentemente ha la possibilità di partecipare pienamente alla vita sociale e lavorativa, mentre altri casi in cui una limitazione fisica o mentale può portare a maggiori difficoltà nell'inserimento sul tessuto sociale o nello svolgimento di attività (AAIDD, 2012, p. 19).

Dimensione 4: Partecipazione

Il concetto di partecipazione fa riferimento "*ai ruoli e alle interazioni nelle aree della vita domestica, del lavoro, dell'educazione, del tempo libero, della vita spirituale e delle attività culturali*" (AAIDD, 2012, p. 19). Esso è determinante per l'evoluzione della persona e per poter comprendere meglio il livello di partecipazione, bisogna considerare il grado di coinvolgimento e l'impegno che l'individuo conferisce alle attività che svolge. I punti di forza, le limitazioni di una persona con disabilità intellettiva, così come la sua partecipazione si possono osservare considerando le seguenti aree:

- "*Partecipazione ad attività, eventi, organizzazioni;*
- *Interazioni con amici, familiari, pari e vicini di casa;*
- *Ruoli sociali rispetto a casa, scuola, comunità, lavoro, tempo libero e ricreazione*" (AAIDD, 2012, p. 19)

Dimensione 5: Contesto

Il contesto comprende tutte le condizioni esterne in cui la persona vive la sua quotidianità. Facendo riferimento alla teoria ecologica dell'ambiente proposta da Brofenbrenner, il manuale dell'AAIDD (2012) asserisce ad una serie di fattori contestuali interdipendenti tra loro, che possono toccare sia la sfera ambientale sia quella privata e che conseguentemente influenzano lo sviluppo umano del singolo. Più nel dettaglio, è possibile individuare tre sistemi che ruotano attorno all'individuo e ai quali bisogna sempre prestare attenzione nella valutazione dei fattori contestuali. Questi sistemi sono:

- *Microsistema*: il "*setting sociale ristretto*" include il singolo, la sua sfera famigliare, amicale o di sostegno diretto;
- *Mesosistema*: sistema comprendente la comunità locale, le persone vicine al proprio domicilio, il servizio residenziale oppure le istituzioni che provvedono all'istruzione;

- *Macrosistema*: rappresentato dalla società in amplia scala, include le usanze, le culture, le influenze sociopolitiche, ecc. del contesto di appartenenza (AAIDD, 2012, pp. 20-21).

Tali assesti concorrono a determinare e/o influenzare le azioni, i pensieri e l'identità di ogni individuo. Per poter valutare il funzionamento umano, occorre considerare gli elementi che influenzano la persona: i fattori ambientali e personali.
I fattori ambientali sono rappresentati dagli ambienti fisici, sociali e dalle attitudini di vita delle persone. Essi interagiscono con i fattori personali e possono concorrere positivamente al funzionamento umano oppure possono essere ostacolanti (es. barriere architettoniche).
I fattori personali invece riguardano le caratteristiche della persona e sono distaccate dalla condizione di salute, poiché includono "*genere, etnia, età, motivazione, stile di vita, abitudini, background educativo, stili di coping, background sociale, livello educativo, esperienze passate e presenti, stile di carattere e risorse psicologiche personali*" (AAIDD, 2012, p. 20).

Sostegno

Per poter comprendere al meglio come strutturare un intervento di sostegno con una persona con disabilità intellettiva, bisogna partire dal costrutto sistemico secondo il quale si considera la persona all'interno di due o più sistemi[6] che interagiscono tra di loro e si influenzano reciprocamente (Marc & Picard, 1996). Anche se distaccato dalle cinque dimensioni presentate precedentemente, il sostegno concorre comunque a condizionare il meccanismo dell'uomo. Di fatti, gli interventi individualizzati possono influenzare positivamente il funzionamento umano e per questo motivo sono considerati "*risorse e strategie che mirano a promuovere lo sviluppo, l'educazione, gli interessi e il benessere di una persona*" (AAIDD, 2012, p. 21).
Per poter comprendere quale influenza hanno i sistemi esterni sul funzionamento umano e come poter strutturare un intervento educativo, occorre tenere costantemente in considerazione i seguenti assunti di base:

- il comportamento umano va considerato sempre in relazione al contesto, all'ambiente o al *setting* specifico;
- la realtà continua a muoversi e a cambiare coinvolgendo l'ambiente, che a sua volta è trasformato da tutto ciò che ne fa parte e che a sua stessa volta è trasformato dall'ambiente;
- la persona è protagonista del proprio modo di svilupparsi e funzionare (AAIDD, 2012, p. 21).

Prima di concludere, occorre aggiungere che l'operatore sociale può considerare il sostegno individualizzato specifico in un'ottica preventiva. In senso lato, la prevenzione può essere adoperata nell'intervento educativo per poter ridurre i fattori di rischio (biomedici, sociali, comportamentali e/o educativi) coinvolti (AAIDD, 2012, p. 146).

[6] Sistema: secondo la scuola di Palo Alto, un sistema è "*'un insieme di elementi talmente in interazione che una qualsiasi modificazione di uno di essi comporta una modificazione di tutti gli altri*" (Marc & Picard, 1996, p. 23).

5. Dissertazione – risultato, analisi dei dati raccolti e riflessione

La domanda di indagine resta il quesito principale al quale si intende rispondere e la sua doppia dimensione permette di dividere il seguente capitolo in due parti. Per questo motivo, verranno dapprima scorporate e analizzate le interviste semi-strutturate proposte all'utenza, in relazione alla revisione della letteratura esposta precedentemente, con l'obiettivo finale di tracciare quelle che sono le risorse e le criticità che si possono incontrare nell'utilizzo dei siti di *social network*. Successivamente, attraverso l'analisi del focus group proposto ai professionisti, verrà integrato il ruolo educativo e le ipotesi di intervento immaginate, con il fine di rispondere alla domanda di Tesi.

5.1 Persone con disabilità intellettiva e siti di *social network*

L'analisi è volta ad ottenere un quadro qualitativo della micro-realtà individuata. Prima di orientarsi verso la risposta al quesito iniziale e delineare quelle che sono le opportunità e i potenziali rischi nell'utilizzo delle reti sociali digitali emersi dalle interviste, occorre inquadrare brevemente l'utilizzo generale che viene fatto di questi dispositivi da parte degli intervistati, in termini di siti principali coinvolti, frequenza d'uso, motivazione che ha portato all'iscrizione, informazioni che vengono condivise, ecc.

Secondo lo studio di Didden et al. (2009), volto a investigare il fenomeno del cyberbullismo su un campione di studenti con disabilità intellettiva, la maggior parte delle persone in questione utilizza *internet* per navigare su un portale facente parte del mondo dei media sociali (67% applicazioni di messaggistica, 57% giocare *online*, 43% inviare e ricevere email, 38% utilizzando una *webcam*, 27% inserire informazioni personali sul proprio portale di *social network*, 24% chiacchierare su un sito di *social network*, 12% utilizzare Skype). Nel caso specifico di questo lavoro, alla domanda "a quali siti di *social network* sei iscritto?", gli intervistati hanno citato tutti gli stessi portali: WhatsApp[7], Facebook[8] e Instagram.[9] Solo in due casi, il secondo e il sesto intervistato, hanno citato Tiktok e Telegram. Il primo, è un nuovo sito di *social network* basato sulla condivisione di video musicali, mentre il secondo è un'applicazione di messaggistica online.
Attraverso le interviste, è emerso in più occasioni che WhatsApp è l'applicazione più utilizzata e sulla quale l'utenza passa più tempo. A sostegno di ciò, gli intervistati quattro, cinque e sei affermano di adoperare questo *social network* poiché viene utilizzato "da tutti" e in particolare dalle persone con cui desiderano interagire (amici, famigliari stretti o anche parenti lontani). Il quinto intervistato ha affermato di trovare interessante l'uso di questi portali, poiché "*vai a*

[7] WhatsApp: "*applicazione di messaggistica istantanea* [nata nel 2009] *per dispositivi mobili multipiattaforma che, attraverso la connessione a internet, consente lo scambio tra uno o più utenti di messaggi di testo e file multimediali*" (Treccani, 2020).
[8] Facebook: nato nel 2004. È il principale sito di *social network* presente in rete. Permette all'individuo di condividere contenuti multimediali con la rete e intessere delle relazioni interpersonali. Al suo interno, vi è l'applicazione di "Messenger" che rappresenta un portale di messaggistica online (Treccani, 2020).
[9] Instagram: sito di *social network* nato nel 2010. Inizialmente focalizzato sulla condivisone di fotografie o video. In seguito, di pari passo con gli altri portali di media sociali, ha aperto la possibilità ai suoi utenti di conversare in forma privata (Treccani, 2020).

conoscere altre genti e puoi scriverti con gli altri. Una cosa dei social che è una cosa interessante che puoi scrivere, non so a quelli che sono giù, che non li senti, ai parenti che non li senti che sono giù che sono lontani e è bello che li puoi anche sentire".[10]

In riferimento al motivo che ha spinto gli interessati a decidere di iscriversi, la maggioranza ha riposto che la curiosità e il desiderio di estendere la rete amicale e/o mantenere quella esistente sono stati il motore principale che li ha portati ad approcciarsi al mondo virtuale.

La frequenza d'uso è un altro elemento che permette di inquadrare l'impiego dei siti di *social network*. In questo caso, nonostante alcuni intervistati abbiano faticato a definire quanto tempo utilizzano i dispositivi, in generale è emerso che l'utilizzo è frequente e giornaliero. L'intervistato sette infatti afferma "*quando non lavoro e non dormo li uso. Quando non ho niente da fare prendo il telefono e sto lì… Poi hai in mente che ogni tanto ti esce il resoconto di quanto tempo stai attaccato il telefono? Penso che mi escono 6-7 ore al giorno*".[11] Attraverso questa ultima affermazione, si può comprendere quanto importante e significativo sia l'utilizzo dei media sociali nella quotidianità.

La scelta di impostazione del profilo "pubblico/privato" o "aperto/chiuso", è un altro elemento che concorre a delineare l'utilizzo che viene fatto di questi dispositivi, soprattutto in relazione a quello che sono i potenziali rischi che si possono incontrare. In questo frangente, quattro intervistati hanno riferito di aver scelto l'opzione pubblica, ovvero che consente la visione dei contenuti personali a tutti gli utenti del *web*, mentre tre hanno preferito impostare un profilo personale chiuso o privato e quindi visibile solo alla propria lista di contatti.
Strettamente collegato all'impostazione di un profilo pubblico o privato, si è chiesto agli interessati di chiarire quali fossero i criteri secondo i quali decidono di accettare o rifiutare una nuova richiesta di amicizia. Le risposte sono state eterogenee, ma si è trovata una costante che è rappresentata dalla foto del profilo. In quattro casi (intervista uno, due, quattro e sette) è emerso che la foto del profilo è uno degli elementi principali che concorre alla decisione, eppure anche la lista di amici in comune ha la sua importanza. Di fatti, una delle persone interessate ha risposto di scegliere "*in base agli amici in comune e poi vedo se fanno parte dei gruppi che seguo. Più o meno guardo queste cose qua guardo. Poi guardo anche un po' l'immagine del profilo e vedo. Se poi diciamo che vedo che è strano tipo che ha una sola foto, lo elimino*".[12]

In seguito, è stata posta una domanda circoscritta che voleva indagare se gli interessati conoscono tutte le persone facenti parte della loro lista di contatti. Tutti gli intervistati, tranne il quinto e il settimo, hanno affermato di conoscere le persone con cui interagiscono sui siti di *social network*. Le risposte sono state dirette e convinte, tuttavia in alcuni casi si è osservata una contraddizione rispetto a quanto affermato in precedenza. In particolare, la prima e la terza intervistata durante la conversazione hanno dapprima affermato di conoscere tutti gli utenti con cui entrano in contatto sui siti di *social network*, di seguito, andando avanti con l'intervista, hanno dichiarato di interagire anche con persone che non conoscono.

[10] Allegato 2: interviste semi-strutturate. Trascrizione integrale dell'intervista 5. p.20
[11] Allegato 2: interviste semi-strutturate. Trascrizione integrale dell'intervista 7. p.25
[12] Allegato 2: interviste semi-strutturate. Trascrizione integrale dell'intervista 7. p.26

Come visto anche nell'approfondimento teorico, i siti di *social network* sono uno strumento che permette una narrazione del Sé libera da ogni vincolo e consente di auto-rappresentarsi a piacimento scegliendo il genere, la professione, l'orientamento sessuale, lo stato relazionale, le informazioni caratteristiche, le fotografie personali, ecc. A questo proposito, durante le interviste, si è cercato di comprendere quali informazioni personali vengono condivise dagli interessati e sono emersi elementi singolari e diversi tra loro: l'intervistata uno ha affermato di condividere solo ed unicamente foto sue personali; la terza intervistata ha specificato maggiormente dichiarando: "*condivido le foto e le info di come sono nata, dove sono nata, insomma dove abitavo, dove abito e così, se sono impegnata o no e così*";[13] d'altra parte, il quinto intervistato ha riferito di non pubblicare alcuna informazione personale o privata, poiché intende unicamente guardare cosa fanno gli altri utenti della rete.

Nel corso delle interviste semi-strutturate, è stato rilevato un dato interessante: due utenti (tre e cinque) possiedono più profili sullo stesso sito di *social network*. Il motivo, a loro dire, è che non ricordano la password che è stata impostata al momento dell'iscrizione e dunque, non essendo capaci di reimpostarne una nuova, hanno optato per la creazione di una nuova pagina.

Da ultimo, si è indagato se le persone interessate avessero mai avuto la possibilità di partecipare ad una formazione in cui si parlasse di questo tema. In questo caso, tre utenti hanno risposto di aver avuto la possibilità di parteciparvi nell'ambito lavorativo (intervistati uno e quattro) o scolastico (intervistato sette). I tre hanno riferito che il risultato, anche se seguito ad un'adesione "forzata", è stato benefico siccome hanno potuto comprendere meglio quelli che sono i rischi ai quali si va incontro. Dalle risposte degli altri quattro intervistati, invece, è emerso l'interesse verso la possibilità di aderire ad un corso. Da ultimo, il secondo intervistato ha portato un'osservazione interessante in cui sosteneva che per aiutarsi di fronte alle difficoltà del *web* si possono cercare dei contenuti multimediali specifici, chiamati *tutorial,* in cui qualcuno di esperto spiega come affrontare una determinata situazione che non si conosce.

5.2 Principali opportunità e potenziali rischi

Alla luce di quanto scritto sino ad ora, di seguito verrà esaminato più nel dettaglio quanto emerge dalle interviste in relazione ai possibili vantaggi e svantaggi correlati all'uso di questi strumenti di comunicazione virtuale.
Spesso, quando si parla dei siti di *social network,* si tende a pensare subito ai cospicui rischi con i quali ci si può confrontare, tralasciando gli aspetti positivi e accrescitivi che possono offrire, non solo alle persone con disabilità, ma a tutta la fascia della popolazione.
Secondo il portale "Giovani e media" (2020), questi strumenti sono degli "*importanti agenti di socializzazione*" che permettono all'individuo di fare nuove conoscenze o di rimanere in contatto con affetti che magari si trovano fisicamente lontani, riducendo così il senso di solitudine e abbattendo le barriere fisiche e geografiche. A questo proposito, tutti gli intervistati hanno fatto riferimento più volte a quanto scritto sopra. La prima intervistata, infatti, afferma "*i social non permettono di vedersi faccia a faccia, però insomma che almeno puoi scrivergli*

[13] Allegato 2: interviste semi-strutturate. Trascrizione integrale dell'intervista 3. p.14

anche tipo la sera se ti annoi gli scrivi qualcosa e loro ti rispondono oppure fai videochiamata con gli amici".[14] Il sesto intervistato, sostiene che questi strumenti gli permettono di "*stare proprio in contatto con ex compagni di scuola, amici che non vedi da anni*".[15]

Attraverso l'iscrizione ai siti di *social network*, la persona ha la possibilità di sentirsi parte integrante della società e così facendo può dare voce alla propria opinione, raccogliere pareri di altri individui o condividere interessi. In questo frangente, l'identità sociale dell'individuo ha la possibilità di svilupparsi e accrescere attraverso i numerosi stimoli che nascono nel mondo delle reti sociali digitali (Giovani e media, 2020). In aggiunta, lo studio di Holmes e O'Loughlin (2012), sostiene fermamente che i siti di *social network* offrono un enorme opportunità alle persone con disabilità intellettiva, poiché possono dare voce alle proprie opinioni in un'area in cui non devono necessariamente riportare la loro condizione di disabilità intellettiva. Così facendo, possono sentirsi al pari della società ed evitare situazioni potenzialmente stigmatizzanti (Caton & Champan, 2016, p. 132). Questo aspetto emerge in maniera significativa anche nelle interviste; di fatti l'utente uno di fronte alla domanda "perché hai deciso di iscriverti ad un sito di *social network*?" ha prontamente risposto "*tutti ce l'avevano e volevo avercelo anche io per essere come tutti gli altri*".[16]

La possibilità di inviare contenuti multimediali apre numerose opportunità alle persone con disabilità che, attraverso questo strumento, possono arrivare ad abbattere le barriere linguistiche. In particolare, i messaggi vocali permettono di compensare l'aspetto della conoscenza della lingua, infatti l'interessato due riferisce di conoscere il tedesco a livello orale, ma non possiede le competenze di scrittura e grazie ai messaggi audio può comunicare con parenti che vivono nella regione svizzero-tedesca. Inoltre, la possibilità di inviare messaggi vocali permette alle persone con difficoltà in termini tecnico-grammaticali di spianare questa soglia.

Come anticipato prima, nei forum *online* si possono incontrare persone con interessi simili e condividere passioni. Così facendo, le competenze individuali hanno la possibilità di svilupparsi o essere incrementate nel confronto con l'Altro (Giovani e media, 2020). Rispetto a ciò, il sesto e il settimo intervistato hanno raccontato di essere iscritti a diversi gruppi di interesse specifici e in alcuni casi ne sono anche gli amministratori. Il settimo intervistato infatti afferma di apprezzare questi gruppi siccome "*puoi parlare con persone con i tuoi interessi più facilmente. Tipo magari a scuola non avevi tutte persone con i tuoi interessi invece così sei più mirato a conoscere persone che hanno i tuoi interessi*".[17] D'altra parte, il sesto utente riporta una situazione in cui tramite un gruppo specifico di Facebook, ha avuto l'occasione di acquistare dei libri ai quali era interessato e si riteneva molto soddisfatto di questa possibilità.

I siti di *social network* offrono l'occasione di utilizzare il pulsante "mi piace" per dimostrare apprezzamento rispetto a quanto condiviso dall'Altro. Inoltre, su Facebook c'è la possibilità non solo di mettere il popolare *like*, bensì si può scegliere un'immagine che rappresenta simbolicamente un'emozione (rabbia, pianto, risata, …). Il secondo intervistato, tra gli aspetti positivi riportati nell'utilizzare questi portali, ha fatto riferimento proprio a questa possibilità affermando, in relazione alla possibilità di pubblicare fotografie o guardare quelle che condividono gli altri, che "*gli altri possono mettere mi piaci e è bello vedere quando ricevi il mi*

[14] Allegato 2: interviste semi-strutturate. Trascrizione integrale dell'intervista 1. p.4
[15] Allegato 2: interviste semi-strutturate. Trascrizione integrale dell'intervista 6. p.22
[16] Allegato 2: interviste semi-strutturate. Trascrizione integrale dell'intervista 1. p.2
[17] Allegato 2: interviste semi-strutturate. Trascrizione integrale dell'intervista 7. p.27

piaci o le risate… Dopo su Instagram puoi mettere i cuori e mi mettono tanti a me".[18] In tale circostanza, senz'altro, ricevere un parere positivo da uno o più persone rispetto a quanto condiviso, ha un'influenza evidente che si può tradurre in un significativo aumento dell'autostima del singolo.

In contrapposizione a quanto scritto sino ad ora sul potenziale positivo dell'utilizzo dei siti di *social network*, di seguito verranno considerati i potenziali rischi ai quali si va incontro navigando sulle reti sociali digitali.
Negli ultimi anni, è risaputo che il fenomeno del cyberbullismo è in costante espansione: le molestie o le offese sono un aspetto sempre più emergente. Le persone che esercitano soprusi *online* producono una forte pressione psicologica sulla vittima e, a differenza del bullismo tradizionale, hanno la possibilità di mantenere il completo anonimato. Questa oscurità rispetto alla propria identità può portare ad una forma di deresponsabilizzazione, che spinge l'individuo a sentirsi maggiormente sicuro di sé e ad agire con atteggiamenti lesivi nei confronti dell'Altro, senza temere importanti conseguenze (Ranieri & Manca, 2013; Giovani e media, 2020).
La prima intervistata ha avuto modo di raccontarmi di essere stata vittima di cyberbullismo. Nel suo racconto, la giovane spiega che un ragazzo le scriveva in maniera insistente perché desiderava assolutamente fidanzarsi con lei sino a che, dopo l'ennesimo rifiuto, ha pubblicato un post su Facebook in cui la scherniva affermando che fosse una ragazza di facili costumi. In questo frangente, la giovane ha parlato delle sue sensazioni affermando "*certe persone si suicidano per queste cose capisci? Perché è una cosa brutta e personale e io mi sono sentita male e quel giorno non ho fatto neanche un lavoro*".[19]
La possibilità di mantenere l'anonimato e creare un'identità in rete che può differire da quella reale, se da una parte può avere un effetto benefico come visto precedentemente, dall'altra può portare alla nascita di situazioni ritenute complicate da gestire per uno dei due interlocutori e potenzialmente ingannevoli. Il secondo intervistato racconta che bisogna prestare molta attenzione ad accettare richieste di amicizia da sconosciuti poiché "*forse accetti un'amicizia di qualcuno che tu non conosci e poi forse se dopo uno vuole conoscere una ragazza e dice "dai ci conosciamo" poi dopo forse si incontra con questa persona qua e poi scopre che non è una ragazza, ma è un maschio… allora li è un po' brutto, perché uno può mettere qualunque foto volendo come profilo e il problema e che può negare che non è una femmina. Uno può mettere la foto che vuole e può mentire*".[20]
La narrazione libera del Sé potrebbe confondere l'individuo e impedirgli di distinguere correttamente la realtà dalla dimensione virtuale (Ranieri & Manca, 2013, pp. 45-46). In aggiunta, la creazione di un profilo contenente informazioni personali comporta la divulgazione di dati e contenuti di carattere privato. Quando si decide di condividere qualcosa sulla rete digitale, bisogna sempre ricordare che altri utenti possono visualizzare, salvare e utilizzare quello specifico contenuto senza avere il consenso del diretto interessato. Si ritiene quindi opportuno prestare attenzione alla protezione dei propri dati, onde evitare l'abuso dei contenuti da parte di altri o il furto d'identità (Giovani e media, 2020). In riferimento a ciò, è stata posta una domanda specifica per cercare di comprendere se gli utenti fossero a conoscenza di questo rischio. Le risposte sono state differenti e spaziano da chi sostiene che "*i miei amici*

[18] Allegato 2: interviste semi-strutturate. Trascrizione integrale dell'intervista 2. p.8
[19] Allegato 2: interviste semi-strutturate. Trascrizione integrale dell'intervista 1. p.6
[20] Allegato 2: interviste semi-strutturate. Trascrizione integrale dell'intervista 2. p.9

sono tutti affidabili e non fanno queste cose",[21] a chi accenna situazioni di furto o ricatto (intervistato quattro), fino ad arrivare alla terza utente che ha raccontato un episodio specifico in cui è stata divulgata in rete una foto senza il suo consenso.

Correlato al complesso mondo della sessualità, in rete possiamo trovare fenomeni come la diffusione di contenuti pornografici, l'adescamento online o il *sexting.*[22] Come già scritto precedentemente, le persone si iscrivono ai siti di *social network* per fare nuove conoscenze e spesso questo porta anche all'instaurarsi di relazioni che possono assumere una grande importanza nella vita dell'individuo. In questo spazio però, il rischio è quello di entrare in contatto con persone senza mai averle incontrate precedentemente e la possibilità di diventare vittime di aggressioni sessuali è una realtà presente (Giovani e media, 2020). In riferimento a ciò, le due intervistate di genere femminile hanno portato delle situazioni in cui si sono trovate in difficoltà di fronte a richieste particolari da parte del loro interlocutore. Entrambe le ragazze hanno raccontato che più volte alcuni giovani hanno chiesto delle foto che entrambe definiscono "*strane*", ovvero in cui si ritraggono nude e mostrano le parti intime. A questo proposito, la prima intervistata aggiunge "*non mi piace questa è la privacy della persona*".[23]

In un altro frangente di intervista, la terza utente riferisce di aver ricevuto delle proposte di incontri a sfondo sessuale da amici, conoscenti o anche sconosciuti. Questi inviti la mettono in difficoltà poiché, a suo dire, rischia di cedere a quelle che lei definisce "*tentazioni*". Inoltre, ha accennato ad un episodio che lei stessa ha categorizzato con l'aggettivo "*negativo*", siccome si è data appuntamento con una persona mai vista prima e "*aveva la macchina, mi ha portato in un posto strano e avevo paura*".[24]

Precedentemente, si è parlato dell'aspetto valorizzante e accrescitivo dell'autostima nelle situazioni in cui ci si sente confermati e/o apprezzati sui siti di *social network*. D'altra parte, è altrettanto importante considerare la circostanza opposta: nel momento in cui si pubblica un contenuto, inevitabilmente si attende la risposta dell'Altro e se questa non è conforme al proprio desiderio, le sensazioni ricadono subito sull'insicurezza. Conseguentemente, il rischio è quello di non sentirsi parte della comunità e di isolarsi maggiormente. Rispetto a questo tema, dalle interviste è emerso poco, senonché la prima intervistata all'inizio della conversazione ha spiegato che pubblica solo ed unicamente foto sue, poiché si ritiene "brutta" e nel motivare la sua scelta di condividere questi contenuti ha detto: "*non è per attirare l'attenzione dei ragazzi, ma è per me stessa. Non lo so perché lo faccio*".[25] Questo aspetto spinge a pensare che in realtà la sua scelta è proprio orientata ad una richiesta profonda di accettazione e un bisogno profondo di sentirsi apprezzata.

Da ultimo, si può affermare che il confine tra l'utilizzo quotidiano ai fini di svago e il raggiungimento di una vera e propria dipendenza da *social network* è molto delicato. Il timore di perdersi qualcosa (dall'inglese: *Fear Of Missing Out*) spinge l'individuo a preoccuparsi di non essere informato o di non venire a conoscenza di qualcosa di importante che sta accadendo. Come scritto sul portale "Giovani e media" (2020), questa terminologia "*nasconde in realtà una paura ancestrale dell'uomo di essere escluso dalla comunità*". In questo frangente, l'intervistata tre dichiara di trovare questi portali negativi in quanto "*sei sempre*

[21] Allegato 2: interviste semi-strutturate. Trascrizione integrale dell'intervista 1. p.5
[22] Sexting: "*invio di messaggi, immagini o video a sfondo sessuale o sessualmente espliciti tramite dispositivi informatici portatili o fissi*" (Treccani, 2020).
[23] Allegato 2: interviste semi-strutturate. Trascrizione integrale dell'intervista 1. p.4
[24] Allegato 2: interviste semi-strutturate. Trascrizione integrale dell'intervista 3. p.15
[25] Allegato 2: interviste semi-strutturate. Trascrizione integrale dell'intervista 1. p.2

davanti ad un telefono a guardare cosa fanno gli altri"[26] e successivamente pronuncia "*mah non vivo più nella realtà. Non così solare come prima e mi piacerebbe vivere bene e stare bene con me stessa e poi magari lasciare perdere anche queste situazioni dei social network che mi distraggono*".[27]

Per concludere, in riferimento a diversi pericoli esposti sino ad ora, è importante rammentare che in queste circostanze si può diventare vittime di reati punibili legalmente o si può anche esserne inconsapevolmente partecipi. Infatti, incorrere una violazione del Codice Penale in rete è abbastanza semplice, bastano un paio di passaggi e possono nascere "gruppi di odio" su Facebook o il singolo può modificare un'immagine violando la sfera privata dell'Altro. Tuttavia, si è deciso che in questa ricerca non verranno analizzate le numerose implicazioni legali correlate a ciò, poiché questo aspetto necessiterebbe un lungo approfondimento di diritto giuridico.
In sostegno all'educatore o alla persona che si trova in difficoltà, il sito "Prevenzione Svizzera della Criminalità (PSC)" offre una panoramica interessante rispetto a numerosi temi, tra cui il mondo di *internet* e i possibili pericoli ad esso correlati. Si tratta infatti di "*un servizio intercantonale specializzato nel settore della prevenzione della criminalità e si adopera per migliorare il sentimento di sicurezza nella popolazione*" (Prevenzione Svizzera della Criminalità, 2020). Le pubblicazioni inerenti al mondo digitale presentano una spiegazione del fenomeno e suggeriscono come si può agire per tutelarsi dal potenziale rischio o, nel caso in cui si diventa vittime di un reato, come si può intervenire a livello legale.

5.3 Posizione del gruppo di educatori

Dopo aver compreso quelle che sono le opportunità offerte dai siti di *social network* e i potenziali rischi dal punto di vista degli intervistati, in questo sotto capitolo si andrà ad introdurre la posizione dell'educatore sociale nel contesto lavorativo di ricerca. L'obiettivo è quello di cercare una risposta alla seconda parte della domanda e dunque giungere alla formulazione di un'ipotesi di intervento che possa racchiudere tutto quanto emerso sino ad ora. Tuttavia, prima di fare ciò, l'intenzione è quella di analizzare i dati emersi dal focus group svolto con i professionisti del foyer "Casa Anni" e del laboratorio "Il Punto". Le riflessioni sono state diverse e verranno riportate in relazione alle domande che sono state poste dall'intervistatrice.

Sollecitati dalla prima suggestione, gli educatori interessati hanno iniziato ad esporre quelli che, secondo loro, sono i vantaggi o i benefici dell'utilizzo dei siti di *social network* per le persone con le quali lavorano, per poi passare ai rischi correlati. Da queste prime due domande, è emerso chiaramente come sia più semplice immaginare e parlare di rischi piuttosto che di potenzialità. Di fatti, il gruppo di educatori si è soffermato a lungo attorno alla tematica dei pericoli che si possono incontrare in rete. In generale, si può affermare che ciò che è emerso si trova per la maggior parte in linea con quanto riportato nel sotto-capitolo

[26] Allegato 2: interviste semi-strutturate. Trascrizione integrale dell'intervista 3. p.12
[27] Allegato 2: interviste semi-strutturate. Trascrizione integrale dell'intervista 3. p.13

precedente. Per questo motivo, nella suddetta analisi verranno riportati solo gli elementi che si ritengono nuovi o complementari a quanto esposto sino ad ora.

Rispetto ai vantaggi, si è asserito alla possibilità di mantenere i contatti con persone distanti o instaurare nuove conoscenze, all'opportunità di rimanere informati rispetto a ciò che accade sul territorio, condividere interessi, ecc. Inoltre, sono emersi gli enormi benefici che possono scaturire grazie all'utilizzo del linguaggio verbale e non per forza la classica versione scritta, così come la semplicità di entrare in relazione senza tutte quelle barriere che possono essere rappresentate dallo spostamento fisico per raggiungere il luogo dell'appuntamento. Da ultimo, l'"*essere parte e sentirsi parte di un gruppo o di qualcosa*",[28] l'immediatezza e la possibilità di entrare in contatto velocemente, sono ulteriori elementi che sono stati evidenziati come positivi per le persone con disabilità intellettiva.

D'altra parte, in riferimento ai potenziali e cospicui rischi, il gruppo si è soffermato a riflettere a lungo e dallo scambio sono emerse alcune riflessioni interessanti.
In relazione all'utilizzo sempre più frequente di questi dispositivi nella quotidianità, è emerso che "*i social rallentano tutta quella parte di curiosità e partecipazione* [alle attività proposte dalla figura educativa]. *Spesso quello che l'educatore propone diventa pesante. Questo perché si può fare tutto sui social, rimani sul letto e puoi dare da mangiare agli animali o andare in un posto o fare una nuotata in piscina o chiacchierare con amici… È peccato, si chiudono e hanno meno interessi verso il mondo reale*".[29]
Per le persone con disabilità intellettiva, come visto nella revisione letteraria specifica, è difficile comprendere e decifrare le intenzioni dell'Altro o predire l'effetto delle proprie azioni. Conseguentemente, nel mondo dei *social network*, le persone con disabilità intellettiva possono riscontrare una maggiore difficoltà ad interpretare il messaggio scritto, poiché non c'è sempre la possibilità di leggere la mimica facciale e il linguaggio del corpo (Molin, Sorbring, & Löfgren-Materson, 2015). In relazione a ciò, "*è difficile anche interpretare i messaggi, non sono solo le foto che possono essere truccate. A volte il messaggio può essere frainteso, tu dai una risposta ad una richiesta e puoi scrivere quello che pensi, ma l'Altro non ti ha davanti e tu non puoi vedere la sua reazione e magari chiarire quello che intendevi realmente*".[30]
In generale, il gruppo ha posto l'accento sul rischio, per le persone con disabilità intellettiva, di trovarsi in situazioni problematiche e non possedere gli strumenti per far fronte alla complicazione. Senza dubbio, questo aspetto può riguardare tutti gli utenti del *web* ma, in questo caso specifico, le difficoltà correlate al funzionamento intellettivo e al comportamento adattivo degli individui rendono la valutazione della circostanza più complicata. Di fatto, un'operatrice dichiara: "*c'è anche il rischio di mettersi in situazioni in cui poi loro non comprendono cosa accade, non riescono a distinguere la realtà dalla finzione e si trovano in situazioni davvero estremamente complesse e difficili. Davvero magari poi mettono a rischio tutto quello che hanno costruito fino a quel momento in nome di una cosa che si sono poi forse immaginati o che è stata alimentata da qualcun altro e poi crollano*".[31] E successivamente

[28] Allegato 3: focus group. Educatrice 7. p.28
[29] Allegato 3: focus group. Educatrice 2. p.29
[30] Allegato 3: focus group. Educatrice 5. p.30
[31] Allegato 3: focus group. Educatrice 7. p.30

aggiunge che, secondo lei, "*il punto è che le persone con disabilità intellettiva possono non avere gli strumenti per far fronte o gestire determinate situazioni*".[32]
Sempre in riferimento ai pericoli, un'educatrice si associa al discorso affermando: "*quando è una questione di prendere contatto il messaggiare[33] parte dalla pancia. Quando parte dall'emotività e non c'è la testa che è in grado di interpretare, gestire l'emozione è difficile. Per me la gestione delle interazioni parte da un'armonia tra pancia e testa e loro può anche essere che ce l'hanno, ma poi di fatto non riescono a gestirsi*".[34]
Un'altra operatrice ha portato una riflessione attorno alla rapidità con la quale possono nascere le relazioni interpersonali sui portali digitali e alla conseguente facilità con la quale poi questi legami si sgretolano lasciando emozioni frustranti: "*si costruiscono le storie e le relazioni dove tutto è fantastico per un attimo, poi poco dopo c'è il momento dove c'è la distruzione e si crea una sorta di bolla dove rimani dentro nel tuo disagio. C'è il momento buono dove l'Altro risponde alle mie esigenze e risponde a quello che io voglio sentirmi dire, poi appena la conversazione va avanti c'è il crollo del castello fatato e da una qualche parte si vede la sofferenza e poi non avere le risorse per far fronte a questo non sostiene la persona… I social amplificano tantissimo le relazioni. Io mi immagino una ricerca disperata di avere un contatto o qualcuno che ti supporta e poi però non è mai come ce lo si aspetta e questo è tremendamente frustrante*".[35]
Seguendo il ragionamento iniziato dalla collega, il primo operatore porta il suo contributo connesso alla difficoltà di interpretazione delle parole dell'Altro, raccontando un esempio interessante e, secondo il gruppo, rappresentativo: "*vedo alcuni utenti che ricevono un messaggio in cui qualcuno gli dice che gli vuole bene e immaginano già che si sposeranno dopo 5 anni*".[36]

Riprendendo invece i due contesti in cui si inserisce la ricerca, durante il focus group si è cercato sia di comprendere la cultura istituzionale mediale, sia di indagare il diverso approccio tra foyer e laboratorio. Per ciò che concerne la Fondazione Diamante, è emerso che un'educatrice ha avuto la possibilità di partecipare ad un "progetto pilota" organizzato dalla Fondazione ASPI e il gruppo si aspetta che venga ampliato a tutta l'istituzione. Focalizzandosi sul laboratorio "Il Punto", le operatrici hanno spiegato che nel loro contesto si tende a "rinviare" questi aspetti, poiché si pone l'accento sul fatto che ci si trova in un ambiente lavorativo. Un'operatrice infatti afferma: "*si riesce a delegare precisando che ci si trova al lavoro e che bisogna distanziarsi dalla vita privata. L'unica cosa è che se succede qualcosa in pausa poi sono agitati e ci si rende conto che è una cosa che non riescono a rimandare si interviene*".[37]
D'altra parte, in foyer la possibilità di "procrastinare" il discorso non è un'opzione percorribile e conseguentemente gli educatori impiegati in questo contesto raccontano di trovarsi confrontati regolarmente con queste dinamiche. In riferimento alla cultura mediale dell'istituzione, si può affermare che l'atteggiamento di fondo del gruppo di educatori potrebbe

[32] Allegato 3: focus group. Educatrice 7. p.30
[33] Messaggiare: "*nel linguaggio di internet e delle nuove tecnologie (e per lo più in uso presso le nuove generazioni), inviare messaggi per posta elettronica o per mezzo di un telefono cellulare: m. qualcuno; m. una risposta*" (Treccani, 2020).
[34] Allegato 3: focus group. Educatrice 3. p.31
[35] Allegato 3: focus group. Educatrice 4. p.30
[36] Allegato 3: focus group. Educatore 1. p.31
[37] Allegato 3: focus group. Educatrice 6. p.36

essere di tipo protettivo, ossia accettare, riconoscere l'utilizzo dei dispositivi digitali e, se necessario, disciplinarne l'impiego.

5.4 Ipotesi di formulazione dell'intervento educativo

In questo sotto capitolo, lo scopo è quello di rispondere alla seconda parte della domanda di Tesi, andando a portare dei suggerimenti su come l'educatore sociale potrebbe formulare un intervento educativo nell'ambito dell'utilizzo dei siti di *social network* da parte dell'utenza. In questo frangente, dapprima verranno riportate le suggestioni emerse durante il focus group con il team del foyer "Casa Anni" e del laboratorio "Il Punto", mentre nell'ultima parte si andrà ad introdurre alcuni concetti teorici che possono sostenere il professionista nella formulazione dell'intervento educativo.

Durante il focus group, è stata posta la seguente domanda diretta ai professionisti: "secondo voi cosa potrebbe o dovrebbe fare l'educatore per sostenere ed accompagnare le persone con disabilità intellettiva nell'utilizzo dei *social network*?". Da questa suggestione, si è articolata la seconda metà della riunione e sono emerse diverse riflessioni che verranno portate di seguito e che aprono la strada al concetto di educazione mediale.
In un primo momento è stato posto l'accento sulla fascia di età, sostenendo che il lavoro di prevenzione ai potenziali rischi ed educazione all'utilizzo dei *social network* deve iniziare già in gioventù anche con le persone con disabilità intellettiva. Infatti, il secondo educatore a più riprese ha sottolineato che, secondo lui, ora è possibile lavorare sulla sensibilizzazione, ma si tratta comunque di un intervento educativo che andava concretizzato già tempo addietro.
Da questa prima considerazione, due colleghi si sono soffermati a parlare di limiti e la domanda è sorta spontanea: "*quanto un foyer, una fondazione o un'equipe educativa può mettere dei limiti? Quanto può un educatore mettere un limite ad una persona che comunque è adulta?".*[38] Dopo uno scambio, si è poi giunti a riflettere sulla realtà e la differenza tra i due contesti, passando al concetto di co-costruzione di progetti ed elaborazione di compromessi con l'utenza. Successivamente, ci si è indirizzati verso un'ottica di lavoro preventivo che porti ad evitare di dover ripiegare sull'impostazione di limitazioni. Il gruppo si è trovato in accordo nel parlare di vicinanza relazionale, ascolto e sostegno mirato alla costruzione di strumenti insieme alla persona. Senza dubbio, la relazione è il pilastro portante del lavoro educativo e per il professionista rappresenta uno strumento essenziale anche in questo frangente. Essa dev'essere costantemente coltivata, al fine di poter costruire un rapporto di fiducia che permetta all'educatore di operare e proporre interventi indirizzati.

In seguito, la quarta educatrice ha portato ulteriori elementi che hanno permesso di rilanciare la discussione con un nuovo punto di vista:
"*quello che l'educatore può fare nell'immediato è cercare il compromesso su tante cose, andarsi incontro reciprocamente. Quello che io ho trovato che mi avvicina a loro, poi non so quanto sarà funzionale, è di rispondere con delle "armi uguali". Nel senso che, ad esempio un'utente ha appena guardato la serie Tv "tredici ragioni per" che tocca molte tematiche importanti tra cui mandare in giro fotografie, pornografia, tematiche adolescenziali di ragazzi*

[38] Allegato 3: focus group. Educatrice 5. p.33

con situazioni difficili. Lei si è spaventata a vedere queste cose ed ha iniziato a riflettere su queste cose parlando insieme a me. Quello che noi possiamo fare è accoglierli e riportare degli esempi concreti. Ad esempio, parlando di Instagram lei dice che ne fa un uso mettendo le foto ed è contenta se gli mettono like e si offende se non li riceve e io l'ho fatta riflettere facendole notare che ha un profilo di solo foto sue e quindi le ho chiesto "come mai?", lei mi ha chiesto che foto carico io e insieme poi abbiamo guardato diversi profili Instagram di altre persone e lei ha notato che si possono mettere anche altre foto e non solo cose personali. Probabilmente l'età mi aiuta in questo senso. Rispondere un po' con la stessa risorsa, conoscere il fenomeno, conoscere i siti che ci sono e avvicinarli anche con quello che è più facile per la loro comprensione".[39]

Da questa testimonianza, gli operatori hanno parlato di interventi differenziati a livello "generazionale" tra il gruppo di professionisti: chi utilizza i siti di *social network* nel privato sin dalla giovane età e chi ha iniziato ad utilizzarli in età adulta o non è iscritto. In relazione a ciò, i partecipanti hanno raccontato di avere due differenti approcci rispetto al mondo del *web*, e hanno riconosciuto che l'alternanza di approccio può risultare funzionale.

Da una parte, come riportato sopra, si propone un intervento in cui ci si pone sullo stesso piano dell'Altro nell'uso dei siti di *social network*, ci si impiega nel permettere all'utenza di riflettere sull'agito e aprirsi a nuovi orizzonti. Dall'altra, si attribuisce a loro delle competenze; ad esempio, come spiega un'educatrice, "*che io non ho, chiedendo di farmi spiegare delle cose, facendo la parte di quella che per generazione non riesce a stare dietro a queste cose, ecco un pochino ho capito che la curiosità può essere uno strumento che mi avvicina di più e mi permette di portare il mio intervento. Da qualche parte ho notato che loro diventano più accoglienti nei miei confronti ed è valorizzante per loro potermi spiegare come funziona*".[40]

Partendo da queste due prospettive, una collaboratrice ha evidenziato l'importanza e la necessità di conoscere il funzionamento dei siti di *social network*, non solo per le persone con disabilità intellettiva, ma anche per gli operatori sociali, per poter far fronte al meglio alle richieste di sostegno ed accompagnamento che arrivano dall'utenza.

Per tirare le somme di quanto emerso nella riunione, il gruppo si è infine chiesto: "*qual è un giusto utilizzo?*".[41] Nonostante la consapevolezza che una risposta corretta e completa è utopica, si sostiene che la curiosità dev'essere una predisposizione educativa e che un ulteriore strumento per porsi accanto all'Altro in questo contesto è rappresentato dalle "*buone pratiche" proposte dalla Confederazione ovvero consigliare e suggerire, insegnare, ascoltare e mediare. Ecco promuovere*".[42]

[39] Allegato 3: focus group. Educatrice 4. p.33
[40] Allegato 3: focus group. Educatrice 3. p.34
[41] Allegato 3: focus group. Educatore 2. p.37
[42] Allegato 3: focus group. Educatrice 3. p.37

Educazione mediale e competenze specifiche

Partendo dalle "buone pratiche" accennate al termine del focus group, in questo sotto capitolo si cercherà di portare delle suggestioni su come l'educatore può formulare un'ipotesi di intervento che possa sostenere e accompagnare la persona con disabilità intellettiva nell'utilizzo dei siti di *social network*. Facendo riferimento agli autori ai quali ci si è appoggiati nella revisione della letteratura, emerge che le basi per la costruzione di questo intervento hanno origine all'interno del concetto di educazione ai media (dall'inglese: *media education*).
Prima di introdurre questo nuovo filone, occorre precisare che sin dall'inizio della ricerca, il focus principale scelto interessava i siti di *social network*, ma per ciò che concerne la letteratura nell'ambito dell'educazione mediale il materiale specifico è limitato. Per questo motivo, i suggerimenti proposti hanno origine in relazione al grande mondo dei media digitali e non sono focalizzati unicamente sui siti di rete sociale.
L'obiettivo finale e prioritario del Lavoro di Tesi, dunque, è quello di suggerire al professionista degli strumenti che possano essere per lui da appoggio di fronte alla sfida dei portali digitali nella relazione con persone con disabilità intellettiva.

La *media education* nasce originariamente come disciplina da proporre all'interno del contesto scolastico e dunque indirizzata alla fascia di età corrispondente all'infanzia e all'adolescenza. Nel corso degli anni, però la riflessione si è evoluta e ampliata, arrivando a coprire anche il target adulto ed è entrata anche in svariati contesti. Per comprendere di cosa si tratta, si è scelta la definizione proposta da David Buckingham (2006), secondo la quale la *media education* "*è il processo di insegnamento e apprendimento centrato sui media; la media literacy (alfabetizzazione ai media), ne è il risultato - e altro non è che la conoscenza e le competenze che gli studenti acquisiscono in tema di mezzi di comunicazione… La media literacy implica necessariamente il saper "leggere" e "scrivere" i media. La media education si propone dunque di sviluppare sia una comprensione critica sia una partecipazione attiva. Consente ai giovani di interpretare e dare giudizi consapevoli come consumatori dei media, ma li rende anche capaci di diventare loro stessi, a pieno titolo, produttori di media*" (p. 22).
Da questa definizione, nonostante sia fondata su un target diverso, si evince l'importanza dell'educazione ai media per permettere all'individuo di utilizzarli autonomamente in maniera cosciente e consapevole, ma soprattutto partecipativa. L'operatore sociale si trova dunque di fronte alla necessità di promuovere la riflessione attorno all'utilizzo che l'individuo fa del proprio profilo sui siti di *social network*.

Secondo Ranieri e Manca (2013, p. 42), quando si parla di "uso consapevole" non si annoverano unicamente gli aspetti che riguardano la sicurezza e la salvaguardia individuale, ma bensì ci si riferisce anche alla dimensione di *empowerment* individuale[43]. In altre parole, per poter ideare dei progetti educativi indirizzati, occorre delineare i benefici e i possibili pericoli, ma soprattutto comprendere quali sono le competenze che possano portare ad un uso vantaggioso, positivo e accrescitivo dei siti di *social network* da parte dell'utenza.
Partendo dalle basi teoriche nell'ambito delle competenze mediali e della *media education*, le ricercatrici Ranieri e Manca hanno sentito la necessità di individuare delle competenze

[43] Empowerment individuale: secondo la definizione proposta dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), "l'empowerment degli individui si ricerisce alla capacità del singolo individuo di prendere decisioni e di assumere il controllo della propria vita" (OMS, 1998; cit. in Barbera & Tortone, 2012, p. 8).

specifiche nell'ambito dei siti di *social network* che possano permettere all'individuo di trovare un "*equilibrio funzionale al conseguimento dei benefici e al contenimento delle criticità*" (Ranieri & Manca, 2013, p. 66). Partendo dal modello sviluppato da Calviani nel 2010, le due autrici hanno maturato una loro versione di capacità che occorre esercitare, chiamata *social networking skills*. Di seguito, le dimensioni che concorrono a definire le competenze necessarie per poter utilizzare in maniera adeguata i siti di *social network*.

Dimensione tecnologica
Per poter accedere e utilizzare i siti di *social network* è necessario possedere delle abilità procedurali specifiche. Innanzitutto, occorre conoscere e comprendere la grammatica di base del dispositivo, e in seguito si presuppone la conoscenza di capacità metacognitive, ossia "*la consapevolezza del proprio modo di rapportarsi ai social network e la capacità di valutarne il potenziale per la soluzione di problemi simili a quelli della vita reale*" (Ranieri & Manca, 2013, p. 68).

Dimensione cognitiva
Questa competenza include l'abilità di decifrare e stabilire l'affidabilità delle informazioni che si leggono sui portali e la credibilità delle fonti. Inoltre, comprende anche la capacità di creare un contenuto tramite le risorse preesistenti in rete e condividerle in maniera pertinente rispetto al pubblico. (Ranieri & Manca, 2013, p. 68)

Dimensione etica
La persona è in grado di tutelare i propri dati personali e salvaguardare la propria privacy nei diversi contesti e situazioni. Include la capacità di adottare un atteggiamento adeguato e rispettoso verso l'Altro, nonché "*eticamente corretto*" (Ranieri & Manca, 2013, p. 68).

Dimensione sociale
In questo frangente è inclusa la capacità di comunicare in maniera appropriata con gli altri utenti del *web*, di porsi in maniera collaborativa e partecipare attivamente alle reti sociali digitali nel rispetto di sé stessi e dell'Altro (Ranieri & Manca, 2013, p. 68).

Dal punto di vista pratico, per poter promuovere un'educazione ai media, ma più nello specifico ai siti di *social network*, occorre concepire dei progetti educativi individualizzati specifici che comprendano tutte le dimensioni sopraccitate, senza mai perdere di vista le abilità e le difficoltà che possiedono gli utenti con disabilità intellettiva.
Prima di portare questa prospettiva nel proprio operato, occorre concentrarsi sul singolo individuo e comprendere come utilizza i dispositivi, quali sono le sue esperienze in questo campo e le conoscenze che già possiede. Si tratta dunque di un percorso lungo e articolato, in cui l'operatore attiva un processo di dialogo attivo e costante con l'utenza volto a comprendere il suo "essere e interagire in rete" in relazione alle variabili alle quali si espone. Oltre a ciò, come visto nella revisione letteraria, il professionista deve sempre considerare la persona con disabilità intellettiva all'interno dei diversi sistemi con i quali interagisce, consapevole dell'influenza che hanno i fattori ambientali e personali sull'intero funzionamento della persona.

Strategie di accompagnamento e sostegno

Per poter far fronte al quesito proposto, si sostiene che l'educatore deve conoscere ed essere consapevole di tutti gli aspetti trattati sino ad ora (competenze mediali, cultura istituzionale, *social networking skills*, multidimensioni della persona con disabilità intellettiva), soprattutto nel caso in cui vuole intervenire per poter favorire pari opportunità e una partecipazione della persona che volga sempre di più verso l'inclusione sociale.
Innanzitutto, per poter fornire i "giusti strumenti" alla persona con disabilità intellettiva occorre agire promuovendo lo sviluppo di competenze specifiche nell'ambito mediale, tenendo sempre in considerazione le abilità distintive del singolo. In particolare, la pedagogia mediale si focalizza sulle modalità di intervento che si possono applicare per educare all'utilizzo della tecnologia. Secondo il portale "Giovani e media" (2018), le forme di accompagnamento che l'operatore potrebbe mettere in atto sono diverse e si intrecciano tra di loro (vedi sotto). In aggiunta, queste azioni porterebbero l'istituzione a volgere verso il tipo di atteggiamento numero quattro, ovvero "Insegnare ad utilizzare i media digitali", e aprirebbero le porte verso i tipi di impostazione istituzionale successivi. Di seguito, verranno introdotte le possibili modalità di accompagnamento e sostegno all'utilizzo dei media digitali, esposte da "Giovani e media" e sviluppate dai ricercatori svizzeri Steiner e Goldoni.

Accompagnamento attivo
Questa modalità di intervento vede l'educatore impegnato nella promozione delle competenze mediali in un'ottica dialogico-partecipata. Questo approccio è definito attivo e si traduce nei seguenti atteggiamenti:

- dimostrarsi interessato verso il mondo dei media digitali ed essere disponibili verso l'Altro in caso di dubbi o interrogativi;
- utilizzare i media insieme alla persona con disabilità intellettiva per poter mostrare l'atteggiamento da adottare in rete ed essere aperti verso le nuove tendenze sul *web*;
- esprimere la propria posizione per cercare di stimolare la riflessione;
- informare e mettersi a disposizione per ulteriori approfondimenti sui temi legati alla sfera giuridica o i diversi rischi che si possono incontrare in *internet*;
- intervenire con l'Altro a livello individuale e introdurre l'uso dei media digitali in funzione della condizione specifica. (Giovani e media, 2018, p. 12)

Accompagnamento restrittivo
Questo approccio comprende lo sviluppo di "*regole inerenti all'utilizzo dei media digitali, che possono riguardare il tempo, gli aspetti tecnici, il contenuto e/o la comunicazione".* Oltre a ciò, l'intervento educativo avviene attraverso un confronto costante tra la figura educativa e la persona con disabilità che volge a condividere una lettura dei contenuti e dell'uso che si fa dei media digitali (Giovani e media, 2018, p. 12)

Monitoraggio
Il monitoraggio non è una vera e propria operazione educativa, poiché consiste nel "sorvegliare" cosa fa la persona con disabilità intellettiva e nell'intervenire, dove necessario, ponendo dei blocchi tecnologici, che possono essere impostati su diversi livelli, al fine di ridurre i rischi. Spesso, gli ambiti più rilevanti in cui si decide di introdurre dei freni, riguardano i servizi di telefonia mobile, il controllo degli acquisti online o il filtraggio di siti *web* ritenuti inopportuni.

È essenziale, nel caso in cui si decide di monitorare l'uso dei media digitali, essere trasparenti con l'utenza e assicurarsi rispetto agli aspetti legali dell'introduzione di queste barriere (Giovani e media, 2018, p. 12).

Ci sono diverse e molteplici possibilità di intervento che sono differenti tra loro che non si escludono, ma possono essere, altresì, complementari e sinergiche. Sicuramente, l'accompagnamento attivo è ciò che si auspica per poter sostenere al meglio la persona con disabilità. È altrettanto vero che le limitazioni del funzionamento intellettivo possono portare l'individuo ad avere maggiore difficoltà, ad esempio nella gestione del proprio fondo monetario, e quindi l'impostazione di restrizioni può aiutarlo ad evitare un potenziale rischio. Nonostante ciò, è importante ricordare costantemente che il proibizionismo non deve e non può essere una soluzione, poiché allontana la persona con disabilità intellettiva dalla società odierna e ne può conseguire un maggior isolamento sociale.
Per ciò che concerne l'atteggiamento del professionista, è essenziale che l'educatore sia consapevole del proprio sistema di premesse riguardante i media digitali e i siti di *social network*, delle proprie preoccupazioni rispetto all'utilizzo da parte dell'utenza, delle aspettative che si pone e delle rappresentazioni che possiede in merito.
Da ultimo, ma non meno importante, occorre lavorare sempre in un'ottica sistemica considerando tutti gli agenti attorno all'individuo. L'educatore che si mobilita per introdurre l'educazione ai media nei suoi agiti, dovrebbe coinvolgere i diversi contesti in cui è inserito l'utente e quindi interessare la rete esterna in un'ottica di collaborazione interdisciplinare. È possibile riunire attori quali gli operatori dei foyer, i datori di lavoro, i responsabili dei laboratori protetti o anche figure quali i rappresentanti legali, tutori e/o curatori.

6. Conclusioni

Quali sono le opportunità e i potenziali rischi per le persone con disabilità intellettiva nell'utilizzo dei siti di *social network* e come può l'educatore formulare un'ipotesi di intervento educativo?

In questo ultimo capitolo, si andranno dapprima a evidenziare gli aspetti salienti che hanno portato a rispondere alla domanda di Tesi, cominciando con le opportunità offerte e il concetto di rischio nel lavoro sociale, per poi passare alla figura dell'educatore nella relazione tra le persone con disabilità intellettiva e i siti di *social network*. Successivamente, vi sarà una parte in cui verranno esposti i limiti e le difficoltà incontrate durante il percorso di pratica professionale e nello sviluppo del lavoro di Bachelor. Da ultimo, ci si focalizzerà sulle prospettive future immaginate per questo ambito di intervento specifico.
Per rispondere alla prima parte dell'interrogativo di Tesi, occorre innanzitutto precisare che si tratta di un'analisi di una micro-realtà, dunque, quanto emerso, soprattutto per ciò che concerne potenzialità e rischi, non punta ad essere rappresentativo di una macro-situazione.
Attraverso l'analisi è apparso che l'uso dei siti di *social network,* così come dei media digitali, permette all'utenza di aprirsi a innumerevoli opportunità. Infatti, la ricerca crede fermamente che l'utilizzo dei siti di *social network* per le persone con disabilità intellettiva porta l'individuo ad ampliare la propria rete sociale, aumentare senso di appartenenza e mantenere in contatto regolare con altri utenti del *web*. Inoltre, offre la possibilità ai singoli individui di esprimersi

liberamente in diversi ambienti, senza sentirsi sotto la sorveglianza di qualcuno. È quindi importante per l'operatore sociale lavorare con l'obiettivo di raggiungere il "giusto equilibrio" tra opportunità e rischi, offrendo alle persone con difficoltà di apprendimento degli stessi diritti e libertà di tutti gli altri, ma allo stesso tempo garantendo la propria presenza quale figura di sostegno e alla quale appoggiarsi per far fronte alle difficoltà che incontrano online (Holmes & O'Loughlin, 2012, p. 7). Tra i principali benefici, oltre a quelli esposti sopra, attraverso le interviste sono emersi i seguenti: possibilità di fare nuove conoscenze, così come mantenere i legami già esistenti; sperimentare la propria identità sociale in uno spazio di espressione libero da ogni stigma e/o barriera; dare voce alle proprie opinioni e prendere parte a gruppi di interesse specifici, esprimendo la propria personalità; accrescere la propria autostima; ecc.

In relazione a quanto scritto sino ad ora, i rischi che sono emersi dalla dissertazione delle interviste semi-strutturate possono essere riassunti come segue: rischio di trovarsi in situazioni ingannevoli o divenire vittima di adescamento online, furto di identità o di contenuti privati, cyberbullismo; possibilità di sviluppare una dipendenza da social network, che a sua volta può portare ad un isolamento sociale, una maggiore difficoltà a distinguere correttamente la realtà dalla dimensione virtuale o anche un disimpegno dalle relazioni; difficoltà a interpretare e/o comprendere i contenuti visualizzati, così come i messaggi provenienti dall'interazione con l'Altro; estendere la sensazione di insicurezza personale conseguente ad una ricerca di approvazione non confermata, ecc.
I rischi emersi per le persone con disabilità intellettiva sono i medesimi di chiunque altro; tuttavia, la differenza emerge in relazione alla situazione di deficit con la quale è confrontato l'individuo in questione. Come è stato ben evidenziato dal gruppo di educatori, la complicazione è che, di fronte ai potenziali pericoli, l'utenza non dispone degli strumenti e/o delle abilità concettuali e sociali per riuscire a evitarli o superarli.

Nell'ambito del lavoro sociale il concetto di rischio è estremamente importante, poiché l'educatore si trova costantemente a fare una valutazione delle possibili retroazioni che comporta un determinato agito. Pertanto, per completare il tracciato attorno gli aspetti salienti che portano a rispondere al quesito di Tesi, si ritiene opportuno partire da questo termine.
Secondo il dizionario di psicologia Umberto Galimberti (1992), il rischio è considerato "*come scelta, in alternativa tra due o più possibili, a ciascun dei quali sono associati esiti positivi e negativi. Nel rischio giocano un ruolo decisivo le probabilità offerte dalla situazione in cui ci si trova a operare e la valutazione di queste probabilità da parte di chi deve assumere la decisione. In questa valutazione intervengono il ruolo svolto dagli elementi persuasivi, la forza della motivazione, le capacità di corrette comparazioni, il tasso di responsabilità che ciascuno si sente di assumere…*" (p. 818).
Nell'attività educativa con persone con disabilità intellettiva, riuscire a trovare un equilibrio tra autonomia-autodeterminazione dell'individuo e l'assunzione del rischio derivante dalle scelte, è assai difficile. In questo spazio, la figura professionale si trova a doversi giostrare tra la libertà individuale del singolo e la propria responsabilità sociale, che comprende un obbligo di tutela nei confronti dell'utenza.
Come si è visto nella discussione di gruppo, spesso è molto più semplice immaginare i rischi ai quali si espone l'utenza, piuttosto che esaltare gli aspetti accrescitivi e valorizzanti che sono offerti in rete. Il tema dell'assunzione del rischio viene spesso toccato di fronte alla promozione di una maggior cittadinanza-partecipazione delle persone con disabilità. È altrettanto vero che,

se da una parte accettare il rischio comporta un'assunzione di responsabilità da parte dell'educatore, dall'altra occorre ricordare sempre che esso viene assunto con l'équipe e quindi si può parlare di condivisione del rischio. I rischi sono quindi da osservare sotto una lente diversa, poiché possono portare ad una potenziale crescita individuale (*empowerment*). In relazione ai siti di *social network*, bisogna che il professionista si mobiliti per ponderare il rischio, condividendo la riflessione con l'utenza o con i colleghi, lavorando attorno alla sensibilizzazione della persona e all'acquisizione di consapevolezza da parte di essa, ma soprattutto fornendo gli strumenti necessari ad affrontare l'eventuale situazione-pericolo. Senza dubbio, dalla prospettiva educativa, è essenziale riuscire a sostenere l'utenza di fronte ai pericoli ai quali può andare incontro sui siti di *social network*, ma al contempo occorre lavorare per favorire e promuovere le innumerevoli opportunità che essi possono offrire. Alla luce di ciò, il professionista dovrebbe mobilitarsi per trovare un equilibrio tra questi due aspetti, uscendo definitivamente dall'ottica in cui i rischi sono più numerosi e consistenti delle opportunità.
Per fare tutto ciò, il sostegno che l'educatore mette in atto deve essere comprendente delle peculiarità della persona e volgere ad arricchire il funzionamento intellettivo e il comportamento adattivo della stessa. Inoltre, come accennato nella revisione letteraria, sarebbe opportuno considerare anche la prevenzione come forma di sostegno da favorire quando si opera con persone con disabilità intellettiva.
Le *social networking skills* sono anch'esse parte degli elementi che concorrono a rispondere alla seconda parte della domanda di Tesi. L'educatore, nella promozione di un'educazione mediale, è chiamato ad attivare un processo di sperimentazione con l'utenza con lo scopo di portarla all'apprendimento di abilità tecnologiche, cognitive, etiche e sociali. Per poter promuovere queste competenze, come esposto nel capitolo precedente, esistono diverse forme di sostegno (attivo, restrittivo e monitoraggio) che si possono mettere in atto. Per il professionista quindi, nella progettazione di un intervento educativo individualizzato volto a fornire questi strumenti, occorre valutare quale forma di accompagnamento può essere più funzionale in relazione all'utenza.

Praticando il processo di meta-riflessione, che è una delle competenze che l'educatore sociale professionale deve possedere, l'autrice ha incontrato alcune criticità e limiti nello svolgimento di questa Tesi, come pure ha visto l'emergere di scoperte interessanti e innovative rispetto al tema trattato.
Partendo dalle difficoltà incontrate, si può affermare che il percorso che ha portato allo sviluppo di questo Lavoro di Tesi è stato piuttosto articolato e tortuoso. Sicuramente, l'emergenza causata dalla pandemia da Covid-19 ha disposto diverse difficoltà e ha portato la ricercatrice a doversi confrontare con una richiesta di maggiore disponibilità e flessibilità da parte della struttura di pratica professionale. Inoltre, durante il periodo di chiusura totale imposto dalla Confederazione, non vi è stata la possibilità di reperire materiale a sostegno della revisione letteraria a causa della cessazione dei prestiti bibliotecari cantonali. Per ciò che concerne le interviste semi-strutturate all'utenza, si è deciso sin da subito di scartare la possibilità di svolgere i colloqui attraverso i dispositivi elettronici, perché l'autrice ha creduto fermamente che la distanza data dall'ambiente virtuale potesse creare grandi ostacoli comunicativi nello svolgimento di un'intervista ad una persona con disabilità intellettiva. Per questo motivo, la raccolta dati è iniziata a metà maggio con i quattro utenti residenti presso il foyer "Casa Anni", ma ha potuto proseguire solamente dopo la conclusione del periodo di pratica professionale

della ricercatrice che risale a metà giugno. Tutti questi aspetti hanno portato ad un importante rallentamento del lavoro.
Dal momento in cui l'autrice si è scontrata con queste limitazioni e con una reale impossibilità a reperire i libri di testo, ha deciso di appoggiarsi a numerosi articoli scientifici reperiti in rete. In questo senso, la difficoltà è stata riscontrata nella selezione del materiale, vista la vastità dell'offerta *online*. In aggiunta, con il passare del tempo e l'approfondimento della ricerca, si è resa conto che il materiale specifico in lingua italiana, inerente alla relazione stretta tra le persone con disabilità intellettiva e i siti di *social network*, era limitato. Conseguentemente, ha trovato appoggio nella letteratura in lingua inglese e in diversi autori esteri.
Lo svolgimento delle interviste semi-strutturate all'utenza è un altro aspetto che, oltre alle lunghe tempistiche di attuazione, ha comportato alcune complicazioni. Sin dall'inizio, la strutturazione delle domande da porre all'utenza è stata pensata e costruita con un linguaggio di semplice comprensione, nonostante ciò si è riscontrata una difficoltà da parte degli interessati ad approfondire le risposte. Per questa ragione, i colloqui si sono spesso convertiti in uno scambio continuo tra le due parti, all'interno del quale la ricercatrice ha cercato di approfondire le tematiche ponendo nuove domande, talvolta anche chiuse. In alcuni casi, si è pensato che forse sarebbe stato più opportuno presentare un questionario con diverse opzioni di scelta, siccome si crede che le alternative avrebbero permesso all'intervistato di indirizzare maggiormente la risposta. Oltre a ciò, è presente è una sostanziale differenza nelle interviste data dalla conoscenza dell'intervistato: vi sono quattro persone che risiedono presso il foyer "Casa Anni", dove la ricercatrice ha svolto il periodo di pratica professionale, mentre le restanti tre lavorano presso il laboratorio "Il Punto". Al momento del colloquio con gli utenti del foyer, la relazione di fiducia presente nella coppia ha permesso di approfondire maggiormente determinati argomenti o di porre domande supplementari. In contrapposizione a ciò, il rapporto meno privilegiato di fiducia presente con i tre utenti che lavorano presso il laboratorio, non ha consentito di indagare a fondo i vari esposti. Inoltre, il campione di intervistati non era omogeneo per ciò che riguarda il genere e la fascia di età: sarebbe stato sicuramente più interessante ai fini dell'indagine qualitativa intervistare una o due donne in più e coinvolgere persone appartenenti a fasce di età maggiormente distanti tra loro.
Per ciò che concerne il focus group, anch'esso ha comportato alcuni ritardi a causa della decisione metodologica di coinvolgere operatori provenienti da due strutture differenti. Questa scelta ha conseguito che si è dovuto attendere l'allentamento delle restrizioni di imposte dal Cantone per la pandemia da Covid-19 prima di poter stabilire quando svolgere la riunione. Inoltre, sarebbe stato ulteriormente interessante approfondire quali sono le conoscenze e le competenze specifiche degli operatori sociali in questo campo, per poter immaginare come sostenere anche la figura professionale di fronte alla grande sfida dei portali digitali.

A livello personale, si può sicuramente affermare che questo percorso si è rivelato un'opportunità di crescita importante, poiché l'autrice ha avuto la possibilità mettersi in gioco in più ambiti: dalla lettura di testi scientifici in lingua inglese, alla conduzione di interviste semi-strutturate con persone con disabilità intellettiva, sino alla gestione di un focus group. Il tema è nato da una preoccupazione iniziale della ricercatrice, siccome si è trovata a riflettere attorno alla difficoltà personale incontrata nel tentativo di fornire sostegno ad una persona con disabilità intellettiva che cercava appoggio di fronte alla gestione di proposte di incontri a sfondo sessuale provenienti dal *web*. Di fatti, il progetto si è rivelato singolare nel suo genere e la ricerca della connessione tra i due attori principali lo ha reso ancora più stimolante

nonostante le difficoltà e i limiti incontrati. Le interviste svolte con l'utenza si sono rivelate una piacevole sorpresa ed hanno offerto la possibilità alla ricercatrice di comprendere meglio l'origine delle sue apprensioni iniziali, dando valore alla parola del singolo. Durante tutto il percorso di pratica professionale e costruzione del Lavoro di Tesi, l'autrice ha sperimentato la vera essenza del concetto di "lavorare con" e questo principio è diventato il tesoro maggiore che si porterà nell'attività lavorativa futura. Da ultimo, in un periodo come quello vissuto durante la pandemia da Covid-19, il contatto in profondità con l'utenza ha aperto a strade relazionali intense, che a loro volta hanno consentito alla ricercatrice di sviluppare maggiore consapevolezza della sua identità professionale.

Oggigiorno, "*i media sono radicati nel tessuto e nelle abitudini della vita quotidiana, e ci forniscono una gran quantità di "risorse simboliche" che utilizziamo per condurre e interpretare le nostre relazioni e per definire la nostra identità*" (Buckingham, 2006, pp. 23-24). Essi sono "*onnipresenti e inevitabili*" e rientrano nelle pratiche comunicative famigliari, amicali e talvolta anche lavorative. Per questo motivo, l'educatore sociale deve dimostrarsi curioso e volenteroso di comprendere il fenomeno mediatico, ancora prima di immaginare un progetto educativo.
In questa ricerca emerge che si tratta di una sfida complessa in cui entrano in gioco numerosi elementi. Innanzitutto, bisogna prendere consapevolezza della portata dell'evento e riconoscere che, nella società attuale, in futuro l'operatore sociale professionale sarà chiamato a svolgere un ruolo sempre più attento e sensibile nella relazione tra l'utenza e i *social network,* promuovendo un'educazione mirata specifica. In tale circostanza, entrano in gioco anche le istituzioni, che dovrebbero assumere i media digitali e la *media education* come parte integrante della cultura istituzionale, orientando il pensiero dell'équipe verso un atteggiamento costruttivo e propositivo.
In questo frangente, l'autrice intende avanzare una proposta pratica che si potrebbe mettere in atto nel contesto del laboratorio "Il Punto" e del foyer "Casa Anni". Più in generale, come visto nella presentazione dell'ambiente lavorativo, la Fondazione Diamante si pone come obiettivo quello di favorire una maggior inclusione sociale delle persone con disabilità nei diversi contesti di vita e l'intervento è orientato a promuovere i mezzi volti a soddisfare i bisogni di autonomia, autostima e autodeterminazione del singolo. Considerando le specificità dei due contesti di ricerca, i dati emersi dalla dissertazione e il quadro teorico, la ricercatrice ha immaginato un progetto educativo mirato nel campo dei media digitali, con particolare attenzione ai siti di *social network*.

La letteratura introduce spesso la *peer education* - educazione tra pari - come possibile pratica educativa da proporre nell'ambito della *media education*. Nel lavoro sociale, l'educazione tra pari viene spesso messa in atto con i giovani, quale strumento di prevenzione che volge ad attivare i diretti interessati in un percorso specifico. Come sostengono Croce e Vassura nel loro contributo alla rivista "Animazione sociale" (2011), a favore dell'educazione tra pari, il professionista che intende occuparsi di prevenzione nell'ambito dei media digitali, difficilmente sarà un soggetto che è cresciuto in questa dimensione virtuale (p. 23). Infatti, tale strategia educativa vede l'utenza come protagonista del processo in quanto esperta del tema, mentre l'operatore sociale in seconda posizione, con un ruolo di coordinamento e tutoraggio.
Tale suggerimento consiste nello stabilire un obiettivo di prevenzione reale, potenzialmente raggiungibile e allo stesso tempo costruito e condiviso con i partecipanti. Per fare ciò, occorre

individuare il target di riferimento al quale indirizzare il progetto e il *setting* di riferimento. Dopo aver svolto questo passaggio, tra le persone individuate occorre "reclutare, formare e affiancare", attraverso criteri predefiniti, un piccolo gruppo (altrimenti chiamati *peer educator*) che diventerà esperto e promotore del tema. In altre parole, i *peer educator*, sono persone selezionate che si impiegheranno nello svolgimento del processo principale, coinvolgendo e sensibilizzando i pari rispetto al focus principale. Da ultimo, occorre selezionare accuratamente un contesto di intervento che permetta di dare vita al progetto, favorendo la libera espressione dei singoli in un clima di fiducia e ascolto reciproco. In tutto ciò, il ruolo dell'educatore sociale è prossimale e, a seconda della situazione, si può occupare di progettare, organizzare e supportare gli interventi o anche di affiancare i *peer educator* (Croce, Lavanco, & Vassura, 2011, pp. 24-32).

Alla luce di quanto scritto sino ad ora, l'autrice dunque crede fortemente che questa pratica possa risultare funzionale nell'ambito di ricerca specifico. Il laboratorio e il foyer interessati, o più in generale la Fondazione Diamante, potrebbero pensare ad una *peer education* tra persone con disabilità intellettiva, in cui coloro che hanno maggiori conoscenze e competenze mediali possono sostenere, formare e sensibilizzare i pari. L'obiettivo potrebbe essere quello di valorizzare le risorse della persona, aumentando l'autostima e promuovendo l'autodeterminazione del singolo. Alla base di ciò, si crede che questo processo potrà agevolare la trasmissione di un messaggio educativo tra pari, con lo scopo finale e prioritario di ridurre i rischi che possono emergere nell'utilizzo dei siti di *social network*.
Per mettere in pratica questa ipotesi di intervento educativo, si è immaginato che, rispettivamente il laboratorio e il foyer interessati, possano individuare tra gli utenti degli "esperti di media" e proporre, una volta ogni tre mesi (tempistica indicativa), un momento dedicato in cui, chi possiede maggiori conoscenze nell'ambito può condividere il suo sapere con gli altri attraverso il dialogo attivo o delle attività mirate. Alla base di questa idea, si pensa che questo scambio possa portare gli interessati a condividere le proprie esperienze e apprendere dall'Altro. Gli educatori invece, possono porsi come supervisori di questo processo in un'ottica di monitoraggio, fornendo suggerimenti o proponendo, di volta in volta, ai *peer educator* nuovi spunti per l'attività dedicata.

Da ultimo, si ritiene importante sottolineare le offerte che sono già presenti sul territorio ticinese e i portali sviluppati dalla Confederazione, siccome possono fungere da appoggio per il professionista, ma non solo, che intende conoscere ed approcciarsi al mondo del *web*. Tra le principali risorse che si possono annoverare: il programma "Eww@i!" proposto dalla Fondazione ASPI; i corsi "Cultura e Formazione" promossi da ATGABBES; la piattaforma nazionale "Giovani e media" e le sue guide specifiche; e il portale digitale "Prevenzione Svizzera della Criminalità".

FONTI BIBLIOGRAFICHE E ELETTRONICHE

Bibliografia

AAIDD. (2012). *Manuale: Disabilità intellettiva. Definizione, Classificazione e Sistemi di sostegno* (Vol. 11). (M. Leoni, A cura di) Gussago, BS, Italia: Vannini. Editoria Scientifica.

Buckingham, D. (2006). *Media education.* (L. Di Nitto, A cura di) Trento: Erickson.

Carey, M. (2013). *La mia tesi in servizio sociale.* Trento: Erickson.

Croce, M., Lavanco, G., & Vassura, M. (2011). *Prevenzione tra pari. Modelli, pratiche e processi di valutazione.* Franco Angeli.

Galimberti, U. (1992). *Dizionario di psicologia sociale.* Torino: UTET Libreria.

Iannelli, L. (2010). *Facebook & Co. Sociologia dei Social Network Sites.* Milano: Guerini scientifica.

Marc, E., & Picard, D. (1996). L'approccio sistemico alle relazioni umane. In *La scuola di Palo Alto.* Red Edizioni.

Ranieri, M., & Manca, S. (2013). *I social network nell'educazione: Basi teoriche, modelli applicativi e linee guida.* Trento: Erickson.

Van Dijk, J. (2002). *Sociologia dei nuovi media.* Bologna: Il Mulino.

Articoli scientifici, riviste e rapporti specifici

Barbera, E., & Tortone, C. (2012). *Glossario O.M.S. della Promozione della Salute.* Recuperato da: https://www.dors.it/documentazione/testo/201303/OMS_Glossario%201998_Italiano.pdf

Caton, S., & Champan, M. (2016). The use of social media and people with intellectual disability: a sistematic review and thematic analysis. *Journal of Intellectual and Developmental Disability, 41*(2), 125-139. doi: 10.3109/13668250.2016.1153052

Croce, M., & Vassura, M. (2011). Rivista Animazione sociale. *Verso una peer education 2.0?* (251).

Didden, R., Scholte, R.H.J., Korzilius, H., de Moor, J.M.H., Vermeulen, A., O'Reilly, M., Lang, R. and Lancioni, G.E. (2009) Cyberbullying among Students with Intellectual and

Developmental Disability in Special Education Settings. Developmental Neurorehabilitation, 12, 146-151. doi: 10.1080/17518420902971356

Ellison, N. B., & Boyd, D. M. (2008). Social Network Sites: Definition, History and Scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 210-230. doi: 10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x

Ellison, N. B., & Boyd, D. M. (2013). Sociality through Social Network Sites. In W. H. Dutton, *The Oxford Handbook of internet studies* (p. 151-172). Oxford: Oxford University Press. Recuperato da: https://www.academia.edu/7731305/Ellison_N._B._and_boyd_d._2013_._Sociality_through_Social_Network_Sites._In_Dutton_W._H._Ed._The_Oxford_Handbook_of_Internet_Studies._Oxford_Oxford_University_Press_pp._151-172

Fondazione ASPI. (2017). *Rapporto di valutazione programma Eww@i!*

Giovani e media. (2018). Competenze mediali e società. *Guida: promozione delle competenze mediali nelle istituzioni per bambini e giovani con esigenze particolari*.

Giovani e media. (2019). Competenze mediali. *Guida: Competenze mediali, consigli per un utilizzo sicuro dei media digitali*.

Holmes, K., & O'Loughlin, N. (2012). The experiences of people with learning disabilities on social networking sites. *British Journal of Learning Disabilities 42*, 3-7. doi: 10.1111/bld.12001

Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). *Users of the world unite! The callenges and opportunities of Social Media.* Kelley School of Business, Indiana University. doi: 10.1016/j.bushor.2009.09.003

Molin, M., Sorbring, E., & Löfgren-Materson, L. (2015). Teachers' and parents' views on the Internet and social media usage by pupils with intellectual disabilities. *Journal of Intellectual Disabilities, 19* (I), 22-33. doi: 10.1177%2F1744629514563558

Sitografia

Fondazione Diamante. (s.d.). *Laboratori, Il Punto*. Sito della Fondazione Diamante. Recuperato il 25 maggio 2020, da: https://f-diamante.ch/le-strutture/laboratori/il-punto/

Fondazione Diamante. (s.d.). *Linee direttive, Principi*. Sito della Fondazione Diamante. Recuperato il 5 marzo 2020, da: https://f-diamante.ch/la-fondazione/linee/

Fondazione Diamante. (s.d.). *Strutture, Appartamenti protetti*. Sito della Fondazione Diamante. Recuperato il 5 marzo 2020, da: https://f-diamante.ch/le-strutture/appartamenti-protetti/

Giovani e media. (2020). *Media digitali. Media sociali*. Piattaforma nazionale per la promozione delle competenze mediali. Recuperato il 10 luglio, da: https://www.giovaniemedia.ch/it/media-digitali/media-sociali.html

Prevenzione Svizzera della Criminalità. (s.d.). Sito Skppsc Prevenzione Svizzera. Recuperato il 4 luglio 2020, da: https://www.skppsc.ch/it/psc/

Treccani. (s.d.). *Enciclopedia online*. Recuperato il 17 giugno 2020, da: http://www.treccani.it/enciclopedia/whatsapp/

Treccani. (s.d.). *Enciclopedia online*. Recuperato il 5 luglio 2020, da: http://www.treccani.it/enciclopedia/facebook/

Treccani. (s.d.). *Enciclopedia online*. Recuperato il 17 giugno 2020, da: http://www.treccani.it/enciclopedia/instagram/

Treccani. (s.d.). *Vocabolario online*. Recuperato il 20 giugno 2020, da: http://www.treccani.it/vocabolario/messaggiare/

Treccani. (s.d.). *Vocabolario online*. Recuperato il 22 giugno 2020, da: http://www.treccani.it/vocabolario/sexting_%28Neologismi%29/

Immagine di copertina
Grafica realizzata dalla mia amica Greta.

ALLEGATI

Allegato 1: consenso informato

Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana
Dipartimento economia aziendale, sanità e sociale

SUPSI

Consenso informato

Gentile Signora,
Egregio Signore,
sono Noa Viganò, studentessa al terzo anno in Lavoro Sociale presso la SUPSI e attualmente sto terminando l'ultimo stage formativo presso il foyer Casa Anni di Mendrisio. Nell'ambito del mio Lavoro di Bachelor sto svolgendo delle interviste che mi possano permettere di osservare il fenomeno che ho deciso di analizzare.
Il tema affrontato nella ricerca di tesi riguarda le ESPERIENZE SUI SOCIAL NETWORK da parte delle persone che vivono in foyer Casa Anni o lavorano al laboratorio Il Punto della Fondazione Diamante. Tale indagine intende approfondire il mondo del social media e più nel dettaglio comprendere l'utilizzo in relazione alle opportunità e i potenziali rischi che questi portali possono offrire.
L'incontro verrà accordato con la persona interessata, secondo le sue preferenze e disponibilità e si prevede una durata massima di circa 30 minuti. Le norme igieniche e di distanza sociale saranno rispettate. Tutti i dati raccolti verranno trattati in maniera strettamente confidenziale e anonima. Da ultimo, l'intervista sarà audio-registrata per poter garantire una trascrizione integrale delle risposte dell'intervistato.

Con la presente chiedo l'autorizzazione, alla persona interessata e al suo rappresentante legale, di poter svolgere un'intervista finalizzata alla raccolta di dati che confluiranno nel mio Lavoro di Bachelor.
Ringrazio anticipatamente e resto disponibile fornire ulteriori informazioni al seguente numero di telefono: 076.583.09.19.

DICHIARAZIONE DI CONSENSO INFORMATO
Io sottoscritto …… dichiaro di aver compreso lo scopo dell'intervista e le modalità di svolgimento.

Io sottoscritto rappresentante legale …… dichiaro il mio consenso informato ad intervistare la persona sotto la mia curatela.

Luogo e data:
……

Firma della persona interessata:
……

Firma del rappresentante legale:
……

Allegato 2: interviste semi-strutturate

Trascrizione integrale dell'intervista 1

Data: 29 aprile 2020
Età e genere dell'intervistato: tra i 20 e i 30 anni, femminile

Ricercatrice: come ti avevo già anticipato, il tema che ho scelto per la mia Tesi sono i *social network*, quindi ho preparato delle domande per capire come li utilizzi e quanto sei a conoscenza del loro funzionamento. Sarà un'intervista anonima quindi non apparirà il tuo nome. Se sei d'accordo farò una registrazione audio e poi trascriverò tutto quello che ci siamo detti. Mentre se ci sono delle domande alle quali non ti senti di rispondere puoi dirmelo liberamente e passiamo a quella dopo. Sentiti libera di esprimerti come meglio credi. Mi interesserebbe anche capire se magari l'educatore potrebbe aiutarti un po' di più per capire come utilizzarli.
Intervistata: no, io non ho voglio l'aiuto di nessuno.
R: okay, va bene. Allora adesso ne parliamo un po' insieme così mi spieghi meglio. Posso iniziare con la prima domanda?
I: si.
R: la prima domanda è: perché hai deciso di iscriverti ad un sito di *social network*?
I: perché quando ero piccola, quando andavo a scuola o così, tutti ce l'avevano e volevo avercelo anche io per essere come tutti gli altri. Infatti, quando ero in un altro istituto ho detto agli educatori "io mi iscrivo alla fine" e dopo mi sono iscritta con l'aiuto dell'educatore, perché io non capisco un cazzo di iscrivermi e allora mi ha aiutato ad iscrivermi al Facebook e a bo, Instagram non c'era prima quindi.
R: Instagram l'hai fatto dopo?
I: si.
R: quindi quanti anni….
I: però Instagram è collegato al Facebook e anche Messenger è collegato a Facebook.
R: si. Quindi quanti anni avevi quando ti sei iscritta a Facebook?
I: non tanti, forse 14.
R: okay, mi hai già risposto alla prossima domanda che sarebbe: a quali siti sei iscritta?
I: Facebook, Instagram… e Facebook, Instagram e Messenger e WhatsApp e basta. Che però WhatsApp ce l'hanno tutti per messaggiare adesso.
R: si, okay. Con quale frequenza utilizzi i siti?
I: eh questa domanda…e perché io adesso ti spiego.
R: vai!
I: io metto spesso le mie foto su Instagram, WhatsApp, Facebook un po' per …non è per attirare l'attenzione dei ragazzi, ma è per me stessa. Non lo so perché lo faccio.
R: okay, ma quindi li usi tanto? Ad esempio, tutti i giorni, una volta a settimana, ...?
I: io, non proprio tutti i giorni però su… su WhatsApp metto spesso le mie foto.
R: okay.
I: le stesse foto che mi faccio perché io a me piace tanto farmi le foto io sono una che si fa tante foto e dopo le pubblica.
R: si.
I: ma non le foto… strane, ma le foto normali con maglietta.

R: quindi diresti tutti i giorni? Un giorno sì e un giorno no?
I: un giorno sì e un giorno no.
R: ma da quando sei a casa per il coronavirus lo usi di più secondo te?
I: sì.
R: okay, grazie della risposta. Andiamo alla prossima domanda: quali sono secondo te gli aspetti positivi di utilizzare i *social network*?
I: che puoi chattare con i tuoi amici e puoi gratis senza pagare e poi fare videochiamate e tutto il resto. L'aspetto negativo è...
R: per gli aspetti negativi ne parliamo tra poco. Mi hai detto chattare e fare videochiamate. Ti viene in mente altro?
I: mandare messaggi.
R: quindi fondamentalmente…
I: mantenere i contatti, chiamare anche in chiamata normale tipo chiamata su WhatsApp si può fare sia chiamata normale che chiamata tipo videochiamata.
R: ti piace questo aspetto?
I: si mi piace tanto… Posso fare amicizie.
R: bene, grazie della risposta. Prima hai accennato agli aspetti negativi. La prossima domanda quindi è quali sono secondo te i rischi o aspetti negativi che si possono incontrare?
I: gli aspetti negativi sono che certe volte mi capita che c'è gente che anche non conosco che mi scrive "ciao come va" e così e mi chiedono se ho il ragazzo che vogliono conoscermi. Io da lì dopo subito blocco c'è dico non voglio conoscere nessuno.
R: okay.
I: capisci che… dopo li blocco e gli dico guarda mi dispiace ce l'ho già il ragazzo anche se non è vero. Beh, poi ci sono anche quelli che chiedono le foto strane tipo come dicevo l'altro giorno, nuda.
R: si mi ricordo.
I: foto un po'…che si vede tutto.
R: okay quindi sono questi i rischi secondo te?
I: si.
R: ma quindi, appunto un po' me l'hai già detto ma hai delle regole che segui quando fai nuove conoscenze?
I: no, di solito se si fanno nuove conoscenze su *internet* qua la regola è che si deve venire a presentare per gli educatori, così la sicurezza per gli educatori, cosi è sicuro che sa che sono al sicuro.
R: ah quindi quando fai nuove conoscenze su *internet* e vuoi uscire con un ragazzo si deve prima presentare qui agli educatori?
I: sì, quindi se io tipo volessi uscire con uno che non conosco deve venire prima qua. A parte che non è mai successo, forse una volta.
R: grazie non sapevo di questa cosa. Ma quindi quando fai nuove conoscenze sui *social* ti capita di farlo? Di conoscere della gente che prima non avevi mai incontrato prima?
I: sì, mi capita perché mi scrivono tipo "ciao come va cosa fai" e tutto.
R: ma quindi quando ricevi una nuova richiesta di amicizia…
I: mh delle volte non accetto e delle altre volte si.
R: in base a che cosa?
I: uno in base sinceramente in base all'età, perché certe anche persone anziane succede delle volte che ricevo delle richieste.

R: okay.
I: è la verità, no dopo io blocco tutto, io mi so arrangiare per queste cose.
R: hai detto in base all'età. Quindi da cosa lo capisci quanti anni hanno?
I: dalla foto.
R: si può dire che a seconda della foto decidi se accettare o no?
I: sì, ma poi dipende. A me non mi è mai capitato fino a adesso di accettare…, forse uno l'ho accettato che adesso stiamo chattando, si chiama C. e lui è quello. Però lui abita a B. e quindi lui l'ho accettato sui *social*.
R: e non lo conoscevi prima?
I: no e c'ha 20 anni e basta.
R: quindi ogni tanto ti senti con lui anche se non lo conosci di persona?
I: no, adesso si lo conosco di persona.
R: l'hai poi incontrato?
I: sisi. No, però è così a me mi è capitato capisci però adesso non mi succede.
R: ma cosa ti è capitato?
I: che…di chattare con una persona sconosciuta. Però io adesso delle volte blocco delle persone che non conosco e che non voglio saperne niente, tipo che poi stanno li ad insistere soprattutto sono ragazzi, non sono ragazze, ma sono ragazzi che dicono che vogliono vedere le foto strane e io subito guarda blocco tutto perché non mi piace questa è la privacy della persona.
R: è una cosa giusta. Quindi la prossima domanda è: conosci tutte le persone che hai sul tuo profilo?
I: si.
R: e quindi più o meno quante persone hai su Instagram e Facebook?
I: non lo so. Forse, non so, su Facebook 200, forse 300. Su Facebook 100, qualcosa forse 190 e no Instagram non lo so, forse di meno. Su Facebook 190.
R: e di queste 190 persone più o meno di vista sai tutte chi sono?
I: cosa?
R: tu di queste 190 persone puoi dire che le conosci tutte?
I: sì, perché sono tutti miei amici che frequento di solito.
R: okay. Ma cosa è cambiato nelle tue amicizie o relazioni da quando utilizzi i *social* rispetto a prima?
I: che è più bello, cioè è vero che i *social* non permettono di vedersi faccia a faccia, però insomma che almeno puoi scrivergli anche tipo la sera se ti annoi gli scrivi qualcosa e loro ti rispondono oppure fai videochiamata con gli amici. Questo è la cosa positiva almeno in questo periodo che siamo in casa chiusi in casa, puoi fare videochiamata con gli amici e li vedi dal vivo anche se non li puoi toccare e vedere. Capisci?
R: si sono d'accordo.
I: anche per essere meno soli.
R: grazie per la risposta. Andiamo avanti quindi hai un profilo aperto o chiuso?
I: chiuso.
R: quindi scegli tu chi accettare o no?
I: si.
R: e quali informazioni personali condividi? Prima mi hai detto le foto…
I: solo le foto, nient'altro.
R: solo le foto? Non scrivi post su Facebook?

I: no, solo le foto.
R: okay. E le fotografie di che cosa sono?
I: di me stessa...
R: no, non sentirti in imbarazzo.
I: si mi sento si, è di me stessa mi piace caricare le foto anche se personalmente a me io non mi piaccio… è la verità.
R: non ti piaci?
I: no sono la più brutta del mondo.
R: dai…
I: è vero.
R: e allora perché decidi comunque di caricare le fotografie?
I: perché mi piace.
R: che cosa ti piace?
I: fare le foto e caricare le fotografie e… mi piace, non lo so...
R: ti da una bella sensazione?
I: si.
R: e hai mai pensato all'utilizzo che altre persone potrebbero fare delle foto che condividi?
I: ma non condivido con nessuno.
R: scusa, forse non mi sono spiegata bene. Intendevo che se tu metti una foto su Instagram tutti i tuoi amici di Instagram la possono vedere.
I: ma i miei amici sono tutti affidabili e non fanno queste cose.
R: quindi non hai timore che qualche sconosciuto potrebbe …
I: sconosciuto non può succedere, perché ho pubblico chiuso e decido io chi accettare.
R: okay grazie. Quindi in generale quale è la tua opinione dei *social network*?
I: in che senso?
R: cosa pensi dei *social network*?
I: che sono una bella cosa, ma c'è anche una parte negativa dei *social network* che è quella che dicevo prima.
R: okay. Siamo quasi alla fine dell'intervista. Hai già avuto la possibilità di partecipare ad un corso in cui si è parlato dei *social network*?
I: sì, al lavoro ci hanno obbligato una volta a me e altri due.
R: ah okay.
I: perché da quell'episodio che mi è successo una volta. Mi è successo che uno che della fattoria voleva per forza stare con me… e io ho detto di no che non voglio, però lui dopo insisteva e insisteva io ho detto di no e dopo lui ha mandato e ha scritto su Facebook qualcosa su di me, che non è una cosa vera, ha detto che sono una…, beh come si può dire troia o quello che è.
R: si.
I: e l'ha pubblicato su Facebook e l'hanno visto tutti.
R: okay.
I: e quel giorno un po' mi sono sentita male e non volevo neanche andare al lavoro io, infatti ho detto agli educatori che non volevo andare al lavoro.
R: capisco.
I: ma poi sono andata comunque, dopo sono andata dal capo M. e gli ho fatto vedere quello che mi aveva scritto su Facebook che ha pubblicato, dopo mi ha detto che ci pensava lui e io quel giorno li non ho lavorato… Mi sono chiusa in bagno e non riuscivo a, non riuscivo a

lavorare, a pensare al lavoro mentre tutti vedevano quella scritta su di me che non è neanche vera.
R: si.
I: cioè, mi ha un po'.... Volevo quasi dire che certe persone si suicidano per queste cose capisci? Perché è una cosa brutta e personale e io mi sono sentita male e quel giorno non ho fatto neanche un lavoro.
R: sì capisco, grazie per avermi raccontato questa cosa. Quindi dopo quella volta vi hanno fatto fare un corso?
I: dopo quella volta, hanno, mi ha obbligato la mia educatrice e mi ha detto che "e ma devi andarci e se non ci vai non ti pago". Perché l'hanno fatto all'OTAF quel corso.
R: okay e che tipo di corso era?
I: sui *social*, che se non conosci una persona non devi accettare la richiesta di amicizia… se… se cosa succede se uno ti chiede di vedersi, anche se non lo vedi cioè anche se non lo conosci realmente di non accettare la sua richiesta di vedersi dal vivo, ecco quelle cose lì.
R: ma quindi pensi che questo corso sia stato utile?
I: sì, però bo, io non volevo andarci, però ci hanno obbligato tutti ad andare.
R: quindi alla fine secondo te è stato positivo fare questo corso?
I: si.
R: hai imparato qualcosa che fai ancora adesso?
I: no, che ho imparato che non bisogna accettare le richieste di tutti di amicizia e poi da quello che mi è successo a me. È per quello che mi hanno obbligata, se no non mi avrebbero obbligato.
R: ho capito. Ma prima di questo corso accettavi tutte le richieste di amicizia?
I: no, comunque non le accettavo.
R: quindi non pensi che ti servirebbe andare a fare un altro corso? Cosa pensi dell'utilizzo che fai tu dei *social*?
I: no, non c'è bisogno sono già andata a quello dell'OTAF. Non voglio andare a fare un altro corso, è già bastato quello dell'OTAF che sono andata 6 volte.
R: ah quindi era un corso piuttosto lungo?
I: sì o forse no, non mi ricordo più se era 6 volte o 1 volta non mi ricordo…. No forse più di una volta. Non lo so. Era un corso che avevano fatto gli educatori dell'OTAF e dovevano andare tutti gli educatori dell'OTAF a fare questo corso, però poi dopo hanno visto che potrebbe interessare anche a noi e dopo quello che mi è successo hanno allora hanno detto "eh dai proponiamo a tutti i ragazzi dei laboratori di fare questo corso" e allora ci hanno chiesto di farlo.
R: ho capito. Ma riprendendo l'atteggiamento di questo ragazzo che ha scritto questa cosa brutta su di te, come lo definiresti questo comportamento?
I: è un atteggiamento che non capisce niente di tutto quello. Atteggiamento del bambino c'ha 35 anni, però 38 forse no, scusa adesso forse ne ha 38. Però è un atteggiamento da bambini. Perché se una persona non vuole, non vuole no? Non puoi obbligare una persona a stare con te. E quindi secondo me ha fatto un atteggiamento un po' da bambini.
R: okay grazie. Abbiamo praticamente terminato con le domande. Ti viene in mente qualcos'altro che hai voglia di raccontarmi o qualche situazione particolare che hai vissuto sui *social*?
I: sui *social*…, no niente per ora.
R: okay allora ti faccio io qualche ultima domanda: ma quando carichi una foto sui *social* ricevi dei commenti?

I: dei complimenti, si. Si ti dico la verità si, mi fanno piacere però mi da fastidio che dopo loro mi dicono “e ma dai ma ce l’hai il ragazzo?” e allora dico “no non ce l’ho” o gli dico di si, se ce l’ho veramente gli dico di si. Però no, se no no.
R: ho notato che mi hai parlato di conoscenze solo maschili. Ma attraverso i *social* hai anche delle amicizie con gruppi di ragazze?
I: no, ecco qua io non ho amiche femmine.
R: okay. Come mai? Se posso saperlo.
I: ma non lo so, non lo so. Forse l’unica è la G. che però adesso si, c’è ci sentiamo però non lo so, non siamo così tanto amiche forse sì, forse no. Ma io però quando ero piccola avevo più amiche femmine che maschili. Anzi non ne avevo proprio di maschi, bo cioè si avevo il ragazzo, però avevo il ragazzo, però era diverso, però avevo più amiche femmine che maschi. Adesso è cambiato c’ho più amicizie maschili che femminili.
R: okay. Secondo te c’è un motivo per questa cosa?
I: ma non lo so, forse perché non vado d’accordo con le femmine. Chissà forse perché non vado d’accordo, può darsi.
R: ma cosa è secondo te il concetto di amicizia? Forse questa è una domanda un po’ difficile.
I: no, ma tipo io ti dico la verità tutti i miei amici che conosco…. Io quando ho il ragazzo io non esco con loro, perché so che cosa potrebbe succedere. Sinceramente detta con tutta la sincerità, io conosco dei miei amici che conosco da una vita, forse dall’infanzia, e io non esco con loro, perché loro mi hanno detto che vorrebbero stare con me e che provano qualcosa e tutto e io non posso uscire con loro.
R: Ma quindi li definiresti amici?
I: Li definisco amici, però non voglio avere a che fare in relazione… sentimentale.
R: Chiaro. Capisco l’hai detto bene tu che amicizia è diverso da relazione sentimentale.
I: Si, ma li definisco amici però non posso uscire con loro.
R: Perché loro vorrebbero qualcosa di più?
I: Si e io non posso darglielo, perché è una cosa che non posso, perché loro dicono che vorrebbero una cosa seria, eh si e così alla fine non esco con loro ecco tutto qua.
R: ho capito, grazie per queste risposte. Sei stata molto gentile. Ho ancora due domande che mi sono venute in mente. Va bene?
I: sisi.
R: come ti presenti sui *social network*?
I: con il mio vero nome.
R: ma quando parli online con qualcuno di cosa parlate?
I: di come è la quarantena e bo, certi miei amici dicono che quando finisce la quarantena ci vediamo, io gli dico non lo so, forse sì, forse no. Non lo so.
R: ci sono altri temi di cui parlate?
I: no, bo non lo so, certe volte tirano fuori dei temi tipo amore questo e quello, allora io dico di no perché dicono che hanno voglia. Sì, dicono così e io dico di no.
R: e tu li ritieni tuoi amici?
I: certi sì o certi no, no certi no. Quelli che non mi chiedono cose strane si.
R: e cosa sono per te le cose strane?
I: tipo che dicono che vogliono fare l’amore o che vogliono vedermi la figa o il seno non so, capisci che non va bene. Ora sono finite le domande?
R: si, ti ringrazio molto per tutte le risposte e per la tua disponibilità.
Ringraziamenti e saluti finali.

Trascrizione integrale dell'intervista 2

Data: 30 aprile 2020
Età e genere dell'intervistato: tra i 20 e i 30 anni, maschile

Ricercatrice: come ti avevo già anticipato, il tema che ho scelto per la mia ricerca di Tesi sono i *social network*, quindi ho preparato delle domande per capire come li utilizzi e quanto sei a conoscenza del loro funzionamento. Sarà un'intervista anonima quindi non apparirà il tuo nome. Se sei d'accordo farò una registrazione audio e poi trascriverò tutto quello che ci siamo detti. Mentre se ci sono delle domande alle quali non ti senti di rispondere puoi dirmelo liberamente e passiamo a quella dopo. Sentiti libera di esprimerti come meglio credi. Mi interesserebbe anche capire se magari l'educatore potrebbe aiutarti un po' di più per capire come utilizzarli.
Intervistato: okay.
R: possiamo iniziare?
I: si.
R: allora ti faccio la prima domanda: perché hai deciso di iscriverti ad un sito di *social network*?
I: mh questo non lo so.
R: quando ti sei iscritto più o meno?
I: non mi ricordo, quando ero già qui in foyer.
R: quindi circa due o tre anni fa?
I: si.
R: okay. E a che *social* sei iscritto?
I: sono iscritto Facebook, Instagram e quello lì con Tiktok.
R: Tiktok da poco, poiché è un nuovo *social*, giusto?
I: sì, Tiktok esiste da poco. Tiktok perché esiste da poco.
R: okay e quando sei arrivato in foyer che ti sei iscritto ai *social network*, come mai hai deciso di farlo?
I: eh…, perché volevo conoscere più gente con i cosi con... Per conoscere più gente.
R: okay e ogni quanto usi i *social network*?
I: li uso tanto.
R: e da quando sei a casa per il coronavirus?
I: li uso di più e li uso di meno.
R: diresti uguale?
I: si uguale. Uso tanto.
R: okay. Ma quali sono secondo te gli aspetti positivi di utilizzare Instagram e Facebook?
I: eh puoi guardare le foto, le foto su Facebook, gli altri possono mettere mi piaci e è bello vedere quando ricevi il mi piaci o le risate. Poi i link si possono mettere su. Dopo su Instagram puoi mettere i cuori e mi mettono tanti a me.
R: quindi se ho capito bene ti piace quando ti mettono i cuori?
I: si.
R: e anche tu metti i cuori?
I: sì, li metto a chi c'ho dentro amici, che c'ho dentro. A chi conosco metto i cuori.
R: okay grazie per la risposta. Quindi ora ti chiedo quali sono secondo te invece gli aspetti rischiosi di utilizzare i *social network*?
I: eh con i *social network* adesso non lo so, non non... Sono rischiosi per quelli che sto usando io, un po' rischioso è Facebook.

R: come mai?
I: perché puoi conoscere o forse accetti un'amicizia di qualcuno che tu non conosci e poi forse se dopo uno vuole conoscere una ragazza e dice "dai ci conosciamo" poi dopo forse si incontra con questa persona qua e ma poi scopre che non è una ragazza, ma è un maschio.
R: ah okay.
I: e allora li è un po' brutto, perché uno può mettere qualunque foto volendo come profilo e il problema è che può negare che non è una femmina. Uno può mettere la foto che vuole e può mentire.
R: e a te è mai successo qualcosa di simile?
I: si, no a me non è mai successo, perché io le persone che non conosco non le accetto.
R: e conosci qualcuno a cui è successo?
I: eh ho sentito in tv che è successo a tante, tantissime persone, per quello io sto attento attento.
R: hai delle regole che segui quando fai delle nuove conoscenze sui *social*? Hai delle cose che fai in particolare?
I: sui *social*, su Facebook quello che posso fare è fare un po' di videochiamate, perché c'è, anche Facebook ha attaccato anche Messenger, che puoi scrivere, puoi fare anche delle videochiamate ed è bellissimo perché per quello.
R: e tu le sfrutti?
I: io le sfrutto, perché faccio delle videochiamate con miei amici e con mia ragazza.
R: okay e in base a che cosa decidi di accettare o inviare una richiesta di amicizia?
I: ehm tipo inviare un'amicizia, se tu vai su Facebook e vai sotto tutte le persone e tipo dici vai sotto le persone che ci sono e vedi tutte le persone che ci sono dentro nel Facebook e ci sono un po' di persone tipo 100 e passa persone e dopo tu dici okay, non la trovi dentro lì la persona, dici okay la cerco la cerco con nome e cognome e poi se non la trovi e non sai com'è poi la prima volta che la vedi o la senti, li chiedi come si chiama sopra Facebook e poi dopo a quel punto lo scrivi dentro a Facebook e gli chiedi l'amicizia.
R: e invece se ricevi una richiesta di amicizia?
I: dici, beh guardi se vedi per capire che è un *fake* o qualcosa che non è una cosa vera, lo vedi perché mette solo la sua foto profilo e non mette altre foto.
R: ah okay quindi se c'è una sola foto è perché …
I: e sotto non sono pubblicate le cose vuol dire che è un *fake*.
R: ah okay e tu guardi queste cose?
I: sì, entro prima guardo cos'è e poi se vedo cos'è capisco.
R: okay.
I: sì, poi ci sono certi che mettono le foto per truffare, però io guardo sempre cosa mettono e se mettono delle foto e io se non mi fido cancello per sicurezza e dico no elimina e basta.
R: ma quindi conosci tutte le persone che hai su Facebook e Instagram?
I: sono tutte persone che conosco si.
R: tutte persone che conosci okay.
I: sì, però tante persone le conosco e non le vedo, perché sono via lontano, sono in Svizzera però sono lontane.
R: però sai chi sono…
I: sì, so chi sono, ma sono lontane, ma non le vedo, ma perché sono lontane, ma le sento su Facebook e posso scrivergli e posso rispondere.
R: okay.

I: anche se non tutti sanno la lingua, però non sanno scrivere quella lingua, perché io parlo tedesco ma non so rispondere in tedesco e allora posso rispondere con i vocali.
R: eh si quindi ogni tanto mandi i messaggi vocali?
I: sì, vocali che rispondo così almeno posso, si funziona anche con quello.
R: ma perché tu parli tedesco?
I: si.
R: ah okay! Non sapevo questa cosa.
I: perché in qualunque lingua tu puoi registrare un vocale, anche in qualunque lingua, anche uno che parla arabo e uno che parla italiano sia arabo e parla con uno che parla solo arabo può mandargli un messaggio vocale nello stesso momento, non è che per forza deve conoscere la lingua.
R: si.
I: non è che deve per forza avere il telefonino in lingua araba.
R: okay ho capito. Quindi quali informazioni personali condividi sul tuo profilo?
I: io pubblico quello che pubblico, le foto non proprio mie, sì le mie sì, ma però le foto che sono più quelle che non…, sì be solitamente quando metto una foto mia, metto su me però non le pubblico a tutto il mondo, solo alle persone che conosco.
R: okay.
I: sì pubblico foto mie, foto che scatto, posso pubblicare le foto tipo di un paesaggio o se vedo in giro un albero che mi piace lo metto su o qualsiasi cosa.
R: okay.
I: quello che è più geniale di non mettere foto personali su li, ma metterle non su un *social* network, ma su WhatsApp e cosi che c'è tipo lo stato e anche li la gente può vedere dallo stato e ti guarda e poi tu puoi vedere chi lo vede.
R: ma scrivi anche delle cose nei post o pubblichi video?
I: video sì, video però sai faccio un video di me che faccio un bel video, che dico delle cose belle e faccio una cosa bella, si lo pubblico ma prima guardo come è fatto il video e poi dedico se lo pubblico. I post invece non tanto.
R: okay grazie per la risposta. Ti faccio un'altra domanda: tu hai un profilo aperto o chiuso?
I: ehm, io ho scelto pubblico, perché c'è tanta gente che non mi conosce e forse non mi conosce ancora e non riesce a trovarmi. È più facile trovarmi con un profilo pubblico.
R: quindi tu ce l'hai pubblico, ho capito bene?
I: si.
R: quindi anche chi non ti conosce può vedere le tue cose?
I: si.
R: okay e hai mai pensato all'utilizzo che le altre persone potrebbero fare dei dati che condividi?
I: si potrebbero copiare le foto e modificarle, però se lo fanno tu non ti accorgeresti, ma però va be non dovresti mettere su tutte le foto che possono modificare o non modificare. Dovresti mettere foto tue che anche se le prendono fuori e le modificano non fa niente per te.
R: okay, ma nelle tue relazioni di amicizia e sentimentali utilizzi i *social network*?
I: io solitamente…, no non tanto si uso, ma però meno.
R: per fare nuove conoscenze di capita di usare i *social*?
I: conoscenze si, però ora ho tanti amici e non ho più tanta voglia di mettere su.
R: e quindi in generale cosa pensi dei *social network*?

I: dico che bisogna stare attento e guardare tipo anche le puntate che fanno un po' una cosa di, e stare attenti e guardare un tutorial su come si usa un *social network* tipo Facebook, Instagram tipo anche Twitter, per chi ha Twitter, tipo ad esempio guardare su *internet* o su YouTube come è fatto Twitter cosa può fare come è fatto e quali problemi può creare e dopo come funziona e cosa bisogna fare cosa si può fare e dopo uno se trova un tutorial li lo spiegano.
R: quindi tu dici di cercare su YouTube i tutorial per capire come funzionano i *social network*?
I: si, se sono tutorial buoni si, ma se sono tutorial non buoni, chiedi a chi ha già tanti anni che ha avuto quel *social network* e ti spiega e gli chiedi "come l'ha vissuto, è buono o non è buono, chiedi mi dai un consiglio su come utilizzarlo".
R: ti è mai capitato di chiedere consiglio agli educatori?
I: no, perché ormai so come gestirmela da solo. Fino ad adesso me la sono gestita da solo sui siti.
R: grazie abbiamo quasi terminato. Hai mai avuto la possibilità di partecipare ad un corso in cui si è parlato dei *social network*?
I: no… no.
R: okay e quindi ti interesserebbe partecipare ad un corso in cui spiegano il funzionamento dei *social*?
I: si mi piacerebbe partecipare, almeno ci capisco di più.
R: ultima domanda: ci sono dei cambiamenti che suggeriresti da fare per i *social network* per renderli più facili?
I: no, al momento no, sono tutti facili.
R: ma quando sei online che parli con i tuoi amici in generale di cosa parlate?
I: un po' di tutto.
R: ma sono amici che conosci anche di persona?
I: si.
R: ma sono sia amici che amiche?
I: anche amiche, ma a volte amiche non rispondono, perché sono sempre li con i fidanzati.
R: quindi tu sui *social* come ti presenti?
I: mi presento con il mio nome, così sono veramente con il mio nome.
R: okay, allora abbiamo finito. Grazie per le tue risposte e per la tua disponibilità.
Ringraziamenti e saluti finali.

Trascrizione integrale dell'intervista 3

Data: 15 maggio 2020
Età e genere dell'intervistato: tra i 30 e i 40 anni, femminile

R: come ti avevo già anticipato, il tema che ho scelto per la mia ricerca di Tesi sono i *social* network, quindi ho preparato delle domande per capire come li utilizzi e quanto sei a conoscenza del loro funzionamento. Sarà un'intervista anonima quindi non apparirà il tuo nome. Se sei d'accordo farò una registrazione audio e poi trascriverò tutto quello che ci siamo detti. Mentre se ci sono delle domande alle quali non ti senti di rispondere puoi dirmelo liberamente e passiamo a quella dopo. Sentiti libera di esprimerti come meglio credi. Mi interesserebbe anche capire se magari l'educatore potrebbe aiutarti un po' di più per capire come utilizzarli.
I: va bene.
R: possiamo iniziare?
I: sisi.
R: allora la prima domande è: perché hai deciso di iscriverti ad un sito di *social network*?
I: mah eh l'idea è partita da amici e amiche per tenermi in contatto con queste persone insomma poi è partita come un gioco e poi… via seriamente.
R: okay, cosa intendi con seriamente?
I: che io i *social network* ecco non li utilizzo tanto per giocare cioè nel senso li utilizzo… per scrivere, tenermi in contatto ecco questo è.
R: e quindi a quali siti sei iscritta?
I: sono iscritta a Facebook, Instagram e Messenger che fa parte di Facebook e bo basta… ah no WhatsApp.
R: okay e con quale frequenza li utilizzi?
I: ah da sempre, da sempre tutta la vita.
R: e da quando ti sei iscritta? Quanto tempo fa?
I: tre anni fa.
R: e li utilizzi ogni quanto? Ogni giorno, una volta a settimana...
I: no tutti i giorni.
R: tutti i giorni.
I: sì, quasi tutti i giorni dipende… da cosa? dal fatto che… dipende se sono stanca troppo o se sono stanca meno, poi sto molto attenta al telefono anche a tenerlo spento di notte e così.
R: okay e da quando sei a casa per il coronavirus li utilizzi di più secondo te?
I: sì, un pochino di più sì, … ma sul lavoro non li utilizzo quasi mai e… parlo per me ma come parlo anche per altre persone metto modalità aerea per non distrarmi ecco si
R: ah okay grazie per queste informazioni. E quali sono secondo te gli aspetti positivi di utilizzare i *social network*?
I: mah la positività non la vedo.
R: okay.
I: vedo molta negatività, perché sei sempre davanti ad un telefono a guardare cosa fanno gli altri e… e bah questo vedo.
R: scusa se mi permetto, ma quindi se dici che non trovi aspetti positivi per quale motivo li utilizzi?
I: per parlare… con il mio nuovo ragazzo… ecco in questo caso sì e amici che conosco… e amiche.

R: okay ma quindi si può dire che questi sono aspetti positivi?
I: sì, su questo sì, per mantenere i contatti.
R: mentre l'hai già un po' anticipato, ti chiedo quali sono secondo te gli aspetti negativi e quindi i rischi che si possono incontrare?
I: ah i rischi sono che magari ti aggiunge una persona che non conosci e tu l'accetti ma io non è non è il mio caso questo.
R: okay non ti è mai successo? Neanche in passato?
I. no mai, nono mai, nemmeno una volta.
R: okay quindi hai delle principali regole o delle cose che fai in particolare quando fai delle nuove conoscenze sui *social network*?
I: … scusa, non ho capito la domanda.
R: scusa, provo a riformulartela. Hai delle principali regole o qualcosa che fai quando conosci una persona sui *social network*?
I: eh nel senso che mi metto dei paletti?
R: si potrebbe essere.
I: beh di non utilizzarlo troppo di notte forse.
R: okay ma quindi con quale criterio decidi di accettare o richiedere un'amicizia da qualcuno?
I: con l'attenzione, pensando e ragionandoci su.
R: proviamo a fare un esempio. Domani ricevi una richiesta di un tale M. Bernasconi, come fai a decidere se accettarla o no?
I: ci penso e… non accetto questa richiesta perché non conosco.
R: ah non accetti mai le richieste di sconosciuti?
I: mah no, mai.
R: quindi si può dire che conosci tutti i contatti che hai sui tuoi profili?
I: sisi, li conosco tutti si.
R: ne hai tanti?
I: mh… esattamente 94, mah perché non è aggiornato… però tutta la gente che c'è dentro qui sì li conosco tutti.
R: di vista o anche di persona?
I: mah conoscenze realmente anche, conoscenze reali e conoscenze no… una… Sara.
R: e chi è questa ragazza?
I: quella che c'ho dentro Facebook.
R: e tu la conosci?
I: no.
R: e come mai l'hai accettata?
I: perché conosce un'altra mia amica.
R: ah okay e quindi ogni tanto ti capita di accettare qualcuno che non conosci?
I: si su quel senso si.
R: ah okay e cosa è cambiato nelle tue relazioni da quando usi i *social network*?
I: mah non vivo più nella realtà. Non così solare come prima e mi piacerebbe vivere bene e stare bene con me stessa e poi magari lasciare perdere anche queste situazioni dei *social network* che mi distraggono, per me da come la vedo io.
R: okay quindi tu vorresti smettere di utilizzarli?
I: si… perché sono negativi… solo certi… ovvero… Instagram e… basta.
R: e per quale motivo vorresti smettere di utilizzare Instagram?
I: perché ce gente che io conosco, ma… ce ne uno in particolare che dopo mi rende triste.

R: okay… hai voglia di spiegarmi meglio?
I: no, non mi va.
R: okay, allora passiamo alla prossima domanda. Quali informazioni condividi tu sul tuo profilo?
I: mah condivido le foto e le info di come sono nata…, dove sono nata, insomma dove abitavo, dove abito e così, se sono impegnata o no e così.
R: e hai un profilo aperto o privato?
I: no lo vedono tutti, tutto il mondo lo vedono.
R: quindi ti possono aggiungere tutti?
I: si.
R: quindi può capitare che qualcuno che non conosci ti aggiunge?
I: no perché devo prima accettare prima di.
R: quindi allora non è aperto.
I: no lo vedono tutti ma… per Facebook si. E Instagram anche si.
R: è aperto o chiuso?
I: aperto.
R: quindi se ti aggiungono in questo caso tu non puoi scegliere giusto?
I: sì, posso scegliere si.
R: no, se è aperto io credo di no.
I: sì, se è aperto posso scegliere, sono sicura c'è quella modalità lì.
R: okay va bene. La prossima domanda è: hai mai pensato all'utilizzo che altre persone possono fare delle foto e dei contenuti che condividi?
I: potrebbero rubarle e… e questo… rubarle per pubblicarle su *internet*.
R: ti è mai successo?
I: sì.
R: hai voglia di raccontarmi questo episodio?
I: c'era una foto in particolare di me con una sciarpa rosa, un bel rosa, ed era pubblicata su *internet* da qualcun altro.
R: e come ti sei sentita?
I: incazzata nera e male.
R: come mai?
I: perché… non doveva.
R: tu sai chi l'ha pubblicata?
I: sì.
R: e secondo te come mai questa persona l'ha fatto?
I: per farmi un dispetto.
R: ho capito. E dopo come si è evoluta la situazione?
I: non l'ho più sentita quella persona, però la foto è rimasta lì.
R: capisco, sono situazioni un po' scomode. Come anche che ogni tanto può succedere di ricevere messaggi strani, a te è mai capitato?
I: si capita. Da due persone, uno che ha la ragazza e mi fa delle proposte un po' strane tipo sesso e così e un altro è un tipo che non conosco e anche lui fa delle proposte un po' strane.
R: e tu come ti comporti di fronte a queste proposte?
I: eh mi sento male c'è non so cosa rispondere…, c'è tu sei sposato con una moglie e tutto e vieni da me? Mi vieni a dire di stare con me? No, ma anche no… ci ho ragionato su per questa cosa quando poi me l'ha detto quando mi ha detto che vorrebbe andare ad abitare con me e

tutto il resto c'è… io la casa dove voglio andare me la sono trovata per me non certo per lui non certo per nessuno… poi adesso che sono fidanzata con S. magari chissà se in futuro abiteremo insieme però io non voglio nessun'altro… non voglio sentirmi ne usata ne tradita ne niente. Lui (S.) non mi tradirebbe mai e lo so, ma perché? Perché conosco il suo carattere.
R: io conosci bene?
I: sì molto e anche mia mamma lo conosce.
R: ah okay grazie e quindi in generale quale è la tua opinione sui *social network*?
I: che fanno cagare.
R: però li utilizzi?
I: sì.
R: quindi perché pensi che fanno cagare?
I: perché c'è gente un po' stronza dentro e dopo alla fine… cedi no?
R: a cosa?
I: alle tentazioni…, tipo di sesso e di queste cose.
R: e a te è già successo?
I: no, non sui *social network*, ma fuori dai *social network*.
R: sì, scusa intendevo se ti è già successo di ricevere una proposta via *social network* da qualcuno e poi incontrarlo di persona?
I: sì…, si incontri di sesso.
R: hai voglia di dirmi di più?
I: sono incontri negativi perché io non volevo e lui si chiama L.
R: tu lo avevi già incontrato prima questo ragazzo?
I: no mai. L'ho conosciuto sui *social* e poi ci siamo visti, aveva la macchina e mi ha portato in un posto strano e avevo paura.
R: e ti è successo solo una volta?
I: con lui sì, una sola volta, ma poi con V. e gli altri è un caso a sé però più o meno siamo lì.
R: okay grazie per questi racconti. Quindi riprendiamo, mi hai detto che in generale non ti piacciono però li utilizzi comunque, giusto?
I: li utilizzo si, ma per tenermi in contatto con delle reali persone e non delle finte… perché L. chi è? Cioè chi cazzo sei? E dopo dico ma cavolo quando ero lì pensavo ma cosa faccio ma cosa devo fare chiamo giù ma cosa faccio perché avevo il vostro numero ma dicevo cosa faccio cosa faccio.
R: ti è mai capitato di chiedere sostegno agli educatori perché ti sei trovata in situazioni nate sui *social* particolari?
I: sisisi.
R: e hai voglia di raccontarmi un episodio?
I: mah c'era questo V. che mi diceva delle cose strane tipo del sesso e io dico no io non ho voglia di fare questo perché tu sei sposato perché tu hai una moglie e io non sono il tuo gioco gli ho detto e basta e poi lui si è incazzato e mi ha appeso giù e dopo si sono andata a dirlo all'educatore.
R: e l'educatore cosa ti ha detto?
I: mi ha detto lascia perdere lascia perdere.
R: okay, grazie abbiamo quasi finito. Hai già avuto la possibilità di partecipare ad un corso in cui si è parlato di *social network*?
I: no, no.
R: e ti interesserebbe partecipare?

I: si, si, si certamente.
R: okay. Ti vengono in mente altri episodi o situazioni particolare che hai vissuto sui *social* network che hai viglia di raccontarmi?
I: no per il momento no.
R: e tu come ti presenti sui *social network*?
I: con la mia foto e il mio nome… cioè il mio nome bom il mio nome d'arte per dire.
R: okay ma quando parli online con qualcuno di cosa parlate in generale?
I: vuoi dire WhatsApp e così?
R: si.
I: del più e del meno, di come stai e basta... Non oserei mai io parlare di sesso, ma io adesso non mi lascio più abbindolare.
R: okay grazie. Un momento che guardo le ultime domande. Mi viene da chiederti: rispetto alle fotografie ti vengono chieste delle domande particolari ogni tanto?
I: si mi chiedono ogni tanto di mandare le foto strane mi dicono mandami il seno mandami la vagina e così.
R: e ti è mai già capitato di mandarle?
I: sì… a persone che conosco.
R: e sei consapevole che dopo loro potrebbero…
I: pubblicare da qualche altra parte?
R: si.
I: si, lo sapevo.
R: ah okay. Tu hai tanti profili o uno solo?
I: tanti… perché non riuscivo a trovare la password e a reimpostarla… adesso è unico profilo, solo questo.... D'altronde non so neanche nemmeno come cancellare.
R: okay, allora penso che abbiamo terminato. Ti ringrazio per la tua disponibilità e le tue risposte.
Ringraziamenti e saluti finali.

Trascrizione integrale dell'intervista 4

Data: 16 maggio 2020
Età e genere dell'intervistato: tra i 20 e i 30 anni, maschile

R: come ti avevo già anticipato, il tema che ho scelto per la mia ricerca di Tesi sono i *social network*, quindi ho preparato delle domande per capire come li utilizzi e quanto sei a conoscenza del loro funzionamento. Sarà un'intervista anonima quindi non apparirà il tuo nome. Se sei d'accordo farò una registrazione audio e poi trascriverò tutto quello che ci siamo detti. Mentre se ci sono delle domande alle quali non ti senti di rispondere puoi dirmelo liberamente e passiamo a quella dopo. Sentiti libero di esprimerti come meglio credi. Mi interesserebbe anche capire se magari l'educatore potrebbe aiutarti un po' di più per capire come utilizzarli.
I: okay.
R: possiamo iniziare?
I: si.
R: quindi come prima cosa ti chiedo: a quali *social network* sei iscritto?

I: Facebook, Instagram e WhatsApp.
R: okay e perché hai deciso di iscriverti ai *social network*?
I: no Facebook praticamente me l'ha fatto scoprire un amico altrimenti non lo usavo mai, WhatsApp ormai praticamente ce l'hanno tutti e Instagram l'ho trovato così.
R: okay ma è da tanto che sei iscritto?
I: non so, da tanto, forse 5 anni.
R: e questo tuo amico te l'ha fatto scoprire perché?
I: lui lo usava, mi sono incuriosito e mi sono iscritto.
R: quindi con quale frequenza utilizzi i *social network*?
I: uso di più WhatsApp che Facebook.
R: okay mentre Facebook e Instagram?
I: poco, quasi mai.
R: okay e quali sono secondo te gli aspetti positivi di utilizzare i *social network*?
I: le notizie, di tutto il mondo praticamente e ogni tanto per scrivere con gli amici.
R: per sapere cosa fanno?
I: si tipo mettono su le foto e così, e le vedo e so cosa fanno.
R: e invece quali sono secondo te i potenziali rischi?
I: che dall'altra parte trovi una persona che non conosci, che ti potrebbe ricattare o fare del male e cose così.
R: e a te è mai successo?
I: no.
R: okay e hai delle principali regole quando fai nuove conoscenze sui *social network*?
I: bo non… in che senso?
R: nel senso, ti capita di fare nuove conoscenze sui *social*?
I: no di solito scrivo con i miei amici.
R: scrivi sempre e solo con persone che conosci già?
I: si.
R: okay quindi non ti capita. E quindi con quale criterio decidi di accettare o mandare una richiesta di amicizia?
I: vedendo anche gli amici, perché mi sono arrivati un sacco di *fake*, e vedi subito che è un *fake* perché c'è la foto però non c'ha amici.
R: okay e quindi lì capisci se è un *fake*? E se non è non è un *fake* lo accetti?
I: non accetto i *fake*… e accetto solo se conosco la persona.
R: quindi puoi dire di conoscere tutti i contatti che hai sui tuoi profili?
I: sì più o meno si.
R: okay ora ti faccio la prossima domanda: cosa è cambiato nelle tue relazioni da quando usi i *social*?
I: ma in che senso?
R: scusa provo a spiegarmi meglio. Tu senti i tuoi amici e la tua fidanzata sui *social*?
I: si uso tanto WhatsApp.
R: quindi da quando usi WhatsApp cosa è cambiato?
I: che è più facile sentirli e praticamente WhatsApp è quello che ho scaricato prima di Facebook e mi aiuta a sentire gli amici.
R: okay perfetto era questo che intendevo con la domanda. E quali informazioni condividi sui tuoi profili?

I: post di informazioni degli altri paesi tipo… non so che post tipo anche divertenti e così, o anche tipo come si chiama… ho visto su Facebook che un papà ha ucciso una figlia di 5 anni perché c'aveva il coronavirus e lo condivido per allertare la gente su queste cose.
R: okay, interessante. E ci sono altre cose che condividi?
I: metto su i video, di foto ne ho poche solo quelle che mi piacciono sui lupi.
R: e hai un profilo aperto o chiuso?
I: chiuso lo vedono solo gli amici perché ci sono rischi se lo può vedere tutto il mondo.
R: e quali sono questi rischi?
I: persone che non conosci guardano le tue cose e possono truffarle o usare un profilo falso. Dico, possono copiare le foto e usare un altro profilo e poi ti possono anche ricattare a dire "se non fai questo, ti facciamo questo".
R: okay, abbiamo quasi terminato. Quale è la tua opinione generale sui *social network*?
I: bo mi trovo bene… però c'ho pensato anche di togliermi da Facebook.
R: come mai?
I: perché lo uso poco, uso di più WhatsApp.
R: okay e hai già avuto la possibilità di partecipare ad un corso sui *social network*?
I: la polizia all'OTAF è venuta e ci ha spiegato i rischi che i *social network* possono capitare.
R: e ti ricordi più o meno cosa vi hanno spiegato?
I: praticamente ci ha spiegato che un papà dietro ad un computer scriveva ad una ragazza quanti anni hai? E cose così e dall'altra parte non sapeva chi era e poi gli ha mandato la foto e praticamente era sua figlia. Ma non lo sapeva.
R: ah okay.
I: e poi anche che praticamente questo ragazzo hanno litigato con una ragazza e questo ragazzo tra amici ha mandato sui *social network* e così le foto intime e poi la ragazza talmente non ce la faceva più si è impiccata.
R: okay grazie per questi due esempi. A te è mai capitato di trovarti in situazioni strane?
I: no non mi è mai arrivato nulla, truffatori niente e *fake* niente. Solo ogni tanto le chiamate anonime ma non rispondo.
R: okay grazie mille per le tue risposte, abbiamo terminato.
I: prego, poi mi dici come è andata la Tesi?
R: si certo, ti farò sapere.
Ringraziamenti e saluti finali.

<u>Trascrizione integrale dell'intervista 5</u>

Data: 12 giugno 2020
Età e genere dell'intervistato: tra i 20 e i 30 anni, maschile

Ricercatrice: come hai potuto leggere nel foglio che ti è stato consegnato dall'educatrice, il tema che ho scelto per la mia ricerca di Tesi sono i *social network*, quindi ho preparato delle domande per capire come li utilizzi e quanto sei a conoscenza del loro funzionamento. Sarà un'intervista anonima quindi non apparirà il tuo nome da nessuna parte. Se sei d'accordo farò una registrazione audio e poi trascriverò tutto quello che ci siamo detti. Mentre se ci sono delle domande alle quali non ti senti di rispondere puoi dirmelo liberamente e passiamo a quella

dopo. Sentiti libero di esprimerti come meglio credi. Mi interesserebbe anche capire se magari l'educatore potrebbe aiutarti un po' di più per capire come utilizzarli.
Intervistato: sisi.
R: possiamo iniziare?
I: Si.
R: Allora, la prima domanda: A quali siti di *social network* sei iscritto?
I: allora WhatsApp, Facebook e Instagram e basta. Stop.
R: e perché hai deciso di iscriverti?
I: perché... Così, per curiosità. I *social* mi sono iscritto da adesso, 1 annetto forse.
R: e è da tanto che sei iscritto?
I: eh… è un casino mi sono rescritto, non mi ricordavo più le password è un macello.
R: okay, ti sei iscritto tante volte?
I: si è un casino c'ho su penso dieci profili di Facebook che non so le password perché dovevo scrivermele e non mi ricordo più le password e mi dicono guarda che c'hai dieci profili in giro, la gente mi dice guarda che c'hai dieci profili senza… poi li ho cancellati tutti e basta.
R: okay e dunque ora ne hai uno solo?
I: si uno solo, utilizzo quello.
R: okay grazie e con quale frequenza li utilizzi?
I: allora WhatsApp lo uso tutti i giorni per comunicare non so, con la mamma, il papà o qualcun altro, gli amici e così. Però Facebook si sono li tutti i giorni però non è che lo guardo molto.
R: okay, e quando c'è stata l'emergenza da Coronavirus siete rimasti a casa dal lavoro. Quindi la mia domanda è: da quando sei rimasto a casa per l'emergenza li hai utilizzati di più?
I: e si per non so sapere come stavano gli altri colleghi e così e basta.
R: ma in generale, secondo te quali sono gli aspetti positivi di utilizzare i *social network*?
I: ma in che senso?
R: allora, ad esempio, tu utilizzi i *social network* per fare cosa? cosa ti piace?
I: ah okay, per contattare gli amici e vedere cosa fanno. Anche fare videochiamate e poi quelle cose lì, vedere le foto. Foto non ne metto su tante io, sempre uso solo su WhatsApp e basta. Ne uso solo una e basta. Una ogni tanto.
R: okay grazie.
I: mi piace andare a vedere le foto degli altri e cosa scrivono.
R: okay e quali sono secondo te gli aspetti negativi o un po' più rischiosi che ci sono sui *social*?
I: a questa domanda… non so. Aspetti rischiosi?
R: si.
I: non saprei, a questa non so rispondere. Molto rischiosi?
R: no, non per forza molto rischiosi. Vorrei sapere se ti vengono in mente delle cose particolari che possono succedere che sono un po' pericolose.
I: no, non lo so. Non saprei.
R: okay, andiamo un po' avanti con le domande e poi magari ci ritorniamo.
I: sì meglio.
R: bene, dunque ti faccio la prossima domanda: conosci tutti i contatti che hai sul tuo profilo?
I: no, non tutti. Tutti tutti no. Alcuni si, altri no.
R: quindi, in base a cosa decidi di inviare o accettare una nuova richiesta di amicizia?
I: se conosco accetto, se non conosco no faccio elimina e basta. Poi guardo nei suggerimenti e se una persona forse la conosco o forse l'ho già vista invio la richiesta.

R: okay, grazie per la risposta. Quando fai una nuova conoscenza sui *social network*, in generale quali principali regole segui?
I: e prima scrivo e poi dopo piano piano si fa la storia.
R: si, prima mi hai detto che sei iscritto da circa un anno.
I: si.
R: da quando sei iscritto è cambiato qualcosa nelle tue amicizie o nelle tue relazioni?
I: no, non è cambiato niente. Cioè, si li sento di più, più spesso.
R: okay, e quali informazioni personali pubblichi sul tuo profilo?
I: mah pubblicare non pubblico niente di mio personale, guardo cosa fanno gli altri e gli scrivo.
R: okay e hai un profilo aperto o chiuso?
I: dici che ho un profilo aperto al pubblico o solo una cosa per i miei amici?
R: si.
I: ah e si aperto per il pubblico, che vedono tutti.
R: hai mai pensato all'utilizzo che qualcun altro potrebbe fare con le cose che condividi tu? Ad esempio le foto.
I: sisi che ti entrano nel tuo profilo. Ho capito la tua domanda. Non so ti rubano la foto, potrebbero entrarti nel tuo profilo e rubarti la foto ma quello a me non mi è mai non successo.
R: grazie per la tua risposta. Siamo quasi alla fine, mancano poche domande. In generale, quale è la tua opinione sui *social newtork*?
I: sono interessante che vai a conoscere altre genti e puoi scriverti con gli altri. Una cosa dei *social* che è una cosa interessante che puoi scrivere, non so a quelli che sono giù, che non li senti, ai parenti che non li senti che sono giù che sono lontani e è bello che li puoi anche sentire.
R: okay.
I: si è bello sentire le persone che non sono vicino a me e che sono da una altra parte.
R: e hai mai avuto la possibilità di partecipare ad un corso o una formazione dove si parla dei *social network*?
I: no quello non l'ho mai fatto, ma mi piacerebbe.
R: okay grazie. Abbiamo quasi terminato. Ti faccio ancora un paio di domande se per te va bene.
I: sisi.
R: in generale, tu come ti presenti sui *social network*?
I: inizialmente con mio nome e con ciao. Dopo piano piano che la persona l'ho conosciuta vado avanti. Mi piace scrivere con le ragazze e poi cerco la fidanzata… poi scrivo tipo come stai, cosa hai fatto oggi, parliamo di cosa hai fatto oggi, io gli rispondo che ho lavorato ho fatto il giardino, ci scambiamo cosa abbiamo fatto.
R: e le persone che hai sui tuoi contatti, li definiresti tutti tuoi amici?
I: alcuni sì e alcuni no. Quelli che ho il numero in rubrica si, quelli che no no.
R: okay, quindi in base a cosa dici che sono tuoi amici?
I: in base che quelli che li conosco si, che se hanno la foto si, quelli che non hanno la foto su WhatsApp no e poi se non scrivono più non lo sono più.
R: okay, ho capito. Ti è mai capitato di trovarti in situazioni difficili o strane quando ti scrivi con qualcuno?
I: sui *social*, in parte domando a mia mamma certe cose le domando a mia mamma. Certe cose sì per aiutarmi anche a scrivere e così poi mi arrangio io. Se non so cosa scrivere dico mamma guarda questa cosa e poi tac apposto.

R: grazie per le tue risposte. Abbiamo terminato. Hai delle domande o vuoi raccontarmi qualcos'altro?
I: no apposto così, tutto bene grazie.
Ringraziamenti e saluti finali.

Trascrizione integrale dell'intervista 6

Data: 12 giugno 2020
Età e genere dell'intervistato: tra i 30 e i 40 anni, maschile

Ricercatrice: come hai potuto leggere nel foglio che ti è stato consegnato dall'educatrice, il tema che ho scelto per la mia ricerca di Tesi sono i *social network*, quindi ho preparato delle domande per capire come li utilizzi e quanto sei a conoscenza del loro funzionamento. Sarà un'intervista anonima quindi non apparirà il tuo nome da nessuna parte. Se sei d'accordo farò una registrazione audio e poi trascriverò tutto quello che ci siamo detti. Mentre se ci sono delle domande alle quali non ti senti di rispondere puoi dirmelo liberamente e passiamo a quella dopo. Sentiti libero di esprimerti come meglio credi. Mi interesserebbe anche capire se magari l'educatore potrebbe aiutarti un po' di più per capire come utilizzarli.
Intervistato: okay, va bene. D'accordo.
R: possiamo iniziare?
I: si.
R: allora, iniziamo: A quali siti di *social network* sei iscritto?
I: allora io sono iscritto a Facebook maggiormente. Utilizzo Facebook il più delle volte anche per stare in contatto con i miei amici oltreconfine. Anche con compagni di classe delle superiori che vivono nel Veneto e allora Facebook è comodo.
R: perfetto, quindi se ho capito bene tu vieni dal Veneto giusto?
I: esatto. Si.
R: grazie, perdonami ma non lo sapevo dato che non ci conosciamo.
I: sisi ci mancherebbe.
R: dunque, mi hai già un po' riposto ma la prossima domanda è: perché hai deciso di iscriverti?
I: mah diciamo che era, all'inizio era una curiosità quella di Facebook. Mi sono detto "ah va be, visto che ci sono tanti ragazzi di Facebook andiamo a vedere cos'è", poi mi sono iscritto e da là ho ricercato tutti i miei famigliari e dopo un po' di amici quelli che mi ricordavo anche compagni di scuola oppure ragazzi e ragazze che ti suggeriscono nei suggerimenti. Ad esempio, da parte di Pinco Pallino ti viene il suggerimento e magari te dici "questa persona non la conosco ma chissà che magari potrei conoscerla". Quindi la aggiungi.
R: Si.
I: poi c'ho WhatsApp e anche Telegram. WhatsApp lo utilizzo quasi tutti i giorni poi ho letto che c'è anche Telegram che è più affidabile. Ma tutte le persone utilizzano WhatsApp quindi per comodità utilizzo quello.
R: quindi Telegram non lo utilizzi?
I: ce l'ho nel mio telefono ma non lo uso più di tanto.
R: okay, ma perché lo utilizzano poche persone, ho capito bene?
I: sì esattamente.
R: ma quindi con che frequenza utilizzi questi siti?

I: mah Facebook dipende, cioè a volte tutti i giorni altre volte invece non lo uso affatto. Utilizzo Messenger attraverso l'applicazione di Facebook.
R: okay grazie. Ma in questi mesi anche voi del "Punto" avete interrotto l'attività lavorativa. Secondo te hai utilizzato di più i *social network* in questo periodo?
I: mah Facebook non più di tanto e WhatsApp solo per sentire un po' i miei amici di Belluno.
R: okay.
I: ma altrimenti no, proprio poche volte utilizzo WhatsApp, no cioè Messenger.
R: okay, grazie.
I: prego.
R: quali sono secondo te gli aspetti positivi di utilizzare i *social network*?
I: mah è che la cosa positiva è che puoi stare proprio in contatto con ex compagni di scuola, amici che non vedi da anni, o sì cioè è uno strumento positivo il *social network*.
R: okay e invece secondo te cosa possono essere gli aspetti rischiosi di utilizzare i *social network*?
I: mah i rischi possono essere il furto di identità oppure magari mettere una foto personale che dopo si la puoi cancellare ma intanto gli altri vedono ciò che fai. Cioè i miei post sono più che altro tipo "Buongiorno e buonasera" e quindi bene. cioè foto proprio limitato e anche i video, piuttosto preferisco riceverli da WhatsApp e trasferirli direttamente via Bluetooth nel computer.
R: okay.
I: cioè il rischio di furto di identità è solo… avviene se qualcuno ti dice "ah mi dai il tuo bancomat" e cioè no in quel caso bisogna avere le mani avanti e dire "aspetta un secondo questo mi vuole rubarmi i soldi".
R: si, e a te è mai capitato?
I: mah mh e no. Cioè mi è capitato che mi rubassero il portafoglio in giro. cioè succede.
R: si è una cosa che succede, ma sui *social* non ti è mai successo di trovarti in questa situazione?
I: mah no sui *social* no. Però ho comprato dei libri, ho avuto la possibilità di. Una ragazza, perché il sono iscritto a diversi gruppi all'interno di Facebook. C'è il gruppo di religione, il gruppo dei libri, il gruppo di qualunque cosa. Allora ho comprato alcuni libri sul religioso e in quel caso ho proprio fatto come mi aveva detto l'utente. Mi aveva detto "guarda questi tre libri costano X" e quindi si gli ho inviato i soldi, lei li ha ricevuti, gli ho dato il mio indirizzo e questi libri mi sono arrivati in una busta a casa. Quindi si è andato tutto quanto bene.
R: bene.
I: ma non ho la carta di credito anche se la vorrei avere.
R: come mai?
I: mi piacerebbe avere la carta di credito perché ho alcune cose che vorrei comprarmi. Mio padre però dice di no, che è meglio non avercela perché bisogna stare attenti. Però io penso che dipende da dove compri.
R: okay.
I: io ad esempio c'ho da diversi anni la fissa del metal detector, lo voglio comprare per usarlo al mare. Mi sono fatto una cultura, conosco tutte le marche meglio di un negoziante e mio papà non vuole comprarlo. Dice che sono soldi buttati al vento. Però il prezzo dipende, su Ebay ho visto dei buoni metal detector da 100 euro marchio ucraino. Poi puoi andare anche con le altre marche, però questa ditta ucraina mi ha convinto perché ha le pile ricaricabili quindi è un grosso risparmio. Con i marchi normali ti devi comprare le pile a parte. quindi si.

R: interessante, grazie. Ma ritornando al tema dei *social*, ti capita di fare nuove conoscenze in rete?
I: a volte si, ma è difficile stare dietro a tutti quanti i contatti.
R: okay ma hai delle principali regole o linee guida da seguire quando fai nuove conoscenze in rete?
I: mah con... Di solito quando conosco qualcuno dico "ciao io mi chiamo Marco" beh comunque lo vedi il nome. Quindi sì io mi presento con il mio nome e dopo parlando del più e del meno da cosa nasce cosa però sai che il tuo interlocutore è una fotografia che vive da un'altra parte.
R: okay grazie, ma quindi con che criterio decidi di accettare o inviare una richiesta di amicizia?
I: beh io ho tante richieste di amicizia in lista, ma è che cioè alcuni sono proprio magari sono ex compagni delle elementari o delle medie ma li vedi e dici "non mi ricordo chi è sto qua".
R: quindi accetti solo richieste di amicizia da persone che conosci?
I: mah di solito è con persone che conosco. Però le prime volte è più anche contatti di persone che non conosco di persona ma ci sentiamo via Messenger.
R: quindi se ho capito bene, hai delle amicizie di persone che hai conosciuto sui *social network*?
I: sisi.
R: quindi conosci tutti i contatti che hai sul tuo profilo?
I: si alcuni sono parenti, c'ho cugini, cugine, cugini belgi, una cugina belga poi ho dei cugini e cugine colombiani, ho una cugina che vive a Marostica, un cugino sposato che vive a Vicenza. Cioè puoi vedere che ho una famiglia bella larga.
R: si, vedo che siete una famiglia molto numerosa. Quindi si può dire che tramite i *social* riesci a mantenere i contatti con persone che vivono lontane?
I: si.
R: bene, okay passiamo alla prossima domanda: cosa è cambiato nelle tue relazioni da quando utilizzi i *social network*?
I: mah è cambiato ben poco perché io continuo ad essere me stesso. Si a volte passano mesi o anni che quella persona, quel mio contatto non va mai in Facebook e lo usa una volta all'anno. Quindi capita anche questo che li sento dopo tanto tempo. Comunque, è successo anche che uno o due anni fa una ragazza che conosco veneta mi ha chiesto l'amicizia e gli e l'ho negata. Prima volta che la nego.
R: come mai?
I: perché ha un carattere molto particolare e ha messo nei guai un mio amico. Allora gli e l'ho negata preferisco evitare. Sai se una persona mi chiede l'amicizia io la accetto, ma difficilmente te la rifiuto. Per rifiutartela devi aver fatto qualcosa di grave e quindi in quel caso anche se ci conosciamo ti nego l'amicizia proprio perché hai fatto male al mio amico. Quindi si sono casi molto rari che io nego l'amicizia.
R: grazie, abbiamo quasi terminato. Quali informazioni personali condividi sul tuo profilo? Mi hai già anticipato qualcosa prima.
I: metto pochissime foto, pochi video, metto mio nome e cognome e scrivo "buongiorno e buonasera". Una volta giocavo tanto a Farmville che è un programmino all'interno di Facebook. Il padrone è la Zinga che ha fatto diversi giochi tra cui questo Farmville. Tu sei questo fattore e devi stare dietro alla fattoria il che significa che devi spendere monetine virtuali e per comprare le sementi, delle fragole, aspettare 4h poi fare attenzione perché se non ci stai dietro le piante appassiscono.
R: okay si ho capito.

I: ci perdi dei giorni o delle ore.
R: sì immagino. Ma tu hai un profilo aperto al pubblico o è privato?
I: in che senso?
R: nel senso che tu puoi scegliere un'opzione e decidere se mettere che tutti possono vedere quello che scrivi oppure che possono vedere solo i tuoi amici.
I: mah allora io ricordo che avevo tutti i canali aperti in Facebook per far funzionare. Chiudendo questi canali non posso più giocare a Farmville. Quindi si sono tre o quattro anni che non gioco più a Farmville perché ho chiuso questi canali. Cioè il mio profilo è pubblico per i miei contatti e chi accetto l'amicizia, mentre per chi non mi conosce è proprio bloccato.
R: okay ho capito. Hai mai pensato all'utilizzo che altre persone potrebbero fare dei dati che condividi?
I: mah io di solito pubblico poco perché ho paura di questi rischi. Quindi per evitare. Cioè a volte leggo e poi magari scrivo qualcosina attraverso tipo i sondaggi cioè scrivo "ti piace questo film anni 80 o è meglio questo anni 90?" allora in quel caso uno sceglie se preferisce l'opzione uno o l'opzione due. È un sondaggio ma io poi sono anche iscritto a così tanti gruppi che non riesco a starci dietro a tutti.
R: sì capisco, quindi sono sondaggi che proponi sui gruppi?
I: esattamente.
R: okay mancano due domande. In generale qual è la tua opinione sui *social network*?
I: che bisognerebbe insegnare fin dalle elementari che i *social network* possono essere un'arma a doppio taglio e che quindi vanno utilizzati con rispetto.
R: grazie per questa risposta. Ultima domanda: hai mai avuto la possibilità di partecipare ad un corso o una formazione dove si parla dei *social network*?
I: mh no. I *social network* mi hanno… è un approccio un po' particolare perché comunque sai che quello che scrivi rimane là. È stata una scoperta casuale quella dei *social network* e di Facebook. Instagram proprio non lo userei perché ci sono foto che non… non sono un grande fotografo, cioè non faccio tre mila foto di cui queste tre mila, per carità possono anche essere foto artistiche, ma non me la sento di farle vedere in giro. Le tengo per me. Quindi non c'ho Instagram, non c'ho Twitter però vado molto spesso anche su YouTube. Poi sai che anche la io mi iscritto ad alcuni canali ma anche là o sto tutto il giorno a guardare YouTube ma io cerco di farne a meno.
R: sì capisco. Le domande sono terminate. Io ti ringrazio molto per la tua disponibilità e se hai delle domande o vuoi aggiungere qualcosa o necessiti di chiarimenti sono a disposizione.
I: no apposto così grazie a te.
Ringraziamenti e saluti finali.

Trascrizione integrale dell'intervista 7

Data: 15 giugno 2020
Età e genere dell'intervistato: tra i 20 e i 30 anni, maschile

Ricercatrice: Come hai potuto leggere nel foglio che ti è stato consegnato dall'educatrice, il tema che ho scelto per la mia ricerca di Tesi sono i *social network*, quindi ho preparato delle domande per capire come li utilizzi e quanto sei a conoscenza del loro funzionamento. Sarà un'intervista anonima quindi non apparirà il tuo nome da nessuna parte. Se sei d'accordo farò

una registrazione audio e poi trascriverò tutto quello che ci siamo detti. Mentre se ci sono delle domande alle quali non ti senti di rispondere puoi dirmelo liberamente e passiamo a quella dopo. Sentiti libero di esprimerti come meglio credi. Mi interesserebbe anche capire se magari l'educatore potrebbe aiutarti un po' di più per capire come utilizzarli.
Intervistato: okay.
R: possiamo iniziare?
I: si.
R: allora la prima domanda è: su quali siti di *social network* sei iscritto?
I: Facebook, Instagram, WhatsApp, YouTube, Twitter ma non lo uso molto, Tiktok, Snapchat, Telegram e come si dice la playstation che si può giocare online e devi avere *internet*, bo penso che più o meno ho detto tutto poi se ho dimenticato qualcosa te lo dico.
R: Okay grazie, sono numerosi. E in generale quali *social* usi di più?
I: Instagram, Facebook che poi dentro c'è anche Messenger e poi WhatsApp. Questi sono i principali. Poi adesso ho scaricato in quarantena Tiktok e uso tanto anche quello.
R: Bene. Ora mi interesserebbe capire: perché hai deciso di iscriverti?
I: per sapere notizie, per avere contatti anche con chi è lontano, per guardare cose che mi piacciono, per guardare cose sullo sport.
R: sei uno sportivo?
I: no diciamo di no, vado ogni tanto in palestra ma mi piace seguire lo sport.
R: ah okay.
I: mi piace usare i *social* per le notizie sullo sport.
R: sai dirmi più o meno con quale frequenza utilizzi i siti di *social network*?
I: sempre. (ride) Quando non lavoro penso che, quando non lavoro e non dormo li uso. Quando non ho niente da fare prendo il telefono e sto lì.
R: quindi tutti i giorni?
I: sisi. Poi hai in mente che ogni tanto di esce il resoconto di quanto tempo stai attaccato il telefono? Penso che mi escono 6-7 ore al giorno.
R: grazie sei stato molto preciso con questa risposta. Quindi me l'hai già anticipato un po', ma quando sei rimasto a casa dal lavoro per il coronavirus è aumentato l'utilizzo?
I: aumentato. Ho dovuto anche aumentare la carica e prendere il *powerbank*. La carica portatile del telefono perché non mi bastava la batteria.
R: okay, capisco. Quali sono secondo te gli aspetti postivi di utilizzare i *social network*?
I: guardo gli utenti che mi interessano, le cose che mi interessano, mantengo i contatti anche da lontano, chattare, fare nuove amicizie, più o meno queste cose qui. Non mi piace fare videochiamate e preferisco chattare.
R: chattare con amici o persone nuove?
I: mah anche persone nuove. Diciamo tipo su Facebook sono amministrazore anche di due gruppi.
R: okay.
I: uno è quello dell'HCL hockey e l'altro Lugano calcio.
R: okay.
I: da poco mi hanno messo come amministratore perchè sono molto attivo.
R: e che cosa scrivi su questi gruppi?
I: riporto le notizie che ci sono riguardanti al calcio e all'hockey.
R: okay. Interessante. E quali sono secondo te gli aspetti di rischio che si possono incontrare sui *social network*?

I: e che qualsiasi cosa che scrivi rimane sempre. Poi ti dico io blocco tutto quando c'è una persona che mi da fastidio. Un rischio può essere che qualcuno ti infastidisce ma non succede a me.
R: okay grazie, ti vengono in mente altri rischi?
I: diciamo che ci sono diversi rischi ma io cerco di stare attento. Magari possono cercare di ingannarti con falsi profili. Poi su Instagram c'ho tre account che sono amministratore.
R: come mai tre?
I: uno è il mio quello personale, uno è la *fanpage* di un giocatore del Lugano che hanno preso da poco e io l'ho fatto subito per essere il primo a farlo, e poi ho un altro account del Lugano con diverse altre persone.
R: okay.
I. abbiamo fatto i turni e diversi a settimana pubblicano le cose. Io pubblico la domenica perché siamo in nove
R: ah okay quindi siete nove persone che usano lo stesso profilo del Lugano e a turno ognuno pubblica qualcosa?
I: si esatto perché i primi due giorni tutti pubblicavano tutto d'un colpo, però poi ci siamo resi conto intasavamo e magari la gente si poteva quasi arrabbiare. Quindi abbiamo detto facciamo i turni.
R: molto interessante. Quindi prima mi è sembrato che abbiamo accennato che ti capita di fare nuove amicizie sui *social network*. A questo proposito, hai delle regole o linee guida che segui quando fai nuove conoscenze in rete?
I: diciamo che piano piano non è che la persona la conosci dall'oggi al domani diciamo. Ci vuole tempo. Poi diciamo che ci si conosce dietro uno schermo, però più o meno se qualcuno che ti vuole fregare o ingannarti lo scopri dopo. Io non sono uno che fa l'appuntamento proprio il giorno dopo.
R: okay e quindi con quale criterio decidi di inviare o accettare una nuova richiesta di amicizia?
I: in base agli amici in comune e poi vedo se fanno parte dei gruppi che seguo. Più o meno guardo queste cose qua guardo. Poi guardo anche un po' l'immagine del profilo e vedo. Se poi diciamo che vedo che è strano tipo che ha una sola foto, lo elimino.
R: okay quindi conosci tutti i contatti che hai sul tuo profilo?
I: no. Poi diciamo su Instagram ho il profilo aperto e pubblico quindi vedono tutti.
R: ah ecco perfetto. Sarebbe stata questa la prossima domanda. Hai un profilo aperto o privato?
I: allora su Facebook vedo solo l'immagine del profilo prima di farmi la richiesta. Poi una volta che sei amico dopo vedi tutto. Su Instagram invece pubblico e aperto anche perché se no come faccio ad aumentare i *follower*?
R: ah l'hai fatto per aumentare i *follower*?
I: e sì perché all'inizio ce l'avevo privato ma ho detto "come faccio ad aumentare?" E qualcuno mi ha detto "ma guarda che se non apri non ti arrivano". Soprattutto per la *fanpage*, ma anche per quello privato, che poi in realtà sono simili i profili.
R: e quindi quali informazioni personali condividi sul tuo profilo? mi hai detto che su quello della *fanpage* condividi informazioni e notizie sul Lugano ma in quello privato consa pubblichi?
I: allora su quello privato hai in mente che su Instagram ci sta la descrizione?
R: si.
I: allora si c'ho "Ticino" così sanno che sono della Svizzera Italiana, poi ultras HCL, ultras Lugano Calcio, tifoso della Juve e poi ho messo "seguite la mia *fanpage*" con la freccia sotto

e il link per aprire la *fanpage*. Poi ho messo anche i miei idoli tipo quelli del Lugano e Ronaldo che è un mio idolo.
R: okay. E ad esempio per foto, video e post che cosa pubblichi?
I: allora si possono mettere i video e le foto solo su Instagram mentre Facebook tutto. Diciamo che pubblico tanto sulle storie tanto. Quando c'è il giorno della partita, che poi vado sempre perché sono abbonato, si sa quando vado in curva perché io metto tutto, mi piace filmare i cori e fare filmati e pubblico tutto magari arrivo anche a 80 storie in una sera diciamo. C'è gente che guarda tutto, ma so che poi ogni tanto può anche dare fastidio. Ma non devi per forza guardare se non vuoi guardare non sei obbligato, no?
R: si. Quindi quando vai in curva pubblichi tutta la tua giornata?
I: sisi pubblico tutti i video che faccio. Poi magari pubblico anche, non nelle storie, nella pubblicazione normale i goal o i cori. Se riesco a prendere un goal si lo pubblico anche se però io sono negato a prenderlo. A volte faccio il filmato poi appena metto via fanno il goal. Non so. Ogni tanto riesco a beccarlo, ma solo quando tolgono il portiere che basta tirare dalla difesa e li si ci riesco a beccarlo. Ogni tanto riesco a beccarlo.
R: si immagino, nell'hockey è difficile stare dietro al disco.
I: sisi.
R: quindi, ritornando alle persone che si possono incontrare sui *social network*. Cosa è cambiato nelle tue amicizie o relazioni da quando utilizzi i *social network*?
I: e bo è cambiato qualcosa diciamo che puoi parlare con persone con i tuoi interessi più facilmente. Tipo magari a scuola non avevi tutte persone con i tuoi interessi invece così sei più mirato a conoscere persone che hanno i tuoi interessi.
R: si interessante. Quindi se ho capito bene, sostieni che è più semplice incontrare persone con i tuoi stessi interessi?
I: si esatto si.
R: okay grazie. In riferimento ai rischi che si possono incontrare di cui parlavamo prima, hai mai pensato all'utilizzo che altre persone potrebbero fare dei dati che condividi?
I: ma penso che sinceramente quello che pubblico della curva c'è gente che interessa e potrebbe fare qualcosa e poi non mi riprendo io.
R: okay ma quindi in generale qual è la tua opinione sui *social network*?
I: che sono ottimi mi piace usarli.
R: bene siamo quasi alla fine. Hai già avuto la possibilità di partecipare ad un corso in cui si è parlato dei *social network*?
I: bo a scuola mi era capitato una volta, ci avevano forzato, con il solito Paolo Attivissimo. Ti parlo di 6-7 anni fa e ci parlava dei rischi che ci sono e di tutte queste cose qua, ma alla fine sono cose che si sanno quindi ecco è stato utile.
R: è stato secondo te interessante a quel tempo fare questo corso?
I: sisi qualcosina si impara sempre. Più o meno qualcosina in più ho imparato ma niente di che.
R: bene abbiamo terminato. Mi permetto di farti un'ultima domanda: ti è mai capitato di trovarti in situazioni difficili o scomode sui *social network*? Magari nel contatto con qualcuno.
I: diciamo di no io di solito blocco. Poi sai se c'è una persona che mi segue su Instagram e io non seguo loro se loro mi inviano un messaggio va sotto le richieste e io posso scegliere se rispondere o no e loro non visualizzano. Poi vedo anche la serietà e se mai posso semplicemente eliminare il messaggio.

R: bene ecco, io ti ringrazio per la disponibilità. Abbiamo terminato con le domande. Tu hai delle domande o curiosità per me?
I: no apposto così.
Ringraziamenti e saluti finali.

Allegato 3: focus group

Ricercatrice: buongiorno a tutti, come anticipato quando ho chiesto la vostra presenza a questa discussione di gruppo, oggi andremo a parlare di disabilità intellettiva e *social network*. L'obiettivo del mio lavoro di Tesi è doppio poiché prima di voi ho avuto modo di intervistare sette persone (tra foyer "Casa Anni" e laboratorio "Il Punto"). Da una parte, attraverso delle interviste semi-strutturate, ho cercato di comprendere quali sono le esperienze delle persone con disabilità intellettiva e quindi come utilizzano i siti di *social network*, quelli che loro pensano siano gli aspetti positivi e negativi, le loro conoscenze,.... Dall'altra, in questa riunione intendo indagare come l'educatore può formulare un'ipotesi di intervento in relazione alle risorse dell'utenza e alle criticità che possono emergere sul mondo del *web*. Ho preparato circa 7 domande, l'incontro sarà audio-registrato per permettermi in un secondo momento di trascrivere in maniera integrale la discussione. Da ultimo, l'intervista sarà anonima quindi se si parla di utenti in particolare o altre informazioni delicate mi occuperò di modificarle per assicurare la privacy di tutte le persone coinvolte.
Sentitevi liberi di intervenire senza problema. Dunque, la prima domanda è: secondo voi quali sono le opportunità che le persone con disabilità intellettiva possono incontrare utilizzando i *social network*?
Educatore 1: in generale un po' come nella società odierna, avere contatto con persone che non vedi da tempo, amici e famigliari. Magari, con molta attenzione, anche conoscere altre persone. Sì, ecco penso questo, rimanere in contatto e vedere un po' cosa stanno facendo amici, conoscenti e famigliari.
Educatore 2: essere informati rispetto a ciò che succede sul territorio, anche all'esterno diciamo che è molto facile trovare le informazioni ai quali si è interessati ed è gratuito rispetto ai giornali. Per il resto, come dice il collega, sono utili anche per conoscere altre persone. Magari alcune persone fanno fatica ad andare al bar a conoscere una persona fisica, invece con il *social* si ha l'opportunità di esprimersi senza pregiudizio non so ad esempio non bisogna preoccuparsi di farsi belli o sistemarsi i capelli.
Educatrice 5: è anche più facile come metodo il fatto di avere l'opportunità di parlare e non per forza scrivere. Puoi anche guardare i filmati, no? Puoi più facilmente rimanere in contatto rispetto ai telefoni di una volta o come diceva il collega il fatto che bisogna uscire, prendere il bus e spostarsi. Con il cellulare ora socializzare è più veloce, sei subito lì ed è più semplice.
Educatrice 8: ed immediato.
Educatrice 3: è un'occasione per dei passatempi nuovi, sia giochi collegati ai *social*, letture e musica.
Educatore 2: si è un passatempo.
Educatore 1: la condivisione di interessi con gruppi di persone simili.
Educatrice 7: forse anche il fatto di sentirsi parte di qualcosa, visto che comunque i *social* sono la realtà di oggi. Essere parte e sentirsi parte di un gruppo o di qualcosa, di qualcosa tra virgolette che è normale ed è condiviso con qualcun'altro.

Ricercatrice: grazie per le risposte, se poi vi viene in mente altro non esitate ad intervenire. A specchio ora vi chiedo: secondo voi quali sono i potenziali rischi nell'utilizzo dei *social network* per le persone con disabilità intellettiva?
Educatore 1: rispetto ai rischi, è una realtà che viviamo anche qui in foyer, si può dire che la realtà virtuale spesso non è quella vera. Non si sa mai bene chi ci si può trovare dall'altra parte e rispetto a questo bisogna sensibilizzare un attimo sull'importanza prima di Facebook. Ricordare che c'è anche la vita reale fuori dai *social*. Anche le fake news.
Educatore 2: io sottolineerei sempre l'abuso che fa l'utenza e le dipendenze che si possono sviluppare, che poi come dice il collega ti allontana dalla realtà. Oggi prima di venire qui ci riflettevo e mi chiedevo "quali sono i rischi?" ma più che i rischi mi chiedo "da cosa ci allontanano i *social*?", mi spiego: quando non c'erano i telefonini gli utenti erano curiosi appena noi proponevamo qualcosa, venivano a chiedere di fare una passeggiata o andare al lago, c'era coinvolgimento. Oggi come oggi io questa cosa non la vedo più tanto, penso che i *social* rallentano tutta quella parte di curiosità e partecipazione. Spesso quello che l'educatore propone diventa pesante. Questo perché si può fare tutto sui *social*, rimani sul letto e puoi dare da mangiare agli animali o andare in un posto o fare una nuotata in piscina o chiacchierare con amici. Io penso che queste cose impediscono veramente la partecipazione alle attività, lo sto pensando tanto ultimamente. È peccato, si chiudono e hanno meno interessi verso il mondo reale. Lo vediamo soprattutto con due utenti, fanno poco e stanno a casa. Poi è anche vero che ci sono altri due ospiti che hanno interessi sui *social* ma sono altrettanto curiosi di stare con noi. Quindi ci sono due modalità di approccio ai *social*.
Educatrice 6: un altro rischio potrebbe essere quello di non mostrarsi per quello che si è.
Educatore 2: è vero.
Educatrice 6: a volte ci si inventa la professione o con *Photoshop* ci si modifica la faccia. Questo avviene per farsi accettare e magari si dice che si fa una professione e invece non è quella. Ecco si mostrarsi non per quello che si è veramente.
Educatore 2: si questo a noi è successo più volte con alcuni utenti.
Educatore 1: sì ecco poi a volte succede che poi in determinati momenti non hanno determinati strumenti e poi succedono dei casini. Era già successo con un altro ragazzo ricordo che poi era stato insultato sui *social*.
Educatore 2: sì ecco ad esempio una nostra utente aveva conosciuto un ragazzo sui *social* ed è partita di corsa per andare in Italia ad incontrarlo. Poi una volta che si sono incontrati questo ragazzo se ne è andato subito perché lui si aspettava tutta un'altra persona e lei non era come si è mostrata in foto sui *social*. Quindi poi noi siamo dovuti intervenire per andare a riprenderla, perché non era in grado di tornare indietro ed era molto scossa. Questi si, sono dei rischi importanti.
Educatrice 7: ma poi c'è anche il rischio di mettersi in situazioni in cui poi loro non comprendono cosa accade, non riescono a distinguere la realtà dalla finzione e si trovano in situazioni davvero estremamente complesse e difficili. Davvero magari poi mettono a rischio tutto quello che hanno costruito fino a quel momento in nome di una cosa che si sono poi forse immaginati o che è stata alimentata da qualcun altro e poi crollano. Noi avevamo avuto questa donna che sui *social* ha conosciuto una persona, ha preso il bus ed è andata in Germania. Non si sa cosa è successo ma quando è tornata indietro era distrutta. Non ha mai voluto parlare con nessuno e non osiamo neanche pensare cosa sia successo. Ci hanno chiamato da Milano e siamo dovuti andare a prenderla. Ha distrutto tutti i passi che aveva fatto

in funzione di ideali che possono essere l'amore o l'amicizia. Perché poi si sa che comunque c'è sempre qualcuno che butta l'amo e i più vulnerabili possono abboccare.
Educatore 2: ma comunque ci stanno questi rischi, io non sono contro. Queste cose possono succedere anche a noi. Parliamo di tutelare l'utenza, ma poi succede anche a noi.
Educatrice 7: certo, si sono d'accordo ma il punto è che le persone con disabilità intellettiva possono non avere gli strumenti per far fronte o gestire determinate situazioni. Secondo me non è che non hanno diritto di sperimentare determinate cose, il problema è che forse a volte non hanno poi gli strumenti per riuscire a gestire. Poi un conto è quando sei a casa tua davanti ad uno schermo, in quel caso sei lì, ma quando poi decidi di fare il passo e ti trovi davanti la persona è lì che può esserci il pericolo.
Educatrice 6: ma il pericolo non è solo per la persona con disabilità, è anche per noi. È un discorso che si può fare in generale.
Educatore 1: si io sono d'accordo e capisco quello che dite. Una cosa è magari per tante persone è difficile gestire la cosa e possono avere delle cadute e risalire non è così evidente. Magari succede a noi in determinati momenti e riusciamo a reagire in un certo modo ma se non si hanno gli strumenti…
Educatrice 5: è difficile anche interpretare i messaggi, non sono solo le foto che possono essere truccate. A volte il messaggio può essere frainteso, tu dai una risposta ad una richiesta e puoi scrivere quello che pensi, ma l'Altro non ti ha davanti e tu non puoi vedere la sua reazione e magari chiarire quello che intendevi realmente. Quindi noi più o meno riusciamo a rispiegarci o a prendere in mano il telefono e cercare di chiarirsi. Chi invece ha meno facilità nell'interpretare può essere più rischioso. Lo vedo spesso con un'utente: tante volte le arrivano dei messaggi e si arrabbia subito perché non capisce quello che l'altro vuole dire oppure pensa che la stanno prendendo in giro. Anche i messaggi sono di difficile interpretazione.
Educatore 2: ma io penso anche che spesso l'utenza si aspetta che l'altro rispondi sempre e comunque ai suoi desideri e alle sue aspettative. Per quanto un messaggio può essere formulato bene, a loro non va bene perché non risponde alle loro esigenze.
Educatrice 5: si esatto anche questo intendo, se si hanno delle limitazioni questo passaggio diventa più difficile.
Educatrice 4: ma io penso ad un altro rischio, ricollegandomi a quanto detto prima e pensando ad un paio di utenti in particolare, se un tempo si era più motivati ad uscire, incontrare e sperimentare con l'Altro. Oggi tramite il telefonino si costruiscono le storie e le relazioni dove tutto è fantastico per un attimo, poi poco dopo c'è il momento dove c'è la distruzione e si crea una sorta di bolla dove rimani dentro nel tuo disagio. C'è il momento buono dove l'Altro risponde alle mie esigenze e risponde a quello che io voglio sentirmi dire, poi appena la conversazione va avanti c'è il crollo del castello fatato e da una qualche parte si vede la sofferenza e poi non avere le risorse per far fronte a questo non sostiene la persona. Secondo me, oltre alle tante le risorse che hanno i *social* che permettono di andare oltre le barriere, e questo facilita tutti, non solo la disabilità. Il grosso rischio è quello di costruirsi tanti castelli in più ai propri e poi rimanere dentro a questo circolo.
Educatore 2: e aggiungerei distruggere e allo stesso tempo ricorstruire. In brevissimo tempo.
Educatrice 4: si ricostruire, ma se guardiamo le relazioni anche il valore che danno all'amore. Ogni tanto questo mi lascia sbalordita, sembra che a volte affrontino serenamente o facilmente queste cose, ma poi ci si rende conto che non hanno o non ce la fanno a mettere in campo determinate risorse per gestire le situazioni. L'amore secondo me è molto particolare. Secondo me, i *social* amplificano tantissimo le relazioni. Io mi immagino una ricerca disperata di avere

un contatto o qualcuno che ti supporta e poi però non è mai come ce lo si aspetta e questo è tremendamente frustrante. Vedo due utenti che si fidanzano, si mollano e un giorno stanno insieme ad una persona e poi il giorno dopo con un'altra. E quindi anche la frustrazione che portano i *social* la vedo come una grande criticità.
Educatore 1: è vero che poi tante cose dalla disabilità le possiamo trasferire nella nostra vita quotidiana. A livello comunicativo è facile scrivere determinate cose, quando qualcuno ti scrive delle belle cose fa piacere ed è facile immaginarsi tante cose. Vedo alcuni utenti che ricevono un messaggio in cui qualcuno gli dice che gli vuole bene e immaginano già che si sposeranno dopo 5 anni.
Educatrice 4: hai ragione.
Educatrice 6: si, concordo. Anche il fatto che sullo stato inseriscano di essere fidanzati. È impressionante come si attaccano a queste parole senza dargli una motivazione profonda.
Ricercatrice: si con alcuni ho avuto modo di riflettere brevemente attorno al concetto di amicizia, amore, ricevere e mettere i *like*, tutte dinamiche che, oltre alla messaggistica diretta, influiscono sull'identità sociale personale, sensazione di riconoscimento, autostima,....
Educatrice 6: si i famosi *like*. Penso che se qualcuno ti mette un "mi piace" ad una foto esplodi. Poi però dare un significato a questo mi piace è difficile.
Educatrice 7: si infatti poi c'è questa cosa che magari metti una foto e ricevi mi piace da una persona dall'altra parte del mondo e parte subito la curiosità di vedere chi è questa persona, il motivo del perché ti ha messo mi piace,.. poi può finire li. Però è chiaro che c'è sempre qualcuno che tu puoi agganciare o che ti può agganciare, è una catena continua o un pozzo senza fondo dal quale trovare continuamente qualcosa.
Educatrice 5: un'altra cosa negativa è proprio che c'è sempre e non lo spegni mai. Se non sei più che forte e dici "okay adesso basta", cosa che non lo è nessuno, i ragazzi o persone vulnerabili lo usano continuamente. È sempre acceso ad ogni ora del giorno.
Educatrice 3: è proprio invasivo e invadente, proprio anche a livello personale. Mi rendo conto che anche io qualche volta metto da parte gli strumenti, ce li ho ma scelgo di lasciarli da parte. E invece loro spesso non ce li hanno oppure da qualche parte ce li hanno, perché quando ragioni con loro rispetto ad alcuni concetti legati all'immagine, al concetto di amicizia, amore, loro ci sono e ti riescono a dire "sisi questa cosa la so " e ragionano con la testa. Però poi quando è una questione di prendere contatto il *messaggiare* parte dalla pancia. Quando parte dall'emotività e non c'è la testa che è in grado di interpretare, gestire l'emozione è difficile. Per me la gestione delle interazioni parte da un'armonia tra pancia e testa e loro può anche essere che ce l'hanno, ma poi di fatto non riescono a gestirsi.
Educatore 2: tu parli di motivazione e azione, ma manca il passaggio in mezzo che è la riflessione. Fermarsi a pensarci un attimo prima di agire. Spesso succede anche a noi, si passa direttamente all'azione. Si può fare un discorso generale.
Educatrice 3: io credo anche che questa cosa che vale anche per noi la possiamo utilizzare nel nostro supporto alle persone disabili. Il nostro supporto per me significa stargli accanto e cercare di aiutarli a costruirsi degli strumenti.
Educatore 2: si ma il problema è che loro non te lo chiedono.
Educatrice 3: okay ma anche se non lo chiedono, io il mio esempio spesso lo porto.
Educatore 2: si l'esempio lo portiamo, ma questo fa parte della loro privacy. Loro fanno di tutto per specchiarsi a noi, questa è la società di oggi, si parla di fidanzati, coppie e matrimonio e loro parlano di questo. Purtroppo, è questo.

Educatrice 7: ma tu pensi che come operatore non sia il tuo ruolo portare il tuo esempio esempi diversi?
Educatore 2: nono non mi sono spiegato bene, è molto importante portare il proprio esempio. Intendo che è la loro privacy e loro non ti permettono di entrare facilmente in questo mondo. Io mi chiedo, per quanto tu puoi portare qualcosa di diverso, quanto ti ascoltano? l'ascolto quanto dura? quanto vale? ascoltare e mettere in atto quanto ascoltato. Spesso ho la sensazione che sul momento ascoltano e capiscono, ma poi quando tu educatore esci dalla porta loro se lo scordano. Magari hai lasciato un segnale sì, ma poi quando ritorni devi ricominciare.
Educatrice 7: ma probabilmente è proprio qualcosa di forte per loro, è quel passaggio lì. A livello probabilmente di pulsione è molto forte e quello domina sul Super-Io e su tutto il resto. Quindi a volte c'è proprio un'inondazione di queste cose che rientra nelle loro difficoltà.
Ricercatrice: concordo con quanto dite, infatti spesso questa riflessione viene riportata sui giovani poiché ritenuti vulnerabili di fronte al mondo dei *social network*. È da qui che è nata la ricerca poiché credo che le persone con disabilità intellettiva siano altrettanto vulnerabili. Infatti, stavate già iniziando a lanciare la prossima domanda che è: Secondo voi cosa potrebbe o dovrebbe fare l'educatore per sostenere ed accompagnare le persone con disabilità intellettiva nell'utilizzo dei *social network*? e in aggiunta, cosa viene fatto all'interno della Fondazione rispetto a questo tema?
Educatrice 7: ma in Fondazione è già da tempo che si sta iniziando a parlare di questa tematica. Si era iniziato con ASPI riadattando il programma "Sono unico e prezioso" per prevenire gli abusi. Mi pare però non ricordo bene forse lo faranno sui *social*.
Educatrice 6: io a Biasca avevo partecipato ad un corso pilota sull'utilizzo dei *social network* organizzato da ASPI mi pare.
Ricercatrice: io quando ho iniziato lo stage mi ero informata tramite la responsabile della struttura e mi avevano spiegato che a livello di Fondazione si sta pensando di riadattare il programma "*Eww@i!"* di ASPI, che è un programma sulla sensibilizzazione e prevenzione verso l'uso dei *social network*. Ma poi visto il coronavirus e altre situazioni, non se ne è saputo più nulla.
Educatore 2: si ricordo che c'era un progetto simile.
Educatrice 8: si penso che l'hanno fatto a Biasca come progetto pilota e poi hanno deciso di farlo a tutti.
Educatore 2: ecco, non vorrei essere troppo negativo, ma io penso che è troppo tardi. Ci sta fare il corso sicuramente potrebbe essere utile ma bisognava farlo prima. A mio avviso è troppo tardi, questa cosa andava fatta un po' prima, direi quando è venuto fuori il disagio dei giovani nostri sull'utilizzo dei *social network*. Lì bisognava sensibilizzare anche le persone con disabilità intellettiva. Oggi invece sono già assuefatti da questa cosa. Oggi puoi parlare con loro ma sono talmente abituati che ormai…
Educatrice 5: si è un fenomeno che si evolve così in fretta che di anno in anno bisogna modificare e aggiungere elementi. Ricordo che il programma "*Eww@i!"* inizialmente era indirizzato a ragazzi di seconda media, mentre ora lo fanno già alle elementari. Hanno un'evoluzione velocissima.
Educatore 2: eh vedi bisogna iniziare presto. Io purtroppo li definisco educatori adottivi, come la tele per il bambino e la mamma adottiva, questo è diventato un modo per isolarsi. Mi isolo, il telefono mi da tutto, qualsiasi domanda faccio lui mi risponde. E io ogni tanto quando gli

utenti vengono e mi fanno delle domande mi mettono in difficoltà e mi chiedo dove hanno preso queste informazioni e alla fine sono andati in rete.
Educatore 1: ormai bisogna convivere con questo fenomeno e spesso si sa che si lotta con qualcosa di veramente molto più grande di noi. Quindi sappiamo che dobbiamo convivere con queste cose e quello che possiamo fare è cercare di sensibilizzare sull'utilizzo.
Educatrice 5: e stargli vicino, ascoltarli.
Educatore 1: si, sostenerli e sensibilizzarli.
Educatrice 5: quello che mi chiedo io è: quanto un foyer, una fondazione o un'equipe educativa può mettere dei limiti? Quanto può un educatore mettere un limite ad una persona che comunque è adulta?
Educatore 2: ma io non penso che lo risolvi con un limite. Il fatto è che se dietro non c'è un'educazione di partenza..
Educatrice 5: no ma io intendo aiutarli a trovare dei limiti.
Educatore 2: ma ti porto un piccolo esempio con uno dei nostri utenti, lui sta fino alla 1 di notte sui *social* e io chi sono per dirgli che deve spegnere? la mattina si alza e ha i suoi ritmi quindi io non me la sento di dirgli che non può. E lui potrebbe dirmi: ma tu chi sei per dirmi che non posso?
Educatrice 5: io mi sono sempre posta questa domanda. C'è sempre una rete che decide, la Fondazione e i suoi principi, i curatori,...
Educatore 1: con un'altra utente si era arrivati ad un compromesso che dopo una fascia oraria doveva mettere via il telefono, ma questo anche perché al mattino poi si alzava non dormiva bene, faceva fatica a tirarsi su,...
Educatrice 5: vedi in questo senso. Un compromesso.
Educatore 2: si è giusto sono d'accordo così, si parla di compromessi. Anche se però poi lei non vedeva l'ora di alzarsi alle 7 del mattino era lì pronta a riavere il cellulare.
Educatrice 4: secondo me quello che l'educatore può fare nell'immediato è cercare il compromesso su tante cose, andarsi incontro reciprocamente. Quello che io ho trovato che mi avvicina a loro, poi non so quanto sarà funzionale, è di rispondere con delle "armi uguali". Nel senso che, ad esempio un'utente ha appena guardato la serie Tv "Tredici ragioni per" che tocca molte tematiche importanti tra cui mandare in giro fotografie, pornografia, tematiche adolescenziali di ragazzi con situazioni difficili. Lei si è spaventata a vedere queste cose ed ha iniziato a riflettere su queste cose parlando insieme a me. Quello che noi possiamo fare è accoglierli e riportare degli esempi concreti. Ad esempio, parlando di Instagram lei dice che ne fa un uso mettendo le foto ed è contenta se gli mettono *like* e si offende se non li riceve e io l'ho fatta riflettere facendole notare che ha un profilo di solo foto sue e quindi le ho chiesto "come mai?", lei mi ha chiesto che foto carico io e insieme poi abbiamo guardato diversi profili Instagram di altre persone e lei ha notato che si possono mettere anche altre foto e non solo cose personali. Probabilmente l'età mi aiuta in questo senso. Rispondere un po' con la stessa risorsa, conoscere il fenomeno, conoscere i siti che ci sono e avvicinarli anche con quello che è più facile per la loro comprensione.
Educatore 2: si sono d'accordo però ci sono due generazioni. La tua generazione è più facilitata.
Educatrice 4: sì infatti ma secondo me è interessante avere le due figure, qualcuno che è più rigido su qualcosa e chi porta esempi diversi. Per me è difficile dato che ho quasi la sua età, portarle qualcosa di rigido sarebbe anche ridicolo.

Educatore 2: sì ma infatti la tua risposta è perfetta. Ci sta il giusto equilibrio tra queste due cose, tu sei della sua stessa generazione. Ci vuole il giusto equilibrio tra le due generazioni, chi è nato con lo strumento e chi senza. Io invece sono cresciuto andando parlare attorno al fuoco e non sono abituato e non potrei mai spiegare il funzionamento.
Educatrice 4: si ognuno dovrebbe portare le sue modalità. Sarebbe importante che tutti conoscano bene almeno un minimo come funziona perché è una richiesta che arriva tanto.
Educatrice 8: io però credo che al di là di quello che si può lavorare con l'utenza partendo da un corso, anche se secondo me ne sanno più loro di chi va a fare il corso. Io ad esempio è un mondo al quale non ci sto dietro, eppure non sono di una generazione così vecchia. Dovrebbero fare qualcosa anche per noi, poiché siamo qui a parlare di *social*, li conosco so di cosa stiamo parlando ma non è che ce ne capisco così tanto. E sinceramente a me come educatore è una cosa che manca. Perché anche nelle riflessioni che stiamo facendo "quanto agiamo? quanto possiamo agire?" si va un po' a tentoni mi pare, non so se c'è una determinata indicazione in cui ti orientano rispetto a determinate situazioni. A me sicuramente non farebbe male sapere di più, sapere cosa c'è in giro, su che utilizzo se ne fa, sui pericoli e su come poter agire. Ma proprio a livello informativo.
Educatore 2: ma di informazione ce ne tantissima, però capisco cosa dici. È un'idea che ci sta.
Ricercatrice: se posso intervenire, ad esempio negli ultimi anni si sta sviluppando tutto un nuovo filone di pedagogia che chiamano pedagogia mediale. La Confederazione ha creato una piattaforma su questa cosa che si chiama Giovani e Media e permette a chi lo consulta di orientarsi. In alcuni casi propongono anche delle forme di accompagnamento all'utilizzo dei media digitali, oppure spiegano quali sono le diverse competenze che si presuppone che la persona sviluppi per poter utilizzare, e qui anche io stessa mi ci metto e sicuramente non le possiedo tutte. Però è una piattaforma indirizzata più che altro ai giovani. Quello che si trova in letteratura in generale si basa sui minori.
Educatrice 5: e ma proprio perché bisogna agire su bambini e adolescenti. Come diceva il collega, bisogna agire prima possibile.
Educatrice 4: i giovani di oggi ne potranno approfittare bene.
Educatrice 5: qui le persone con cui lavoriamo noi sono tutti adulti.
Educatrice 3: io uno strumento che utilizzo, proprio perché qualche volta loro stessi vorrebbero garantirsi la privacy e io non sono una che va invadere questa cosa qua, mi sono resa conto che diventando curiosa era più facile e si può aprire il dialogo. Attribuendo a loro delle competenze che io non ho, chiedendo di farmi spiegare delle cose, facendo la parte di quella che per generazione non riesce a stare dietro a queste cose, ecco un pochino ho capito che la curiosità può essere uno strumento che mi avvicina di più e mi permette di portare il mio intervento. Da qualche parte ho notato che loro diventano più accoglienti nei miei confronti ed è valorizzante per loro potermi spiegare come funziona. Quindi io attraverso questo espediente, non in tutti i casi, riuscivo ad avvicinarmi e agganciarli.
Educatore 2: però si parla sempre dei lati negativi e poco di quelli positivi.
Educatrice 5: no be quelli li abbiamo detti prima, però si è vero si tende a soffermarsi sulle parti negative.
Educatore 2: sono un grandissimo strumento i *social*, ci hanno illuminato, siamo diventati altre persone per certi versi.
Educatrice 7: beh in questi mesi qua di Covid, ci hanno dato una grandissima mano, sono stati degli appigli importanti. Dopo si in qualche caso hanno creato scompigli ma in generale li hanno aiutati ad occuparsi.

Educatrice 4: ma anche solo per fare aggregazione tra di loro, chiusi 3 mesi negli appartamenti, uscendo poco, interagire via *social* li ha aiutati tanto a rimanere connessi. Loro sono stati davvero chiusi dentro qui. Noi (educatori) abbiamo avuto la fortuna che nonostante il periodo difficile facevano dentro e fuori dal foyer.
Ricercatrice: si io ad alcuni ho chiesto se durante la pandemia e hanno affermato che si è stato utile usarli per rimanere in contatto e sapere come stavano gli altri. Un ragazzo del laboratorio mi ha detto esplicitamente che stando sempre a casa con i genitori usava i *social* per sapere come stavano gli amici.
Educatrice 5: si teneva i contatti, certo. Ma di nuovo io torno sulla stessa cosa, si tratta di una questione di limiti. I *social* sono positivi, sono enormemente positivi. Ma c'è una questione di limiti.
Educatore 2: abuso.
Educatrice 5: di abuso si, limiti. e dopo lì "chi è quello che deve dare i limiti?" Io sono molto toccata anche a livello personale su questa cosa, mi informo e ho fatto un sacco di corsi ma poi quando ti trovi nella situazione non è evidente trattare questa cosa. La difficoltà maggiore è dare i limiti.
Educatore 2: si, poi a livello personale è un'altra cosa. Secondo me come diceva la collega, ci vuole curiosità, fingere di non sapere per avvicinarsi, ma poi d'altra parte anche proporre qualcosa di diverso.
Educatrice 5: però c'è il passo oltre, anche avere la curiosità di farsi mostrare come funziona Instagram e poi magari entri in contatto e ti mostra un video pensando che sia bellissimo e invece è una gran cagata. E dopo lì cosa fai? se gli e lo dici ti chiudi e hai perso tutto.
Educatore 2: ma dovresti chiederti che cosa si aspetta che tu gli dica. Secondo me, tutto dipende come tocchi l'argomento. Io parto dall'idea che quando ti mostrano qualcosa prima di fare la critica eventuale, devi capire quale risposta si aspetta che tu gli dica. Bisogna capire il segnale che ti sta mandando.
Ricercatrice: tu intendi capire l'esigenza e il bisogno dietro a ciò che ti mostra.
Educatore 2: sì esattamente. Dietro ad una cosa che ti mostra c'è un motivo o una richiesta. Ogni tanto mi mostrano delle cagate però bisogna capire perché.
Educatrice 8: si bisogna capire il perché te lo sta mostrando.
Educatrice 5: si sono d'accordo. La difficoltà è li, non chiudere la porta.
Educatrice 7: si a volte io penso che sarebbe interessante anche proporre delle alternative. Magari mostrare anche noi attraverso un video o qualcosa di costruttivo o che possa essere di insegnamento o diverso da ciò che guardano. Educare anche alla qualità, qualità delle relazioni.
Educatrice 5: ma vi rendete conto di quanto tempo prende questo? Vuol dire che in foyer non si cucina più e ci si occupa solo di questo.
Ricercatrice: ora mi sorge una questione, in laboratorio si è tanto confrontati con questa situazione?
Educatrice 5: in laboratorio il vantaggio è che c'è una limitazione: durante l'orario lavorativo il telefono non si può utilizzare e va lasciato in borsa. Questo vale sia per gli operatori che per gli utenti. Si può usare se c'è un'esigenza particolare o una motivazione. Noi abbiamo questa fortuna e questo aiuta molto a staccare i diversi ambienti. Se poi lo si vuole usare bisogna verbalizzarlo e spiegare il motivo del perché si sta usando. Però di principio resta nell'armadietto e possono usarlo in pausa.

Educatrice 6: si è lì. Nel momento della pausa si scatenano sui *social*. Poi non c'è più interazione tra di loro.
Educatrice 8: rispetto a quanto dicevamo anche prima, abbiamo un utente che puntualmente in pausa usa il cellulare e magari quando facciamo riunione e sorgono le proposte lui stesso propone di fare delle cene per chiacchierare e stare insieme. Eppure lui è il primo che nei 20 minuti di pausa non fa conversazione ma sta al telefono. Rispetto a quanto diceva il collega prima, è proprio la difficoltà, c'è interesse a fare altro ma poi si perdono lì nel telefono.
Educatore 2: a me la parola limiti fa molto paura.
Educatrice 5: si ho notato.
Educatore 1: secondo me bisogna bilanciare tra diverse cose e arrivare dei compromessi. Riprendendo l'esempio dell'utente che usa il cellulare fino alla 1 di notte, io penso che può usare il cellulare anche fino alla 1 del mattino, l'importante è che ti alzi all'orario che devi e sei pronto per andar a lavorare.
Educatrice 5: si questi sono i compromessi, ma fanno parte dei limiti.
Educatore 2: io ti lascio autonomia, se tu mi dimostri che sai gestirti io non entro a metterti limiti.
Educatrice 5: sì ma questo è già un modo di parlare di limiti con lui, però cerchi con lui la soluzione.
Educatore 2: sì ecco, la cerchi con lui la soluzione. Lo coinvolgo nella riflessione.
Educatrice 7: si co-costruire insieme.
Educatrice 5: sì allora non ci siamo capiti, il limite per me non è "adesso ti tolgo il telefono" ma piuttosto riflettere insieme.
Educatrice 6: ritornando alla domanda, in laboratorio è più "semplice" forse. Perché si riesce a delegare precisando che ci si trova al lavoro e che bisogna distanziarsi dalla vita privata. L'unica cosa è che se succede qualcosa in pausa poi sono agitati e ci si rende conto che è una cosa che non riescono a rimandare si interviene. Ma abbiamo la fortuna di poter dire “qui ora si lavora”.
Educatrice 8: si nel laboratorio spesso si riesce a scindere i due contesti.
Educatrice 7: sì però spesso diventa difficile, perché se uno non sta bene nel privato riporta il malessere sul lavoro. Il problema è quello. A volte riescono a mettere da parte mentre altre no e quando non riescono noi dobbiamo essere empatici e pronti a sostenere.
Educatrice 6: il lavoro può essere una distrazione dei *social network*. Questa può essere una cosa positiva perché si concentrano su quello.
Educatrice 7: si sono d'accordo però se sono troppo focalizzati sulla cosa non riescono a distrarsi perché è un bisogno e il bisogno è viscerale.
Educatore 1: sì ma anche in foyer, spesso può funzionare dare un rimando che si ha capito quello che si succede, ma che si è disponibili dopo per parlarne e adesso ci si focalizza su quello che si sta facendo.
Educatrice 3: si, sarebbe anche interessante una comunicazione tra laboratorio e foyer per facilitare queste dinamiche. Perché in foyer c'è meno il fare, è una realtà più relazionale e si fatica magari a rimandare il discorso.
Educatrice 7: e sono d'accordo con voi. È un discorso di immediatezza anche collegato ai *social*. La realtà non è un bisogno che viene soddisfatto immediatamente quindi è giusto che ogni tanto imparino ad aspettare e capiscano che noi non abbiamo la risposta immediata sempre su tutto, non siamo robot. Poi è vero che ogni tanto funziona e altre volte no.

Ricercatrice: si rispetto a questa soddisfazione immediata di un bisogno mi viene in mente un'utente che dice "sono brutta" e poi carica subito una foto su Instagram per ricevere mi piace e sentirsi subito meglio. Bisogno anche di autostima. Comunque, sui *social* l'autostima è in gioco continuamente.
Educatrice 7: si l'autostima è molto labile.
Ricercatrice: io avrei un'ultima domanda, rispetto anche a quanto affermato dagli utenti. La maggior parte ha affermato di accettare richieste di amicizia solo ed unicamente da persone che conosce anche nella vita reale, ma spesso approfondendo la tematica attraverso altre domande non sembrerebbe essere così. Voi cosa ne pensate? A cosa pensate che possa essere riferita questa incongruenza? Che implicazioni può avere?
Educatrice 7: ma tu cosa vuoi sentirti dire? ti dicono ciò che ti aspetti.
Educatrice 3: non raccontano bugie, è una mancanza di consapevolezza.
Educatrice 8: dicono quello che gli viene sempre detto e lo ripetono. Sanno di andare sul sicuro.
Educatrice 7: magari idealmente sanno che è così ma poi il bisogno è un altro.
Educatrice 5: ricerca di approvazione, loro sanno cosa bisogna dire. Abbiamo a che fare con un mezzo potentissimo è marketing, i programmatori sanno come farti rimanere lì connesso. Se non ce la fa una persona con una buona struttura, come fanno le persone con disabilità e i giovani a distaccarsi?
Educatrice 6: risposta giusta al momento giusto, come adolescenti con i genitori. Non vogliono che ci intromettiamo.
Educatore 1: adesso per esempio ho notato che un utente ha tipo 10 profili diversi. Ognuno con un nome e una foto diversa.
Ricercatrice: a me è capitato di trattare questa cosa nelle interviste, e poi indagando sul motivo del perché hanno così tanti profili spesso la risposta è che non ricordano la password.
Educatrice 5: ma perché è tutto veloce e deve essere immediato. Non c'è tempo di richiedere la password. E poi lo vuoi anche nella vita reale, non sei capace di aspettare. è tutto legato all'adesso.
Educatore 1: si è correlato alla nostra società.
Educatrice 8: mi viene in mente un utente che ha rischiato denunce a livello di *stalking* tramite diversi profili.
Ricercatrice: sì poi c'è tutta la parte degli aspetti legali che ho deciso di non approfondire perché troppo ampia.
Educatore 2: ma quindi la domanda finale è: quale è un giusto utilizzo? Secondo me non ci sono risposte standard per tutti.
Educatore 1: difficile. Un giusto utilizzo finché non compromette vita e relazioni. No, non saprei bene come rispondere in maniera completa. Sicuramente la curiosità dev'essere una predisposizione dell'educatore per porsi a sostegno di.
Educatrice 3: forse un altro strumento per stargli accanto sono le “buone pratiche” anche proposte dalla Confederazione ovvero consigliare e suggerire, insegnare, ascoltare e mediare. Ecco promuovere.
Educatore 2: ecco promuovere è la parola giusta. Bisogna riadattare tutto in base a chi ci si trova di fronte.
Ricercatrice: direi che ci possiamo lasciare con questa riflessione finale. Ringrazio tutti per la partecipazione e la disponibilità.
Ringraziamenti e saluti finali.