

**COME LA RETE STA CAMBIANDO
IL NOSTRO MODO DI COMUNICARE.
UN'ANALISI PSICOLOGICA
DELLE COMUNITÀ VIRTUALI**

1. LA COMUNITÀ VIRTUALE

La Rete è la vera rivoluzione che ha caratterizzato il passaggio da un millennio all'altro e che sicuramente ci accompagnerà nel terzo millennio. I vantaggi che essa offre sono innegabili ed inarrestabili.

In internet, se da un lato si tratta di un mondo virtuale, dall'altro il coinvolgimento e l'investimento dei suoi frequentatori sono molto più intensi di quanto si possa pensare. Come in qualsiasi ambiente sociale anche in internet esistono delle dinamiche che regolano i rapporti e le relazioni tra gli individui; dinamiche comuni e specifiche a quelle della «vita reale».

Una struttura reticolare è stata sempre alla base di importanti mutamenti nella storia dell'umanità: basterà citare, per tutti, l'organizzazione viaria creata dai romani come scheletro amministrativo/politico dell'impero o la struttura commerciale della Compagnia delle Indie. La rete digitale non è una semplice questione di cavi, trasmettitori, satelliti, così come la rete viaria romana non era solo una questione di strade ben lastricate.

Ogni società, ogni gruppo, è essenzialmente una rete di relazioni costruita su una rete di risorse.

La società che si sta costituendo in Internet rappresenta, in un certo senso, un esperimento di una società nuova e avanzata nello stesso tempo: nuova perché coinvolge tutte le culture del villaggio globale, con tutta la diversità e la ricchezza che ne conseguono; avanzata perché è necessario reinventare modalità diverse

da quelle usuali nella vita reale poiché le dinamiche virtuali hanno caratteristiche peculiari.

La comunità tradizionale è basata su alcuni pilastri simbolici:

- identificazione geografica: basta essere nati in un'area per appartenervi;
- appartenenza: un gruppo con il quale si condividono cultura, regole, e significati;
- sicurezza: il bisogno di una serie di regole che garantiscono una certa costanza negli accadimenti.

La comunità virtuale è basata sulla rete di relazioni sociali (cf. Wellmann et al., 1999), non dislocate geograficamente, ma tenuta insieme da rapporti mantenuti con innumerevoli strumenti di comunicazione. Nel caso di internet il collante del gruppo è rappresentato dal capitale sociale e cognitivo della rete di relazioni. Bob Melcalfe, l'inventore della rete Ethernet, sostiene che «il valore cognitivo di una rete è correlato esponenzialmente al numero dei suoi membri». Io aggiungerei che è connesso anche alla qualità dell'apporto di ognuno all'interno della comunità virtuale.

Il villaggio globale di internet utilizza un'ampia varietà di canali di relazione fra cui: posta elettronica, Multi-user Dungeons (MUDs), Newsgroup, instant messenger e Internet Relay Chat (IRC). Tutti questi sistemi offrono la possibilità di creare e mantenere relazioni personali, scambiare informazioni e assaporare il senso di appartenenza a un gruppo specifico.

Per chi desidera avvicinarsi a questo strumento, utilizzandone appieno le risorse ed evitando di perdersi nella sua infinità, può essere utile approfondire alcuni aspetti sulla natura, le specificità e le componenti psicologiche che può sollecitare, per muoversi e comunicare con efficacia nel mondo virtuale.

Caratteristiche della Rete

Internet è ormai così vasta e in così rapido accrescimento che ogni individuo può esplorarne soltanto una minuscola parte. Questo è uno dei motivi che la rendono tanto affascinante: non si può mai sapere dove si andrà a finire cliccando sul *mouse* alla ricerca di nuovi siti, ma questa stessa caratteristica determina la divergenza di

opinioni riguardo il valore della Rete nella nostra vita e nella società in generale. Ogni individuo è utente di ambienti diversi nella Rete e la nostra esperienza personale porta a opinioni differenti sull'argomento (cf. Wallace, 2000).

Diversi psicologi – negli USA dove il fenomeno ha una storia e una frequenza maggiore – hanno approfondito questo tema, fornendo alcune utili spiegazioni per poter comprendere meglio le potenzialità di questo strumento e avvicinarsi alla Rete in modo costruttivo.

Purtroppo, parallelamente a chi sfrutta positivamente le molteplici potenzialità di questo strumento, vi sono sempre più persone che, pur negandolo, hanno sviluppato un rapporto di dipendenza nei confronti della Rete tanto da limitare interessi, relazioni e investimenti; tutto ciò che costituisce quello che un utente della Rete chiamerebbe RL, acronimo per *real life*, vita reale.

Ma proviamo a capire che cosa affascina e quali bisogni, insiti nell'essere umano, soddisfa la Rete.

1) Internet è “viva”, è una comunità elettronica di esseri viventi, una seconda casa.

Le *chat line* e le comunità virtuali forniscono un nutrimento emotivo.

Le persone che si incontrano nelle *chat line* sembrano in grado di offrire compagnia, interessamento, sostegno e incoraggiamento che richiedono spesso anni, nella vita reale.

Gli utenti internet che entrano in gruppi di discussione sulla politica, sulla finanza o sulla religione apprezzano la libertà di poter esprimere con decisione le loro convinzioni profonde.

Le persone sole, anziane o nell'impossibilità di muoversi traggono un gran vantaggio dalla Rete per uscire dall'isolamento.

Molti utilizzano la Rete come supporto nei momenti di rabbia o di sconforto per sfogare le proprie emozioni. Su internet l'interazione è bidirezionale e immediata. In pochi minuti si ricevono decine di messaggi di sostegno e di conferma. E quando trovi qualcuno sulla tua lunghezza d'onda, magari lo si può invitare in un angolo privato dello spazio, per una discussione a due. L'autostima sale. Alcuni arrivano a pensare che internet sia il solo luogo in cui ci si sente importanti e in cui le proprie idee vengono apprezzate.

Inoltre, le normali variabili spaziotemporali che nei rapporti amicali sono presenti, sulla Rete sono annullati. A qualsiasi ora e da qualsiasi posto ci si può connettere con qualcuno. Dal punto di vista psicologico è una grande garanzia!

2) Internet elettrizza e stimola mentalmente.

«Mi sento in fibrillazione ogni volta che mi collego con la mente a questo flusso di informazioni così intensamente potente» spiega Josh di 29 anni. «Quando entro nel cyberspazio divento tutt'uno con la mia mente. È come essere il signor Spock con la sua fusione mentale vulcanica».

Chiunque si colleghi può essere avvinto dalla potenza, dagli stimoli e dall'eccitazione solamente per il fatto di navigare in Rete.

Non è necessaria una grossa esperienza per farlo!

3) La Rete ci fa sentire potenti e capaci di entrare in rapporto con altri.

La possibilità di comunicare a distanza, superando ogni barriera di nazionalità e di cultura, od ogni difficoltà legata alle caratteristiche personali come la timidezza, la pigrizia o i complessi fisici che ci limitano nei rapporti interpersonali, ci consente di elevare la percezione di noi stessi e ci fa sentire efficaci.

4) La Rete può soddisfare un forte desiderio di fuga ed evasione.

Con internet possiamo andare dovunque, possiamo sognare di attraversare il mondo, conoscendo le persone più diverse. Alcuni si rivolgono alla Rete molto frequentemente per trovare compagnia, felicità o distrazione, forse per evitare qualcosa o qualcuno che non desiderano affrontare direttamente.

2. COMUNICARE IN RETE

Molti affermano di preferire la comunicazione virtuale a quella *vis-à-vis*, soprattutto all'inizio di una relazione interperso-

nale. Hanno la percezione di sentirsi più liberi e disinvolti. Altri, invece, manifestano alcune difficoltà nell'utilizzo della comunicazione scritta, non riescono ad esprimersi senza guardare in volto il loro interlocutore. Ognuno di noi, infatti, preferisce delle modalità di comunicazione diverse anche a seconda delle proprie caratteristiche di personalità, delle attitudini, della storia e delle esperienze passate.

Alcune delle motivazioni che possono spingere le persone ad optare per la comunicazione on-line sono:

1) Parlare con qualcuno che non ci vede in volto significa niente occhiate imbarazzate, niente sopracciglia alzate ad esprimere sorpresa o disapprovazione. Sotto molti punti di vista è come fare conversazione con una parte di noi stessi. In tal modo eliminiamo la comunicazione non verbale: i gesti, la mimica, i toni e i movimenti del corpo.

I dati delle ricerche sulla comunicazione non verbale e sul ruolo che essa svolge nella formazione delle impressioni sono numerosissimi e senza dubbio le parole e ciò che effettivamente una persona dice, passano a volte in secondo piano rispetto ad altri atteggiamenti, soprattutto quando si stanno valutando qualità come il calore o la freddezza di un interlocutore.

La distanza fornisce un rassicurante cuscinetto nei confronti della possibile richiesta di un incontro personale. Ma nel contempo limita le informazioni a nostra disposizione.

2) Possiamo riscrivere mille volte la stessa frase, correggere, cancellare; il controllo razionale può avere il sopravvento su quello emotivo, se lo desideriamo. In una discussione *vis-à-vis*, ciò che diciamo in un momento di rabbia non può essere cancellato o rivisitato. In una *mail* sì. Nella rete il coinvolgimento emotivo può essere addirittura annullato premendo semplicemente un tasto.

Nel contempo, proprio in seguito all'assenza degli interlocutori, le persone si sentono più libere di esprimere le loro emozioni positive e negative senza limiti. La paura del giudizio altrui, solitamente presente nelle relazioni tra le persone, è inferiore nelle relazioni a distanza.

3) Possiamo dare di noi l'immagine che desideriamo e costruirci percezioni degli altri lontane dalla realtà.

Quando si vedono le persone solo attraverso le loro parole sullo schermo si è liberi di costruirsi un'immagine assolutamente personale e arbitraria di chi e cosa siano queste persone nella realtà. Se lui si descrive come un bell'uomo, tu immagini Richard Gere. Se ti sembra sincero e dice cose carine *online*, allora ti raffiguri un tipo alla Tom Hanks. Il suono della voce, lo sguardo, il modo in cui potrebbe atteggiarsi nei tuoi confronti, tutti questi particolari vengono immaginati nella nostra mente ma potrebbero essere molto lontani dalla realtà. Automaticamente diamo il visto di passaggio a tutti quegli "sbarramenti" di verifica che normalmente vengono posti in una relazione personale.

In certi casi le persone adottano nuove personalità e identità, e non solo nei giochi di ruolo. Molte si descrivono e raccontano di sé cose irreali, spesso ciò che vorrebbero essere.

Gestire la propria immagine in Internet è comunque un'impresa ardua. In un ambiente testuale è impossibile far vedere il proprio aspetto fisico, i gusti nell'abbigliarsi, la simpatia espressiva, la vivacità che ci contraddistingue. Sono aspetti difficili da evidenziare attraverso un testo scritto.

E infatti, il fenomeno delle *home page* personali si sta affermando rapidamente come mezzo utile per poter dare un'immagine più completa grazie anche alle icone e alle foto.

Eleanor Wynn dell'Istituto di Scienza e Tecnologia dell'Università dell'Oregon ha passato in rassegna molte *home page*. Ha osservato che la maggior parte delle persone non aveva cercato di mostrare un'identità molto diversa da quella reale: «Una caratteristica peculiare è che essi si muovono nella direzione opposta a quella ipotizzata dai navigatori postmoderni del cyberspazio; piuttosto che frammentare il sé, le *home page* tendono a mantenere integro l'individuo, permettono di affermare la propria identità e di mostrare in modo coerente e ripetibile ciò che l'individuo rappresenta e quali sono i suoi valori » (E. Wynn - J.E. Katz, 1997, p. 297).

Le *home page* sono solitamente visitate da persone che ci conoscono o con cui siamo venuti a contatto e che desideriamo approfondire la nostra conoscenza.

4) Le parole appaiono solide, definitive, trasmettono sicurezza.

Esattamente quello che avrebbe detto l'uomo o la donna ideale. Nella vita reale, siamo più attenti a misurare nell'interlocutore il tono di voce, l'espressione del viso, il movimento delle mani, l'essere guardati negli occhi. Ma su Internet il messaggio sembra portare in sé tutto quanto è essenziale per chi l'ha inviato. È impossibile operare dei confronti tra il registro verbale e quello non verbale. Non dobbiamo stupirci, dunque, se poi gli interlocutori spariscono quando magari decidiamo di incontrarli. Gli elementi a disposizione per fare una valutazione, anche approssimativa delle persone sulla Rete non sono sufficienti.

Nelle relazioni interpersonali quello che ci permette di valutare la veridicità di un messaggio sono spesso le azioni concrete, gli atteggiamenti assunti dalle persone. Lo facciamo in modo automatico, ma valutiamo la coerenza tra ciò che una persona dice e ciò che fa. Accade spesso che anche involontariamente le persone pur credendo in quello che dicono, abbiamo poi delle difficoltà nella concretizzazione. Tutto questo internet non lo permette. Dobbiamo fermarci alle affermazioni.

3. COLLABORAZIONE E SOLIDARIETÀ IN RETE

Anche su Internet, come nella vita reale, le notizie positive hanno spesso uno spazio inferiore a quelle scandalistiche e aberranti. Ma così come nella realtà, dietro le quinte esiste un mondo diverso fatto di altruismo, generosità e interesse reciproco che proprio per la struttura a rete arriva a macchia d'olio ovunque.

Qualche esempio:

- molte persone dedicano il loro tempo all'organizzazione di punti di informazione e di assistenza, ad aggiornare i *server*, all'orientare i nuovi arrivati, alla moderazione delle discussioni sui *forum*;

- molte persone dedicano il loro tempo a dare informazioni: uno dei motivi per cui si partecipa ai *forum* di discussione;

– alcuni degli esempi più belli di altruismo in internet provengono dai forum di assistenza emotiva, in cui le persone che spesso condividono lo stesso problema, si ascoltano e si aiutano reciprocamente e ciò avviene senza limiti di tempo e spazio.

La maggior forza di questo strumento sta proprio nella possibilità di comunicare con un'infinità di persone in tempi ristrettissimi. Dunque anche le richieste urgenti possono essere soddisfatte in tempi brevi, con una maggior percentuale di successo proprio per la numerosità di persone che accede alla Rete. Molto spesso proprio le persone più bisognose hanno scarse relazioni e appartengono a pochi gruppi che solitamente forniscono un supporto sia emotivo che concreto. Internet può fornire in parte delle risposte sul piano informativo e supportivo. Non bisogna dimenticare, infatti, l'importanza per gli esseri umani del contatto e della vicinanza fisica, di un abbraccio o della condivisione, di un momento insieme che pur nel silenzio può comunicare da un punto di vista emotivo molto di più che tante parole, soprattutto in un momento difficile.

4. EDUCARCI ALLA VITA SU INTERNET

Comunicare è costruire relazioni

La parola virtuale può far dimenticare che dall'altra parte dello schermo esistono delle persone che hanno una mente, una storia, una cultura, un cuore e una sensibilità propria. Ricordare questo aspetto può aiutarci a entrare in relazione veramente con gli altri, arricchendoci e accrescendo noi stessi attraverso lo scambio reciproco.

Comunicare richiede competenze specifiche

Conoscere gli aspetti della comunicazione scritta è indispensabile per partecipare a qualsiasi discussione che si svolge in luo-

go asincrono e molto utile come base per poter parlare anche in ambienti dove la comunicazione è sincrona.

È importante ad esempio sapere che in *Ascii* il carattere maiuscolo, equivale ad urlare. O che per esprimere enfasi si utilizzano gli asterischi o i trattini.

L'uso delle ormai conosciute *emoticon*, o “faccine” o *smiley* consente invece di esprimere un'emozione o uno stato d'animo. Vanno utilizzate con moderazione, adeguandole al contesto.

Per comunicare in modo efficace, soprattutto in forma scritta, è necessario usare una forma sintetica, chiara ed essenziale, utilizzando un linguaggio adeguato all'interlocutore. Se decidiamo di entrare in contatto con altri attraverso la Rete dobbiamo essere consapevoli del forte potere della parola scritta. Le persone hanno poco tempo per leggere e desiderano capire subito qual'è il focus del discorso.

Comunicare richiede un pensiero critico

L'enorme quantità di materiale e di informazioni che esiste in Rete varia per qualità, attendibilità e precisione. Tutti dovrebbero avere sempre un occhio critico nel giudicare la natura delle fonti da cui sono estrapolate le informazioni. Lo stesso problema sussiste anche con altri mezzi di comunicazione, ma l'esperienza maturata con questi mezzi è certamente più consolidata. Inoltre, dato l'eccesso di *link* creati, non è facile sapere ogni momento dove ci si trova e se il materiale proposto sia stato scelto e valutato da fonti attendibili.

Comunicare richiede la conoscenza delle dinamiche di gruppo

Ogni specifico luogo, definisce specifiche regole o particolari suggerimenti su come comportarsi: si tratta di messaggi di *welcome* o dei *charter* delle liste di discussione, dei *Message of the day* che compaiono al momento del collegamento con i *server IRC*, dei manifesti dei *Newsgroup*, ecc.

Occorre non dimenticare che le dinamiche di gruppo, per quanto si utilizzi un nuovo mezzo di comunicazione, sono e restano dinamiche di gruppo, secondo i ben collaudati schemi della vita reale. Le persone, in Rete come altrove, tendono ad offendersi o ad inalberarsi per le stesse ragioni e ad usare strumenti di difesa simili. Le buone prassi utilizzate nella comunicazione *vis-à-vis* devono essere incrementate. Mancando il registro non verbale, le parole scritte hanno un peso maggiore. Il nostro interlocutore non può immaginare che stiamo scherzando guardandoci in volto; le parole che utilizziamo sono decisamente importanti.

Internet è un villaggio globale, in cui i confini fisici sono inesistenti. Non dobbiamo dimenticare che è popolato di persone che hanno cultura, razza, ideologie, storie assai diverse dalle nostre. Se desideriamo comunicare con loro e dunque entrare in relazione con loro, non possiamo dare per scontato nulla. Non basta sapere bene l'inglese per comunicare con il mondo.

Comunicare richiede saper ascoltare

Comunicare non è soltanto parlare, ma soprattutto saper ascoltare.

Se ad esempio partecipiamo a *newsgroup*, ascoltare vuol dire limitarsi ad osservare e a seguire gli interventi per un po' di tempo. Questo permette di rendersi conto meglio degli argomenti trattati e di iniziare a conoscere le caratteristiche degli interlocutori, il loro modo di discutere, le regole codificate o non codificate che occorre rispettare per integrarsi in un determinato gruppo.

Se rispondiamo ad una *mail*, non è sufficiente una lettura veloce, come spesso internet ci porta a fare. Proprio perché sintetici, certi messaggi nascondono molti livelli di comunicazione. Fermarsi al primo, può limitare lo scambio comunicativo.

Se poi non rispondiamo alle *mail* che ci arrivano, dobbiamo ricordarci che anche questo comunicherà qualcosa al nostro interlocutore. La sua interpretazione dipenderà da mille variabili! È possibile che l'interpretazione non corrisponda alla realtà.

5. CONCLUSIONI

Da questi pochi accenni si può costatare quanto questo tema sia ampio, complesso ed ancora da sviscerare. Gli aspetti chiamati in causa sono molteplici e dunque una visione focalizzata solo su alcuni di essi può condurre a valutazioni dicotomiche, come spesso capita su questi temi, che impoveriscono invece di arricchire la conoscenza sul fenomeno.

Come tutte le discipline che hanno come oggetto l'essere umano, le variabili sono complesse perché estremamente varie ed eterogenee per la loro unicità.

La chiave di lettura che si è cercato di proporre parte proprio dall'uomo, mettendo in secondo piano la Rete che è uno dei frutti della sua intelligenza. È l'uomo che determina lo strumento e non il contrario. L'utilizzo della Rete dipende dunque da ciò che la persona è, dagli obiettivi che si prefigge, dai valori che la contraddistinguono; è dunque dall'uomo che dobbiamo partire per poter comunicare, con qualsiasi mezzo. Se desideriamo veramente comunicare, e quindi entrare in rapporto con l'altro, è "l'essere" che si comunica attraverso la parola, quest'ultima è solo un mezzo.

MONICA PICCOLI

BIBLIOGRAFIA

- K.S. Young (1996), *Presi nella rete. Intossicazione e dipendenza da Internet*, Calderini. Consultabile in <http://www.apa.org/release/internet.html>.
- F. Metitieri - G. Manera (1997), *Incontri virtuali*, Apogeo, Milano.
- S. Turkle (1997), *La vita sullo schermo*, Apogeo, Milano.
- G. Presti (2001), *Lo psicologo nella rete*, McGraw-Hill, Milano.
- P. Wallace (2000), *La psicologia di Internet*, Cortina Editore, Milano.

- B. Wellman - M. Giulia (1999), *Virtual communities ad communities*, in M.A. Smith - P. Kollock, *Communities in Cyberspace*, Routledge, London, pp. 167-194.
- E. Wynn - J.E. Katz (1997), *Hyperbole over cyberspace: self-presentation & social boundaries in Internet home pages and discourse*, in «The Information Society», 13 (4).