

## **La realtà dei genitori separati e il supporto emotivo e relazionale nella separazione: il movimento dei GENitori sinGLE (GenGle) come gruppo di mutuo-auto-aiuto *online*. Uno sguardo pedagogico-sociale**

*Maria Rita Mancaniello*<sup>1</sup>

### **Abstract**

L'Auto-Mutuo-Aiuto può essere considerato una cultura, un movimento sociale, uno stile di vita, fondato sulla reciprocità, e una metodologia per superare situazioni di disagio. Si fonda sull'azione partecipata delle persone che, a partire da un problema, si aiutano, portando ciascuna la propria storia e le proprie conoscenze e competenze. Il fulcro dell'Auto-Mutuo-Aiuto è il gruppo; la partecipazione emotiva alla vita di gruppo e la circolarità della comunicazione conducono il soggetto a riconoscere e sperimentare capacità personali altrimenti inesprese. La diffusione delle tecnologie ha consentito lo sviluppo di nuove forme di Auto-Mutuo-Aiuto. Le potenzialità offerte dal *Web 2.0* hanno contribuito a ridefinire la configurazione del fenomeno AMA. Il fenomeno dei gruppi di AMA *online* è in crescita e assume forme diverse, quali ad esempio: gruppi di AMA *online*, *communities* di AMA, esperienze estemporanee. I gruppi di AMA *online* rappresentano un'importante fonte di sostegno e di supporto, grazie alle potenzialità che la rete ha nelle relazioni d'aiuto. Il lavoro di analisi realizzato su una particolare piattaforma virtuale, denominata GenGle: ad oggi, il primo *social network* dedicato ai genitori *single* e ai loro figli. GenGle nasce nel 2014 come aggregatore sociale e rappresenta la rete di aiuto reciproco dei genitori *single*, nata per dare sostegno alle famiglie monogenitoriali. Obiettivo fondamentale di questo lavoro di ricerca è quello di valutare il potenziale del movimento GenGle come gruppo di Auto-Mutuo-Aiuto e se e come possa essere considerato un modello contemporaneo di cura pedagogica.

**Parole chiave:** separazione, Auto-Muto-Aiuto, movimento GenGle, sostegno emotivo-relazionale.

### **Abstract**

Self-help is considered a culture, a social movement, a lifestyle based on reciprocity, and a methodology to overcome situations of hardship. It is based on the participatory action

---

<sup>1</sup> Professoressa aggregata in Pedagogia generale e sociale presso il Dipartimento di Formazione, Lingue, Intercultura, Letterature e Psicologia dell'Università degli Studi di Firenze.

of people within a group who, starting from a problem, decide to activate themselves to provide help contributing with their own history and their own knowledge, and skills. The focus of Self-Mutual-Aid (SMA) is the group; this experience makes subjects feel united. Emotional participation in group life triggers a circular communication, which lead members to recognize and experience skills, even identifying unexpressed personal characteristics. The diffusion of communication technologies has enabled the development of brand new forms of self-help. The potential offered by Web 2.0 contributed to redefine the configuration of SMA. The phenomenon of online SMA groups is growing, taking on different forms, such as: SMH online groups, SMA communities, episodic experiences. Online SMA groups represent an important source of support, and this due to the potential that the network has in helping relationships. The analysis is focused on a particular virtual platform, called GenGle, which is, to date, the first social network dedicated to single parents and their children. GenGle was born in 2014 as a social aggregator; it was created to provide real support to single-parent families. The fundamental aim of this research is to evaluate the potential of GenGle movement, as a group of Self-Mutual-Aid, and if and how it could be considered an effective model of educational care.

**Keywords:** separation, Self-Mutual-Aid, GenGle movement, emotional-relational support.

### 1. *Internet & Comunicazione: la Comunicazione Mediata dal Computer (CMC)*

Negli ultimi decenni lo sviluppo e la diffusione delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (in inglese, ICT) hanno subito, almeno nei Paesi industrializzati, una notevole accelerazione, diventando parte integrante della vita quotidiana. Espressioni come “società dell'informazione”, “società della conoscenza”, o “società della rete”, sono diventate sempre più di uso comune, sintetizzando emblematicamente la portata del fenomeno. Queste formule rinviano al fatto che le tecnologie digitali costituiscono attualmente l'infrastruttura che innerva e abilita gran parte delle attività umane, dalla formazione al lavoro, dal divertimento alla socializzazione, dalle transazioni commerciali all'erogazione di servizi alla persona (Ranieri, 2011; Tonioni, Corvino, 2011).

Le nuove tecnologie, rispetto a quelle del passato, sono “Tecnologie del Possibile”, nel senso che rendono sempre più concepibili eventi che sino a ieri non sembravano poter essere tali, ma anche nel senso che tendono a *derealizzare*, ovvero a togliere alla realtà tradizionale – in primo luogo a quella materiale – quell'aura di unicità e di immodificabilità con cui, dalle origini della vita, ogni essere vivente su questo pianeta si scontra (Caronia, 1996). Nell'ultimo ventennio, Internet ha assunto un ruolo da protagonista tra gli strumenti di comunicazione e di lavoro nella vita

quotidiana. Ciò che in primo luogo colpisce del fenomeno Internet e che, attrae e seduce, o respinge e spaventa, è lo “stravolgimento” della comunicazione. La comunicazione è tra le capacità umane, quella che consente all’uomo di esistere, individualmente e socialmente, ma anche di definire la propria identità, poiché, comunicando, l’uomo rappresenta se stesso e gli altri e si inserisce nella dimensione spazio temporale del mondo.

Internet costituisce un mezzo per comunicare e concorre a determinare le leggi stesse della comunicazione, ovvero la forma, la struttura, il contenuto. Diversamente dagli altri canali comunicativi, Internet non segue le leggi logiche dello spazio e del tempo, anzi pare stravolgerne le coordinate: esso permette la creazione di un mondo senza né spazio né tempo predefiniti, si oltrepassano i confini reali per entrare in una dimensione altamente controllabile, illimitata, diversa (Vaccaro, 1999). Collegarsi alla rete è come affacciarsi su una porta che divide il reale dal virtuale: oltre il monitor non esiste né spazio né tempo, ma tutto viene deciso, giocato e controllato dalla volontà dell’utente (Longo, 1998). L’individuo si libera dai propri vincoli e limiti terreni, geografici, temporali e corporei. Oltrepassare la realtà del mondo è oltrepassare il sé, il corpo, per porsi con la mente in una dimensione virtuale dove tutto ciò che è volontà della mente diviene reale e dove tutto ciò che è corpo e legame con la realtà perde la propria consistenza. Si parla di un *cyberspazio*, cioè di una dimensione immateriale, di uno spazio di comunicazione senza limiti che si sviluppa al di là dello schermo. Il *cyberspazio* si configura anche come un serbatoio enorme di emozioni a cui attingere nei momenti di vuoto, noia e monotonia (Cantelmi, Talli, Del Miglio, D’Andrea, 2000), una enorme comunità virtuale caratterizzata dalla mancanza di uno spazio fisico sensoriale condiviso (Koch, 1996). Il *cyberspazio* è realtà, ma virtuale: ci si priva di una componente fondamentale dei rapporti umani che è il corpo: la possibilità di vedersi, toccarsi, sentirsi (La Barbera, 2000).

La creazione di un *cyberspazio* e la possibilità di navigare, cioè di esplorare questo spazio nuovo, richiede però la necessità di orientarsi, di avere un riferimento a cui aggrapparsi per non perdersi: è paradossale che nella ricerca della libertà, in realtà si cerca qualcosa che limiti, ponendo un confine, un appiglio per delimitare lo spazio entro cui muoversi. Si arriva cioè alla creazione di comunità virtuali: luoghi immaginari di aggregazione, di scambio, in cui fuggire dalla propria identità per costruirsi una nuova (Vaccaro, 1999, cit.). Secondo Lévy (1997, trad. it. 1999) una comunità virtuale si costruisce su affinità di interessi e co-

noscenze, sulla condivisione di progetti, in un processo di cooperazione e di scambio, e tutto ciò indipendentemente dalla prossimità geografica e dalle appartenenze istituzionali.

Seppur nella rete la comunicazione manchi di tutti gli indicatori cinetici e paralinguistici e si affidi al solo linguaggio digitale scritto (Gamba, 2001), i “codici virtuali” assumono un grande potenziale comunicativo. Le parole non si dicono, ma si leggono e si scrivono, i silenzi non si odono, si quantificano in spazi o tempi di risposta. La comunicazione priva della parola orale, dello sguardo e della vicinanza fisica, diviene l'unico veicolo del contatto umano. Alcuni possono trovare questa modalità comunicativa un po' troppo arida, disincarnata, alienata in un dialogo scorrevole e silenzioso che produce smarrimento e disorientamento; altri amano lo stile minimalista dell'interfaccia testuale, trovano creativo esprimersi al di là delle limitazioni imposte, ed intrigante immergersi in un quieto fiume di parole che sembra fluire in modo più diretto, intimo, e che dà l'impressione di attraversare le menti senza passare dalle labbra (*Ibidem*). Nella rete, il corpo fisicamente inteso diviene assente e con esso tutta la comunicazione non verbale, che è veicolata dal corpo stesso. La mancanza di fisicità riesce allo stesso tempo sia a diminuire che ad aumentare i problemi di interazione con gli altri. Comunicare senza avere un corpo costituisce una protezione in più, e grazie a questa difesa ci si può svelare e scoprire di fronte agli altri molto più di quanto si sarebbe disposti a fare in un gruppo reale e fisico. La virtualità, tuttavia, determina anche una maggiore difficoltà, perché in mancanza di un corpo, di una mimica e di una gestualità restano solo le parole, e sono solo queste che permettono agli interlocutori di cogliere l'essenza di chi si esprime.

A differenza del mondo reale, dove al corpo corrisponde un'identità, in rete abbiamo la possibilità di presentare un'immagine di noi stessi che prescinde sia dai vincoli di ruolo che quotidianamente occupiamo nella vita reale, sia dai vincoli inerenti alla nostra fisicità. Nulla ci impedisce, negli ambienti virtuali, di essere ciò che vorremmo essere o diventare, di dare forma a uno dei nostri Sé possibili (Mantovani, 1995). «Abbiamo esteso il nostro stesso sistema nervoso centrale in un abbraccio globale che abolisce tanto il tempo quanto lo spazio [...] Il nostro mondo si è ora improvvisamente contratto a poco più che un villaggio» (McLuhan, 1964, trad. it. 1967, p. 9). Il *villaggio globale* è quindi il risultato dello sviluppo dei mezzi di comunicazione mediata, oggi in grado di connetterci sempre, dovunque e con chiunque. Si parla di comunicazione mediata quando un mezzo prodotto dall'uomo si frappone tra i due termini della relazione, allo scopo di rendere possibile la trasmissione a distanza del

messaggio. Pertanto, il suo compito è quello di collegare punti distanti tra loro, persone o entità, che intendono stabilire un contatto (Guarda, 2012). Un'importante forma di comunicazione mediata è quella che viene chiamata Comunicazione Mediata dal *Computer* (CMC). Per Susan Herring (1991) il termine CMC indica ogni tipo di comunicazione che avviene tra esseri umani attraverso la strumentalità del *computer*. Una definizione più efficace è quella offerta da Trentin e Benigno (1997), che vedono la comunicazione mediata dal *computer* come l'insieme di tutte quelle attività in cui il *computer* è utilizzato per la comunicazione a distanza, e che comprendono perciò la fruizione e il trasferimento di informazioni, lo scambio di *e-mail*, la comunicazione audio-video, ecc.

Una delle qualità distintive della CMC è quella di far convergere la dimensione interattiva della lingua con quella riflessiva: grazie al computer e alla rete, infatti, qualsiasi utente può non solo comunicare, socializzare e condividere idee, ma anche conservare e modificare contenuti. Oltre a ciò, il *computer* offre oggi la possibilità di comunicare con interi gruppi di persone, scardinando così le tradizionali barriere imposte dall'interazione uno a uno, e potenzialmente aprendo nuove modalità di comunicazione, più egualitarie e meno inclini a provocare un senso di soggezione tra gli interlocutori (Guarda, 2012).

La CMC mette a disposizione una serie di strumenti che permettono la comunicazione fra gli utenti, i quali possono scegliere di utilizzarne uno piuttosto che un altro in base alle diverse caratteristiche intrinseche di ciascuno di questi. A caratteristiche diverse corrispondono diverse modalità di interazione fra i soggetti comunicatori. Le *e-mail*, i *forum* di discussione *online* e le *chat* sincrone, sono stati tra i primi strumenti che hanno accompagnato la nascita e la diffusione della CMC. Tuttavia, attraverso il rapido sviluppo del *Web 2.0*, la comunicazione mediata dal *computer* può oggi contare su strumenti multimediali più partecipativi e interattivi: i più conosciuti tra questi includono non solo *blog*, *wiki*, sistemi di videoconferenza (ad es. *Skype*) ed applicazioni per la condivisione di foto e video come *Flickr* e *YouTube*, ma anche i sempre più diffusi mondi virtuali (ad es. *Second Life*), i giochi virtuali multimediali (tra cui *World of Warcraft*), i social network come *Facebook* e *MySpace*, nonché un crescente numero di applicazioni pensate per la telefonia mobile (*Ibidem*).

È possibile anche una classificazione a seconda del tipo di identificazione degli utenti: alcuni ambienti permettono una comunicazione anonima, mentre altri identificano automaticamente gli utenti *online*. La distinzione più importante riguarda la dimensione temporale: si possono

avere modalità di comunicazione asincrona o sincrona. Nel primo caso i messaggi scritti e inviati possono essere letti successivamente, quando l'interlocutore effettuerà la connessione. Il ritardo nel flusso comunicativo, costituisce il tempo per riflettere sull'interazione, consentendo una lettura attenta dei messaggi postati e una scrittura ponderata dei messaggi da postare. Di solito negli ambienti della CMC asincrona gli utenti sono identificati, almeno per quanto riguarda gli elementi rilevanti ai fini della comunicazione. Sono da includere, negli strumenti della CMC asincrona, le *e-mail* e i *newsgroup*.

Negli ambienti sincroni, invece, è necessaria la contemporanea connessione degli interlocutori alla rete, i messaggi possono essere letti solo se il destinatario è presente nello stesso momento e nel medesimo ambiente di interazione. (Ligorio, 2002). Gli interlocutori avvertono qui una maggiore sensazione della telepresenza, a causa del *feedback* immediato degli altri partecipanti all'interazione. Inoltre gli utenti possono monitorare e regolare in tempo reale la propria partecipazione. Queste due caratteristiche permettono di creare collettivamente il contesto d'interazione, facendo aumentare conseguentemente il senso di partecipazione e di appartenenza al gruppo in interazione. A differenza degli strumenti della CMC asincrona, negli ambienti sincroni gli utenti godono dell'anonimato, e spesso si nascondono dietro un soprannome, un *nickname*, un'identità fittizia. Ambiente per eccellenza sincrono è quello delle *chat*, dei MUD e degli *Instant Messenger* (Belloni, 2002). Queste nuove possibilità promosse dalla CMC richiedono dunque l'attivazione di ciò che Lankshear e Knobel (2006) chiamano "nuove competenze digitali": in altre parole, l'abilità di padroneggiare il potenziale dei prodotti *online* in modo tale da creare, valutare, e condividere una varietà di contenuti e, al tempo stesso, rispettare le convenzioni della comunicazione digitale.

## 2. Le forme di Auto-Mutuo-Aiuto in rete

A partire dagli anni Novanta del secolo scorso, la diffusione delle tecnologie di informazione e comunicazione e, in particolare, la creazione del *World Wide Web*, ha consentito lo sviluppo di nuove forme di Auto-Mutuo-Aiuto (AMA), di quel sostegno che viene offerto a persone che condividono lo stesso disagio e che si pongono l'obiettivo di poterlo affrontare insieme. «Il gruppo AMA è un insieme di persone che hanno scelto volontariamente e in autonomia di trovarsi alla pari, intorno ad un tema o problema comune, nel desiderio di affrontarlo con altri. Nel

gruppo AMA si condividono esperienze, vissuti, risorse, informazioni e strategie di soluzioni, scoprendosi risorsa per sé, per i compagni di gruppo e per l'intera comunità» (CAMAP, 2012, p. 1). È quindi un ampio e denso movimento di cittadini che si mettono in gioco autonomamente e pongono al centro della discussione i propri problemi e disagi. È un atto di volontà, poiché presume l'attivazione e la messa in discussione delle risorse personali, ed il desiderio di procurare beneficio sia a sé stessi, sia a persone che soffrono dello stesso disagio.

Grosso (1996) definisce i gruppi di auto aiuto come gruppi che offrono alle persone la possibilità di esercitare attenzione ai loro corpi, alle loro menti e ai loro comportamenti e possono aiutare gli altri a fare la stessa cosa. I gruppi offrono supporto a coloro che lo richiedono, restituiscono alla persona una competenza, un senso di sé, un ruolo e possibilità di nuovi legami. L'Auto-Mutuo-Aiuto è una pratica che rende la persona protagonista nella risposta ai disagi e ai problemi quotidiani; è un contributo della società a se stessa nel miglioramento della qualità della vita, è uno strumento che trasforma le singole esperienze in risorse per tutti (Crozzoli Aite, Mander, 2007). Ciò che rende caratteristico l'Auto-Mutuo-Aiuto è che la funzione di sostegno e trasformazione in senso migliorativo è riconosciuta all'interazione diretta tra persone che vivono la stessa condizione di disagio e sofferenza, senza alcuna delega all'operatore professionale.

Il numero dei gruppi di AMA *online* è stato stimato in alcune migliaia in tutto il mondo, coprendo una vasta gamma di condizioni ed esperienze (Boyce *et al.* 2014). Il valore e le potenzialità di tali gruppi sono stati ampiamente discussi, ed è stato evidenziato che risultano simili ai gruppi di AMA tradizionali, nella filosofia e nell'approccio (Finn, 1999). Il gruppo *online*, così come il gruppo di AMA tradizionale, rappresenta un ambiente positivo e di supporto che incoraggia la condivisione e promuove il cambiamento personale (Salem, Bogat, Reid, 1997). Ciò che spinge le persone ad affacciarsi alla rete è la necessità di rompere il silenzio, il profondo bisogno di condividere la propria esperienza, il desiderio di incontrare storie di vita simili, esperienze in cui riconoscere la propria storia, con cui confrontarsi e da cui trarre conforto.

Sul fronte delle dinamiche di interazione, è opportuno superare l'ipotesi di una contrapposizione tra i tradizionali rapporti *face to face* (sottintendendo che essi veicolino comunicazioni calde, empatiche e cariche di senso) e le comunicazioni telematiche, intese come forme di interazione più fredde e formali (Zurla, 2010). Diversi studi (Paccagnella, 2000) hanno da tempo evidenziato come la comunicazione telematica costi-

tuisca un canale che consente un'interazione densa e significativa, sia a livello interpersonale che in una più ampia dimensione collettiva. Per molti versi, ciò che distingue queste due forme di comunicazione non è la loro autenticità o valenza, bensì le diverse dinamiche di presentazione di sé che ciascuna prefigura. Da questo punto di vista, il fenomeno dell'AMA trova nell'interazione *online* nuove forme espressive che prefigurano diverse opportunità di organizzazione delle interazioni (Rossi, Tognetti Bordogna, 2013). In tal senso, le esperienze di AMA *online* si differenziano rispetto alle forme più tradizionali per una molteplicità di ragioni.

In primo luogo, le dinamiche comunicative sono diverse: da un lato, nelle forme tradizionali, si tratta di comunicazioni *face to face*, mentre nel caso dell'AMA *online* la comunicazione è mediata da dispositivi informatici (*in primis computer* e, oggi sempre di più, *smartphone*). Questo limita strutturalmente le opzioni comunicative a disposizione dei partecipanti, come ad esempio un sostanziale azzeramento delle possibilità di comunicazione non verbale. Il "silenzio" della rete, spazio che ospita in prevalenza parole scritte, contribuisce a creare intimità ed a rendere più semplice quell'apertura all'altro, tanto complicata con le persone che sono più vicine fisicamente: decidendo cosa scrivere o se limitarsi alla lettura, la persona sa che può dosare il proprio esporsi allo sguardo dell'altro.

A differenza della spontaneità del contatto fisico che impedisce di potere controllare tutti i canali comunicativi, verbali e non verbali, lo schermo e dunque l'interazione digitale, consentono un maggiore livello di attenzione verso il messaggio prodotto, più rielaborato e meno spontaneo dello scambio faccia a faccia (Micalizzi, 2009). Lo schermo funge da protezione e contemporaneamente da filtro, permettendo di stabilire a priori cosa della propria identità si desidera esporre (*Ibidem*). Il non essere faccia a faccia quindi, non dà un interlocutore ben definito, ma lascia nell'anonimato, permettendo dunque una maggiore libertà di espressione e facilitando l'intimità e la confidenza tra le persone. Questo aspetto rappresenta una grande opportunità per tutte quelle persone che ad esempio presentano delle malattie stigmatizzanti, come l'AIDS, in quanto possono trovare nei gruppi di AMA *online*, un luogo più sicuro in cui discutere argomenti o problemi privati, potenzialmente imbarazzanti (Coursaris, Liu, 2009). È noto che le persone dicono e fanno cose nel *cyberspazio* che ordinariamente non farebbero: si sentono più disinibite e più libere di esprimersi apertamente. I ricercatori chiamano ciò *online disinhibition effect* (Suler, 2004). L'impatto di questo effetto di

disinibizione all'interno di un gruppo di supporto *online* può essere positivo o negativo (Tanis, Postmes, 2007). I membri del gruppo si sentono liberi di condividere pensieri, esperienze, emozioni, paure o desideri segreti; di conseguenza, si sviluppa un'intimità interpersonale ed un legame di gruppo. Tuttavia, l'effetto di disinibizione potrebbe non essere sempre così favorevole: si possono ricevere aspre critiche, espressioni di rabbia, odio e persino minacce. Alcuni membri del gruppo possono agire in modo tale da interrompere la coesione del gruppo stesso, per altri l'intimità creata potrebbe essere percepita con ansia o rammarico. Quindi, sul lato positivo, la disinibizione indica un tentativo di comprendere ed esplorare se stessi, per risolvere i problemi e trovare modi migliori per relazionarsi con gli altri. Sul lato negativo, potrebbe essere semplicemente una cieca catarsi, una recitazione sgradevole di bisogni e desideri senza alcuna crescita personale (Barak, Boniel-Nissim, Suler, 2008).

Sul piano organizzativo, le esperienze di AMA *online* si sviluppano in contesti più aperti e accessibili: molte di queste sono costruite attraverso la discussione in specifici *forum* e/o *mailing list*, alle quali è possibile accedere potenzialmente da ogni parte del mondo e senza orari predefiniti. I gruppi di AMA *online* sono aperti e accessibili ventiquattro ore al giorno, l'accesso e la partecipazione sono ugualmente possibili da zone rurali o scarsamente popolate (dove potrebbe essere difficile trovare un numero sufficiente di persone per creare un gruppo), quindi le persone possono accedere da qualsiasi parte del mondo. Da questo punto di vista cade quindi uno dei presupposti tipici dell'AMA tradizionale, vale a dire la scansione regolare e situata degli incontri tra i membri (Rossi, Tognetti Bordogna, 2013). I gruppi tradizionali di solito programmano incontri regolari per i loro membri, mentre i gruppi *online* si caratterizzano per una partecipazione frammentata e irregolare.

Un altro presupposto che viene meno riguarda la dimensione del gruppo: laddove i gruppi tradizionali erano prevalentemente di piccole dimensioni (Katz, 1981), le esperienze di AMA *online* si compiono in contesti più ampi e meno strutturati, che possono assumere la forma di una *community* (Wright, Bell, 2003) o di un *network* (Vaast, 2004). Molte esperienze includono un gran numero di partecipanti, con pochissime restrizioni su accesso e partecipazione (Salem, Bogat, Reid, cit.). Nei gruppi di AMA tradizionali l'idea di essere un gruppo ha una serie di implicazioni: il gruppo agisce come il contesto ed il contenitore delle interazioni emotive, affettive e sociali, cercando di promuovere l'empatia e la coesione, è quindi il requisito organizzativo essenziale per il successo del gruppo stesso. Da questa prospettiva, la natura aperta di molte espe-

rienze *online* ed il numero potenzialmente più alto di partecipanti, allargano i confini del gruppo. In virtù di tutti questi fattori, le esperienze di AMA *online* presentano, generalmente, gradi più deboli di connessione con l'azione di attori istituzionali, come possono essere gli enti che si occupano, a diverso titolo e livello, dell'organizzazione ed erogazione di servizi sociali e/o sanitari; il legame tra le pratiche di AMA *online* e queste categorie di attori istituzionali è assai controverso. Ciò vale in particolare nel campo dei servizi medici e sanitari: per alcuni (Lieberman, Goldstein, 2005), le pratiche di AMA *online* rappresentano un valido supporto terapeutico; per altri, invece, tali pratiche rappresentano una vera e propria sfida al "sapere ufficiale" in medicina (Broom, 2005).

Queste considerazioni evidenziano come le pratiche di AMA *online* si discostino notevolmente dalle forme tradizionali: l'intervento delle tecnologie non ha solo potenziato le possibilità dell'AMA, ma ne ha trasformato la valenza in alcuni dei suoi caratteri fondativi. Infatti, le pratiche di AMA condotte *online* si presentano tendenzialmente in forme assai più destrutturate rispetto alla fisionomia dei gruppi tradizionali. Ciò porta queste esperienze a sperimentare nuove forme di connessione (nonché di contrapposizione) con gli attori istituzionali, in un quadro di sostanziale riconfigurazione del ruolo sociale e istituzionale dell'AMA.

Un'ulteriore potenzialità del *Web 2.0* è la possibilità di una diversificazione delle "voci": ogni individuo può, infatti, con relativa semplicità, fondare una propria 'comunità di interessi', attorno alla quale radunare le esperienze di altri che condividono determinati principi, obiettivi e preferenze. In questo quadro, anche l'AMA può assumere forme e significati inediti: laddove i gruppi costituivano esperienze situate e circostanziate rispetto al vissuto dei membri (sebbene diversi gruppi avessero generato organizzazioni più articolate), nell'AMA *online* le interazioni si cristallizzano in una trama più continua e trasversale, sia sul piano temporale che su quello territoriale. Riprendendo Castells (1996), il *Web* introduce infatti una nuova scansione della dimensione spaziale: lo "spazio dei luoghi" (nei quali si collocano le interazioni) viene idealmente sostituito dallo "spazio dei flussi" (attraverso i quali le interazioni si propagano in una circolarità che, per molti versi, è atemporale).

### 3. La rete che "sostiene": il Web e le sue funzioni

La rete, come ambiente di supporto e di sostegno nelle relazioni d'aiuto ha grandi potenzialità, che possono essere comprese facendo riferi-

mento alle funzioni che le sono riconosciute da parte degli utenti. La prima funzione è quella *contenitiva*. La rete offre la possibilità di ritagliarsi uno spazio dove poter raccogliere le proprie storie ed i propri vissuti e soprattutto dove poterli conservare. Quando questi racconti sono densi di una dimensione emotiva molto forte, il bisogno di potere avere uno spazio entro cui collocarli e custodirli diventa particolarmente importante (Ferrari, 2004).

La seconda funzione, strettamente connessa alla precedente, è quella *terapeutica*. Nella rete, il racconto di sé avviene in forma scritta e attraverso toni molto colloquiali; questa narrazione può essere corretta, rivisitata, aggiornata e arricchita dal contributo di altre voci, questo permette all'autore di rispecchiarsi negli occhi dei suoi lettori. La narrazione digitale è quindi più o meno coscientemente esposta anche ad altri sguardi che contribuiscono ad arricchire l'elaborazione (*Ibidem*).

Così arriviamo alla terza funzione del *Web*: la funzione *relazionale* o di *condivisione*. Attraverso uno spazio di condivisione digitale è possibile mettere la propria storia in comune con altre persone che ne hanno vissuta una simile e che possono offrire, in maniera del tutto paritaria sia sul piano psichico che emotivo, il proprio supporto, l'assistenza necessaria, quelle parole di conforto che è difficilissimo trovare altrove. Infatti, «mettere queste storie in comune è farsi compagni di viaggio [...], l'essere compagni trascende i confini della quotidianità» (Jedlowski, 2000, p. 172).

L'ultima funzione è quella *mnestica*. Il *Web* è un grande archivio che rende i contenuti reperibili, ma anche archiviabili e, soprattutto, grazie alla sua diffusione, consente inoltre di rendere gli stessi contenuti potenzialmente alla portata di tutti i navigatori che costituiscono un bacino di contatti notevole. I gruppi di *AMA online* rappresentano quindi un'importante fonte di sostegno e di supporto. A questo proposito, Cutrona e Suhr (1992) hanno individuato cinque categorie generali di sostegno sociale: supporto informativo, supporto emotivo, supporto legato al concetto di autostima, supporto di rete ed una forma di supporto "pratico". Il supporto informativo e quello emotivo sono risultati come i principali vantaggi del *self help online* (Ginossar, 2008; Malik, Coulson, 2010). Il supporto informativo consiste in tutte quelle informazioni e conoscenze che i membri del gruppo si scambiano e condividono, per far fronte ad un determinato problema. Un esempio è l'attività di produzione e distribuzione di informazioni mediche e sanitarie svolta dalla stragrande maggioranza delle associazioni di malati; ci riferiamo a informazioni sulla malattia, sui centri di diagnosi e cura, sui diversi aspetti per una mi-

gliore gestione della malattia, o per un'efficace tutela degli ammalati. Le realtà di maggiori dimensioni e meglio organizzate offrono, tra i servizi informativi, appositi servizi telefonici (servizio "numero verde", gratuito per chi chiama, o comunque numeri telefonici dedicati con operatori in grado di fornire informazioni sulla malattia, i servizi associativi, informazione legale, ecc.), o servizi di informazione e consulenza *online*. Le associazioni di malati spesso svolgono attività informative in modo tale da realizzare, nello stesso tempo, occasioni di sostegno sociale (Paltrinieri, Pierantoni, 2003).

Il supporto emotivo è invece finalizzato a simpatizzare e a entrare in empatia con gli altri utenti, a incoraggiarsi a vicenda ed esprimere i propri sentimenti, attraverso la relazione, l'affetto, la comprensione, l'ascolto, la condivisione. In particolare, come suggeriscono Batenburg e Das (2014), gli utenti che esprimono le proprie emozioni sono quelli che beneficiano maggiormente del sostegno offerto dai gruppi di auto-aiuto *online*. Nello specifico, esprimere le emozioni in una forma narrativa, sembra essere correlato con una migliore gestione della malattia ed una riduzione delle emozioni negative (Rodríguez, 2013). Secondo Love *et al.*, (2012) le emozioni più frequentemente espresse sembrano essere speranza, paura, felicità, rabbia e tristezza. Nella maggioranza dei casi si tratta di emozioni negative: anche se scrivere aiuta a liberarsi da questi sentimenti sgradevoli, è necessaria un po' di positività, in quanto l'umorismo e un atteggiamento positivo sono potenti armi per combattere contro la malattia e per superare sentimenti come il senso di solitudine o la rabbia, ecc. Il supporto legato alla stima di sé è, ad esempio, rintracciabile in tutti quei messaggi in cui emerge un accordo con la propria modalità di far fronte alla situazione problematica, oppure un accordo con le proprie credenze, pensieri, emozioni; di supporto sono anche quei messaggi che contengono commenti positivi in grado di alleviare da eventuali sensi di colpa.

Il supporto di rete è finalizzato a offrire ai membri del gruppo nuovi contatti, da raggiungere generalmente *online*, con persone che hanno interessi e situazioni di vita simili, per ampliare così la propria rete sociale. Questo differisce da un messaggio di supporto informativo, in quanto lo scopo non è quello di indicare un esperto o una qualche forma di aiuto, ma invitare le persone ad unirsi anche ad altri gruppi per incrementare la propria rete di aiuto.

Infine, il supporto pratico si riferisce invece alla possibilità di dare e/o ricevere aiuti materiali specifici, svolgere delle attività pratiche e concrete per aiutare l'altro, oppure semplicemente esprimere la volontà di essere di aiuto per qualcuno, senza specificarne la natura esatta.

#### 4. GenGle: uno strumento di sostegno e di supporto alla genitorialità

GenGle<sup>2</sup> è, ad oggi, la più grande associazione italiana di genitori *single*, separati, divorziati e vedovi; è il primo *social network* dedicato ai **Gen-itori sin-Gle** e ai loro figli. GenGle, infatti, sta per “genitore” da un lato, “*single*” dall’altro, ed è il nome della piattaforma ideata da Giuditta Pasotto, una giovane mamma *single* fiorentina. GenGle nasce nel 2014 come “aggregatore sociale” e rappresenta la rete di aiuto reciproco dei genitori *single*, nata per dare un sostegno reale alle famiglie monogenitoriali, al fine di garantire assistenza e solidarietà ai soggetti svantaggiati in ragione del loro *status* familiare e di tutelarne i diritti e il ruolo sociale. GenGle nasce per dare una risposta al bisogno di supporto e di vicinanza, offrendo uno spazio di confronto e discussione dove fare crescere nuove relazioni sociali, offrire consulenze specialistiche e servizi di informazione. Al centro del lavoro c’è anche lo sviluppo della genitorialità individuale, per aiutare i padri a riconquistare il loro ruolo dopo la separazione, e le madri a ripianificare le loro giornate e i nuovi compiti derivanti dalla gestione di una famiglia monoparentale. GenGle in quattro anni di attività ha affiliato e aiutato più di 40.000 famiglie in tutta Italia; diventata una *Onlus* nel febbraio 2016, è attiva in tutta Italia, le città con il maggior numero di iscritti sono Firenze, Roma, Milano, Torino, Bari, Genova, Napoli e Verona. GenGle da quest’anno è presente anche all’estero in tutte le capitali europee, per dare supporto ai GenGle italiani all’estero.

Attraverso un’analisi dettagliata delle caratteristiche, dei valori e dello “stile” GenGle, e sulla base di una rassegna in letteratura in tema di Auto-Mutuo-Aiuto, l’obiettivo fondamentale del presente lavoro di ricerca, è quello di mostrare se la *community* GenGle possa essere considerata un modello contemporaneo di gruppo di Auto-Mutuo-Aiuto. Le metodologie utilizzate per questo studio sono state le seguenti: l’incontro e l’intervista a Giuditta Pasotto, l’analisi della struttura del portale Internet e di tutte le sue risorse, la consultazione del volume “*Essere GenGle. Guida pratica a GenGle e alla sua struttura*” (edizione in e-book), e la partecipazione alla realizzazione del progetto di “*Linea di accoglienza telefonica*” che GenGle, in collaborazione con l’Università di Firenze (Cattedra Transdisciplinare UNESCO UTC), ha attivato lo scorso maggio e che è tutt’ora in fase di sperimentazione.

---

<sup>2</sup>Per un approfondimento del movimento GenGle si veda: [www.GenGle.it](http://www.GenGle.it).

Partiamo da un presupposto fondamentale: cosa significa per GenGle essere un *genitore single* (laddove la parola “genitore” indica sia il genitore *biologico* che quello *sociale*). Aspetto sostanziale è il fatto che tale individuo nutra verso i propri figli naturali e/o adottati un senso di responsabilità e di impegno per la loro salute, crescita e educazione; il termine “*single*” riguarda la dimensione, per scelta o per condizione intercorsa (separazione, divorzio, decesso), nella quale la persona si trova a dover gestire il/la proprio/a figlio/a per conto proprio, non (o non più) insieme al partner biologico o sociale dello/a stesso/a figlio/a. La condizione di genitore *single* è vista da GenGle in stretta relazione con i figli; in questo senso tale condizione, dal momento che si determina, è permanente. In relazione e verso i propri figli, colui o colei rimarrà, sempre e comunque, un *genitore single*, in questo senso un GenGle. Lo strumento a disposizione per tutti gli iscritti e per coloro che intendono iscriversi è il portale GenGle, fruibile all’indirizzo [www.GenGle.it](http://www.GenGle.it). Il sito è studiato per essere semplice ed intuitivo, dato che non tutti sono pratici di Internet. La registrazione è gratuita, si fa in pochi passi semplici, dopodiché è sufficiente pubblicare sulla pagina del gruppo un post con una breve presentazione di sé. Le informazioni richieste per l’iscrizione sono obbligatorie al fine di usare tutte le funzionalità del sito, nessuno dei dati inseriti è visibile agli altri iscritti se non in forma abbreviata o di sigla, e questo allo scopo di identificare la persona con cui ci si sta interfacciando.

Vediamo adesso nel dettaglio tutte le risorse del portale GenGle. La voce “*Attività*” consente di visualizzare in modo immediato le attività in programma nel giorno di consultazione e per i giorni/settimane/mesi successivi. Questa è la grande novità che il portale GenGle offre rispetto alla maggior parte dei gruppi di AMA *online*: ovvero, la possibilità di far incontrare le persone, farle conoscere, creare legami veri, far sì che le persone si incontrino, che abbiano modo di condividere momenti reali con i figli. A questo proposito GenGle si definisce una comunità di persone reali, uno strumento virtuale per un sostegno reale.

La voce “*Diario*” rappresenta una pagina di condivisione visibile a tutti i GenGle della propria regione, eventualmente visualizzabile da altre Regioni, a discrezione dell’utente. “*Trova GenGle*” è utile e pratico, in quanto ogni GenGle può verificare in modo autonomo se ci sono altri iscritti nella sua città e/o Paese, figli, ed età.

La voce “*Professionisti*” include tutti i nominativi dei professionisti convenzionati ai quali rivolgersi per un supporto sia legale che psicologico, ma è possibile trovare anche altre figure professionali selezionate dall’amministrazione GenGle per ricevere consulenze o informazioni.

La voce “*Convenzioni*” include alcuni partner con cui sono state sottoscritte delle convenzioni per la fornitura, a prezzi scontati, di una svariata quantità di servizi; questo per la necessità di venire incontro alla situazione economica delle famiglie monoparentali.

La voce “*Vacanze*” propone pacchetti viaggi per genitori single, organizzati da un *team* di esperti *tour operators*.

«GenGle Magazine»: la rivista nasce dall’esperienza del sito, essa si propone di approfondire alcune tematiche fondamentali che si presentano ad un genitore single, ma soprattutto, intende recepire le istanze e i suggerimenti dei lettori, i loro interessi, i temi da trattare. Ogni sezione è interattiva, quindi è possibile per i lettori e gli utenti del social inviare suggerimenti, domande o commenti.

GenGle, ha ovviamente il suo *social*: un ambiente nel quale si ha la possibilità di parlare con gli altri utenti; di controllare il calendario delle attività da organizzare insieme; di postare un tema genitoriale invitando gli altri ad un confronto o a organizzare incontri coinvolgendo professionisti in materia; di condividere un episodio, un sentimento legato ai propri figli o alla propria situazione familiare.

Decidere di iscriversi a GenGle è, sicuramente, il primo grande passo che la persona deve compiere, ancora più impegnativo è decidere di partecipare alla prima attività, dove non si conosce nessuno, dove non si sa cosa aspettarsi. Passo ultimo e decisivo è quello di partecipare con i propri figli. Essere una *new entry* nel mondo GenGle è un momento particolare per ogni persona: questo ha portato a delineare la figura del *Tutor*. Il *Tutor* è colui che accoglie ed accompagna i nuovi iscritti nel gruppo; è un punto di riferimento all’interno della *community*; è la persona più informata sul regolamento GenGle e sui progetti ai quali GenGle sta lavorando. Per diventare *Tutor* è necessario partecipare al “corso per *Tutor*”, aperto a tutti e gratuito. Sul portale GenGle i nuovi iscritti sono contrassegnati da una bandierina “*New Entry*”, che sparirà dopo che avranno partecipato a tre attività; i *Tutor* hanno una bandierina “*Tutor*” per essere rapidamente identificati e rendersi riconoscibili dai nuovi. Per fare i *Tutor* è richiesto un incontestabile senso di accoglienza e di disponibilità.

Come tutte le comunità che si formano, GenGle propone a tutti coloro in procinto di iscriversi un *Regolamento Generico*, che implica diritti e doveri, e fa riferimento a dei valori, quali la lealtà ed il rispetto, condizioni necessarie per la costituzione di una comunità reale e duratura nel tempo. Un regolamento che non intende essere visto come un vincolo stretto, né come un elenco di obblighi e di divieti, ma piuttosto come un

progetto, come una meta da raggiungere, come un'esortazione verso un ideale di "famiglia allargata", sempre presente, sempre disponibile in ogni momento.

Come abbiamo sottolineato, GenGle è un'associazione rivolta ai genitori *single* e ai loro figli. La sua attività è promuovere l'aggregazione e la solidarietà fra persone accomunate dall'esperienza della separazione, sia questa scelta o subita. Per affrontare la complessità delle situazioni in cui l'associazione si trova ad operare, è stato definito ed elaborato un *Patto Etico*, la cui osservanza, riveste un'importanza fondamentale per il funzionamento e l'affidabilità dell'associazione e per la tutela dei suoi stessi associati. L'osservanza del Patto è richiesta non solo agli associati, ma anche a coloro che lavorano o collaborano con l'associazione, sia che questo avvenga in modo costante ed assiduo, sia occasionalmente, a qualsiasi titolo e nello svolgimento di qualsiasi funzione o prestazione lavorativa. Tutte le attività devono svolgersi nell'osservanza del Patto, in un quadro di lealtà, onestà, integrità, e buona fede, nel rispetto e nella tutela degli associati, dei professionisti esterni, dei partner commerciali e finanziari e della collettività stessa di cui l'Associazione è espressione.

##### 5. *Le attività: il cuore pulsante del "meccanismo" GenGle*

Una delle caratteristiche che contraddistingue i gruppi di AMA *online* rispetto ai gruppi tradizionali, è, come abbiamo visto, la comunicazione mediata: non c'è una comunicazione *face to face*, l'interazione è digitale, non c'è contatto fisico; questo consente da un lato, una maggiore libertà di espressione, di intimità e di confidenza tra le persone, dall'altro priva la comunicazione di una componente fondamentale dei rapporti umani, che è il corpo, e quindi la possibilità di vedersi, di sentirsi, di stare insieme. A questo limite GenGle risponde proponendo la creazione e la condivisione di attività da vivere insieme, genitori e figli. Le attività proposte in GenGle danno ai genitori la possibilità di dialogare in modo giocoso con i figli, o semplicemente di condividere dei momenti con sincero interesse e divertimento.

Le attività proposte su GenGle sono, prevalentemente, per e con i figli, questo con lo scopo di creare un'aggregazione tra figli con altri figli, tra genitori e figli. GenGle e le sue attività sono uno strumento finalizzato a dare al genitore la possibilità di ricreare una rete sociale nella quale i figli sono inclusi in modo attivo. Ognuno può proporre una qualunque attività e questa entra in agenda. L'attività è a tutti gli effetti la cellula

primaria che costituisce il sistema GenGle. Le attività che si possono registrare nel sito GenGle sono di tre tipi:

- *Attività per i figli*: comprendono tutte quelle attività rivolte principalmente ai figli, ad esempio un cinema per bambini o ragazzi, attività di gioco a squadre, pallavolo, calcio, *ping pong*, *gimkana* con biciclette, ecc;
- *Attività per i genitori con i figli*: riguardano tutte quelle attività che rappresentano un momento di svago per i genitori insieme ai figli, come ad esempio passeggiate in montagna, pizza in compagnia, pranzo, uscite, ecc.;
- *Attività solo per i genitori*: comprendono tutte quelle attività riservate esclusivamente ai genitori, come ad esempio incontri gestiti da professionisti su varie tematiche (relazione con i figli, relazione con l'altro genitore, conflittualità, ecc.), oppure attività ludiche, quali il cinema, un aperitivo o una serata in discoteca.

Una “buona” attività per GenGle deve avere cinque caratteristiche fondamentali, ovvero:

1. Le attività devono essere per la maggior parte a basso costo o gratuite, per dare modo a tutti di poter partecipare, senza gravare sul bilancio familiare già problematico;
2. le attività devono essere ben spiegate, chiare e dettagliate, in modo che non ci siano sorprese per nessuno;
3. le attività che prevedono la presenza dei figli devono avere un referente per la sicurezza dei bambini; durante le attività è possibile prevedere dei giochi mirati ad integrare sia i grandi che i piccoli;
4. le attività possono essere proposte sempre, la varietà e la dislocazione geografica delle attività sono la ricchezza di GenGle;
5. le attività per il gruppo GenGle devono garantire l'inclusione dei nuovi iscritti. Non tutti hanno le stesse capacità di adattamento, e proprio per questo è necessario far sì che tutti possano sentirsi accolti e inclusi nel gruppo fin da subito.

Durante l'anno, alcune attività sono proposte dal *management* centrale dell'associazione, in particolar modo in occasione di ricorrenze importanti per la nostra cultura, quali il Natale, il Capodanno, il Carnevale, la Pasqua, ecc. La media di partecipazione a queste attività è, ad oggi, superiore alle 200 persone, quindi richiedono un'organizzazione ben strutturata.

Per quanto riguarda le vacanze invernali ed estive, GenGle offre la possibilità di usufruire di pacchetti viaggio a prezzi agevolati con sconti

di gruppo. Interessante è l'opportunità di condividere le vacanze con altri GenGle: ritrovarsi in uno stesso luogo, condividere giorni di svago, significa offrire ai propri figli la possibilità di trovare nuovi compagni di gioco, mentre per i genitori, questo diventa l'occasione per godere di un po' di *relax*, più occhi guardano i figli, più braccia si dividono i compiti giornalieri. Nelle vacanze GenGle la divisione dei compiti è parte integrante dell'attività e in questo senso fondamentale: organizzare il posto, fissare, affrontare il viaggio, gestire il tempo proprio e dei figli, il tutto si ripartisce in modo spontaneo fra tutti i partecipanti.

Fra le attività che possiamo trovare sulla piattaforma GenGle ne esistono alcune definite *guidate*: per esempio, la GenGle *Chat*. L'idea della GenGle *Chat* è nata dal profondo bisogno di ascolto e di riflessione colto in diversi anni di esperienza GenGle. I partecipanti alla *chat* svolgono un ruolo fondamentale per se stessi e per gli altri; ognuno di loro è chiamato, in partenza, a garantire una totale apertura, senza pregiudizi, una riservatezza assoluta e totale, e il pieno rispetto delle regole. Tra le altre attività da segnalare sulla piattaforma GenGle troviamo attività culturali, e attività alternative, come ad esempio il mercatino dello scambio. I figli crescono, le mode passano e con esse anche i vestiti e i giochi. Uno degli aspetti più onerosi per un genitore single è l'acquisto costante di vestiti, di materiale scolastico e, talvolta, anche di giocattoli. A questo proposito GenGle ha creato periodicamente, il mercatino dello scambio, dove è possibile portare e scambiare ogni genere di cosa, purché in buono stato. Questa diventa l'occasione per promuovere la gioia dello scambio, il senso del risparmio ed il rispetto per l'ambiente.

GenGle racchiude un popolo decisamente variegato: questo consente ad ognuno di condividere con il gruppo le proprie passioni così come la propria professionalità, attraverso la proposta di una serie di attività. Fondamentali per realizzare quel supporto informativo che caratterizza i gruppi di AMA nell'ambito delle relazioni d'aiuto, sono le attività proposte dai professionisti selezionati da GenGle, principalmente rivolte ai genitori, su varie tematiche come ad esempio, rapporto genitori/figli, rapporto con la/l'ex, adolescenti e separazione, adolescenti e sessualità, ecc.

La rete GenGle offre anche un supporto di tipo pratico, in caso di bisogno è consuetudine per i GenGle, rivolgersi alla comunità: ad esempio un trasloco improvviso e urgente obbligato dalla situazione familiare, un lavoretto domestico, le persone riescono ad organizzarsi e ad offrire spontaneamente il proprio contributo.

Per quanto riguarda il rapporto con le istituzioni, mentre da un'analisi della letteratura si evince che le esperienze di AMA *online* presentano,

generalmente, una connessione debole con l'azione di attori istituzionali, GenGle, in questi anni di attività, mostra di aver creato una collaborazione con le istituzioni, con l'intento di farsi riconoscere da queste come fenomeno sociale. Ne è un esempio il progetto relativo alla "Casa dei Babbi", realizzato in collaborazione con il Comune di Firenze. Inaugurata a maggio 2017 a Firenze, la "Casa dei Babbi" è una struttura pensata per i padri soli, che dopo la separazione o il divorzio si trovano a dover fronteggiare difficoltà economiche ed abitative non avendo né una casa di proprietà, né la possibilità di potersi pagare un affitto o di entrare in un alloggio popolare perché hanno un reddito che supera la fascia prevista per l'assegnazione.

#### 6. *Centro di ascolto telefonico GenGle "Pronto Intervento Emotivo"*

L'ultima novità proposta dalla piattaforma GenGle, in collaborazione con un *team* di esperti – coordinati dalla sottoscritta, in qualità di psicopedagoga e di *Program Coordinator* della Cattedra Transdisciplinare Unesco in Sviluppo Umano e Cultura di Pace dell'Università degli Studi di Firenze diretta dal Prof. Paolo Orefice –, tra i quali Marina Seghetti, pedagoga specializzata in *counseling*, e Andrea Santi, educatore sociale –, è una linea di accoglienza telefonica a cui possono rivolgersi madri e padri in crisi coniugale, in conflitto, in separazione o in divorzio, e più in generale genitori *single*, o persone in coppie di fatto o persone della famiglia (nonni/e o parenti) per trovare uno spazio di ascolto e, in caso di richiesta specifica, ricevere informazioni su servizi e consulenze di tipo specialistico presenti sul territorio (psicoterapeuti, avvocati, mediatori familiari, ecc.).

Il progetto della linea di "Pronto Intervento Emotivo", attualmente in fase di sperimentazione, nasce per accogliere e dare ascolto a tutti coloro che si trovano ad affrontare un'importante trasformazione familiare, e che sentono quindi il bisogno di condividere le loro emozioni con una voce che sia amica, accogliente, attenta e, al tempo stesso, professionale, qualificata, non invadente. Mediante la nascita della linea telefonica ci si è posti anche l'obiettivo di creare un punto d'incontro e di collaborazione tra le risorse del territorio, pubbliche e private, secondo la logica del lavoro di rete e dell'integrazione delle professionalità. Un servizio di ascolto attivo e empatico per rispondere alle difficoltà e alla solitudine che prova chi sta vivendo delle forti trasformazioni in famiglia. La linea è stata pensata come un servizio che risponde al bisogno di

comunicare con qualcuno di diverso dalla solita routine o comunque che non faccia parte della propria rete familiare o amicale, ma organizzato come supporto interpersonale. Proprio per la sua natura di “accoglienza emotiva” è in corso una fase di sperimentazione attraverso dei volontari della comunità GenGle che sono stati formati alle competenze comunicative e stanno svolgendo un periodo sperimentale per comprendere se la relazione di mutuo-auto-aiuto può essere agita anche nella dimensione occasionale, attraverso un contatto telefonico disponibile giornalmente. Il gruppo di volontari/e selezionato è organizzato in modo da offrire un servizio continuo dal lunedì al venerdì e ad ha come scopo principale quello di accogliere tutti quei soggetti che sentono il bisogno di una voce amica, ma sconosciuta e non invasiva, prima ancora che di un vero e proprio sostegno psicologico. La logica procedurale prevede che, se i volontari/e che accolgono la telefonata, comprendono che il problema trattato durante la conversazione è molto più grave di quello che può essere solo un bisogno di ascolto o che vi sono dei presupposti per attivare un vero e proprio sostegno psicologico, possono proporre al loro interlocutore di parlare con un esperto del team per un eventuale analisi della difficoltà vissuta e della sua possibile canalizzazione verso professionalità *ad hoc*.

Il progetto nasce per dare una risposta al bisogno di sostegno in un momento di smarrimento o di fatica emotiva, nelle varie fasi della sua evoluzione, al fine di prevenire e favorire il superamento delle situazioni di vulnerabilità relazionale, sociale ed economica prima che scivolino in problematiche gravi. La linea telefonica vuole essere uno spazio dove poter essere accolti e ascoltati, dove trovare risposta all'enorme senso di solitudine, dove potersi esprimere e dove raccontare le proprie esperienze, per ristabilire un contatto con se stessi e con il mondo esterno attraverso l'ascolto ed il confronto con una persona che comprende ciò che sta vivendo la persona dall'altra parte del telefono. La relazione telefonica che si sviluppa, libera da pregiudizi, mette la persona in grado di gestire il proprio problema: parlare e sapere di essere ascoltati dà la possibilità di *ascoltarsi*, di sentire le proprie parole, di metabolizzarle e rielaborarle, attivando nel soggetto un percorso di riacquisizione di fiducia in se stesso e negli altri e di iniziare il proprio percorso di cambiamento.

Il fulcro di tutto il progetto risiede nel concetto di ascolto *empatico* e *attivo* che sia di supporto ad una genitorialità, o relazione di coppia, consapevole e responsabile e che, al tempo stesso, sappia sostenere la volontà di prendersi cura di se stessi e di intraprendere un percorso di

crescita e trasformazione. La linea di accoglienza telefonica è uno strumento operativo che integra la capacità di accoglienza e di ascolto, quella di sostegno e quella di informazione, fungendo inoltre, da centro di raccolta dati:

1. *Accoglienza e ascolto*: ascoltare significa mettere in atto un atteggiamento che tende a rendere protagonista chi parla di sé. Affinché ciò si realizzi deve verificarsi un incontro fra chi ascolta e chi viene ascoltato. Chi ascolta deve essere pervaso dal desiderio di capire chi incontra, la sua storia, il suo problema, più che dalla preoccupazione di dare risposte e di suggerire soluzioni;
2. *sostegno*: significa stabilire una relazione con la persona, accompagnandola nella ricerca delle risposte, sostenendola nei tentativi di soluzione, formulando insieme a lei la fase iniziale di un progetto di cambiamento;
3. *informazione*: si esprime nell'individuazione di interventi, servizi o consulenze specifiche disponibili nel territorio di riferimento. Agli operatori sarà fornito un elenco aggiornato settimanalmente di professionisti convenzionati in tutta Italia, al fine di indirizzare gli utenti che ne abbiano bisogno verso esperti presenti nella propria zona;
4. *raccolta ed elaborazione dei dati*: mediante l'elaborazione di report con format prefissato, successivi ad ogni chiamata, la linea telefonica avrà anche la funzione di raccolta, elaborazione, produzione di dati scientifici originali nell'ambito del sostegno alla genitorialità nelle trasformazioni familiari.

A sostegno dei volontari vi è il gruppo di professionisti relazionali, i quali si incontrano per affrontare affrontate le difficoltà, le criticità o le valenze positive che emergono dalle telefonate ricevute dai volontari, in modo da costruire un "modello di intervento" il più adeguato possibile alle persone che si rivolgono al servizio. La linea di accoglienza telefonica è intesa quale progetto di comunità e si struttura come uno spazio aperto alle problematiche individuali che esce sul territorio per creare una rete di rapporti con l'Università, le istituzioni locali, il Terzo Settore e i liberi professionisti. La linea di accoglienza telefonica funziona anche da collegamento e mediazione fra la persona e le risorse attivabili sul territorio.

Le tecniche e gli strumenti metodologici utilizzati sono quelli propri del "sostegno tra pari" inteso come relazione accogliente basata sul rapporto interpersonale, sull'ascolto attivo ed empatico, e sul dialogo. Il servizio si propone di fornire agli individui l'opportunità e il sostegno

per migliorare la comprensione della loro situazione, aiutandoli a definire obiettivi e a prendere decisioni, a sviluppare le proprie risorse e a promuovere il proprio benessere, ad affrontare difficoltà specifiche o momenti di crisi. Usufruire della linea telefonica permette all'utente di testare la sensazione di parlare e confrontarsi con uno sconosciuto, col vantaggio di essere meno invadente e più discreta. È possibile, infine, essere orientati verso altri professionisti qualificati della propria città (psicologi, psicoterapeuti, mediatori familiari, educatori, psicopedagogisti, *counselors*, *coaches*, ecc.) facenti parte della rete GenGle.

Nell'ideazione e nella concreta realizzazione del progetto, GenGle mira ad ottenere tutta una serie di risultati a breve e a lungo termine, tra i quali: una diminuzione del disagio relazionale ed emotivo manifestato dai genitori che si trovano ad affrontare la rottura della propria coppia coniugale; un incremento delle situazioni di effettivo esercizio della bigenitorialità in contesti di separazione o divorzio; la possibilità di stimolare la riflessione comune e la crescita personale sulle tematiche affrontate nel progetto.

### *Conclusioni*

Il presente lavoro di ricerca ha voluto evidenziare come il fenomeno dell'Auto-Mutuo-Aiuto (AMA) rappresenti un'importante risorsa per i singoli e per la comunità, nata per favorire lo scambio di esperienze tra persone che condividono la stessa problematica o lo stesso disagio. Una opportunità d'incontro, un luogo dove poter essere ascoltati e ascoltarsi mutualmente senza giudizi, favorendo così l'espressione di emozioni, sentimenti e pensieri che trovano uno spazio nell'accoglienza del gruppo. Lo scambio delle proprie esperienze in un contesto fra pari costituisce l'elemento centrale dell'auto aiuto. Si impara in tal modo ad aprire le proprie esperienze agli altri e ad ascoltare quelle degli altri, a raccontare di sé, a scambiarsi informazioni e soluzioni, a condividere sofferenze e conquiste con l'obiettivo di riscoprirsi risorsa, non solo per sé, ma per l'intera collettività.

Questi sono i principi fondamentali che caratterizzano sia i gruppi di AMA tradizionali, sia i gruppi di AMA *online*, nati grazie alla diffusione delle nuove tecnologie di comunicazione. Il gruppo *online*, così come il gruppo di AMA *face to face*, rappresenta un ambiente positivo e di supporto che incoraggia la condivisione e promuove il cambiamento personale. I gruppi di AMA *online* hanno creato nuove forme di espressione e

di presentazione di sé grazie alla nascita di nuove dinamiche comunicative. Anche la rete quindi si configura come un ambiente di supporto e di sostegno nelle relazioni d'aiuto: ne è un chiaro esempio la *community* GenGle.

Da un'analisi delle caratteristiche e delle funzioni della piattaforma, si può affermare che GenGle si configura come un modello contemporaneo di gruppo di auto aiuto, in quanto è in grado di offrire tutte quelle forme di sostegno (informativo, emotivo, pratico, di rete, di condivisione) fondamentali per quelle persone che si trovano a dover affrontare grandi trasformazioni familiari, configurandosi quindi come un valido strumento di supporto alla genitorialità.

### *Riferimenti bibliografici*

- Amerio P. (2000): *Psicologia di Comunità*. Bologna: il Mulino.
- Barak A., Boniel-Nissim M., Suler J. (2008): Fostering Empowerment in Online Support Groups. *Computers in Human Behavior*, n. 24, pp. 1867-1883.
- Bastianoni P. (2009): Funzioni di cura e genitorialità. *Rivista Italiana di Educazione Familiare*, n. 1, pp. 37-53.
- Bastianoni P., Taurino A. (2007): *Famiglie e genitorialità oggi: nuovi significati e prospettive*. Milano: Unicopli.
- Batenburg A., Das E. (2014): Emotional Coping Differences among Breastcancer Patients from an Online Support Group: A Cross-Sectional Study. *Journal of Medical Internet Research*, vol. 16, n. 2, pp. 45-67.
- Belloni M.C. (2002): *La comunicazione mediata*. Roma: Carocci.
- Bertoldi S., Vanzetta M. (2002): *I gruppi di Auto-Mutuo-Aiuto*. Trento: Associazione AMA.
- Boyce M., Seebohm P., Chaudhary S., Munn-Giddings C., Avis M. (2014): Use of Social Media by Self-Help and Mutual Aid Groups. *Groupwork*, vol. 24, n. 2, pp. 26-44.
- Broom A. (2005): The *eMale*. Prostate Cancer, Masculinity, and Online Support as a Challenge to Medical Expertise. *Journal of Sociology*, vol. 41, n. 1, pp. 87-104.
- Bruscaglioni M. (1994): *La società liberata*. Milano: FrancoAngeli.
- Caffarelli E. (2006): *Cittadini in cammino: auto-aiuto e solidarietà*. V° Convegno nazionale delle realtà di auto-aiuto e mostra documentaria, Ravenna (Relatore Convegno).
- CAMAP – Coordinamento Auto-Mutuo-Aiuto Piemonte (2012): *Auto-Mutuo-Aiuto: Principi e prassi* ([http://www.ilcerchiocuneo.it/res/site81886/res757449\\_2012-AMA-Principi-e-prassi-1-.pdf](http://www.ilcerchiocuneo.it/res/site81886/res757449_2012-AMA-Principi-e-prassi-1-.pdf); ultima consultazione: 23 giugno 2018).

- Cantelmi T., Talli M., Del Miglio C., D'Andrea A. (2000): *La mente in Internet. Psicopatologia delle condotte on-line*. Padova: Piccin.
- Caronia A. (1996): *Il corpo virtuale. Dal corpo robotizzato al corpo disseminato nelle reti*. Padova: Franco Muzzio.
- Castells M. (1996): *The Rise of the Network Society*. Oxford: Blackwell.
- Cazzaniga E., Noventa A. (2010): *Manuale dell'Auto-Mutuo-Aiuto*. Milano-Monza-Brianza: Edizioni AMA.
- Cesario S., Mariotti F., Sani D. (2001): *L'Auto Aiuto Psichiatrico: I processi aspecifici nella psicoterapia*. Milano: Franco Angeli.
- Collacchioni L. (2006): *Insegnare emozionando, emozionare insegnando. Il ruolo delle emozioni nella dimensione conoscitiva*. Tirrenia (Pi): Del Cerro.
- Collacchioni L., Borin P. (2013): *L'emozione di educare. Una sfida affascinante*. Roma: Aracne.
- Contini M. (1992): *Per una pedagogia delle emozioni*. Scandicci (Fi): La Nuova Italia.
- Coursaris C.K., Liu M. (2009): An Analysis of Social Support Exchanges in Online HIV/AIDS Self-Help Groups. *Computers in Human Behavior*, vol. 25, pp. 911-918.
- Crozzoli Aite L., Mander R. (2007): *I giorni rinascono dai giorni. Condividere la perdita di una persona cara in un gruppo di auto-mutuo aiuto*. Roma: Paoline-Editoriale Libri.
- Cutrona C.E., Suhr J.A. (1992): Controllability of Stressful Events and Satisfaction with Spouse Support Behaviors. *Communication Research*, vol. 19, pp. 154-176.
- Di Nicola P. (2000): Reti di Auto-Mutuo-Aiuto: verso una società della cura. In D. Secondulfo (a cura di), *Trasformazioni sociali e nuove culture del benessere*, Milano: FrancoAngeli, pp. 91-104.
- Ferrari N. (a cura di) (2004): *Ad occhi aperti. La relazione d'aiuto alla fine della vita e nelle esperienze di perdita*. Verona: Edizioni Libreria Cortina.
- Finn J. (1999): An Exploration of Helping Process in an Online Self-Help Group Focusing on Issues of Disability. *Health and Social Work*, vol. 24, pp. 220-231.
- Focardi F., Gori F., Raspini R. (2006): I gruppi di auto-aiuto in Italia. Indagine conoscitiva. *Le briciole*, Cevot, n. 8, 11-56.
- Fratini C. (2003): *La dimensione comunicativa*. In F. Cambi, E. Catarsi, E. Colicchi, C. Fratini, M. Muzi: *Le professionalità educative*. Roma: Carocci, pp. 54-73.
- Gamba A. (2001): *La pragmatica della comunicazione in Internet* (<http://www.studiodipsicologia.net/index/la-pragmatica-dellacomunicazione-in-internet/>; ultima consultazione: 30 giugno 2018).
- Gielen P. (2006): *Cittadini in cammino: auto-aiuto e solidarietà. V° Convegno nazionale delle realtà di auto-aiuto e mostra documentaria, Ravenna* (Relatore Convegno).
- Ginossar T. (2008): Online Participation: a Content Analysis of Differences in Utilization of Two Online Cancer Communities by Men and Women, Patients and Family Members. *Health Communication*, vol 23, n. 1, pp. 1-12.

- Grosso L. (1996): *I gruppi di auto-aiuto: un percorso dentro la dipendenza e la sieropositività*. Torino: Gruppo Abele.
- Guarda M. (2012): La comunicazione mediata dal computer nella didattica delle lingue straniere. *Journal of e-Learning and Knowledge Society, Italian Edition*, vol. 8, n. 3, pp. 17-30.
- Herring S. (1991): *Introduction*. In S. Herring, *Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives*. Berlin: Mouton, pp. 1-10.
- Ingrosso M. (2008): Self-help e associazionismo fra pazienti: intrecci e nuove opportunità. In C. Cipolla, A. Maturo (a cura di), *Scienze sociali e salute nel XXI secolo*. Milano: FrancoAngeli, pp. 467-489.
- Jedlowski P. (2000): *Storie comuni. La narrazione nella vita quotidiana*. Milano: Bruno Mondadori.
- Katz A.H. (1981): Self-Help and Mutual Aid: An Emerging Social Movement. *Annual Review of Sociology*, vol. 7, n.i.n., pp. 129-155.
- Katz A.H., Bender E. (1976): Self-Help Groups in Western Society: History and Prospects. *Journal of Applied Behavioral Sciences*, XII, vol. 3, n.i.n., pp. 34-54.
- Koch T. (1996): *The Medium is the Message*. Online All the Time for Everyone. Westport (CT): Praeger.
- Kropotkin P. (1914): *Mutual Aid* [1901]. Boston: Boston Extending Horizons Books.
- La Barbera D. (2000): *La Rete che connette, la Rete che cattura: metafore dell'esperienza Internet*. In T. Cantelmi M. Talli, C. Del Miglio A., D'Andrea, cit., pp. 34-53.
- Lankshear C., Knobel M. (2006): *New Literacies: Everyday Practices and Classroom Learning*. Maidenhead: Open University Press.
- Lévy L.H. (1976): Processes and Activities in Groups. In M.A. Lieberman, L.D. Borman (eds.): *Self-Help Groups for Coping with Crisis*. San Francisco: Jossey-Bass, pp. 45-67).
- Lévy P. (1997): *Cybercultura*. Trad. it. Milano: Feltrinelli, 1999.
- Lieberman M.A., Goldstein B.A. (2005): Self-help On-line: An Outcome Evaluation of Breast Cancer Bulletin Boards. *Journal of Health Psychology*, vol. 10, n. 6, pp. 855-862.
- Ligorio M.B. (2002): *Guida alla comunicazione virtuale*. Napoli: Idelson-Gnocchi.
- Longo M. (1998): *Per una psicoanalisi delle masse mediatiche e della grande rete*, (<http://www.psychomedia.it/pm/telecomm/telemdx1.htm>; ultima consultazione: 20 giugno 2018).
- Love B., Crook B., Thompson C.M., Zaitchik S., Knapp J., LeFebvre L., Jones B., Donovan-Kicken E., Eargle E., Rechis R. (2012): Exploring Psychosocial Support Online: A Content Analysis of Messages in an Adolescent and Young Adult Cancer Community. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, vol. 15, n. 10, pp. 45-65.
- Maldonado T. (1997): *Critica della ragione informatica*. Milano: Feltrinelli.

- Malik S., Coulson, N.S. (2010): "They All Supported Me But I Felt Like I Suddenly Didn't Belong Anymore": An Exploration of Perceived Disadvantages to Online Support Seeking. *Journal of Psychosomatic Obstetrics & Gynecology*, vol. 31, n. 3, pp. 56-83.
- Mannucci A. (a cura di) (2006): *L'emozione fra corpo e mente: educazione, comunicazione e metodologie*. Tirrenia (Pi): Del Cerro.
- Mantovani G. (1995): *L'interazione uomo-computer*. Bologna: il Mulino.
- McLuhan M. (1964): *Understanding Media: the Extensions of Man*. New York: New American Library. Trad. it. Milano: Il Saggiatore, 1967.
- Micalizzi A. (2009): Il lutto e la Rete: ambienti digitali ed elaborazione collettiva della perdita. Uno sguardo etnografico. *La critica sociologica*, vol. 173, pp. 53-70.
- Noventa A. (1990): Self-help, volontariato e promozione della salute. *Animazione Sociale*, vol. 35, pp. 52-60.
- Noventa A. (2008): *L'Auto-Mutuo-Aiuto nella promozione della salute mentale. L'organizzazione e lo sviluppo della realtà di auto-aiuto*, In Aa.Vv., *Guida all'Auto-mutuo-aiuto*. Bergamo: AMA.
- Noventa A., Nava A., Oliva F. (1990): *Self-help. Promozione della salute e gruppi di auto-aiuto*. Torino: Edizioni Gruppo Abele.
- Oliva F. (1995): Il movimento di Auto-Aiuto. *Quaderni di Animazione Sociale*, vol. 12, n. 19, pp. 26.
- O.M.S. (1987): Glossario. *Quaderni di Sanità Pubblica*. Firenze: P.S.S.
- Paccagnella L. (2000): *La comunicazione al computer*. Bologna: il Mulino.
- Paltrinieri A., Pierantoni M. (2003): Chi mi può aiutare? Relazioni d'aiuto nei forum telematici tra malati cronici. *Salute e società*, II, n. 2, 45-67.
- Piccardo C. (1995): Empowerment. *Strategie di sviluppo organizzativo centrate sulla persona*. Milano: Raffaello Cortina.
- Pini P. (1981): *Un ambulatorio fuori dall'ambulatorio. Relazione per i medici di base*, Consiglio di quartiere 7: Firenze.
- Ranieri M. (2011): *Le insidie dell'ovvio. Tecnologie educative e critica della retorica tecnocentrica*. Pisa: ETS.
- Richardson A., Goodman M. (1983): *Self Help and Social Care. Mutual Aid Organisation in Practice*. London: Policy Studies Institute.
- Riessman F. (1965): The Helper Therapy Principle. *Social Work*, vol. 10, n.i.n., pp. 27-32.
- Rodriguez J. (2013): Narrating Dementia: Self and Community in an Online Forum. *Qualitative Health Research*, vol. 23, n. 9, pp. 8-89.
- Rossi P., Tognetti Bordogna M. (2013): L'Auto-Mutuo-Aiuto nell'era del Web 2.0. *Autonomie locali e servizi sociali*, n. 1, pp. 75-92.
- Salem D.A., Bogat A.G., Reid C. (1997): Mutual help goes online. *Journal of Community Psychology*, vol. 25, n. 2, pp. 189-207.
- Santinello M., Dallago L., Vieno A. (2009): *Fondamenti di psicologia di comunità*. Bologna: il Mulino.
- Scabini E. (1995): *Psicologia sociale della famiglia. Sviluppo dei legami e trasformazioni sociali*. Torino: Bollati Boringhieri.

- Scabini E., Cigoli V. (2001): *Il familiare: legami, simboli e transizioni*. Milano: Raffaello Cortina.
- Silverman P. (1989): *I gruppi di mutuo aiuto*. Trento: Erickson.
- Spina E. (2012): Le trasformazioni dell'auto-mutuo aiuto in una prospettiva eliasiana. Alcune esperienze europee. *Cambio*, II, n. 4, pp. 117-128.
- Sroufe A. (1995): *Lo sviluppo delle emozioni. I primi anni di vita*. Trad. it. Milano: Raffaello Cortina, 2000.
- Stommel W., Koole T. (2010): The Online Support Group as a Community: A Micro-Analysis of the Interaction with a New Member. *Discourse Studies*, vol. 12, n. 3, pp. 357-378.
- Suler J. R. (2004): The Online Disinhibition Effect. *CyberPsychology and Behavior*, vol. 7, pp. 321-326.
- Tanis M., Postmes T. (2007): Two Faces of Anonymity: Paradoxical Effects of Cues to Identity in CMC. *Computers in Human Behavior*, vol. 23, pp. 955-970.
- Tognetti Bordogna M. (a cura di) (2002): *Promuovere i gruppi di self-help*. Milano: FrancoAngeli.
- Tonioni F., Corvino S. (2011): Dipendenza da Internet e psicopatologia Web-mediata. *Recenti Progressi in Medicina*, vol. 102, pp. 417-420.
- Totis A., Zanichelli G. (2007): *I gruppi di Auto-Mutuo-Aiuto. Storia, definizione e tipologie dell'aiuto* (<http://telavevodetto.altervista.org/documenti/GRUP-PI.pdf>; ultima consultazione: 23 giugno 2018.)
- Trentin G., Benigno V. (1997): Multimedia Conferencing in Education: Methodological and Organizational Considerations. *Educational Technology*, vol. 5, pp. 32-39.
- Vaast E. (2004): O Brother, Where are Thou? From Communities to Networks of Practice Through Intranet Use. *Management Communication Quarterly*, vol. 18, n. 1, pp. 5-44.
- Vaccaro P. (1999): *Comunicazione & Internet* (saggio pubblicato esclusivamente online all'indirizzo: [www.psychomedia.it/pm/telecomm/telematic/vaccaro](http://www.psychomedia.it/pm/telecomm/telematic/vaccaro); ultima consultazione: 20 giugno 2019).
- Vanucchi S. (2012): *Gruppi di auto-aiuto psichiatrico: verso la ricostruzione dell'identità* (<http://www.ifefromm.it/rivista/2012-xx/1/>; ultima consultazione: 15 aprile 2019.)
- Watson N. (1997): *Why We Argue About Virtual Community: A Case Study of the Phish.Net Fan Community*. In S.G. Jones (ed.): *Virtual Culture. Identity and Communication in Cybersociety*. London: Sage, pp. 154-204.
- Watzlawick P., Beavin J.H., Jackson D.D. (1967): *Pragmatics of Human Communication. A Study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes*. New York: W.W. Norton & Co.
- Wright K.B., Bell S.B. (2003): Health-Related Support Groups on the Internet: Linking Empirical Findings to Social Support and Computermediated Communication Theory. *Journal of Health Psychology*, vol. 8, n. 1, pp. 39-54.
- Zani B., Cicognani E. (2000): *Psicologia della Salute*. Bologna: il Mulino.

- Zani B., Palmonari A. (1996): *Manuale di psicologia di comunità*. Bologna: il Mulino.
- Zurla P. (2010): *Achille Ardigò e le nuove tecnologie*. In C. Cipolla, R. Cipriani, M. Colasanto, L. D'Alessandro (a cura di): *Achille Ardigò e la sociologia*. Milano: Franco Angeli, pp. 65-89.

### *Riferimenti sitografici*

- [www.GenGle.it](http://www.GenGle.it) (ultima consultazione: 26 aprile 2019).
- [www.ifefromm.it](http://www.ifefromm.it) (ultima consultazione: 15 aprile 2019).
- [www.ilcerchiocuneo.it](http://www.ilcerchiocuneo.it) (ultima consultazione: 23 giugno 2018).
- [www.psychomedia.it](http://www.psychomedia.it) (ultima consultazione: 20 giugno 2019).
- [www.studiodipsicologia.net](http://www.studiodipsicologia.net) (ultima consultazione: 30 giugno 2018).