



Firenze

3-4 ottobre 2013

***RELAZIONI DIGITALI
counseling e aiuto online
esperienze nazionali ed internazionali a confronto***

DrogaOnline, una community di peer sul web

Ivan Mario Cipressi

Coordinatore del progetto

“drogaonline” del

Centro di Solidarietà di Reggio Emilia

www.drogaonline.it www.fict.it www.progettouomo.net
Centro di Solidarietà di Reggio Emilia 0522-451800

RELAZIONI DIGITALI
counseling e aiuto online
esperienze nazionali ed internazionali a confronto
Firenze – 3/4 ottobre 2013

DrogaOnline, una community di peer sul web

Dr Ivan Mario Cipressi, Ceis Reggio Emilia

La Scalette

- Drogaonline l'inizio.
- Alcuni dati sull'anno 2012.
- Un tentativo di profilo del navigatore.
- Alcuni elementi che orientano la nostra idea di prossimità sul Web e Yuongle.
- Alcuni punti di fragilità dei progetti on line.



Drogaonline l'inizio

Cominciammo quasi per scherzo nel 1999 semplicemente per fare conoscere il Centro di Solidarietà di Reggio Emilia. Alle origini ci preoccupammo anche di aprire un link dal nome HIV e dintorni che chiudemmo dopo 3 anni per assenza di risorse economiche. D'allora il servizio è gratuito ed anonimo, si rivolge a chiunque abbia curiosità e domande sulle sostanze, il recupero, la prevenzione e la riduzione dei rischi. Oltre al servizio di

consulenza, nel sito si trovano schede informative sulle sostanze, links italiani e stranieri, recensioni, articoli e testimonianze. L'equipe di lavoro è composta da diverse figure: psicologi, psicoterapeuti, educatori, avvocati, medici, sociologi, pedagogisti ma anche **famigliari e giovani** con esperienza diretta.

Il sito non ha scopo di lucro, e l'anonimato è garantito.

Chiunque può scrivere e ricevere le **risposte on-line (non in tempo reale) oppure privatamente via E-mail** o tramite contatto telefonico con i numeri indicati nel sito.

Con il passare degli anni il sito

- è diventato uno strumento di comunicazione con chi – consumatori o famigliari o persone vicine alla droga - vuole avere informazioni o consigli;
- è un osservatorio sulle tendenze e sull'evoluzione dei comportamenti riguardo alla droga;
- è uno strumento per orientare gli interessati verso programmi di trattamento/recupero dei servizi pubblici e dei Centri CEIS sul territorio nazionale.
- È diventato un mezzo di "prossimità" che avvicina le persone nei loro luoghi più intimi.

Alcuni dati sull'anno 2012

Qualche dato grezzo per avere un'idea di cosa si muove intorno al sito:

Le visite medie annuali sono circa 150.000, queste visite producono circa 120 domande mensili sulla parte Domande e Risposte e circa 15 mail al mese, il passaggio ai servizi indicati o alle telefonate ai numeri sul sito, al momento non siamo in grado di rendicontarli.

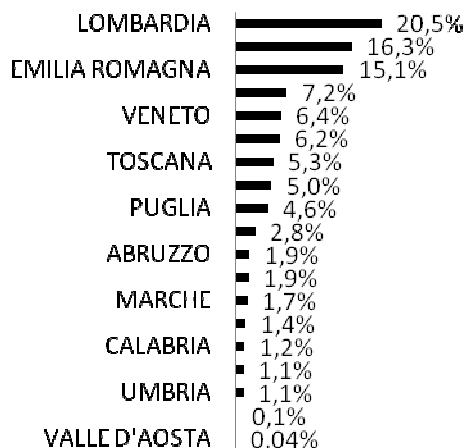
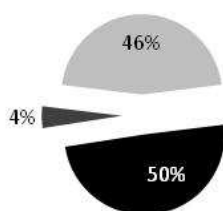
Altri dati sono relativi a:

Provenienza delle visite

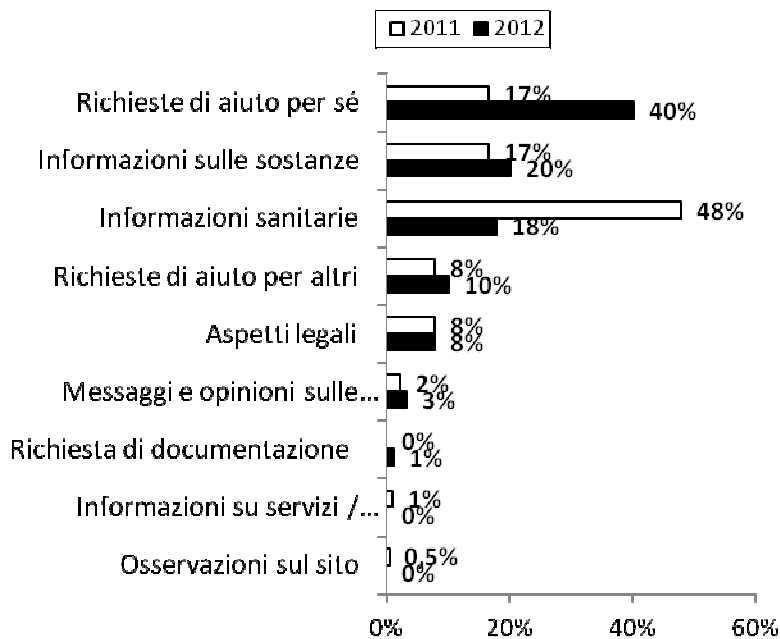
(dettaglio Italia)

Provenienza delle visite

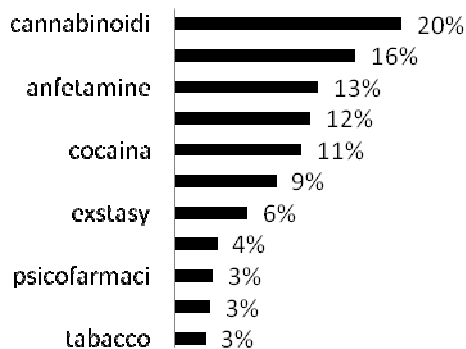
■ Italia ■ Altri paesi UE ■ Extra UE



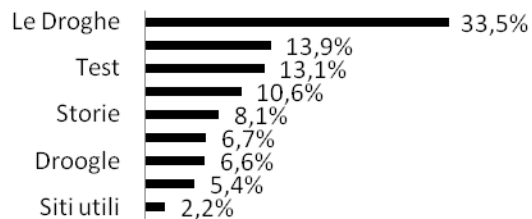
TIPOLOGIA DI MESSAGGI INVIATI



Pagine sulle sostanze più cliccate

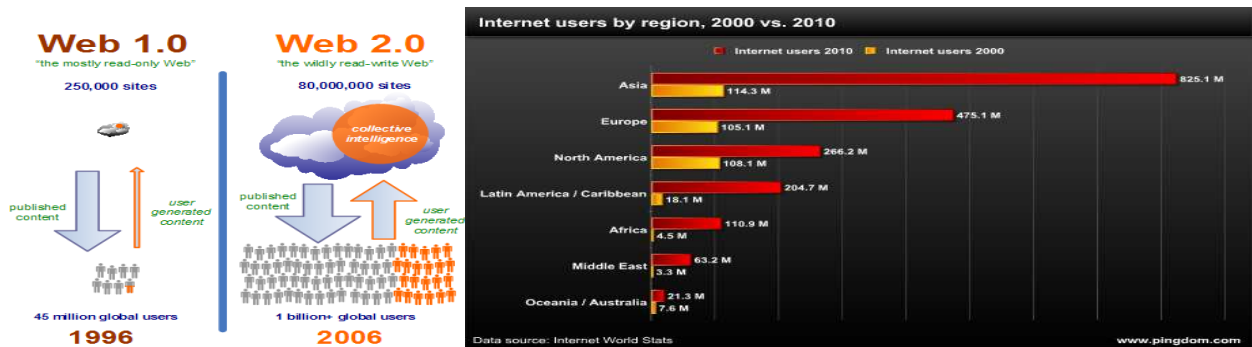


Sezioni del sito più visitate



Quattordici anni di vita sulla rete sono per noi un periodo molto lungo, che abbiamo vissuto tra alti e bassi passando da momenti in cui oltre che essere pionieri abbiamo avuto frequentazioni molto importanti, penso al periodo di scarsa conoscenza sull'aids e al periodo in cui l'uso di cocaina sembrava a livello nazionale un'emergenza (parlo del periodo 2003-2008), a momenti invece in cui il nostro grado di apprezzamento è stato abbastanza basso (tendenzialmente anni 2009-2011) probabilmente questi dati grossolani rispecchiano anche una caduta del livello di attenzione rispetto al tema dei comportamenti dipendenti. Un ritorno di fiamma, verso il nostro sito, sembra essere stato indotto soprattutto dalla modifica del codice della strada nell'anno 2011 e dalle sanzioni legate alla guida in stato d'ebbrezza.

A questa lettura "ombelicale" della nostra esperienza va aggiunto il livello iperbolico dell'uso della rete dal 1996 al 2010.



Devo dire che tener il passo con tale potenza d'espansione non è facile anzi direi che è abbastanza complesso e complicato.

Essendo la nostra un'esperienza tendenzialmente basata sull'offline, con il trasferimento della rete sulla telefonia mobile e sui computer portatili abbiamo pagato e in parte stiamo ancora pagando la "lentezza" dei nostri tempi di risposta, soprattutto ora che da parte del navigatore tipo, si va alla ricerca di risposte e relazioni veloci. Ma questo non è il solo sviluppo che ci obbliga a pensare e ripensare continuamente a come stare in rete. Mentre aumentava negli anni la facilità di accedere alla rete, la velocità della connessione e la possibilità di creare contenuti, sono aumentati in modo esponenziale siti, più o meno affidabili, che offrono consulenze, scambi d'esperienze, e risposte anche sul tema delle dipendenze.

Comunque sia in questi anni abbiamo cercato di tratteggiare un profilo delle persone che hanno preso contatto con il nostro servizio, così da poter migliorare la nostra appropriatezza di relazione sulla rete. Ecco di seguito la sintesi dei nostri pensieri.

Un tentativo di profilo del navigatore.

Per dirla con uno slogan grazie all'utilizzo della rete siamo entrati in contatto con la generazione di chi vive **"di relazioni c l i c k"**. (*un paradigma esattamente opposto alle relazioni che istauravamo in passato con i nostri utenti, si pensi solo all'utilizzo dei colloqui, alla durata degli stessi e alla quantità di ripetizioni per stabilire un minimo di rapporto di fiducia*). Due sono i profili che aggregano il maggior numero di visitatori del sito.

Da una parte i **giovani**: dal contatto rapido e di poche parole (anche abbreviate come nei telefonini).

Tendenzialmente chiedono come depistare i controlli e provano ad informarsi degli effetti delle diverse sostanze, si interessano dei comportamenti strani degli amici.

Dall'altra gli adulti dai **30 anni in su**: pure questi rientrano nella generazione **click**, ma con richieste e contenuti comunicativi differenti.

Spesso con queste persone s'instaurano relazioni più durature (dai 2 a 5 contatti). La maggior parte delle domande riguarda come aiutare amici, familiari, o in molti casi la richiesta d'aiuto riguarda loro stessi. Si stupiscono quando ricevono la prima risposta. Quando vengono orientati ai servizi fanno sapere com'è andata. Se le risposte colgono il segno, le persone che trovano beneficio (anche solo attraverso un numero di telefono dato in modo pertinente) riescono a passare dal monitor alla relazione "**più intima**" (mail, telefonate e anche colloqui).

Ma oggi siamo nella condizione di dover rivedere in parte questi risultati per valutare la nostra capacità di mantenere relazioni con un target di persone più giovani. Questo è uno dei motivi principali della nostra partecipazione al progetto di consulenza on line che vede nel Comune di Firenze l'ideatore e il capofila di questa espansione innovativa di rapporto con il mondo giovanile.

Appunto oggi. Perché vivere in luogo?

Per delineare e restringere il campo allo specifico: agio e disagio giovanile (entro il qual confine anche le droghe hanno una rilevanza importante), riporto uno stralcio dell'ultima relazione del Dipartimento Politiche Antidroga che mette in evidenza cosa attualmente accade sulla rete rispetto tema della cannabis in particolare.



Cannabis e Internet

*“Il DPA nell'indagine di quest'anno ha inoltre rilevato il fenomeno cannabis su internet. Da un'analisi a largo spettro effettuata sui data base accessibili sia dagli enti istituzionali che dalle aziende di settore è stato possibile stimare che il numero dei siti tematici, che offrono sostanze o ne promuovono l'uso, abbia abbondantemente superato nel corso di quest'anno le **800.000 unità** (dato sottostimato). Una decisa progressione se si ricorda il dato riferito al **2008 di circa 200.000**.*

L'analisi ha messo in relazione l'andamento in crescita dei siti dal 2008 al 2013 che pubblicizzano in vario modo l'uso di cannabis con l'andamento dei consumi nella popolazione tra i 15 e i 19 anni. Questa fascia di età, infatti, è quella che più utilizza internet e frequenta i social network. Si evidenzia, dunque, che al forte aumento registrato della pressione di marketing è corrisposto, con

un tempo di latenza dei 14-24 mesi, un aumento dei consumi di cannabis nelle fasce giovanili, invertendo una tendenza alla diminuzione che si osservava dal 2008 e creando, dal 2011, un incremento di circa 3 punti percentuali. Da ricordare che questi siti, spesso, offrono contemporaneamente anche altre sostanze stupefacenti quali oppiacei cocaina, cannabinoidi sintetici, mefedrone, piperazine etc.”

Ma poi per non farci mancare niente e completare l'argomento droghe e internet ecco una inchiesta giornalistica del **Corriere** che invece ci spiega come sulla rete esiste un mondo parallelo e anonimo dove tutto è possibile e questo vale anche per la droga (ma faccio solo un accenno perché il mio amico e collega Alessandro Calderoni ci può spiegare con maggiori particolari visto le inchieste che ha fatto in questo campo).

http://www.corriere.it/scienze/12_agosto_09/silk-road-raggiunge-due-milioni-di-dollari-al-mese-di-incassi-per-vendita-droga_d48fc23e-e22a-11e1-81e3-b1fe4cfc8e55.shtml

Alcuni elementi che orientano la nostra idea di prossimità sul Web e il Progetto “ Youngle io ci sono”.



Il primo dato di realtà da cui dobbiamo partire e accettare è la limitatezza dell'argine che si può costruire in rete, rispetto ad un uso ed un accesso così pregnante della WEB, per come abbiamo visto anche nel filmato. Nonostante ciò crediamo che attraverso la possibilità di abitare questo spazio e al contatto diretto con le persone giovani soprattutto ma non solo, si possa arrivare a praticare un nuovo tipo di prossimità anche con questi strumenti.

L'altra consapevolezza che ci spinge su questa strada è determinata dall'adeguatezza del mezzo FaceBook rispetto all'obiettivo di lavorare sul tema della resilienza. Il crinale di questa affermazione è abbastanza sdruciolevole ma è comunque un sentiero da percorrere con tutte le cautele del caso. Per argomentare questa adeguatezza prendo in

prestato i risultati della ricerca condotta da **Dar Meshi**, ricercatore post doc dell'**Università di Berlino** e pubblicata qualche mese fa sulla rivista *Frontiers in Human Neuroscience* "Sul guadagno di reputazione sociale attraverso i mi piace dei social Network" (Nucleus accumbens response to gains in reputation for the self relative to gains for others predicts social media use).

In estrema sintesi:

Facebook: ecco perché il nostro cervello adora i like

Da dove deriva quella **piccola scossa** che si ha quando qualcuno clicca "**Mi piace**" sotto la tua fotografia o tesse le tue lodi su **Facebook**? Quando riceviamo un like o un **commento positivo** su Facebook, il **centro della ricompensa del cervello si attiva**: in questi casi riceve un impulso e rilascia **sensazioni di soddisfazione**. Questa reazione può rivelare quanto tempo ed energia in media si investono sul noto social network.

I feedback positivi producono sensazioni di benessere

In questo studio sul legame tra social media e la **visualizzazione delle attività del cervello**, gli scienziati diretti da Dar Meshi, hanno analizzato i cervelli di **31 utenti Facebook** monitorati mentre visualizzavano foto di se stessi o di altre persone, che avevano ricevuto commenti positivi. Nello specifico, l'area del cervello denominata "**nucleus accumbens**", che dispensa sensazioni di ricompensa derivanti da cibo, sesso, denaro e accettazione sociale, diventava maggiormente attiva **in risposta ai complimenti verso se stessi** piuttosto che a quelli rivolti ad altre persone. E la sua attivazione era associata a un dispendio di tempo elevato su Facebook.

Le lusinghe che piacciono al cervello

L'affermazione sociale tende a essere una delle grandi soddisfazioni della vita, sia essa online che offline, per cui non c'è da stupirsi che **essere stimati** accenda quest'area del cervello. Poche persone sono immuni alle lusinghe, dopo tutto...

Questi risultati ci dicono forse che i "Mi piace" su Facebook creano assuefazione? Gli scienziati sottolineano che tutte le esperienze legate alla dipendenza patologica attivano il nucleus accumbens, ma il solo fatto che questa regione si attivi non è sufficiente a dimostrare un'assuefazione. La ricerca però solleva l'interessante possibilità che **le ricompense** rilasciate dal cervello possano essere il primo **campanello d'allarme** verso una forma di dipendenza per alcuni soggetti a rischio.

A caccia di like!

L'uso di Facebook ha anche un'altra caratteristica in comune con i comportamenti legati alla dipendenza: la ricerca del like e delle sensazioni positive può portare a effettuare **azioni ripetitive e compulsive**.

Dare la caccia ai commenti si può tradurre in una vera e propria **ossessione**: sul social network, infatti, ricevere attenzioni, complimenti, likes e LOL, è un evento sporadico.

Un percorso così casuale per ottenere delle sensazioni positive è **molto più coinvolgente del ricevere il commento stesso**: il cervello adora pregustare le ricompense e se non riesce a trovare una sequenza di azioni da seguire per ottenerle, svilupperà un **comportamento ossessivo** fino a che non trova il metodo adatto. Se le ricompense sono casuali – come in un gioco d'azzardo – la ricerca può andare avanti freneticamente.

Facebook crea assuefazione?

“La nostra ricerca è solo un piccolo passo nel tentativo di individuare un **legame neurobiologico tra dipendenza da social media e attività di compensazione del cervello**”, ha dichiarato Meshi. Insomma, che vi sia un potenziale di assuefazione è ancora tutto da dimostrare

Noi ci aspettiamo e lavoreremo per una prossimità che sia in grado di costruire resilienza, nella rete ma anche nei ragazzi che incontreremo nelle relazioni vis a vis grazie a questo percorso. Intravediamo attraverso l'utilizzo di questi strumenti una sorta d'implementazione di un Welfare Generativo in cui il possibile utente di un servizio diventa esso stesso risorsa per la comunità di riferimento.

Un resilienza intesa come Rutter (1985) ha inizialmente proposto: un modello nel quale resilienza e vulnerabilità vanno collocate agli estremi di un continuum e la risposta ad un evento avverso può andare a collocarsi in un punto qualsiasi lungo questo continuum. Il nostro interesse si concentra essenzialmente sui fattori di protezione quali:

- Aprire alla fiducia nelle capacità del gruppo di riferimento.
- Aiutare a guardare oltre se stessi.
- Infondere un buon senso di sé.
- Favorire la ricerca: Chi sa farsi domande e sa fare domande, difficilmente si perderà, anche in questo mondo complesso.

E' in questa direzione che abbiamo trovato nel Progetto Youngle una nuova chiave di lettura che probabilmente sia on line che nelle relazioni "di persona", ci permetterà di raggiungere oltre che nuove persone anche nuove conoscenze.

Alcuni punti di fragilità dei progetti on line.

- Più funziona e più costa.
- Occorre creare equipe di lavoro multidisciplinari e con contenuti originali.
- Il bacino d'utenza scardina l'appartenenza ai territori.
- La gestione del sito richiede una presenza quotidiana. I palmari stanno soppiantando il computer fisso (vedi Twitter).
- Occorre pensare a sistemi di valutazione di efficienza ed efficacia in modo tale da non moltiplicare costi inutili.

Un aspetto che viene messo in luce attraverso la rete:

I servizi tradizionali risultano lenti nell'accogliere le richieste di chi naviga sulla rete.

Comunque sia oggi la maggior parte del mondo passa per queste piste e noi non possiamo sottrarci a questo tipo di confronto.

*Un ringraziamento particolare a Francesco Rossi, **Elanor Miselli, Gabriella Fanelli, Valeria Taratufolo, Chiara Ceriani, Francesca Seligardi, Francesco Corezzola, Giovanni Balocchi, Maddalena Reverberi, Elisabetta Piccioni, Stefano Alemanno, Alessandro Calderoni, Edo Polidori e Franca Francia** perché collaborano e guidano questa sperimentazione. Alla Regione Emilia Romagna e al Comune di Reggio Emilia che in diverse occasioni hanno sostenuto economicamente questo progetto.*

Riferimenti Bibliografici

Relazione annuale la parlamento DPA anno 2013

Relazione Annuale del Centro di Solidarietà di Reggio Emilia 2013

www.drogaonline.it

www.corriere.it

Emiliani, F. (1995). **Processi di crescita tra protezione e rischio**. In P. Di Blasio (Ed.), *Contesti relazionali e processi di sviluppo*. Milano: Cortina.

Canevaro, A. Malaguti, A. Miozzo, C. Venier (a cura di), **"Bambini che sopravvivono alla guerra"**, Trento, Erickson, 2001

La resilienza come processo tra fattori di rischio e fattori di protezione.

I FATTORI DI RISCHIO	FATTORI DI PROTEZIONE
INDIVIDUO	
<ul style="list-style-type: none"> • Bassa autostima • Difficoltà a stabilire e a mantenere relazioni interpersonali positive • Scarso attaccamento alle figure parentali • Alto livello di rabbia e aggressività • Aspettative inadeguate relativamente a se stessi e agli altri • Malattie mentali • Comportamenti distruttivi • Iperattività • Uso di sostanze psicoattive • Isolamento sociale • Insuccesso scolastico 	<ul style="list-style-type: none"> • Temperamento aperto alle relazioni sociali • Buona intelligenza • Autonomia • Capacità di risolvere i problemi • Capacità di porsi obiettivi e di saperli realizzare
FAMIGLIA	
<ul style="list-style-type: none"> • Forti dissidi familiari • Assenza del padre • Abusi • Presenza di alcolismo • Comportamenti antisociali • Povertà 	<ul style="list-style-type: none"> • Coesione • Sostegno affettivo • Coinvolgimento in attività prosociali e consapevolezza del loro valore • Intesa fra i genitori per un mutuo aiuto • Legame profondo con i figli durante l'infanzia • Sostegno da parte della famiglia allargata e dalle persone amiche
COMUNITA'	
<ul style="list-style-type: none"> • Povertà • Alta densità urbana • Forte mobilità 	<ul style="list-style-type: none"> • Coinvolgimento del gruppo dei pari in attività di solidarietà nei confronti della scuola e della comunità • Iniziative per favorire la coesione sociale, la solidarietà e la partecipazione • Interventi mirati alla promozione del benessere dei giovani

