

Federica Vitale

PSICOLOGIA  
DEI SOCIAL NETWORK

*Chi (non) vogliamo essere online*

“Orizzonti”

60



TANGRAM  
EDIZIONI SCIENTIFICHE  
TRENTO

Federica Vitale, *Psicologia dei social network*  
Copyright © 2020 Tangram Edizioni Scientifiche  
Gruppo Editoriale Tangram Srl  
Via dei Casai, 6 – 38123 Trento  
[www.edizioni-tangram.it](http://www.edizioni-tangram.it)  
[info@edizioni-tangram.it](mailto:info@edizioni-tangram.it)

Collana “Orizzonti” – NIC 60

Prima edizione: novembres 2020 – *Printed in EU*

ISBN 978-88-6458-209-2

In copertina: Fourleafclovermom, Federica Vitale



*I social media danno diritto di parola  
a legioni di imbecilli*

Umberto Eco

*A te, che sei sempre con me...*

Introduzione	15
La realtà parallela dei social network su cui dobbiamo riflettere	18
Il lato oscuro dei social network	18
Una fuga dalla realtà	21
I social network più utilizzati in base all'età	24
Quali sono i social network più utilizzati per ogni generazione?	25
Tipologie di utenti	28
Essere adulti sui social	34
I like che aiutano a crescere	37
I "Like" e le condivisioni dei "più amati" vs i "reietti" di Facebook	39
Ci sono compleanni e... compleanni!	41
Onomastici più importanti di altri	44
"Like" e <i>reaction</i> : chi li mette e chi (fa finta di) ignorare	47
Condivisioni: la sottile linea di confine tra ciò che "merita" e cosa no	50
<i>Hate speech</i> sui social media: una piaga da debellare	52
Come identificare un discorso di odio?	52
Qual è il ruolo che i social network svolgono nel discorso d'odio?	53

Quali misure sono state prese per contrastarlo?	53
Quali conseguenze portano i discorsi di odio?	54
Come identificare i messaggi di odio e cosa fare al riguardo?	55
<b>Bullismo</b>	56
Salute mentale	57
Fare attenzione ai segnali	58
<i>Caps lock e regole di bon ton</i>	59
1 Ricorda che le persone reali hanno la priorità	59
2 Se non diresti mai qualcosa di persona a qualcuno, non dirlo online	60
3 Se non volessi mostrarlo in pubblico, non condividerlo online	61
4 Non escludere il tuo pubblico	61
5 Non “amico”, quindi “Unfriend” People	62
7 Rispettare la privacy delle persone	63
8 Non ripubblicare o condividere senza controllare i fatti	63
9 Controlla e rispondi tempestivamente alle email	64
10 Aggiorna le informazioni online da cui le persone dipendono	65
<b>La grammatica che non fa rima con “social”: la regola della “k” e del “cmq”</b>	66
<b>Il like solo se è taggato un amico in comune</b>	69
<b>Grazie per l’amicizia... ma solo su Facebook</b>	71
<b>Attenzione! Tentativo di abbordaggio in corso!</b>	74
<b>Vacanze e selfie a ogni costo</b>	76

7 effetti negativi dei social network	79
Appendice 1	83
Psicosi cibernetica e manipolazione dei social network (ai tempi del coronavirus e non)	83
Campagne immaginarie	83
Campagne ovvie	84
Psicosi informativa	85
Appendice 2	87
I social network ai tempi del coronavirus	87
Bibliografia	91
Ringraziamenti	93

PSICOLOGIA  
DEI SOCIAL NETWORK

*Chi (non) vogliamo essere online*



## INTRODUZIONE

Social Network, una moderna versione de *La finestra sul cortile*

La popolarità di una persona, oggi, si misura in “Mi piace” e Followers. La generazione di Facebook e Instagram la vive così, spesso scadendo in una vita grigia fatta di un consenso altrui che (in alcuni casi) non arriva. Erano stati creati per unire, i social media. Hanno finito per dividerci.

Hanno diviso le platee, hanno diffuso la violenza, hanno dato la parola a tutti. Veramente tutti. Quest’ultimo aspetto dovrebbe essere decisivo e decretarne l’effettiva predisposizione favorevole e *mood* positivo e farne sinonimo di utilità che, spesso, gli affidiamo. No, non è così se l’inciviltà si nasconde dietro uno schermo e l’opinione e la libertà di parola vengono confuse con l’offesa gratuita, il vilipendio, lo sproloquio e la bestemmia.

No, non sono contraria ai social network. Anzi. Nonostante quel che possa sembrare da quanto esposto finora, ritengo che essi abbiano cambiato il nostro atteggiamento verso l’informazione, verso i confini che spesso tentiamo di stringere e, invece, i social cercano di aprire e allargare.

Il problema non sono i social media, sono le persone. Non dimentichiamo che queste piattaforme, siano esse dedicate alle immagini, alla condivisione di status e di vite parallele, sono pur sempre “cose” e hanno vita se c’è qualcosa o qualcuno che gliela plasma attorno. Non possiamo, infatti, scagliar-

ci contro Facebook se nei commenti ci sono, come ingredienti indispensabili, odio e violenza. Questi, infatti, sono il frutto di menti sottosviluppate che trovano nei social una piazza in cui sfoggiarsi, pavoneggiarsi e sfogarsi. Non possiamo nemmeno additare Instagram o, ancora, Facebook per la diffusione di immagini inutili, spesso cruente per suscitare coinvolgimento emotivo. Spetta a chi le pubblica avere il buon gusto di discernere l'utilità dal non avere alcun significato, alcun beneficio.

Sì, è qui, più che altrove, che vale il discorso “se per me vuol dire qualcosa, la pubblico”. Ma è pur vero che, come non andiamo per strada in mutande, sarebbe il caso di riconoscere che le community, seppur virtuali, sono pur sempre comunità, per l'appunto.

No, su Facebook e sui social in genere tutto è lecito. I ragazzini possono offendere coetanei e professori, gli adulti possono offendere altri adulti e dire la propria opinione che, seppur non richiesta, spesso è lanciata come uno schiaffo, senza la benché minima preoccupazione delle conseguenze.

Come dicevo, il problema non sono i social, bensì le persone e il loro “parlare” pur tacendo. Come quando arriva, un giorno un “Mi piace” da parte di un contatto che neppure si credeva di avere più nell'elenco delle proprie amicizie.

Non so se ricordate quel capolavoro de *La finestra sul cortile* di Alfred Hitchcock. Bene, lui in sedia a rotelle che, con il binocolo, scruta l'edificio di fronte la sua finestra per scoprire il colpevole di un ipotetico omicidio. Siamo tutti un po' quel James Stewart che scandaglia il prossimo e la sua vita. Siamo tutti un po' nascosti da quel mistero dietro una finestra che lascia intravedere ma, al tempo stesso, non dà la sicurezza

che, dietro la tendina, ci sia realmente qualcuno. Siamo tutti un po' quel vicino di casa che, a un certo punto e chissà perché, vuole farci sapere che c'è, che partecipa al nostro vissuto o che, semplicemente, ci fa capire che non gli interessa con l'indifferenza del passare oltre e *scrollare* – come sarebbe più indicato dire.

E allora, non è forse vero il fatto che Facebook – per nominare solo il social media per antonomasia – è un grande condominio che ci apre le finestre sul mondo e siamo noi a decidere se lasciarle aperte o meno? Siamo noi a decidere come interagire con questi condomini/utenti su questo o quel problema/argomento/situazione/avvenimento?

Il problema, dunque, non sono i social media. Ma le persone.

\*\*\*

Ho scritto queste mie riflessioni sui social network, su Facebook in particolare, perché innanzitutto mi piace osservare. E, dalla finestra virtuale di un computer o di uno smartphone, si possono capire tanti aspetti di una persona. Perché, in fin dei conti, al netto di sguardi, comunicazione non verbale, abbigliamento e tono della voce, sui social media siamo – forse – più “veri”. Dove per “veri” intendo nudi di schemi che nella realtà siamo portati a dover seguire.

Mi sono appropriata della parola “psicologia”, nel titolo, certamente non per inserirmi in una materia di cui non ho i titoli, ma perché di “psicologico” nei tratti che ho descritto, negli atteggiamenti che ho enumerato, nei meccanismi cui diamo sfoggio, c'è molto.

E ognuno può riconoscersi.

## LA REALTÀ PARALLELA DEI SOCIAL NETWORK SU CUI DOBBIAMO RIFLETTERE

Che i social network abbiano un ruolo cruciale sia su Internet che nella nostra vita è più che noto. Ci consentono di comunicare, informarci, ridurre le distanze, incontrarci di nuovo con persone che non vedevamo da tanto tempo e molto altro ancora. A prima vista, sono l'invenzione perfetta. Tuttavia il problema, come nella maggior parte delle cose, non è la piattaforma sociale, ma l'uso che diamo loro.

Cosa sono i social network? Fondamentalmente sono strumenti digitali che consentono agli utenti di creare un profilo con tutti i loro dati e condividerlo con altri utenti. Ma soprattutto, sono il modo in cui le relazioni personali sono attualmente strutturate in tutto il mondo.

Sfortunatamente, se non sei presente in almeno un social network, sei lasciato fuori da molte cose e, in un certo senso, ti senti escluso. Anche se hai Facebook ma non lo usi troppo (cioè non condividi tutta la tua vita quotidianamente), sarai tagliato fuori allo stesso modo. È quasi come non esistere per il mondo virtuale da cui ora dipendiamo così tanto.

### *Il lato oscuro dei social network*

Esistere per essere nei social network. Sembra illogico che una serie di applicazioni possa determinare la nostra vita. E

non solo. Usando ciascuna di queste reti, costruiamo una vita, una personalità che, se smettiamo di pensare, a volte è lontana dalla realtà.

Hanno così tanto peso, che questa realtà virtuale e la nostra vera vita sono intrecciate e confuse, in modo tale che ci sono momenti in cui facciamo certe cose semplicemente per mostrarle attraverso il nostro profilo Facebook o Instagram. Con i loro strumenti siamo in grado di “creare” a nostro capriccio, eliminando ciò che non ci piace e aggiungendo tutto ciò che consideriamo irrinunciabile e invidiabile per mostrarlo a tutti. E, non dimentichiamolo, per cercare consenso e approvazione.

È possibile che da una foto di Instagram, uno stato di Facebook e un video di Snapchat o Tik Tok, le persone ci conoscano? O vengono a conoscenza solo di cosa vogliamo che sappiano?

Nel mondo dei social network, siamo chi vorremmo essere. Condividiamo frasi sulla felicità quando siamo molto tristi, tecniche di esercizio che non applichiamo mai, ricette di cibi sani che non mangiamo veramente e migliaia di altre cose. Ma tutto con il solo scopo di apparire. E, fondamentalmente, è un'illusione, una costruzione che ciascuno di noi elabora deliberatamente per mostrarla agli altri.

Il lato oscuro dei social network coinvolge la nostra percezione della perfezione, da porre su una specie di piedistallo: è un obiettivo che cerchiamo costantemente di raggiungere attraverso strumenti virtuali. Essere felici non è qualcosa a cui aspirare, ma un requisito da mostrare e dimostrare. Ecco perché non è un caso che, sfogliando semplicemente il nostro feed di Facebook, quasi tutto ciò che vediamo è una

buona notizia, foto di momenti felici o video di feste esilaranti.

Il grosso problema è che la falsa immagine della felicità supera la verità e il danno che ci fa è qualcosa di cui non siamo a conoscenza.

La parte più triste è che mostriamo solo una parte della storia, nascondiamo i nostri problemi e vogliamo che gli altri vedano il bene, il positivo, facendo pensare ai nostri amici “Che bella vita ha! Sembra così felice!”. Ci sforziamo così tanto di mostrare quella realtà immaginaria, che finiamo per credere di essere felici.

Ma lo siamo davvero? Non è che ci stiamo lasciando divorare da quella competizione, in cui ognuno deve dimostrare di avere una vita migliore dell’altro?

Non dovremmo prendere troppo sul serio le foto che vediamo dei nostri amici su Instagram o Facebook e nemmeno loro dovrebbero credere così tanto nelle nostre. Perché ciò che vediamo non è altro che una costruzione, un piccolo taglio, spesso alterato, di una realtà molto più ampia.

Dovremmo essere in grado di mostrarci come siamo, con il buono e anche il cattivo lato di noi stessi. O meglio ancora, smettere di vivere in attesa di quello che gli altri potrebbero pensare della nostra vita e iniziare a viverla al 100%. Perché, altrimenti, a cosa serve avere 2.000 amici su Facebook, se quando la giornata finisce e spegniamo il telefono, siamo completamente soli? Il tempo passa troppo rapidamente ed è importante che ci godiamo ogni momento: non perdiamolo creando un ideale che non esiste e che non ci darà mai soddisfazione se non ci occupiamo della nostra vita di carne e sangue.

### *Una fuga dalla realtà*

Molte volte usiamo i social network come un modo per sfuggire alla nostra realtà. Sono il nostro spazio di integrazione senza il quale ci troviamo in difficoltà, poiché significherebbe sentirsi isolati. E questo è il pericolo che più si teme.

Ci piace essere connessi, va bene. Questo aspetto non è necessariamente qualcosa di negativo. Ma la situazione diventa complicata quando trascorriamo così tanto tempo a creare la nostra immagine, tanto da perdere completamente quello che dobbiamo dedicare alla nostra vita reale.

In fondo, non ci rendiamo conto di quanto ci debba far del male questa percezione che abbiamo di tutto ciò che sembra perfetto. La frustrazione e la depressione sono solo alcune delle conseguenze che devono farci comprendere che la nostra vita non è perfetta come la dipingiamo sui social network, o non è migliore di quella dei nostri amici.

Diversi studi concordano sul fatto che, quando vediamo l'attività dei nostri amici sulle reti social, siamo portati a credere che la loro vita sia molto migliore della nostra e a stare male. Inoltre, si è dedotto che, a ogni post che pubblichiamo, si provoca un'interazione: il nostro cervello agisce come quando otteniamo un risultato, come se ci fosse data una ricompensa. Qualcosa di simile all'assunzione delle droghe, poiché crea dipendenza. O al riflesso condizionato di Pavlov secondo il quale una reazione dell'animale in cattività produce una ricompensa (il "Like"). Siamo tutti un po' gli animali di Pavlov, dunque?

Qual è la necessità di mostrare quello che non siamo? Nemmeno la vita stessa è sempre buona; esistono sia i periodi brut-

ti che quelli buoni e dobbiamo accettarlo. L'unica cosa che guadagniamo quando proviamo a mostrarci perfetti è l'ansia di sapere che non lo siamo davvero.

Questo non significa che dovremmo essere un libro aperto, con l'obbligo di dover dire qualsiasi cosa e parlare di tutto ciò che ci accade in modo che gli altri, dall'altra parte dello schermo, lo vedano. Nessuno, infatti, è obbligato a condividere tutto. Questa non è la ricetta della felicità per nessuno di noi.

Non dovremmo considerare i social network come un'opportunità di avere una vita parallela ma, al contrario, dovremmo iniziare a essere un po' più autentici. Questo è l'unico modo per stare bene con noi stessi perché, dopotutto, dimostrare di essere felici quando in realtà non lo siamo ci rende ancora più infelici e insoddisfatti.

Cercare di fingere di essere semplicemente accettati dagli altri non è quello che dovremmo fare sui social media. Smettiamo di essere persone per diventare semplici caratteri e iniziare quell'impercettibile gioco di immagine. Finiamo per essere solo una biografia, come la chiama Facebook, dove non vogliamo che nessuno approfondisca in modo da nascondere la verità.

Siamo di fronte allo schermo, a occhi aperti, ma sembriamo addormentati, sottomessi di fronte alla società virtuale che ci domina. Questo ci rende sempre più soli, anche se pensiamo diversamente ed è per tale motivo che abbiamo bisogno dell'accettazione del maggior numero di persone per sentirci bene.

Travestiamo i nostri veri sentimenti per mostrare solo il bene e il divertimento e ci sentiamo completi dopo aver visto la



quantità di “Mi piace” che ne riceviamo. È sicuramente una costruzione che non fa altro che isolarci e renderci un po’ più spaventosi (e non *spaventati*, badate bene!) ogni giorno.

Saremo mai in grado di smettere di creare questa vita fantastica e mostrarci al mondo in modo più autentico? Lasciando da parte il telefono, per esempio, e alzando la testa per vedere ciò che ci circonda o rendendoci conto che, sebbene ci siano momenti difficili, possiamo superarli. E, ancora, se passiamo un’intera giornata da soli a casa senza interagire con nessuno, va bene perché la solitudine, a volte, non è così male come sembra. E sebbene la nostra realtà non sia ciò che abbiamo sognato, possiamo essere felici in una vita reale e imperfetta.

## I SOCIAL NETWORK PIÙ UTILIZZATI IN BASE ALL'ETÀ

Mentre per alcuni i social network sono ancora un intrattenimento, per altri sono diventati uno stile di vita. Ci permettono di comunicare più facilmente, di consentire lo scambio di informazioni e conoscenze in modo più rapido ed efficiente e agevolare la realizzazione di attività comuni.

Ciò che è indubbio è che i social network sono un movimento di trasformazione. Negli ultimi anni, sono cambiate le abitudini di vita e il comportamento di migliaia di persone; oggi è strano non avere un profilo personale in almeno alcuni di essi. Attualmente sono più di due miliardi gli utenti nel mondo ad avere una qualsiasi presenza in un social network. Le età coinvolte sono quelle tra i sedici e i sessantacinque anni.

Tra tutti, i *Millennial*, ovvero chi è nato tra il 1980 e il 1995, sono quelli che li usano di più. Sono la prima generazione a essere cresciuta circondata da dispositivi elettronici e che non può immaginare la realtà senza Internet. Ma anche le generazioni adulte sono interessate al mondo digitale e sono sempre più presenti sui social. Tuttavia, come è evidente, i gusti e le esigenze cambiano nel corso degli anni; quindi, non sorprende che la presenza in ogni social network sia diversa a seconda della fascia d'età.

La differenza fondamentale – per alcuni, la fortuna – tra i *Millennial* e le generazioni precedenti è che queste ultime

hanno conosciuto la vita e il suo svolgersi senza di essi. E sanno che si può vivere lo stesso (forse con qualche agio in meno, riconosciamolo!). In modo diverso, probabilmente; ma ci si poteva e ci si può adattare a vivere.

### *Quali sono i social network più utilizzati per ogni generazione?*

Gli utenti più giovani – tra i dodici e i diciotto anni – scelgono Instagram per avviare i primi passi nel mondo dei social network. Lo considerano uno spazio in cui possono “sfoggiare” sé stessi, condividendo tutti i tipi di fotografie e seguendo le loro celebrità preferite. Lo preferiscono ad altri come Facebook o Twitter, che considerano più seri e per persone “anziane”.

Inoltre, l'apparizione delle cosiddette *Instagram Stories* è stata un vero e proprio boom per questo social network, che ha relegato Snapchat in un angolo, una volta il re incontrastato tra i più giovani, ora al secondo posto. Molti adolescenti hanno abbandonato “il social giallo” e hanno creato un profilo su Instagram. Unico antagonista, Tik Tok. Ma sarà la linea del tempo a dirci chi effettivamente vincerà e perdurerà nella difficile linea del tempo delle reti sociali. Non dimentichiamo, infatti, la “moda” di Snapchat ai suoi albori e il suo svanire come bolla di sapone dopo le prime fasi di euforia, lasciando Instagram, ancora una volta, nei gusti e nelle preferenze di una buona fetta di utenza.

Anche YouTube è uno dei social preferiti tra i più giovani, sebbene ultimamente sembri perdere quel fulgore degli scorsi

anni proprio a causa del più immediato Tik Tok. Ed è il più amato proprio dalla cosiddetta “generazione Z”, che utilizza questa piattaforma come “televisione”. Il volume dei contenuti è molto più ampio e vario e consente loro di vedere ciò che vogliono, come e quando vogliono.

La generazione immediatamente successiva, quella dei cosiddetti *Millennial* già citati, tra i 18 e i 30 anni, preferiscono Facebook. Ritengono che sia più completo e dinamico dal momento che possono condividere fotografie ma anche stati e contenuti, oltre alle pagine che, attraverso le loro pubblicazioni, consentono loro di essere costantemente aggiornati.

Un altro social network molto apprezzato è Twitter, sebbene mai abbia brillato distintamente di luce propria tra le generazioni di internauti. È qui che gli utenti 18-30 possono trovare notizie aggiornate ed essere consapevoli di tutto ciò che accade. Sono anche molto attivi su Instagram, sebbene lo usino di più per condividere foto e per seguire le personalità che amano. YouTube non è molto indietro nelle preferenze delle persone di questa fascia di età (18-30), anche se preferiscono Spotify per ascoltare la musica. Tuttavia, è interessante notare che, a differenza della generazione precedente, consumano ancora frequentemente la televisione convenzionale.

Gli adulti di età compresa tra i trenta e i cinquantacinque anni preferiscono Facebook e Twitter. La loro presenza è minore nelle reti come Instagram ma, al contrario, sono coloro che utilizzano la maggior parte delle reti come LinkedIn. Considerano quest'ultimo più professionale e ne approfittano per connettersi con i loro contatti di lavoro.

Di solito non ci riferiamo all'utilizzo dei social network parlando degli anziani. Tuttavia, ci sono attualmente circa

quaranta milioni di utenti over sessantacinque presenti sui social. Facebook e Twitter sono le piattaforme più frequentemente scelte dalle persone di questa età, in quanto consentono loro di essere connesse, in particolare con le proprie famiglie, e di essere sempre aggiornate con le notizie in modo rapido e semplice. E, proprio come la generazione precedente, anche LinkedIn trova un discreto successo tra queste persone. Infatti, se non hanno un profilo attivo al momento, l'hanno avuto alcuni anni fa.

In breve, ogni persona, a seconda dell'età e di altre variabili come la formazione, l'ambiente di lavoro, i gusti e gli interessi, ha esigenze diverse. È logico, quindi, che utilizzino i social network con le caratteristiche e un linguaggio che meglio si adatta loro e li aiuta a soddisfarli.

## TIPOLOGIE DI UTENTI

Su Facebook è possibile incontrare di tutto. E questo è sia un pro ma anche e soprattutto un contro. Nato per riavvicinare le persone, ha finito per allontanarle dietro il display di uno smartphone o lo schermo di un PC. Poi, lo raggiunsero altri social network e, chi più chi meno, gli ha dato man forte nell'allontanare la gente facendole credere di accorciare le distanze. A ristorante, in metro o in treno, a letto o a tavola, *scrollare* la Home del proprio account su qualsiasi social contribuisce, per quella manciata di secondi o minuti, ad allontanarci da chi ci sta di fronte.

E poi vennero le chat e i profili fake, la principale insidia da cui è davvero difficile difendersi. Pensiamo, infatti, a quanti adolescenti, se non addirittura bambini, si “perdono” dietro un sentimento verso qualcuno che si idealizza davanti lo schermo. Perché, in effetti, non sappiamo chi c'è davvero dietro. Ci può essere l'uomo che si finge donna, la donna che finge di essere uomo, il venticinquenne che si finge cinquantenne e il settantenne che si finge ventenne: sembra una commedia shakespeariana nella quale chiunque può interpretare un ruolo. Quello che, nella realtà, non potrebbe/dovrebbe ricoprire.

Il pericolo è quello di cadere in trappole che, se troppo ingenui, possono costituire un problema e, spesso, un'insidia dalla quale è difficile uscire.

Ma, tutto sommato, oggi, nell'epoca in cui tutti devono difendersi da tutti, il rischio è di inventare anche noi storie at-