

How to... Le 5 cose da sapere per usare Facebook in una Comunità di Pratica

1 I prerequisiti essenziali

Una comunità di pratica di operatori sanitari è innanzitutto un'infinità di "progetti didattici reali" creati dalla quotidianità del lavoro individuale. In generale, la partecipazione a una Comunità di Pratica (CoP) richiede almeno due prerequisiti: la consapevolezza dei propri limiti e la disponibilità all'ascolto. Questi prerequisiti ovviamente esulano dalla "piattaforma" utilizzata per costituire la comunità (sia essa "reale" o "virtuale") (1). Questi prerequisiti sono "essenziali" proprio per acquisire le varie abilità che la vita in una CoP tende "naturalmente" a coltivare, per esempio la capacità di interagire efficacemente e in modo "umano". In maniera dunque molto diversa da come si interagisce normalmente, per esempio su una "mailing list" oppure nelle corsie ospedaliere o nelle équipe mediche in generale. Queste e altre capacità si acquisiscono con relativa facilità, grazie alla naturale attenzione alle dinamiche della comunicazione che caratterizza la vita di una CoP (2). La consapevolezza dei propri limiti permette di affrontare con la necessaria serenità eventi critici ed errori, da sempre considerati, almeno sul piano teorico, elementi essenziali del processo d'apprendimento di un adulto in formazione permanente. D'altra parte la consapevolezza dei propri limiti permette di evitare un importante "effetto collaterale" che può derivare "dal senso di appartenenza" e cioè il "delirio di onnipotenza". Lo stesso odioso "effetto collaterale" che incontriamo talvolta in medici che fanno parte di "importanti istituzioni" e che in forza di questa "appartenenza" credono di aver diritto a ignorare le regole della comunicazione scientifica come quelle della buona educazione (3). La disponibilità all'ascolto è l'elemento fondamentale di ogni processo didattico (che per sua definizione è un processo di cambiamento). Ancor più lo è per i processi didattici reali che coinvolgono aspetti rilevanti oltre che del "sapere" e del "saper fare" anche e soprattutto del "saper essere" (4).

2 L'elemento fondante

Una CoP ha il suo valore fondante su un secondo elemento e cioè la diversità. Per i teorici dell'apprendimento dell'adulto la diversità è una ricchezza. Lo è la diversità di temperamento, di professionalità, come la diversità di appartenenza sociale (ovvero di storie personali). L'attenzione alla diversità è una caratteristica che accomuna le CoP alle istituzioni universitarie più attente (5). La diversità è la cosa più importante da ricordare per chi ha



da costruire un progetto didattico di qualsiasi natura, la sfida che rende necessarie tutte le tappe della progettazione didattica. Va da sé che questo elemento fondante richiede un'altra caratteristica individuale: la tolleranza, che la pratica comune trasforma facilmente in empatia, non solo per i problemi affrontati ma ancor di più per gli health outcome dei nostri comuni pazienti, il vero "prodotto finale" del progetto che ci accomuna.

3 Sapere la possibile utilità di Facebook

In linea teorica, i social network rendono possibile, a tutti gli operatori sanitari, di realizzare CoP di dimensioni umane e con relazioni interne altrettanto umane. Alcune caratteristiche della piattaforma vanno però studiate e una CoP deve condurre, proprio per le caratteristiche "reali" dei processi didattici analizzati (e quindi per ovvie implicazioni etiche oltre che di privacy) una valutazione attenta almeno di questi punti:

- a. l'esistenza di aree distinte e con distinte caratteristiche d'interazione, sicurezza e possibilità di backup (degli "eventi" come dei "gruppi" non è possibile fare un backup, le opzioni di sicurezza di un "evento" come di un "gruppo" dipendono dall'amministratore, i "profili" sono nelle mani di tutti "gli amici", ecc.);
- b. l'esistenza di un'area di "privacy setting" dalla quale è possibile configurare individualmente le opzioni di sicurezza, ma attenendosi a uno scrupoloso rispetto delle regole condivise per la sicurezza delle informazioni "postate";
- c. l'esistenza di un'area di "help center" che va periodicamente consultata;
- d. l'esistenza di periodici aggiornamenti che modificano sostanzialmente le caratteristiche della piattaforma;

- e. l'importanza, ai fini della periodica valutazione interna, della registrazione automatica delle attività sui singoli profili;
- f. l'utilità di integrare Facebook con altre piattaforme disponibili (6).

4 Saper essere su Facebook

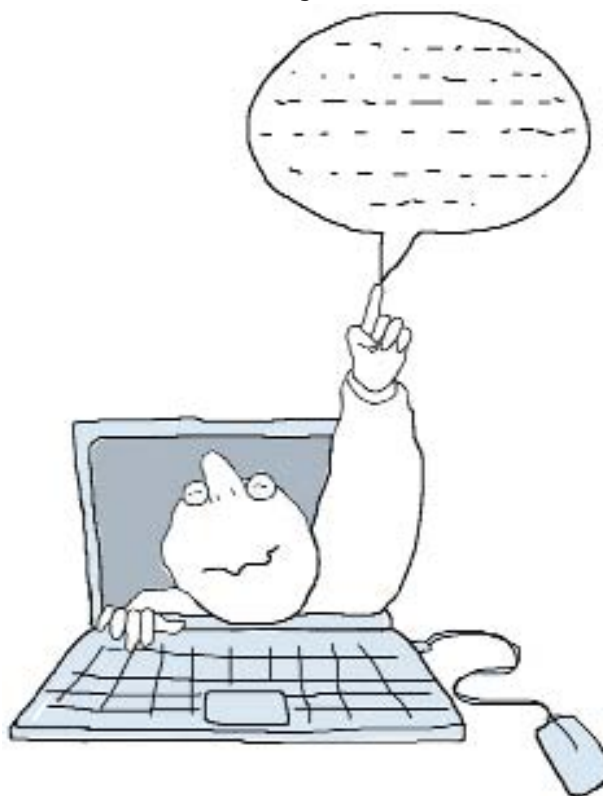
Sul fronte del saper essere un'attenta riflessione comune deve avere per oggetto:

- a. la capacità di essere disciplinati nel seguire le raccomandazioni suggerite dal promotore del singolo "progetto didattico reale" (per esempio, evitare "fughe in avanti" che possano compromettere il "percorso didattico e di comunicazione" degli altri partecipanti);
- b. la capacità di utilizzare l'interazione per essere di "sostegno" a tutti oltre che per rispondere ai feedback richiesti;
- c. la disponibilità all'interazione senza costringere il promotore del "progetto didattico reale" a continue, faticose e noiose reiterazioni dell'invito a collaborare (per esempio non limitarsi a un "like" quando è richiesto un feedback, come se si trattasse di una qualsiasi comunicazione di cui si vuole "semplicemente" conoscere gli aggiornamenti);
- d. la capacità di utilizzare account secondari per prove tecniche di qualsiasi genere, in modo da evitare di "ingolfare" la home comune, disturbare gli utenti con minori abilità informatiche o compromettere la criticità della sicurezza raggiunta;
- e. la capacità di accettare l'importanza di partecipare alle attività rivolte a perfezionare la comunicazione interna, nonostante il dispendio di tempo richiesto, per permettere di realizzare un'efficace ed efficiente piattaforma di comunicazione collettiva;
- f. la capacità di essere disponibile ad accettare la necessità di rilevanti cambiamenti nelle modalità con cui usiamo il "nostro social network", a seconda della pubblicazione di nuovi aggiornamenti o di rilevanti modifiche nella politica della privacy, della sicurezza e del backup.

- b. saper postare una nota, una foto, un video selezionando le opzioni di sicurezza più adatte alla comunicazione che si intende realizzare;
- c. saper postare un commento nell'area corretta in risposta a una nota segnalata nella home a seconda della sua provenienza (profilo, evento, gruppo, pagina);
- d. saper individuare e raggiungere rapidamente le diverse aree che caratterizzano Facebook: home, profilo, gruppi, eventi, messaggi, privacy setting anche con tutte le alternative disponibili;
- e. saper "ridefinire" e utilizzare le diverse aree che caratterizzano il social network in funzione delle esigenze di comunicazione interna (così un "evento" può raccogliere una sequenza ordinata di post, link, video ecc. di un singolo progetto didattico e un "gruppo" può rappresentare un sistema di allerta interna, per esempio sui problemi più urgenti da affrontare);
- f. saper eseguire (e con periodicità costante) il backup di tutte le interazioni, comprese quelle di cui la piattaforma ci attribuisce un'impropria "proprietà intellettuale" (per esempio, il backup dei "commenti" è reso disponibile solo per il "proprietario della nota").

Salvo Fedele

Pediatra di libera scelta, Palermo
Comunità di Pratica WEBM.org



5 Saper fare su Facebook

Questa volta le aree su cui riflettere riguardano:

- a. saper interagire con pagine Facebook e in generale sul web utilizzando un account secondario: e cioè mai quello dedicato alle attività interne della CoP;

Note dell'autore

1. Nel paragrafo iniziale si fa riferimento alle diverse piattaforme "reali" o "virtuali" disponibili per dar vita a comunità di pratica. Talvolta queste vengono distinte in CoP (Community of Practice) e OCoP (On line Community of Practice). In realtà la vita delle Comunità di Pratica ormai si caratterizza per la pratica costante del cosiddetto "blended learning", ovvero l'utilizzo di tutte le "piattaforme" più idonee alla comunicazione e all'apprendimento di quel dato gruppo (senza contrapposizioni tra mondi reali e virtuali). Una ricerca orientata sul web permette al lettore di trovare una ricca e varia bibliografia sulle definizioni e le caratteristiche delle CoP.
2. In più parti di questo scritto si fa riferimento all'addestramento alle dinamiche della comunicazione che deve caratterizzare la vita di una CoP. Questo addestramento riguarda in particolare:
 - a. le tecniche e le tappe della comunicazione scritta (dalla riflessione individuale al report preliminare, fino alle diverse modalità disponibili per presentare un problema o registrare le attività svolte);
 - b. l'analisi dell'errore e in generale degli eventi critici;
 - c. le modalità di interazione (sia scritta che orale) necessarie a condurre un problem solving;
 - d. le modalità con cui presentare un efficace progetto di problem based learning;
 - e. le modalità con cui definire bisogni educativi reali;
 - f. l'analisi dei ruoli ricoperti nelle varie attività, con particolare attenzione a sviluppare elevate capacità di trasferimento di competenze.
3. Per esprimere l'importanza di restare ben saldi alla "consapevolezza dei propri limiti" ci presentiamo così nella nostra comunità: i prerequisiti sono un aspetto fondamentale per la partecipazione a progetti didattici, in particolare a progetti didattici avanzati. Partecipare a un nostro "progetto didattico reale" sui riflessi periferici, senza essersi sforzato nell'ultimo decennio di fare qualche timido tentativo con il martelletto, renderebbe vano ogni sforzo. Nessuno di noi si sentirebbe però neurologo pediatrico alla fine di questa attività, grazie a un altro e ben più importante prerequisito: la consapevolezza dei nostri limiti. Questa cautela va mantenuta per tutti i percorsi didattici proposti.
4. La disponibilità all'ascolto ha sue peculiarità nell'interazione digitale, ma si ricorda che "alla fin fine... di presenza, su internet, con i piccioni viaggiatori o quant'altro..." la disponibilità all'ascolto è sempre la stessa "qualità", senza la quale è davvero impossibile partecipare alla vita di una CoP.
5. A titolo di esempio si ricorda che il processo di selezione dei candidati all'Università in UK prevede una particolare attenzione alla diversità sociale. C'è chi erroneamente pensa che questa sia un'eredità del "socialismo reale", ma i conservatori di Cameron si guardano bene dal metterla in discussione. Le Università UK riservano una quota rilevante degli ingressi (dal 5 al 10%) ai ragazzi che hanno origine da aree sociali svantaggiate. Si sostiene che senza questi ingressi si finirebbe per perdere una quota rilevante di "umanità", si finirebbe per perdere una ricchezza indispensabile per il mondo universitario.
6. Per restare alle finalità di questo scritto non sono stati trattati altri argomenti tecnici (e relativi saper essere e saper fare) non meno rilevanti per la vita di una CoP: un insieme di attività individuali e di team che l'utilizzo appropriato di nuove piattaforme virtuali può rendere estremamente agevole da realizzare. Alcuni esempi:
 - a. i sistemi di videoconferenza che rendono facile l'aggregazione di team dedicati ad attività specifiche in alternativa a (pur sempre necessarie) riunioni residenziali;
 - b. le piattaforme di e-learning che permettono di perfezionare le abilità di progettazione di attività rivolte al problem based learning;
 - c. l'uso combinato di Facebook con altri servizi (su tutti i "domini Google" e i "taccuini evernote") ad esempio per esigenze di catalogazione comuni o individuali come i "portfolio personali" (molto raccomandati nei progetti di formazione permanente e del tutto ignorati dalla nostra ECM).

Una segnalazione finale

Nei prossimi mesi sulla pagina divulgativa Facebook delle nostre attività didattiche cercheremo di rendere disponibile un più articolato progetto di addestramento all'utilizzo del social network. Questo progetto era originariamente finalizzato all'addestramento di nostri nuovi ingressi. Cercheremo adesso di svilupparlo in modo da poter essere da sostegno a tutti i lettori che intendano costituire una propria comunità di pratica. Si veda questo link: <http://on.fb.me/epwyoh>

Un ricordo

In questi giorni è morto il dottor Richard Charles Eve, uno degli autori più citati all'interno della nostra comunità di pratica, l'inventore delle tecniche di analisi dei bisogni educativi utilizzate diffusamente nella medicina di base del Regno Unito, i cosiddetti PUNs (patient's unmet needs) e DENs (doctor's educational needs). Spiace che in Italia non sia stata mai ricordata la sua figura oltre che l'importanza del suo contributo scientifico e culturale. Il *BMJ* del 26 febbraio 2011 lo ha ricordato sulle sue pagine con le parole di un amico sincero: *"He had many interests and approached everything in life with positivity and energy, infectious to those around him"*. Al suo ricordo e alla sua famiglia, in particolare alla moglie e ai tre figli, è dedicato questo contributo.