

**Corso di formazione avanzata in Metodologie della formazione  
in rete: Tutor on-line**

**TESINA**

**LA SENSIBILITÀ DEL  
TUTOR  
NEI RAPPORTI INTERPERSONALI ON-LINE**

**Prof. MONICA BANZATO**

**corsista: Chizzali Marco**

**tutor: Teodora Putilli**

**a.a 2003-2004**

# INDICE

<b>1. INTRODUZIONE</b>	p.2
<b>2. La sensibilità e gli aspetti psico-relazionali della comunicazione on-line</b>	
2.1. Svetlana e le sue amiche	p.4
2.2. La sensibilità nelle competenze psico-relazionali del tutor	p.5
2.3. La posta di Dora e quella dei corsisti del forum Porrotto	p.6
2.4. Il forum della mia classe e quello del tirocinio	p.6
<b>3. Il linguaggio e l'uso della posta elettronica</b>	
3.1. La funzione della posta elettronica all'interno del corso	p.7
3.2. Il linguaggio delle e-mail	p.7
3.3. Le e-mail del corso	p.8
<b>4. La gestione delle relazioni nel forum</b>	
4.1. Presentazione	p.12
4.2. Animazione ed incoraggiamento	p.13
4.3. Correzione ed ammonizione (il cartellino giallo)	p.14
4.4. Punto della situazione	p.15
4.5. Verifica	p.16
<b>5. Perché la chat</b>	
5.1. Un'opportunità in più (la chat di Kairos)	p.17
5.2. Pro e contro	p.17
<b>6. Conclusione</b>	p.18
<b>7. Bibliografia</b>	p.19

# 1. INTRODUZIONE

Sinceramente non mi sarei mai aspettato tanta importanza nei rapporti interpersonali da un corso avanzato sulle nuove tecnologie. Internet è entrato nei banchi di scuola e nelle nostre case, eppure domina ancora la convinzione che la macchina isoli le persone e le allontani dai rapporti sociali. Al contrario ho riscontrato che il medium usato correttamente permette alle persone di dialogare ed incontrarsi. Le crescenti comunità virtuali, che si moltiplicano in tutto il mondo, fanno pensare allo spazio di Internet come ad un possibile spazio sociale. Da anni ormai in rete le persone fanno incontri, affari, amori e liti furibonde.

In realtà la comunicazione elettronica si configura con delle caratteristiche tutte proprie e nel caso di un corso on-line le dinamiche comunicative non possono essere paragonate a quelle di una comunità virtuale nata spontaneamente. In una classe virtuale entrano in gioco dinamiche simili a quelle che s'instaurano tra studente e professore (o tutor) e tra studente e studente come in tutte le classi reali, con una particolarità: la mediazione del computer. Una caratteristica importante della formazione in rete, secondo Calvani e Rotta, consisterebbe proprio nel favorire la collaborazione tra i corsisti instaurando intense dinamiche relazionali spesso accompagnate da un forte senso di partecipazione sociale<sup>1</sup>. Anche l'esperienza del corso "tutor on-line" ha mostrato che in rete la mancanza del corpo non impedisce ai partecipanti di provare gratificazioni, frustrazioni o imbarazzi e i rapporti "virtuali" possono amplificarsi allontanando insicurezze ed inibizioni.

In questa complessità di relazioni il tutor non è solo un "facilitatore" dei processi conoscitivi ma dovrà svolgere anche compiti di "animatore e moderatore". Infatti, si troverà a gestire non solo le informazioni ma anche le relazioni che s'instaurano nella classe virtuale. Data la particolarità di un corso on-line il tutor dovrà possedere una particolare "sensibilità" che gli permetta operazioni molto complesse, che non si hanno in una classe reale. Gli sarà necessaria una competenza nuova che gli permetterà di comprendere tra le righe ciò che non è espresso, di comunicare con le parole scritte ciò che non si può vedere oppure di animare, incoraggiare ed ammonire solamente "con la tastiera". Questa competenza nuova, dimostrata anche dalla tutor che ha seguito la classe del mio corso, si acquisisce con il tempo, l'esperienza e una buona dose di preparazione. Tuttavia mi è sembrato evidente che, per fare ciò, sia necessaria una sensibilità, intesa come atteggiamento e competenza insieme, senza la quale l'esperienza del tutor non può maturare.

Vista la brevità della riflessione, non mi propongo di illustrare in modo esauriente un argomento così complesso. Non farò uso perciò di tassonomie né di cataloghi di regole di comportamento (Netiquette). Rimando alla bibliografia e a lavori più completi di questo. Qui mi sono limitato a riflettere sulla "sensibilità" che il tutor deve avere per gestire i rapporti interpersonali durante la conduzione di un corso, in particolare osservando gli interventi dei forum e della posta elettronica.

---

<sup>1</sup> Cfr. ANTONIO CALVANI, MARIO ROTTA, *Fare formazione in Internet*, Manuale di didattica online, Trento, Edizioni centro studi Erikson, 2000, pag.143 e ss.

## 2. La sensibilità e gli aspetti psico-relazionali della comunicazione on-line

Anche in un corso on-line, il gruppo si individua come un soggetto sociale organizzato e vivente ad alta densità psicologica, come succede per ogni gruppo di lavoro. In particolare il gruppo di un corso on-line nasce dall'intreccio dei due piani quello razionale e quello affettivo; in quest'ambiente "virtuale" rimane fuori il corpo ma come ogni situazione organizzativa esprime una rete più o meno chiara di ruoli. Inoltre se riflettiamo sul fatto che gli stessi corsisti sono i primi membri che determinano il contesto della classe virtuale, nasce il bisogno di creare un ambiente di apprendimento riconoscibile per tutti ed omogeneo. Come dice M. L. Barbozza, durante lo svolgersi del lavoro, assistiamo ad un gioco di relazioni dove a volte prevale il ruolo sulla persona e a volte prevale la persona che non indossa il ruolo e sconfinava con le proprie urgenze emotive. La difficoltà di lavorare insieme è spesso determinata dalla mancanza di chiarezza rispetto a quelle che sono le responsabilità di ruolo di ciascuno.<sup>2</sup> È perciò evidente la necessità da parte di chi conduce il corso, in particolare il tutor, di possedere un'attenzione e una sensibilità particolare nel gestire i rapporti tra i corsisti per accompagnarli uniti durante il percorso formativo, promuovendo la collaborazione e l'interazione di tutto il gruppo.

Esiste una vasta letteratura che ha preso in esame gli aspetti relazionali della comunicazione on-line. Non essendo nostro compito riassumere tutte le teorie psicologiche, sociologiche e pedagogiche, ci limiteremo a ricordare in poche righe i risultati di quelle che riteniamo possano illuminare il nostro lavoro.

Secondo le *teorie socio-psicologiche* la comunicazione non è solo trasferimento di informazioni ma soprattutto è costruzione di relazioni, dove a volte è più importante "come lo dico" di "ciò che dico" e nel caso di un ambiente virtuale il contesto dove avviene la comunicazione gioca un ruolo determinante nell'influenzare le modalità della comunicazione stessa.<sup>3</sup>

Anche le *teorie del costruttivismo* sociale partono dalla constatazione che esiste un'influenza reciproca tra la struttura contestuale e soggetti interagenti all'interno di essa, tanto che le modalità di comunicazione possono trasformarsi in rituali e pratiche comuni a tutti i membri del gruppo.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Cfr. MARIA LUISA BARBAZZA, *Tutoring e gestione d'aula: aspetti psico-relazionali*, pag.60, in GIULIANO TREVISIOL, a cura di, *Il tutor dei processi formativi*, FrancoAngeli, Milano, 2002.

<sup>3</sup> "... la comunicazione va considerata come uno spazio dialogico inserito in un contesto relazionale; in realtà un individuo non comunica all'interno di un contesto piuttosto prende parte ad una comunicazione di cui diventa un elemento.... Questo si verifica anche all'interno di un contesto particolare come un ambiente virtuale, anche se questo ambiente può comportare la rarefazione delle caratteristiche strutturali e di processo" Cfr. G. RIVA, C. GALIMBERTI, *L'interazione virtuale. Nuove tecnologie e processi comunicativi*, Edizioni Guerrini & Associati, Milano, 1997, pag.44.

<sup>4</sup> "Così gli individui organizzano i loro processi comunicativi e il linguaggio che li esprime intorno a pratiche sociali strettamente legate al contesto in cui sono collocati... L'ambiente tecnologico influenza l'interazione tra gli individui e definisce la struttura comunicativa degli stessi." Cfr. A.GIDDENS, *The constitution of society: outline of the theory of structuration*, Chicago, IL, Polity, 1984, pag. 41.

Agli inizi degli anni novanta Lea e Spears hanno formulato *il modello "Social Identità de-individuation" (SISDE)*<sup>5</sup>, secondo questi autori quando il contesto coinvolge gli attori come singoli individui, è la loro identità personale ad acquistare rilevanza; quando invece il comportamento degli attori si conforma alle norme e agli standard associati al gruppo di riferimento la loro identità viene meno. In altre parole la comunicazione mediata dal computer in alcuni casi può portare a comportamenti devianti, ma quando si realizzano le felici circostanze di una comunità può portare addirittura alla realizzazione di comportamenti "ipersociali".

Questo modello è stato ripreso dalla "Social Information Processing": essa arriva a sostenere che la comunicazione mediata dal computer possiede caratteristiche tali da favorire ed aiutare la socializzazione; in particolare riuscirebbe a soddisfare i bisogni di insicurezza proprio attraverso le strategie comunicative offerte dal medium.<sup>6</sup>

## 2.1. Svetlana e le sue amiche

Le comunità, che nascono dall'interazione sociale in rete, danno vita a delle relazioni tutt'altro che virtuali, se con tale termine s'intende dire "irreali".<sup>7</sup>

Svetlana vive in Italia. Come molti impiegati addetti al marketing, lavora usando Internet, trova i clienti e conclude i contratti di vendita. Svetlana usa Internet da diversi anni anche nella vita personale; così ha conosciuto le sue amiche Julia ed Elena, con le quali adesso trascorre tutti i fine settimana e il tempo libero. Ma soprattutto in rete ha conosciuto Marco che ha sposato dopo alcuni anni di relazioni mediate da chat e forum. La distanza dalle loro città, San Pietroburgo, Mosca e Venezia veniva colmata quotidianamente dagli incontri, se volete potete chiamarli virtuali, usando la chat e la posta elettronica. Svetlana e le sue amiche frequentano alcune comunità virtuali dove ancora oggi scambiano quattro chiacchiere ed informazioni con numerosi amici. Spesso sono gli stessi frequentatori di queste comunità a creare delle occasioni di incontro, magari di domenica in una città vicina. Così l'incontro diventa reale e il medium ha felicemente svolto il suo compito. Come avviene nelle aziende che sempre più si affidano al mercato telematico; prima o poi anche il cliente contattato via internet passa a visitare la fabbrica.

Chat e forum ormai non mancano dalle comunità virtuali di Internet e dai siti delle aziende che sempre più utilizzano strategie di relationship per conquistare il cliente. Svetlana non è una ragazza straniera, proveniente da una società lontana con problemi relazionali e la passione dell'informatica; può essere considerata una ragazza del terzo millennio: possiede una cultura universitaria, lavora nell'impresa e sarà una potenziale corsista di un futuro corso on-line.

---

<sup>5</sup> R.SPEARS, M.LEA, *Social Influence and the Influence of the "Social" in Computer-Mediated Communication*, Harvester Wheatsheaf, Hemel Hempstead, 1992.

<sup>6</sup> "...la comunicazione mediata dal computer possiede caratteristiche tali che la portano a sovraccaricarsi di contenuti sociali che la rendono "iper-personale". Gli utenti dei sistemi di comunicazione mediata dal computer tendono a soddisfare bisogni di riduzione dell'incertezza e di affinità nei confronti degli altri, adattando le proprie strategie comunicative alle possibilità offerte dal medium, per esempio attraverso l'uso degli smiles, ecc". L. PACCAGNELLA, *La comunicazione al computer*, Il Mulino, Bologna, 2000, p.35 e ss.

<sup>7</sup> Cfr. S. PETICCA, *Il linguaggio dell'e-mail*, cit., pag.139.

## 2.2. La sensibilità nelle competenze psico-relazionali del tutor

Cosa intendiamo per sensibilità?

Intendiamo quella particolare delicatezza con la quale il tutor si rivolge nelle correzioni, nelle provocazioni e nelle sollecitazioni ai suoi corsisti durante le sessioni di lavoro. Durante un corso on-line, sembra necessario che il tutor acquisisca, come dice M. L. Barbazza, “una certa sensibilità all’ascolto, all’individuazione dei dati di realtà, alla distinzione tra il nostro dialogo interno e i dati esterni. E’ una sensibilità, un’attitudine che necessariamente ha bisogno di tempo per essere sviluppata: non si tratta di pretendere di agire sempre tenendo sotto controllo ogni variabile relativa alle dinamiche...ma sviluppare un atteggiamento...legato alla capacità di stare dentro alle relazioni con le proprie risorse, con i propri limiti, ...osservando e ascoltando quanto succede e partecipando allo stesso tempo.”<sup>8</sup>

Sarebbe lecito pensare che il termine sensibilità, come “capacità di rispondere in modo selettivo e differenziato a stimolazioni sensoriali”<sup>9</sup>, sia fuori luogo in un corso di apprendimento on-line.

Senza dubbio nei rapporti interpersonali delle classi tradizionali la sensibilità, come capacità d’ascolto e d’empatia è importante per la buona riuscita delle relazioni del gruppo. Forse nei rapporti interpersonali delle classi virtuali dovremmo parlare più correttamente di “sensitività”, intesa come “capacità di percepire stimoli che normalmente non sono avvertiti dagli organi di senso”. Non è facile avvertire i sentimenti dei corsisti solo attraverso i loro scritti, sorridere e sdrammatizzare un intervento o provocare una discussione stando dall’altra parte della linea telefonica. In fondo è quello che fa il “medium” con chi sta dall’altra parte... E’ interessante leggere che per la parapsicologia, il sensitivo è “persona che raggiunge alti risultati e coglie nel segno”<sup>10</sup>. Un vero “tutor on-line”?

All’interno della classe il tutor può agire in momenti diversi, sia come leader, sia come osservatore esterno, sia come mediatore ed animatore ed interverrà in modo giusto nella misura in cui sarà attento e sensibile al benessere dei membri del gruppo. L’importante è riuscire a creare un ambiente favorevole all’apprendimento e un clima amichevole, dove risulterà piacevole a tutti interagire. Certamente il suo sforzo nel creare il clima giusto per la classe dovrà incontrare le simpatie dei corsisti perché, per la riuscita di un gruppo unito, tutti dovranno divenire collaborativi e dare il proprio contributo.

Ci vorrebbe lo spazio di uno studio intero per mettere in evidenza le capacità del tutor nei rapporti interpersonali in rete, inoltre la letteratura è già molto vasta. Per questo non citerò nessuna tassonomia sulle competenze. Mi limiterò a prendere in considerazione alcuni interventi della mia tutor e dei corsisti del corso Porrotto (a.s. 2002-2003) scritti nel forum e con la posta elettronica.

---

<sup>8</sup> Cfr. MARIA LUISA BARBAZZA, *Tutoring e gestione d’aula: aspetti psico-relazionali*, cit., pag.53.

<sup>9</sup> C.GALIMBERTI, *Dizionario di Psicologia*, voce SENSIBILITA’.

<sup>10</sup> AA.VV., *Dizionario di Psicologia*, ed. Paoline, voce SENSITIVITÀ.

### **2.3. La posta di Dora e quella dei corsisti del forum Porrotto**

Durante il corso la posta elettronica è sembrata essere lo strumento più utilizzato e il canale privilegiato di comunicazione tra il tutor e i suoi corsisti. Ho avuto la possibilità di ricevere posta dalla segreteria, che qui non prenderò in considerazione, dalla mia tutor e dai corsisti della classe dove ho svolto il tirocinio.

La posta di Dora, la tutor che mi ha seguito durante il corso, ha rappresentato il modello di riferimento nella mia esperienza di tirocinante. Gli inviti, gli incoraggiamenti e le informazioni che arrivavano puntualmente durante la settimana mi sono serviti come esempio sulla funzione e sul linguaggio della posta elettronica usati durante il corso.

Positive sono state le risposte dei miei corsisti, durante il corso del prof. Porrotto, con i quali ho potuto instaurare una corrispondenza carica di ringraziamenti e di conferme positive. Non deve essere dato per scontato un rapporto sereno con il tutor, spesso in altri forum del corso alcuni corsisti lamentavano la mancanza di informazioni e rinforzi positivi. Questo non è successo nella mia classe dove è stata data molta importanza agli atteggiamenti.

### **2.4. Il forum della mia classe e quello del tirocinio**

Nei due forum dove ho svolto il corso, quello della mia classe e quello della classe del corso Porrotto, il mio atteggiamento è stato diverso. Ho potuto sperimentare sia nel gruppo ristretto del corso, attraverso il role-playing, sia nella classe intera, interventi carichi di emotività a volte anche “maleducati”. La mia classe rappresentava l’unica possibilità dove poter osare atteggiamenti estremi, vista anche la maturità dei miei colleghi. Questo non sarebbe stato possibile nel corso Porrotto. Invece nel forum del tirocinio l’attenzione è sempre stata rivolta ad incoraggiare, a rispondere e a tessere le fila degli interventi. Vanno tenute in considerazione alcune variabili che limitano l’analisi di questo forum. La prima è dovuta alla non obbligatorietà della presenza. Fin dai primi interventi la preoccupazione dominante dei corsisti era proprio la richiesta dell’obbligo. Il carico di lavoro ai quali i corsi Siss li costringe non consentiva loro di partecipare sempre al forum. La seconda riguarda la diversa competenza e motivazione con la quale i corsisti Siss partecipavano, che non poteva essere la stessa dei miei colleghi.

## 3. Il linguaggio e l'uso della posta elettronica

### 3.1. La funzione della posta elettronica all'interno di un corso on-line

La posta elettronica accompagna le sessioni di lavoro, scandendo gli appuntamenti e le attività. In particolare è preferita nell'interazione "uno ad uno" che avviene tra tutor e corsista.

L'e-mail non è solo comunicazione ed invio di informazioni, in realtà come spiega Suler essa può permettere la creazione di un contesto e di un confine entro cui le relazioni umane possono dispiegarsi.<sup>11</sup> Lo scambio della posta elettronica permette una dimensione sociale fortemente interattiva perché anche se gli interlocutori hanno la possibilità di riflettere prima di rispondere, e non sono in collegamento diretto, i tempi di reazione sono più vicini a quelli caldi della comunicazione orale che a quelli freddi mediati della comunicazione scritta tradizionale. Tanto è vero che la maggior parte dei messaggi oltre alla funzione di fornire informazioni, ha anche quella di costruire una relazione con l'interlocutore, presupponendo una risposta da parte di quest'ultimo.

Per questo il tutor non solo informerà puntualmente i propri corsisti delle scadenze e fornirà informazioni utili allo svolgimento delle attività, ma contemporaneamente quando si presenterà il caso dovrà sollecitare, ammonire e soprattutto incoraggiare. Non sarà facile capire quando è il momento e il modo giusto. Come abbiamo detto prima, questo richiede la capacità di sviluppare una sensibilità che riesca a leggere oltre le righe e perciò serviranno molto tempo e preparazione. Gli esempi tratti dalla corrispondenza che ho avuto con la mia tutor possono però essere per certi aspetti illuminanti.

### 3.2. Il linguaggio delle e-mail

Ripeto che l'acquisizione della competenza linguistica nella comunicazione via e-mail è frutto di esperienza e quindi di un lungo processo di socializzazione che avviene on-line. La posta elettronica ha le stesse caratteristiche della corrispondenza tradizionale essendo soggetta come quella ai limiti della scrittura. Tuttavia ha stimolato da parte degli utenti di Internet l'affermazione di nuove convenzioni linguistiche fornendo una chiara prova della continua evoluzione cui il linguaggio è stato da sempre sottoposto.

Sembra indiscutibile che il tratto più caratteristico del linguaggio usato in rete sia dato dal fatto che in Internet oralità e scrittura si confondono diventando non distinguibili.<sup>12</sup> La separazione fisica tra gli scrittori incoraggia l'"apertura personale" e aiuta a mantenere un certo tono colloquiale nella conversazione. Infatti anche gli aspetti sintattici dei messaggi si avvicinano alla conversazione orale come l'uso del primo e secondo pronome personale, come nella conversazione orale si parla al presente e molte volte si cerca di dare un'idea del tono della conversazione usando un basso livello di formalità.

---

<sup>11</sup> Cfr. J.SULER, E-mail Communication and Relationships, in "Psychology of Cyberspace", <http://www.rider.edu/users/suler/psycyber/html> agosto 1998

<sup>12</sup> Cfr. F.METITIERI, G.MANERA, *Incontri virtuali La comunità interattiva su Internet*, Apogeo, Milano, 1997, p. 51.



Tuttavia le dinamiche sociali e le relazioni che si instaurano tra i partecipanti nello scambio comunicativo dell'e-mail sono sempre soggette alle regole della scrittura, poiché la comunicazione avviene sempre in forma scritta.<sup>13</sup> Spesso il linguaggio sgrammaticato è dovuto alla rapidità con cui i messaggi sono scritti e alla sensazione di "fretta" che il computer produce sugli utenti o forse perché attraverso l'e-mail si vorrebbero scambiare il maggior numero di messaggi nel minor tempo possibile. In realtà se certe scelte lessicali, ortografiche e grammaticali potrebbero essere accettabili fra due intimi corrispondenti, in ambito professionale o accademico, quelle stesse scelte potrebbero non passare inosservate e, al contrario, essere percepite come segno di sciattezza stilistica. In altre parole il ricevente che non ha a disposizione indicatori non verbali è costretto a farsi un'idea del mittente in base al suo nome, al suo indirizzo, e soprattutto in base al linguaggio utilizzato ed è opinione comune che un linguaggio trasandato sia sinonimo di una certa pigrizia, di distrazione, di indifferenza e di incompetenza da parte dell'autore.<sup>14</sup>

Non possiamo analizzare tutti gli aspetti del linguaggio di internet e tutte le invenzioni linguistiche della rete, mettiamo solo in evidenza un aspetto interessante del linguaggio elettronico: la possibilità di inserire i processi comunicativi in un contesto di riferimento. Tra tutte le strategie elaborate per ricreare il contesto nella comunicazione elettronica asincrona, la più diffusa è quella di citare interamente o parzialmente nel proprio messaggio di replica, il testo del messaggio a cui si risponde: *quoting o replay*. Tale pratica permette di mantenere un tono di voce informale e discorsivo anche quando l'intervallo tra un messaggio e il successivo arriva ad essere di molti giorni.<sup>15</sup>

Il linguaggio della posta elettronica del tutor risente anche delle considerazioni fatte fin qui. Tuttavia un tutor che possiede una buona cultura non avrà bisogno di ricorrere ai linguaggi ed agli artifici propri di Internet, come gli *smiles*, il *quoting* ed altro. Basterà aver chiari i compiti ed usare un linguaggio appropriato. I messaggi della posta elettronica, come gli interventi nelle discussioni, saranno sempre brevi e chiari, mai troppo formali e quando possibile amichevoli.

### 3.3. Le e-mail del corso

Prima di tutto le presentazioni. Secondo Suler dalla forma del saluto dipende tutto il tono del discorso, tanto è vero che in alcuni casi, quando l'iterazione tra i partecipanti è stretta, il saluto può anche mancare.<sup>16</sup>

Ciao!

Sono Marco il tutor tirocinante della classe 4.

Ti seguirò nel gruppo di discussione per il corso: Politiche, legislazione e organizzazione scolastica.

Scrivi due righe di presentazione nella pagina del forum così potremo conoscerci meglio.

Marco Chizzali

---

<sup>13</sup>Cfr. N.S.BARON, *Alph abet to Email: How Written English Evolved and Where it's Heading*, Routledge, London, 2000, p.251.

<sup>14</sup> Cfr. SARA PETICCA, *Il linguaggio dell'e-mail*, cit., pag.110

<sup>15</sup> Cfr. L.PACCAGNELLA, op. cit., p.55.

<sup>16</sup> Cfr. J.SULER, *E-mail Communication and Relationships*, cit.

dove sei?  
ti piace, vero , il corso?  
ho apprezzato il tuo lavoro e i tuoi contributi  
Dora

All'inizio di un corso on-line rivolto ad adulti potrà presentarsi il problema della "latitanza" o della scarsa presenza di alcuni corsisti nelle discussioni. La mancanza di tempo è un problema sempre presente nei corsi rivolti ad adulti impegnati nel lavoro. Il tutor dovrà incoraggiare la presenza con "tatto" e nello stesso tempo essere chiaro nel descrivere le finalità delle attività.

Ciao Marco,  
perché hai fatto solo una fugace apparizione?  
in questa prima settimana gli obiettivi erano:  
familiarizzare con il BSCW  
sviluppare una pratica quotidiana di collegamento  
tieni conto che bisogna condividere esperienze e riflessioni critiche,  
perché deve aprirsi spazio alla discussione  
Grazie  
Ciao  
Dora Putilli

Ciao Marco,  
il lavoro è stato ottimo,  
dove sei,  
sei sparito dal forum?  
domani vieni?  
Dora

Carissima Alessandra  
Ti informo che le risposte alle domande sono sempre giunte a destinazione e la valutazione è positiva.  
Volevo sollecitarti a partecipare al forum di questa settimana per non perdere l'occasione di sperimentare in prima persona la possibilità di collaborare on-line.  
L'e-learning è una nuova tecnologia didattica e probabilmente anche tu nella tua futura carriera professionale avrai l'occasione di usarla.  
Questa settimana sarò in rete tutti i giorni per rispondere alle vostre domande se ne avrete bisogno.  
Buon lavoro.  
Marco Chizzali

Potrà presentarsi la necessità di animare ed incoraggiare il corsista, magari dopo un lavoro che apparentemente non sembra abbia portato ad ottimi risultati.

Ho visto che ce la stai mettendo tutta,  
molte presentazioni,  
ma gli interventi solo di Silvia e Alessandra,  
ma va bene,  
i sissini non sono come voi,  
sto apprezzando tutto il tuo lavoro, anche nelle attività e nel nostro forum  
Dora

Brava Alessandra  
Le risposte che hai dato sono state corrette peccato tu non abbia risposto a tutte le domande. Perché non vieni nel forum dove proveremo insieme a rispondere alle domande aperte?  
Marco Chizzali

Ciao!

E' iniziata la seconda settimana. Mentre aspettiamo ancora le ultime presentazioni dobbiamo riflettere sulle domande del nuovo tema: **la selezione**.

Ricordati che sei sempre benvenuta al forum dove potrai chiarire con i tuoi compagni i temi del corso .  
Marco Chizzali

Anche nei solleciti è bene usare un tono amichevole e gentile:

Ciao!

Non mi sono ancora giunte le risposte alle domande. Ti prego di spedirmele al più presto.

Ricordati che sei sempre benvenuta al forum dove potrai chiarire con i tuoi compagni i temi del corso.

Per chiarimenti ed aiuti mandami un' e-mail.

Gli stessi corsisti dimostrano con un uguale tono l'apprezzamento per l'uso di un linguaggio semplice e cordiale.

Ciao marco, grazie per le tue mail di sollecito, le ho viste proprio ora che sto per inviarti le risposte alla

lezione on-line e mi ha fatto molto piacere il tono amichevole che hai usato.

ti invio in allegato le mie risposte...sono intervenuta già prima nel forum...mi interesserebbe sapere cosa ne pensi...

CIAO E GRAZIE,

ALESSANDRA CUTOLO

Voglio scusarmi per non aver ancora partecipato al forum, perciò accolgo l'invito e cercherò di essere più presente. Per quanto riguarda la risposta che ho sbagliato ho visto che nel forum vi era un suggerimento, ma purtroppo l'ho consultato dopo aver inviato il mio lavoro.

Ho poi un dubbio inerente alla quantità delle risposte dell'on-line, nel senso che io ho capito che si possono scegliere almeno tre risposte su cinque, alcuni miei colleghi invece hanno capito di dover fare tutte e cinque le domande e di queste almeno tre risposte esatte. Se è vero quest'ultimo caso mi scuso nuovamente, ma ho frainteso la richiesta.

Grazie della disponibilità e a risentirci nel forum.

Laura Di Guida

Gent.mo Marco ti invio le risposte all'ultima lezione on-line. Ne aprofitto per ringraziarti di avermi seguita in questo corso on-line. Mi dispiace di non essere stata più attiva nel forum, anche se avrei voluto, ma non è stato facile tenere sotto controllo tutti questi corsi.

Un cordiale saluto

Isabella

## 4. La gestione delle relazioni nel forum

Nelle comunicazioni del forum, come nelle mailing list o nei newsgroup, un messaggio elettronico rappresenta un output per un mittente ed un input per uno o più destinatari. Il messaggio rimane lì nella bacheca e chi vuole, quando vuole e da dove vuole lo potrà leggere. Spesso i programmi permettono di classificare e ordinare i messaggi in modo logico e cronologico, così all'interno di ciascuna casella spesso il programma ordina i messaggi nei "threads", collezioni di messaggi riguardanti lo stesso argomento. Un intervento può provocare altri interventi delineando una struttura ad albero che risulta utilissima per una valutazione delle dinamiche relazionali interne al gruppo.

La forma colloquiale dei messaggi elettronici crea un senso di confidenza tra gli interlocutori non diversa da quella che si instaura nella vita reale. Secondo Suler, la possibilità di instaurare un rapporto solido è dimostrata dallo sviluppo di linguaggi privati che i soggetti coinvolti nella comunicazione elettronica spesso utilizzano. Questa creazione dimostra l'evoluzione dell'identità, della coesione e dell'intimità raggiunta fra i corrispondenti di un gruppo che interagisce. Di solito il linguaggio si cristallizza attorno a quegli argomenti che sono più frequentemente discussi, perché maggiormente sentiti, da parte degli interlocutori.<sup>17</sup> In rete ci si dà del tu, ma questo non sarebbe frutto della tecnologia o dell'influenza che ha avuto e che ancora ha oggi in Internet il mondo anglosassone. Secondo Metitieri e Manera ciò è dovuto al fatto che in rete "In qualsiasi ambiente ci si trovi si è parte di una comunità. L'informalità tipicamente associata al linguaggio dell'e-mail, è la principale ragione che spinge molti fra coloro che si scambiano messaggi elettronici, a sentirsi intimi, anche quando non si sono mai visti"<sup>18</sup> Nella comunicazione in rete, chi può contare su un'ottima competenza linguistica, sarà particolarmente ben visto dai suoi interlocutori, acquisendo un certo livello di potere linguistico che in Internet si traduce in potere sociale, cioè in rispetto e attenzione all'interno della comunità virtuale. E' un po' quello che succede nei forum dove le relazioni sono mediate esclusivamente dal linguaggio e gli interventi degli interlocutori spesso possono venire fraintesi. L'esperienza del corso mi ha convinto che il tutor deve prestare attenzione a non soffocare gli interventi dei corsisti rispondendo in continuazione, ma nello stesso tempo deve farsi sentire sempre presente all'interno della classe con la propria disponibilità.

Spesso possono sorgere conflitti anche poco visibili. Qualcuno nella classe può assumere aspetti da leader ed accentrare su di sé tutti gli interventi. E' il leader che raccoglie maggiori interventi e l'osservazione dei threads rileva spesso strutture ad albero ramificate. Qualcun altro invece può venire ignorato dal gruppo, i suoi interventi costituiscono spesso delle isole senza risposte. Altre volte si possono avere interventi che provocano discussioni nel modo sbagliato, o addirittura creano confusione. Il caso limite è quello delle liti verbali. Uno sguardo superficiale non coglie lo sforzo che il gruppo sostiene per mantenere il livello di realtà, perciò vi saranno sempre dei momenti in cui il contenuto emotivo, allontanato perché disturbante, torna prepotentemente a prevalere sul compito e sul lavoro, generando uno stato di conflittualità.

---

<sup>17</sup> Cfr. J.SULER, *E-mail Communication and Relationships*, cit.

<sup>18</sup> Cfr. F.METITIERI, G.MANERA, *op. cit.*, p. 208.

E' importante che in questo contesto emotivo il tutor sappia gestire ansie, conflitti, aggressività, frustrazioni che possono insorgere nel gruppo. Con sensibilità e competenza dovrà riuscire a fronteggiare critiche e lamentele di vario genere spesso non riconoscendo facilmente la causa che le ha provocate. Osserviamo che occorre una buona dose di saggezza nel riconoscere che lo stare insieme, anche in una classe virtuale, fa interagire con persone, ognuna delle quali è portatrice di valori, aspettative, convinzioni, modi di comunicare sempre diversi.

Nel forum il lavoro del tutor sarà quello di operare affinché persone sconosciute si trovino a stare bene insieme e a collaborare in modo efficace verso gli obiettivi proposti. La situazione ideale suggerisce di creare un ambiente d'apprendimento familiare ed omogeneo, magari formando classi con corsisti che hanno una formazione affine. Tuttavia oltre agli incontri in presenza, credo che non vada sottovalutata l'opportunità di incontri veri e propri. L'idea del "pizza-forum" organizzata durante il corso si è rivelata utile proprio per avvicinare di più le persone ed aumentare la conoscenza reciproca. Anche in questo caso il tutor deve saper valutare gli interventi opportuni per non sovraccaricare inutilmente di impegni il gruppo. Perciò nei suoi interventi non può mancare la capacità di ascolto, una grande dose di pazienza e soprattutto di autocontrollo che gli permettano di cogliere il momento giusto per intervenire nel modo giusto.

#### **4.1. Presentazione**

Si inizia sempre dal più difficile!

Sembra scontato che la prima cosa da fare in classe sia l'appello. Presentarsi in una classe virtuale è norma di buona educazione ed anche una necessità. Presentarsi con poche righe però non è facile; è come crearsi il proprio biglietto da visita. Per questo il primo intervento del tutor sarà quello di fare da modello ma allo stesso tempo creare un clima sereno ed invitante dove lavorare insieme.

Ciao a tutti! Sono Dora Puttilli, nota tutor della classe A.  
Insegno diritto ed economia in due istituti superiori di Venezia, città in cui vivo.  
Sono da 4 anni Supervisore di tirocinio a Verona, nell'indirizzo economico-giuridico.  
Sono stata più volte tutor on-line.

Vi presento Marco, il vostro tutor-tirocinante.  
Starete insieme per tutto il corso.  
Sarà una bella esperienza.  
Buon lavoro.  
Teodora Puttilli  
Supervisore di tirocinio

Ciao a tutti,  
sono Marco Chizzali, il vostro tutor.  
Sono laureato in Pedagogia all'università di Padova e in Filosofia all'università di Venezia, città in cui vivo.  
Sono tirocinante presso la Siss e sono sicuro che l'esperienza online sarà utile ed entusiasmante come lo è stata per me. Ora presentatevi voi, raccontate le vostre esperienze, i vostri interessi, cosa vi aspettate dal corso.  
Fate qui la vostra presentazione, così ci conosceremo tutti meglio.  
Marco, il vostro tutor tirocinante

Gli interventi dei tutor sono brevi ed accennano amichevolmente all'esperienza che i corsisti stanno per intraprendere in termini positivi alimentando aspettative gratificanti.  
Negli interventi dei corsisti a volte si avverte un certo imbarazzo per la nuova esperienza.

Ciao! Sono Francesca Faggioni, laureata in lettere moderne presso l'università di Verona. Non ho grandi esperienze di insegnamento se non di un mese in una scuola media inferiore e, riguardo l'argomento di questo corso, ne so molto poco...per questo le mie aspettative sono abbastanza alte (mi aspetto cioè di avere un'utile infarinatura su un tema, quale quello legislativo, politico e organizzativo che coinvolge la scuola, piuttosto trascurato nel mio iter universitario!)

Ciao a tutti, sono Alessandra Cutolo. Anche a me il corso sembra interessante. Io sono laureata in Lettere Moderne a Padova, sono di Verona e non insegno. La lezione in presenza è andata bene. Ciao.

In altri casi il tono diretto e una certa spigliatezza rivela una certa familiarità con il mezzo.

ciao Marco! sono Alessandra, laureata in lingue a Verona, nata e residente a Brescia e votata ad essere una pendolare spero ancora per poco! dato che non c'è ancora nessuno nel forum ne approfitto per fare un piccolo saluto e per augurare a tutti un buon inizio...non mi è chiara la modalità di lavoro (interventi), dovremo inviare dei contributi solo a te, cioè ognuno al suo tutor?oppure anche al forum? o ci sarà solo il forum? chiedo queste cose perché ho fatto altri corsi on-line ed ognuno era organizzato a modo suo...il grande interrogativo è sempre quello relativo comunque al forum...vorrei capire se esso è facoltativo o meno...sai il carico di lavoro che abbiamo soprattutto in questo semestre finale è notevole!!! ad ogni modo speriamo bene...essendo tra l'altro digiuna della materia spero di riuscire a cavarne qualcosa...  
a presto  
Alessandra

## 4.2. Animazione ed incoraggiamento

Durante lo svolgersi delle sessioni l'attenzione del tutor sarà rivolta ad animare le discussioni. Come dimostrano gli interventi di Dora principalmente sarà il tema del corso ad essere affrontato. Tuttavia spesso la discussione può debordare verso altre direzioni, la strategia migliore sarà quella di collegare gli argomenti oggetto di discussione con le esperienze personali e sollecitare il pensiero critico. Quando gli argomenti discussi sono affini al tema coinvolgono più direttamente gli interlocutori, altrimenti il tutor riporterà la discussione verso i giusti binari. Il tutor apre la discussione, provoca gli interventi, riprende il filo del discorso e tira le somme.

Nel corso delle discussioni si potranno verificare particolari simpatie tra gli interlocutori, soprattutto tra i più assidui, e di contro altri potranno venire ignorati dal resto del gruppo. Qui interviene la particolare sensibilità del tutor nel riuscire a coinvolgere tutti i partecipanti. La sensibilità si nota soprattutto nell'incoraggiare ad intervenire usando un linguaggio semplice ed amichevole, volto a creare nella classe un clima sereno dove lavorare insieme.

Mi date proprio soddisfazione.  
Precisi, puntuali, zelanti.  
Roberta, e la partecipazione democratica?  
Sì lo so, è sabato, ti sei già impegnata,  
ma lo sai, lo sapete che io ..vi aspetto qui.  
vero, Nello  
Danilo, Irene, inghiottiti dal Bscw?

Dora

Eccoci nella terza settimana con il terzo modulo.  
Inutile ripetervi che sono molto soddisfatta di tutti i vostri interventi.  
Ormai siete esperti e credo che non avrete difficoltà con questo nuovo modulo.  
Questa attività dura due settimane.  
Il materiale di studio va inteso come consultazione e approfondimento degli argomenti relativi alla attività proposta.

Allora ci siamo? si parte?  
A domani  
Dora

Ciao Illuminata,  
sei stata tempestiva nella presentazione, nell'inserimento e anche nel contributo che dai dato.  
Brava. Mancano 3 all'appello, dove siete?  
Dora

Ciao Laura, ciao tutti  
sì è un po' vero, ma voi avete velocemente lavorato per questa attività nella settimana precedente,  
ma con l'esperienza diretta di tirocinio non è facile continuare le attività parte l'ultima sulla valutazione,  
vi chiedo ancora un ultimo sforzo,  
vi sarà comunque utile,  
perchè riguarda la valutazione,  
il dibattito in corso nel forum Gramigna riguarda (anche)  
a scuola dell'autonomia, e voi, cosa ne pensate? Dora  
Buonanotte

Prendendo esempio dalla mia tutor così ho esordito nella mia classe.

*Chi rompe il ghiaccio?  
Ma voi davvero pensate che la scuola sia sempre in ritardo sul correre dei tempi?  
E come pensate si possa ridurre lo scollamento tra scuola e società?  
Marco Chizzali*

Mi chiedevo la stessa cosa ...la scuola è in ritardo su cosa? Cosa deve "produrre"? Io penso che se la scuola riuscisse ad insegnare le varie discipline e a favorire la presa di coscienza e lo sviluppo della personalità dei ragazzi, non potrebbe essere mai indietro rispetto a niente. Non so se mi sono spiegata e/o forse sono troppo idealista..comunque accetto le critiche..  
ciao, Alessandra C.

Un altro intervento felice che ha provocato diverse riflessioni nel mio forum è stato ripreso da una collega della mia classe. Forse era un po' fuori tema, ma si è rivelato utile nell'accendere la discussione.

"pensate che la dominanza nel corpo docente di donne possa influire in qualche modo nel tipo di selezione? Diciamo in una forma materna? O in quali forme pu? influenzare il percorso scolastico di uno studente."

Marco Chizzali

### **4.3 Correzione ed ammonizione (il cartellino giallo)**

L'istantaneità e il tono informale della comunicazione elettronica incoraggiano l'uso di un linguaggio disinibito capace di scatenare vere e proprie battaglie verbali o flame-war. Il tutor deve saper ammonire i suoi corsisti con attenzione e sensibilità riportando ognuno al proprio ruolo, senza con ciò far mancare la stima su chi viene ripreso.

Ma come agirà in concreto?

Ad un intervento "maleducato" all'interno della discussione, Dora è intervenuta con il "cartellino giallo".

#### **Cartellino giallo per Marco**

ti ringrazio, Marco,  
per il tuo intervento lungo e articolato,  
peccato sia stato infiocchettato da...parole

non adeguate al tuo stile di tutor,  
n? ad un forum di lettura pubblica

Dora

### **Chiedo scusa**

Spero di essere perdonato!  
Pensavo di provocare una discussione senza offendere nessuno.  
Ci riprovo con toni da tutor ok?

Marco!

### **Marco perdonato**

Dora

## **4.4. Punto della situazione**

All'inizio di una settimana nuova o di una nuova sessione conviene riprendere le fila del discorso. Spesso Dora dopo alcuni interventi "importanti" faceva il punto della situazione anche nel bel mezzo della discussione. Nel mio forum non potendo contare su un gran numero di interventi inserivo puntualmente una riflessione sugli interventi più importanti della settimana scorsa e alcuni suggerimenti per condurre la riflessione sulle nuove domande proposte dal compito.

Vi ricordo di nuovo,  
dopo la presentazione,  
di trasferirvi qui.

Per Laura il BSCW innesca sensazioni ed emozioni non ancora facili da codificare.

Claudia, ti piacerebbe un ambiente comune con le altre classi, ma è difficile dal punto di vista organizzativo, ma possiamo discutere tra noi, allargandoci all'...infinito.

Nello ne sottolinea il carattere lineare e snello,

e Marisa si sofferma sulla effettiva possibilità di realizzare una didattica personalizzata. Interessanti questi spunti iniziali, continuate a farvi vivi con dibattiti, confronti ed esperienze personali.

Dora

Quello che ? chiaro a tutti - nei vostri interventi viene sottolineato - ? che la rete supera gli schemi di trasmissione verticale dell'informazione, a favore di un modello comunicativo nel quale il vostro ruolo, di singoli partecipanti, ? molto pi? attivo.

La comunicazione ? di norma da uno a molti, o per lo meno da pochi a molti, c'? idea di comunicazione verticale, vero?

La nuova comunicazione di cui stiamo discutendo modifica questo quadro tradizionale.

Rispetto ai modelli finora considerati di comunicazione orizzontale da uno a uno, e di comunicazione verticale da uno a molti o da pochi a molti, le reti telematiche permettono qualcosa di completamente nuovo.

In questo caso non abbiamo pi? una comunicazione orizzontale o verticale, ma reticolare, da molti a molti.

Il che vuol dire passare dal ruolo spesso passivo di "destinatario" di un messaggio, di "ascoltatore", al ruolo attivo di chi crea, al ruolo di emittente.

Non ? proprio quello che sta accadendo qui a voi?

C'? la possibilit? di diventare tutti emittenti attivi, in questo processo comunicativo globale.

Ma si garantir? la partecipazione di tutti " ad armi pari"?

Ci adopereremo perch? le differenze e le difficult? possano diminuire?

E ritorniamo infine sul problema dei contatti umani. Il docente ? insostituibile in alcuni momenti formativi?

Nel momento motivazionale?

Nella valutazione del risultato

Buona notte a tutti

Dora

Bene da Marco,  
con le presentazioni e la sua sollecitazione a riflettere sulla nostra societ? e il suo sviluppo industriale



Naturalmente il...solitario Nello ha coccolato con istruzioni tecniche Danilo, ma allora sei Grande Capo, o hai bisogno di spintoni? Pi? fortunata Irene con le presentazioni. Paola ha gi? i complimenti, come tutor! Ma voi davvero pensate che la scuola sia sempre in ritardo sul correre dei tempi? E come ridurre lo scollamento tra scuola e societ??

Dora

La scorsa settimana Francesca, Silvia e Laura si sono trovate d'accordo nel ribadire l'importanza delle passerelle nella scuola, ma hanno sollevato motivate perplessità sull'uniformare le programmazioni del biennio. Non succederà lo stesso impasse che si è verificato alle medie? Brave le vostre riflessioni sono state molto pertinenti.  
Marco Chizzali

Siamo in pochi ma il dialogo sembra funzionare.  
Coraggio, chissà che in questa piccola classe virtuale non si aggiunga qualche altra compagna!  
Marco Chizzali

## 4.5. Verifica

Sicuramente la migliore verifica per un insegnante, professore o tutor rimane la riconoscenza e la stima dei propri allievi.

tutto finisce

...anche i corsi sis! ciao a tutte, ci vediamo all'appello -e un grazie, sicuramente condiviso, a marco per il suo aiuto e la sua disponibilità-. in bocca al lupo! w la classe docente del futuro(remoto).  
silvia

Ma forse l'ideale è riuscire a costruire una comunità dove tutti si sono trovati bene a collaborare insieme.

Ciao a tutti,  
sto anch'io cercando di completare la tesina, insieme a Claudia e Laura.  
Due parole sul corso:  
per me e' stata un'esperienza interessante e costruttiva. Era la prima volta che affrontavo un corso on-line e che sentivo parlare di lavoro collaborativo on-line o di forum di discussione per approfondire le tematiche trattate. Ora questi nuovi concetti fanno parte del mio bagaglio personale e non li dimenticherò piu'.  
Sara' difficile perdere l'abitudine di aprire quotidianamente il computer per controllare chi è intervenuto, che cosa c'e' di nuovo, rispondere agli spunti di Dora, ecc..Dovro' cercare di "disintossicarmi" pian piano. E' per questo forse che Grimilde propone di tenere aperto il forum?Come ho scritto anche nella tesina, questo corso mi ha arricchito non solo dal punto di vista professionale, ma anche umano. Il rapporto che si è instaurato tra di noi e con la nostra tutor è veramente bello. Ora chiudo altrimenti divento troppo mielosa.  
Ciao Marisa

## 5. Perché la chat

### 5.1. Un'opportunità in più (la chat di Kairos)

La Garamond ha recentemente lanciato una nuova piattaforma per l'e-learning. Costruita con ingegneria php, ripercorre nella sua struttura la piattaforma BSCW. E' stata introdotta la chat con la possibilità di creare stanze per laboratori permettendo conversazioni sincroniche. La chat sembra uno strumento adeguato per il chiarimento e la collaborazione nel gruppo ristretto, essa riproduce il clima caldo della conversazione orale e dà la possibilità ai partecipanti di chiarire facilmente le proprie idee.

Tuttavia ritengo che l'esperienza della chat vada considerata soprattutto come un momento socializzante. Seguendo il filo del discorso condotto fin qui emerge la rilevanza di curare i rapporti tra i corsisti e l'importanza di chiarire durante il corso le relazioni che si vengono ad instaurare. Questo strumento sembra adatto per sviluppare interazioni positive tra i partecipanti, per aumentare la conoscenza reciproca e rendere il clima della classe più sereno. Essa permette di spiegarsi e di chiarirsi l'un l'altro con maggiore ampiezza di quanto non avvenga nel forum.

### 5.2. Pro e contro

Sicuramente i punti a sfavore della chat sono due: la difficoltà di gestire molti attori contemporaneamente e la sincronia della discussione.

In un corso a distanza poter accedere alla classe virtuale in qualsiasi momento della giornata costituisce il punto di forza del forum che sembra rimanere lo strumento privilegiato della discussione. Ciò non toglie che in alcune occasioni, come i laboratori ristretti o i lavori di gruppo, i corsisti possano utilizzare la chat. Un appuntamento on-line utilizzando la chat può aumentare, a mio avviso, la capacità di chiarimento e di conoscenza reciproca nella classe virtuale. Potranno ridursi anche i conflitti con la mediazione del tutor nel caso fosse necessario, ma sicuramente si vedrebbe ridurre il carico d'ansia che a volte comporta l'aggiunta di una nota nel forum, dove "verba non volant". Essa può accompagnare senza sostituirlo il forum con la funzione di aumentare tra i corsisti le interazioni positive.

Se gli interlocutori sono entrambi in linea, lo scambio di messaggi avviene in modo talmente rapido che l'interazione prende la forma di una vera e propria conversazione, rallentata esclusivamente dalla velocità nel digitare i caratteri sulla tastiera e dalla lunghezza dei messaggi. Rispetto ad una conversazione face-to-face però, non sono possibili interruzioni nella comunicazione on-line, nel senso che la risposta di un utente giunge all'altro solo nel momento in cui egli ha terminato di scrivere e di inviare il messaggio. L'intervallo, comunque, è talmente breve, se paragonato ad un rapporto epistolare tradizionale, che può definire, la comunicazione "interattiva" e "conversazionale".

## 6. Conclusione

Come ci eravamo proposti all'inizio, in questa riflessione sulle capacità del tutor nel gestire le relazioni interpersonali di una classe virtuale, non abbiamo citato nessuna tassonomia e non abbiamo mai rimandato alle Netiquette. Ci è sembrato utile mettere in luce un atteggiamento di fondo, una disponibilità d'animo o abilità che difficilmente si possono conseguire senza una certa predisposizione e una lunga preparazione. La sensibilità del tutor è per certi aspetti simile alla sensibilità del maestro di prima elementare che si trova di fronte al difficile compito di creare un clima sereno ed accogliente per i suoi alunni. Compito tanto difficile se si pensa che da quella prima esperienza dipenderà la carriera dei suoi futuri scolari e che lo stare bene insieme a scuola li motiverà a lavorare con impegno. Forse è anche una abilità richiesta a tutti i professori, insegnanti ed educatori, come qualche corsista del mio forum rilevava a proposito della discussione sul "sesso degli insegnanti". Adolescenti e giovani lamentano sempre di non essere compresi e alcune esperienze rivelano che esistono adulti poco preparati a comprendere le loro esigenze.

Nel caso degli adulti non dobbiamo dimenticare che hanno già avuto una loro formazione, una loro storia personale e probabilmente conducono una vita sociale carica d'impegni. E' questo un motivo ulteriore per intendere la figura del tutor non solo come un "istruttore", che in fondo fa lezione come un docente tradizionale, e nemmeno come solo "facilitatore" dei processi d'apprendimento. Il tutor non solo si deve inserire all'interno dei processi d'apprendimento, ma deve entrare anche nelle relazioni tra gli studenti e la comunità che apprende, garantendo una presenza forte in modo da moltiplicare le interazione positive e collaborative della classe (che non chiamerò più virtuale). Il tutor diventa anche "animatore e moderatore" usando la sua sensibilità per far crescere la comunità, aumentando le discussioni e le interazioni "molti a molti". Cercherà di lavorare sul clima della classe, creando un'atmosfera umana ed accogliente e sfruttando, quando lo strumento informatico lo permette, tutte le possibilità del mezzo.

## 7. Bibliografia

N.S.BARON, *Alphabet to Email: How Written English Evolved and Where it's Heading*, London, 2000.

A. CALVANI, M. ROTTA, *Comunicazione e apprendimento in Internet*, Trento, 2000.

A. CALVANI, M. ROTTA, *Fare formazione in Internet*, Manuale di didattica on-line, Trento, 2000.

A. GIDDENS, *The constitution of society: outline of the theory of structuration*, Chicago, IL, Polity, 1984

L PACCAGNELLA., *La comunicazione al computer*, Bologna, 2000.

S. PETICCA, *Il linguaggio dell'e-mail*, Roma, 2002,

G. RIVA, C. GALIMBERTI, *L'interazione virtuale. Nuove tecnologie e processi comunicativi*, Milano, 1997

R.SPEARS, M.LEA, *Social Influence and the Influence of the "Social" in Computer-Mediated Communication*, Harvester Wheatsheaf, Hemel Hempstead, 1992

G. TREVISIOL, , *Il tutor dei processi formativi*, a cura di, Milano, 2002

F. METITIERI, G. MANERA, *Incontri virtuali La comunità interattiva su Internet*, Milano, 1997.

D. BIOLGHINI, *Comunità in rete e Net Learning, Innovazione dei sistemi organizzativi e processi di apprendimento nelle comunità virtuali*, a cura di, Milano, 2001