

GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE NELLA FORMAZIONE A DISTANZA

di Maria Luisa Faccin

Dagli anni '80 in poi gli studi e le ricerche di Humberto Maturana e Francisco Varela sulla conoscenza, quelle di Pierre Lévy sull'intelligenza collettiva e quelle di Derrick De Kerckhove sull'intelligenza connettiva, hanno evidenziato come le tecnologie della comunicazione e dell'informazione abbiano trasformato il nostro rapporto con la conoscenza.

Quando l'uomo mette a disposizione della collettività gli strumenti che permettono l'interazione tra gli individui, la comunicazione, da paradigma trasmissivo, diventa processo, interazione ricorsiva, "spazio" dove i soggetti e gli oggetti della comunicazione stessa interagiscono; si trasforma così in paradigma interattivo, andando a costituire, a livello sociale, l'autopoiesi dei soggetti della comunicazione, rendendo tangibile il concetto di intelligenza collettiva.

La comunicazione produce una 'rete' dove lo scambio continuo di messaggi permette la costruzione di uno spazio dinamico, in cui i ruoli di emittente/ricevente si scambiano continuamente. Le tecnologie non sono il canale che collega e separa chi comunica ma diventano un ambiente in cui confronto ed interazione si concretizzano; uno spazio del fare ed il fare si dialettizza con la scrittura che diventa strumento efficace non solo del raccontare ma dell'agire. La comunicazione è la creazione di uno spazio di apprendimento ed i messaggi, mentre si formano e si relazionano, costruiscono percorsi di conoscenza.

Nella Formazione a Distanza si parla non solo di strumenti per la comunicazione ma anche di 'ambienti di comunicazione' a distanza, dove l'interazione uomo-macchina diventa uomo-macchina-comunità di apprendimento. La rete viene vissuta come ambiente di lavoro e non solo come fonte di informazioni.

Ma perché un ambiente si possa definire tale è necessario l'utilizzo correlato e coordinato di un insieme di strumenti di comunicazione telematici: posta elettronica, forum, chat, bacheca, videoconferenza, web, ecc.. ed in un 'ambiente' di formazione a distanza una corretta ed efficace comunicazione è accompagnata da un uso consapevole e significativo dei vari strumenti per comunicare in rete, dall'uso e dallo sviluppo di corrette e produttive dinamiche cooperative, dalle capacità relazionali e comunicative dei tutor e dei team.

Da non dimenticare che la funzione di tutoring è ben diversa dalla docenza in aula; qui, proprio per il fattore "distanza", occorre aver ben chiaro cosa si vuole comunicare e come. Occorre una sorta di prudenza lessicale, di comunicazione 'trasparente' che metta tutti nella situazione migliore per comprendere, per ambientarsi, per familiarizzare, per creare un clima relazionale sia col tutor che con gli altri componenti il gruppo; occorre indirizzare i "toni" della comunicazione a seconda che si vogliano veicolare informazioni, consegne, incoraggiamenti, stimoli, ecc..

Nella comunicazione in presenza gestualità, prossemica, mimica, intonazione della voce caratterizzano la comunicazione stessa, ne facilitano la comprensione e diminuiscono i rischi di fraintendimenti; in rete si può utilizzare una comunicazione non verbale? Parrebbe di no, tuttavia esiste una 'metacomunicazione'. Se in rete si è fatti di parole scritte è anche vero che queste, oltre ai contenuti, veicolano emozioni e modi di essere legati al modo in cui le parole sono state scritte. Questo metalinguaggio traspare nel modo di scrivere, nell'uso delle pause e della punteggiatura, nell'uso di emoticons, di convenzioni e acronimi che consentono di connotare maggiormente la comunicazione.

Strumenti quali *e-mail*, *Web Forum*, *chat*, *pagine Web* hanno una loro peculiare retorica.

I parametri comunicativi specifici di tali strumenti veicolano un diverso stile dei messaggi, una differente stabilità e permanenza in rete, diversi tempi di riflessione di cui il tutor ed i corsisti devono essere consapevoli per stimolare le potenzialità di gruppo ed individuali, garantendo la personalizzazione dei percorsi anche nell'ambito dell'apprendimento cooperativo, favorendo un apprendimento che non si identifichi tanto nelle conoscenze possedute, quanto nella capacità del gruppo e dei singoli di costruire conoscenza, predisponendo anche strategie relazionali idonee alla comunità in apprendimento, che sperimenta un approccio anche "affettivo" alla rete e vive i "links emozionali" che si stabiliscono fra i singoli soggetti

L'E-MAIL è uno strumento di comunicazione asincrono rivolto a tutti i membri di un progetto. Offre al tutor e ai corsisti la possibilità di comunicare in vari modi, con messaggi rivolti al gruppo intero (uno/molti – molti/molti), con messaggi tutor/corsista o viceversa (uno/uno).

Ha forte visibilità ma i fili da seguire sono molti e dipendono dalle esigenze del momento; possono prevedere l'invio di richieste, di consegne (notifica), la discussione di momenti organizzativi e la socializzazione (progettazione - interazione)..

Favorisce il clima di apprendimento cooperativo, poiché la comunicazione non è asimmetrica e unidirezionale, ma è simmetrica e multidirezionale, con continui scambi fra emittente e ricevente/i, anche se l'intenzionalità della comunicazione è maggiormente affidata all'emittente.

La sua presenza è costante, in quanto consente di inviare e ricevere messaggi in tempi rapidissimi, permettendo una veloce circolazione della comunicazione all'interno del gruppo. Ha generalmente uno stile discorsivo ed informale, che favorisce la comunicazione diretta.

Spedire e ricevere e-mail significa in sostanza scrivere e leggere messaggi di testo, significa dunque comunicare attraverso il testo scritto. Ma, se per questo verso, la posta elettronica recupera alcuni elementi della posta tradizionale, per altri versi da essa si distanzia nettamente, assume in sé anche parte dell'oralità caratteristica della comunicazione verbale informale. La asincronicità consente una scrittura più complessa e riflessiva e la libertà di prestare attenzione al messaggio in tempi personalizzati.

Anche il WEB FORUM (WF) è uno strumento di comunicazione asincrono; permette una comunicazione ampia, visibile, permanente ed archiviabile, in cui sono coinvolti tutti, team, tutor e corsisti, come autori o come lettori.

I web forum sono una particolare categoria di news groups, con una struttura ed una retorica simile, ma hanno una diversa struttura informatica; girano solo in web e sono costituiti da pagine (web) che dialogano con dei database.

La comunicazione si sviluppa intorno ad uno o più argomenti (fili o tread). Nel WF coesistono due strutture interagenti ma distinte: la mappa ed i messaggi.

Un WF è costituito da molti messaggi legati tra loro da una struttura ad albero (la mappa), che a sua volta costituisce una sorta di brainstorming. Ogni tread inizia con un messaggio a cui si legano le risposte, e poi le risposte alle risposte e così via.

Il dibattito su un tema può svilupparsi in più direzioni e in parallelo; la visualizzazione della struttura del web forum, pur dando una visione di insieme dei materiali, evidenzia e distingue i singoli percorsi ed in questa struttura, oltre che nei contenuti inseriti, sta l'efficacia comunicativa.

La comunicazione, rispetto alla posta elettronica e alla chat, è più ragionata, lo stile più formale ed usa una struttura linguistica meditata e complessa. Gli interventi, prima dell'inserimento nel WF, possono essere progettati, rivisti consentendo quindi lo spazio per la riflessione; la visibilità massima di struttura e percorsi può indurre ad una sorta di riserbo, ma consente anche l'esplicitazione, la memoria del processo e del progetto.

Tale tipo di strumento permette di analizzare e sintetizzare punti di vista diversi, stili di scrittura differenti, di far sperimentare direttamente al gruppo la capacità della comunità di costruire conoscenza, (la cui strutturazione attiva è compito dei vari componenti il gruppo), favorendo la didattica della domanda, dell'interazione ed il *cooperative learning*, evitando l'autoreferenzialità della comunicazione e sollecitandone la circolarità;

Un WF deve concludersi con una sintesi o con una presa di decisione e produrre quindi un risultato.

Il WF è anche lo spazio per il brainstorming relazionale, per "essere del gruppo", dove il gruppo si conosce, ciascuno precisa e mette 'in piazza' le proprie posizioni e conoscenze, le modifica nel dibattito, ne costruisce di nuove in modo cooperativo.

La CHAT è uno strumento di comunicazione sincrono. La sua dimensione prettamente comunicativa consente di costruire e mantenere un senso di appartenenza ad una comunità, attraverso l'interazione diretta, immediata, libera ed informale. L'uso del metalinguaggio (sigle, acronimi, faccine, ecc) è più marcato e contribuisce a favorire l'interazione fra i componenti del gruppo e la piena circolarità della comunicazione.

Si può decidere di utilizzare tale strumento per socializzare, informare, apprendere, dare/ricevere istruzioni, per dare/ricevere informazioni; per sperimentare, per acquisire/condividere esperienze, per progettare/decidere, per rendere immediate le decisioni.

Qualunque ne sia l'uso ha il vantaggio di un feedback immediato. E' funzionale nel rapporto 1/1 o in piccoli gruppi (da 3 a 5).

Il rischio di 'rumore', 'confusione' e 'sovrapposizione' è molto più alto rispetto agli altri strumenti quando si dialoga in molti (stanze) ma sperimentarli 'insieme' può essere un utile esercizio per definire e concordare la necessità di stabilire regole comunicative condivise per evitare tali inconvenienti.

Inoltre la possibilità, offerta da alcuni programmi, di salvare la conversazione e trasferire rapidamente file rende possibile, in seguito, individuare le differenze, i punti di forza e i punti di debolezza, cosa si è appreso sul piano dei contenuti, sul piano della comunicazione e sul piano della costruzione della comunità di apprendimento.

Anche le PAGINE WEB diventano uno strumento di comunicazione perché costituiscono una modalità ricca di potenzialità, grazie alla quale i corsisti diventano, da semplici fruitori, produttori di comunicati ipertestuali e multimediali.

Sono anche il luogo dove le tipologie comunicative si esplicitano (verbale, non verbale, sonora, ecc); dove si depositano materiali, esperienze, informazioni, e dove vengono pubblicati i progetti che sono la sintesi del percorso formativo.

La BACHECA ELETTRONICA è un'alternativa al Web Forum e per lasciare ad esso il compito di ospitare solo il dibattito, essa rappresenta un luogo pubblico in cui affiggere annunci: quando e come vedersi in chat, scambi di informazioni, indirizzi vari, annunci di materiale trovato, ecc.

E' anche un mezzo per comunicare e allestire reti di rapporti tra le persone; piazza, bacheca, stanza, salotto, caffè, sono parole che descrivono modi di comunicare tutti assieme, pur usate in senso metaforico danno realtà agli spazi virtuali.

Spetta a tutto il personale organizzativo di un corso a distanza, e ai tutor fornire ai corsisti ambienti che garantiscano la creazione di una vera e propria rete di scambio ed elaborazione cooperativa progettando tool/ che garantiscano la possibilità di diverse tipologie di scritture collaborative, funzionali alle esigenze individuali/di gruppo della comunità che apprende.

Bibliografia

McLuhan, M., (1998) *Media e nuova educazione. Il metodo della domanda nel villaggio globale.*

Roma: Armando

Calvani, A., Rotta, M. (1999) *Comunicazione e apprendimento in rete. Costruttivismo e apprendimento in rete.* Roma: Erickson

Lèvy, P. (1996) *L'intelligenza collettiva*, Milano: Feltrinelli

Il virtuale, Milano: Raffaello Cortina Editore

Lèvy, P (1995) Atti del European IT Forum, Parigi

Maturana, H., Varela, F. (1992) *L'albero della conoscenza*, Milano, Garzanti,

De Kerckhove, D. (1991) *Brainframes, Technology, Mind and Business*, Bosch & Keuning

sta in Periplo, rivista dell'IRRE Veneto, n.1, anno IV, 2001