

LABORATORIO

Gestione di corsi in rete

A cura di Pier Cesare Rivoltella e Andrea Garavaglia

Laboratorio 1 – Comunicazione in rete

Laboratorio 1 – La comunicazione in rete

Premessa

Obiettivo

Sapere comunicare in rete è fondamentale per un buon processo di apprendimento collaborativo e cooperativo. Uno dei fattori che sembra infatti incidere sulla bassa diffusione effettiva di queste pratiche è la bassa competenza generalmente presente tra gli utilizzatori dei forum.

Obiettivo di questo laboratorio è la sensibilizzazione all'uso dei forum in relazione alle caratteristiche e ai problemi comunicativi che in essi prendono corpo

La decodifica del messaggio

Un messaggio è efficace non solo quando è bene enunciato da chi parla (quindi nei casi in cui l'emittitore è in grado di codificare al meglio il proprio pensiero) ma anche quando è ben decodificato da chi ascolta (il ricevitore è in grado di interpretare correttamente il messaggio originario).

Nel decodificare il messaggio quotidianamente (durante una discussione face-2-face) in realtà il nostro cervello non analizza solamente il "testo" del messaggio –i codici narrativi- ma anche quello riferito ad altri codici altrettanto importanti, tra i quali:

- i codici percettivo-figurativi (ed es. la prossemica, i movimenti e i gesti di chi parla...)
- i codici paralinguistici (cioè tono, timbro, altezza, ritmo..)

grazie ad essi, per noi è più facile comprendere con chiarezza il messaggi che giungono alle nostre orecchie

La decodifica aberrante del messaggio

1 / 3

La decodifica aberrante avviene quando il messaggio non viene ben decodificato dal ricevitore, per cui egli assegna significati e valori diversi da quelli intenzionalmente comunicati dall'emittente.

Questo fenomeno avviene con maggiore frequenza nella comunicazione in rete in quanto non è possibile (almeno fino ad ora) servirsi di codici percettivo-figurativi e sonori. In alcuni casi chi scrive utilizza dei surrogati quali le emotycons (faccine) o una punteggiatura frequente.

2 / 3

ed esempio...

un corsista scrive in un forum "il mio tutor è un mostro"

non potendo basarmi sulla prossemica, la gestualità, i movimenti del viso e non potendo sentire il tono della voce e il timbro usato, questa frase risulta piuttosto ambigua per cui non si capisce la vera intenzione del corsista.

Frasi del genere potrebbero essere male interpretate e originare conflitti relazionali.

3 / 3

alcune possibili soluzioni:

se il significato che si vuole trasmettere è -il mio tutor è bravissimo, un “mostro” di bravura- si potrebbero usare emoticons e punteggiature in questo modo

“Il mio tutor è un mostro!! 😊”

nel caso invece il significato sia negativo

una soluzione potrebbe essere “il mio tutor è... un mostro! ☹”

Per evitare qualsiasi dubbio è sempre meglio *esplicitare* il più possibile il proprio pensiero. Ad esempio questa frase annulla la decodifica aberrante definitivamente:

Il mio tutor è un mostro di bravura, complimenti!!! 😊 😊 😊

Non andiamo fuori tema (Off Topic)

1 / 3

Oltre alla decodifica aberrante, uno dei problemi più grossi della comunicazione in rete consiste nell’andare fuori tema” o meglio “off topic”.

Nei forum i messaggi prendono corpo nelle discussioni, il tuo titolo stabilisce l’argomento o *topic*. Quando si naviga in un forum, si tende a leggere una discussione se riteniamo interessante e accattivante il suo topic, ma spesso accade che all’interno di essa qualcuno tenda ad andare off-topic causando due tra le più frequenti problematiche della comunicazione in rete:

- la comunicazione “a palla di neve”
- la “personalizzazione” eccessiva della comunicazione

2 / 3

La comunicazione “a palla di neve” avviene quando uno o più messaggi all’interno della discussione non seguono il topic e creano una serie di messaggi “fuori luogo” (off-topic) che superano in numerosità e frequenza quelli inerenti il tema della discussione (in-topic).

Ad esempio, in una discussione il cui topic è “i corsi di formazione”, può accadere che un utente parlando dei corsi entri nel merito di un contenuto, e che altri utenti interessati a questo contenuto pongano domande rispetto ad esso (il contenuto preciso) senza più considerare il topic iniziale (i corsi di formazione)

Nel giro di pochi messaggi l’oggetto della discussione sembra cambiare e chi legge i messaggi non ha più ben chiaro quale sia il topic e spesso contribuisce a portare off-topic la discussione

3 / 3

Un altro problema consiste nella personalizzazione della discussione. Anche in questo caso si verifica un off-topic, ma il nuovo oggetto riguarda questioni personali che interessano un numero molto limitato di utenti.

Ad esempio, sempre nella discussione il cui topic è “i corsi di formazione”, un corsista potrebbe essere interessato all’esperienza di un utente, e porgli domande dirette innescando una comunicazione personalizzata diretta tra i due.

La discussione si trasforma quindi in uno spazio “riservato” a pochi, come se ci fosse uno scambio di mail pubblico tra pochi, che non permette ad altri di inserirsi nella comunicazione.

Il moderatore

Di fronte a queste e ad altre problematiche che possono insorgere nella comunicazione in rete, la soluzione più efficace è una buona moderazione.

Il moderatore è il protagonista di questa azione correttiva, che aiuta i corsisti a non eludere le potenzialità dello spazio di discussione online. Il ruolo del moderatore è spesso intrapreso dal “tutor di rete” e non è necessario che presenti competenze di contenuto specifiche.

Le competenze specifiche del moderatore, il cui compito non coincide con l’esperto di contenuti, sono di carattere esclusivamente comunicativo: egli deve infatti permettere una buona comunicazione ed assistere gli utenti nell’uso efficace dello strumento, evitare le problematiche relazionali appena esposte e intervenire in caso di conflitti relazionali e di ruolo.

Nelle situazioni più complesse il moderatore affianca un esperto di contenuti in un’azione integrata e sinergica di tutoring online

Attività proposte

Scheda 1 – la decodifica aberrante

Indicazione operativa n.1

Prova a pensare a qualche occasione in cui in un forum, mail o chat, ci sono state delle incomprensioni tra te e un’altra persona. Che esiti ha avuto tale incomprensione, ne è nato un conflitto?

Indicazione operativa n.2

In base all’esperienza analizzata al n.1, riesci a esplicitare come si è risolta l’incomprensione a livello comunicativo? Sei in grado di ricavare almeno una “regola generale” che ti permetta di evitare simili fraintendimenti futuri (decodifiche aberranti)?

Indicazione operativa n.3

Prova ad osservare l’uso dell’imperativo nei forum. Cosa osservi? Secondo te è lecito usare l’imperativo come nella comunicazione in presenza, o è necessaria qualche attenzione?

Scheda 2 – Le problematiche della comunicazione

Indicazione operativa n.1

Prova a leggere qualche forum dei moduli e delle classi virtuali in Puntoedu. Riesci ad individuare qualche discussione che presenti messaggi off-topic? Di che tipo sono, “a palle di neve”, “personalizzazione” o altro ancora?

Indicazione operativa n.2

Secondo te in che modo influisce l’interfaccia del forum sull’instaurarsi di messaggi off-topic? È possibile eliminarli con un’interfaccia che permetta fruizioni diverse o è necessario ricorrere ad altro? Prova a discuterne (efficacemente) nel forum del modulo.

Scheda 3 – il moderatore**Indicazione operativa n.1**

Prova ad esaminare le discussioni che presentano messaggi off-topic viste nella scheda n.2. Il moderatore è intervenuto per riportare la discussione in argomento? Se sì, in che modo?

Indicazione operativa n.2

Quali soluzioni dovrebbe attuare un moderatore di fronte ad un messaggio off-topic? Come intervenire? Quali tra queste soluzioni sono lecite tra cancellare il messaggio, chiudere la discussione e riprendere l’autore del messaggio? Prova ad aprire una discussione (efficace) nel forum del modulo

