

L'analisi dei forum: un modello di valutazione psicopedagogico

La proposta di analisi illustrata in questo contributo si colloca a cavallo di due prospettive: quella psicologica (vista la necessità di analizzare le dinamiche soggettive in gioco e nelle dinamiche comunicative) e quella pedagogica (dato l'interesse a declinare questi cambiamenti in chiave di apprendimento).

La premessa a tale lavoro è la convinzione che il forum, all'interno di un percorso formativo, può essere visto come *un'area di cambiamento* in grado di supportare, se ben utilizzato, processi di apprendimento sia individuali che di gruppo. Questo strumento di comunicazione asincrona, proprio in virtù delle sue caratteristiche intrinseche, si presta alla produzione di riflessività e al confronto tra le diverse prospettive di lettura sia dal punto di vista dei contenuti che dei processi che sostanziano i processi di e-learning¹.

All'interno del forum, infatti, i vari contributi comunicativi assumono la forma della narrazione di significati riferiti non solo ai temi della conoscenza (i contenuti della formazione) ma ai processi comunicativi e relazioni che lo strumento promuove. Il virtuale, come spazio sociale, si costituisce proprio dai possibili sguardi soggettivi sui diversi temi e oggetti che lo percorrono.

Occorre ricordare che ogni strumento comunicativo, nella sua natura di artefatto culturale (Mantovani, 1995), esprime una cultura e ne promuove la diffusione, ma solo l'intenzionalità comunicativa orientata all'apprendimento può garantire tale declinazione d'uso. Questo significa sottolineare, all'interno degli interventi in forum, l'importanza strategica che il ruolo degli attori della formazione, in particolare del tutor, hanno al fine di connotare in modo formativo la comunicazione che lo percorre.

Il modello di analisi proposto focalizza quindi la sua attenzione valutativa sulla valenza comunicativa e formativa dei ruoli agiti.

Per l'individuazione del modello teorico di riferimento abbiamo recuperato 4 importanti spunti di riflessione:

1. la teoria sistemica;
2. le indicazioni provenienti dal costruttivismo di Vygotskij e Bruner
3. i livelli di apprendimento di Bateson
4. l'analisi transazionale di Berne per leggere le posizioni comunicative cercando di collegare questo quadro alle specifiche funzioni che secondo noi non possono non essere implementate e presidiate nei percorsi di e-learning, pena il fallimento dei processi stessi.

Lo strumento che ne è risultato cerca quindi di coniugare aspetti quantitativo-strutturali con aspetti qualitativo-processuali, di fornire elementi a supporto dell'etero e dell'auto valutazione e di cogliere le dinamiche comunicative per collegarle a quelle formative.

1. Il contributo della Sistemica

Leggere la formazione e la valutazione in questa prospettiva significa porsi in posizione di ascolto e di osservazione del *sistema di relazioni e di significati* ad esse attribuiti, consapevoli di quanto la soggettività del ricercatore che interagisce con il sistema costruisca significati e connessioni relazionali ulteriori.

¹ La doppia valenza di prodotto-processo viene ben messa in evidenza dall'Osservatorio ANEE (2003; 3) che considera l'e-learning una «metodologia di insegnamento e apprendimento che coinvolge sia il prodotto sia il processo formativo. Per prodotto formativo si intende ogni tipologia di materiale o contenuto messo a disposizione in formato digitale attraverso supporti informatici o di rete. Per processo formativo si intende invece la gestione dell'intero iter didattico che coinvolge gli aspetti di erogazione, fruizione, interazione, valutazione».

L'attenzione è proprio «l'individuazione di legami funzionali, e non meccanici, tra le modificazioni avvenute e certe categorie di risultati organizzativi». –l'analisi del contesto organizzativo e la successiva definizione dei vincoli e delle risorse

Le variabili decisive sono relative alla motivazione al cambiamento, alla direzione da dare allo stesso, alle risorse da mettere a disposizione per promuoverlo, ai vincoli di cui tenere conto.

La mente ha tutte le caratteristiche di un sistema in evoluzione che co-costruisce la conoscenza e la natura della conoscenza è rappresentazionale in quanto si esercita sulle rappresentazioni – mappe - della realtà e non sulla realtà direttamente. La mappa mentale realizza la miglior interpretazione possibile di una data realtà in un dato momento.

Da questo recuperiamo l'importanza dell'autoriflessività, delle relazioni interpersonali, del pensare per storie e narrazioni, delle dimensioni non razionali e logiche.

La logica costruzionista vede il soggetto inserito in un contesto di senso e significato da lui stesso co-costruito è la più idonea a comprendere i feed-back e il riorientamento sistemico che essi determinano ai fini del cambiamento che in una data accezione chiamiamo apprendimento.

possibilità di utilizzare il feed-back quale meccanismo correttivo per riorientare i processi nella direzione della crescita e dell'evoluzione e non semplicemente nel ristabilire e mantenere una posizione di chiusura su se stesso.

Nel caso dei corsi di formazione è importante analizzare, in primis rispetto alla struttura corsuale, l'intero *contesto* strutturale e di senso in cui la formazione è inserita. Qualsiasi sottosistema implicato nei suoi aspetti relazionali e strutturali, come lo è di fatto la formazione, diventa sistema referente nei confronti di un sistema allargato entro cui si iscrive

2 . Il Costruttivismo

Il paradigma costruttivista, in contrapposizione al dualismo soggetto conoscente/oggetto conosciuto, ipotizza la realtà come dimensione intra e intersoggettiva e, quindi, come tale, conoscibile solo a partire dai soggetti e dai costrutti attraverso i quali essi la costruiscono. La conoscenza intesa come qualcosa che accade nella mente del soggetto che apprende viene ripensata come una attività di costruzione negoziata dei significati; all'apprendere individuale subentra dunque la concezione dell'apprendimento come compito sociale con lo spostamento del focus di valutazione dal piano del prodotto a quello del processo attivato

Soggetto e oggetto non sono dunque indipendenti né esterni uno all'altro e la conoscenza è possibile a partire dalla prospettiva dialogica/dialettica e ermeneutica/interpretativa. Non è più importante giungere a definire la realtà come oggettivamente esistente in un assetto immutabile e esterno, ma diventa importante conoscere le modalità interpretative e i costrutti con cui il soggetto legge la realtà (teoria critica e storica) o la costruisce (costruttivismo).

Ogni situazione interattiva presenta sempre un doppio livello, il livello della costruzione individuale e quello della co-costruzione. I due livelli sono distinti ma implicati: il livello della costruzione individuale si riferisce ai processi simbolici e dunque ai significati che le persone attribuiscono a sé e agli altri, alle proprie e altrui azioni; il livello della co-costruzione si riferisce ai processi di negoziazione, agli scambi linguistici, conversazionali, dialogici tra i partecipanti e alle azioni congiunte a cui essi danno corpo. (Jonassen, 1994)

Come già affermato da Vygotski, per diventare significativo l'apprendimento deve passare dallo scambio sociale, dal confronto di punti di vista, dalla messa in comune del patrimonio di conoscenze e di expertise di ciascun membro del gruppo.

E' interessante notare come il complesso insieme di questi fenomeni in un ambiente di apprendimento virtuale si verifichi proprio nei luoghi deputati alla comunicazione e allo scambio.

3. Bateson

Bateson propone una teoria dell'apprendimento che meglio può giustificare il fenomeno collocandolo all'interno del cambiamento, declinandone opportunamente il grado e il livello in funzione della qualità del cambiamento e quindi della profondità dell'apprendimento che lo origina. «Nel linguaggio usuale, non tecnico, il termine 'apprendere' è spesso riferito a ciò che chiamiamo 'apprendimento zero', cioè alla semplice ricezione d'informazione di un evento esterno, talché un evento simile, a un istante successivo (e opportuno), arrecherà la stessa informazione».

L'apprendimento non è l'esito dell'emissione di una risposta perfetta ma automatica, ma si attualizza nella capacità, per tentativi ed errori, di adeguare la risposta al feed-back ricevuto. Come ben delineato dall'autore «apprendimento zero sarà quindi il nome per la base immediata di tutti quegli atti (semplici o complessi) che non sono suscettibili di correzione per 'tentativi ed errori'. Apprendimento 1 sarà un nome adatto per la correzione della scelta nell'ambito dello stesso insieme di alternative, apprendimento 2 sarà il nome per il cambiamento dell'insieme entro cui si opera la scelta; e così via» (Bateson, 1972; 311).

Se nell'apprendimento zero quel che è in gioco non è un processo di scelta, ma una risposta obbligata ad uno stimolo, risposta senza alternativa e quindi automatica nella sua perfezione o imperfezione, nel livello 1 l'apprendimento diventa stocastico e introduce i "tentativi ed errori" che i feed-back innescano. Si ha quindi la possibilità di cambiare e correggere la risposta in base ai risultati ottenuti. All'interno dell'identico contesto definito come «termine collettivo per tutti gli eventi che indicano all'organismo qual è l'insieme di alternative all'interno del quale esso deve compiere la scelta successiva» (Ivi; 315), l'ente che apprende modifica la sua risposta in modo da realizzare il risultato desiderato.

Il livello 2 si attualizza quale cambiamento nel processo dell'apprendimento 1.

Assumeremo la possibilità del cambiamento di livello 2 all'interno dell'analisi sistemica del forum a partire da una riflessione fondamentale di Bateson che, riferendosi a caratteristiche soggettive quali ingegnoso, dipendente e fatalista, afferma che «nessun uomo è ingegnoso o dipendente o fatalista nel vuoto. Una sua caratteristica, qualunque essa sia, non è propriamente sua, ma piuttosto di ciò che avviene tra lui e qualcos'altro (o qualcun altro)» (Ivi; 326).

E' in gioco qui la definizione consensuale del contesto di senso e significato all'interno di cui si iscrive la relazione. La consapevolezza del proprio modo di segmentare gli eventi e quindi dare senso alla propria e altrui esperienza attraverso una punteggiatura che ne fa emergere il significato è, in sintesi, l'esito dell'apprendimento di livello 2. che Bateson chiama deuteroapprendimento (consiste nell'elaborazione di procedure di soluzione applicabili a intere classi di problemi). L'apprendimento viene a questo livello generalizzato in una abitudine risolutoria, che viene applicata dopo aver individuato il tipo di problema, cioè dopo aver catalogato il problema in una particolare classe. L'abitudine permette di trascurare le premesse del caso particolare e di non riesaminare le premesse della abitudine stessa.

Se dunque nell'apprendimento di livello 0 la risposta è automatica e nell'apprendimento 1 la risposta si ritaglia all'interno di alternative possibili dentro lo stesso contesto, nell'apprendimento 2 la diversità del contesto è determinata dalla diversità di punteggiatura e segmentazione dell'esperienza. Imparare a questo livello implica essere consapevoli che la diversità è frutto di diverse punteggiature e segmentazioni degli eventi e quindi modificare la propria, se necessario.

Si escluderanno invece quelli di terzo e quarto livello in quanto, come sottolineato dall'autore stesso, tali livelli sono difficilmente realizzabili nel corso dell'esperienza di vita. «L'Apprendimento 3 è un cambiamento nel processo dell'Apprendimento 2, per esempio un

cambiamento correttivo nel sistema degli insiemi di alternative tra le quali si effettua la scelta [..].

L'Apprendimento 4 sarebbe un cambiamento nel processo dell'Apprendimento 3, ma probabilmente non si manifesta in alcun organismo adulto vivente su questa terra.» (Ivi, 314)

L'apprendimento 3 si ha quando agendo su una propria credenza o valore, cambia l'intero "sistema" di alternative che vengono considerate. Se una persona, ad esempio, è convinta di non essere capace o di non essere in grado di fare qualcosa, l'intero sistema di alternative che considererà risentirà di questa sua convinzione. Se le esperienze lo indurranno a cambiare questa sua convinzione, alla persona si aprirà un mondo di possibilità che prima neanche intravedeva. Lo stesso accade quando una persona modifica un proprio valore. Un apprendimento che avviene al livello delle convinzioni e dei valori influenza tutti i livelli di apprendimento sottostanti.

I risvegli al livello di apprendimento 4 sono i più profondi e trasformativi. Gli aspetti rivoluzionari dell'apprendimento 4 sono chiaramente esempi di un tipo di risveglio in cui non solo abbiamo l'abilità di "uscire dalla situazione problematica", ma cominciamo a creare un insieme di situazioni completamente nuovo.

4. L'analisi Transazionale

Teoria basata sull'analisi di tutte le transazioni possibili fra due o più persone; si fonda su una specifica definizione degli stati dell'io

Diventa un utile strumento di analisi e autoanalisi dei rapporti interpersonali che si basa sull'osservazione delle comunicazioni verbali e non-verbali con l'obiettivo di favorire la conoscenza degli altri e di sé come punto indispensabile per attivare il cambiamento.

E' dunque un sistema operativo aperto e comprensibile che migliora la comunicazione intesa come momento in cui si verifica la transazione tra gli stati mentali e gli atteggiamenti di chi parla e di chi ascolta

La teoria parte proprio dall'osservazione di transazioni unitarie, ossia da comportamenti comunicativi visibili, percettivi che restituiscono precisi Stati dell'Io, ossia posizioni del soggetto emittente che attivano a loro volta Stati dell'Io precisi nel ricevente analizzati nelle successive comunicazioni.

4.1 Gli STATI dell'IO

Tre sono gli stati dell'io individuati:

Genitore (G): tale stato proviene dalla figura dei genitori (stabilisce i limiti, consiglia, disciplina, guida, protegge, fissa le regole e le difende, insegna, giudica, critica) e si manifesta o in modo diretto attivando l'identico comportamento del genitore preso a modello oppure in modo indiretto reagendo come i genitori reali avrebbero voluto. Nel primo caso il soggetto li riproduce per agire efficacemente come madre/padre reale assicurando l'automaticità di alcune reazioni con un notevole risparmio di tempo, nel secondo caso soddisfa le aspettative dei propri genitori. Il genitore sarà prevalentemente: normativo o critico (GN), affettivo o protettivo (GA). Il genitore normativo adotta atteggiamenti autoritari, di disprezzo, di svalutazione, limita l'espressività e la creatività individuale; il genitore affettivo protegge, aiuta, consiglia, insegna e non impone, discute e trova soluzioni. Il comportamento del genitore affettivo offre un sentimento di protezione, di sicurezza, incoraggia il bambino ad esprimersi e a fare le sue naturali esperienze di vita.

Bambino (B): è il risultato della fissazione di pensieri, stati d'animo e comportamenti di noi bambini reali (modelli risalenti all'infanzia). L'età di questo bambino è compresa tra i due e cinque anni, prima che il "principio di realtà" ne modifichi la struttura. Abbiamo anche per

questo stato dell'io, due possibilità. La prima vede l'attivazione del Bambino adattato (BA)² che rispetta i desideri dei genitori e si uniforma ad essi mortificando la sua creatività; l'altra che invece vede l'attivazione del Bambino naturale (BN)³ che esprime in modo naturale e spontaneo la sua natura creativa. Ai fini del nostro lavoro, recuperiamo il Bambino Libero (BL) e l'Adattato (BA) nelle due valenze positiva e negativa. Il Bambino Libero Positivo (BL+) esprime bisogni ed emozioni per realizzare una modalità di scambio senza danneggiare gli altri; il Bambino Libero Negativo (BL-) è invece auto ed eterodistruttivo. Sulla seconda declinazione, il Bambino Adattato Positivo (BA+) presenta degli automatismi comportamentali tesi al benessere di sé, dell'altro e della società; il Bambino Adattato Negativo (BA-) presenta comportamenti automatici tesi a rinforzare socialmente le convinzioni di copione e l'iperadattamento dell'individuo all'ambiente.

Adulto (A): Lo stato dell'io Adulto è una specie di computer elettronico che analizza tutte le informazioni provenienti dall'esterno, dall'io bambino e dall'io genitore, verifica e decide consapevolmente, attivando se stesso, oppure gli altri due stati dell'io. L'individuo giudica oggettivamente il suo ambiente e valuta possibilità e probabilità di riuscita in base all'esperienza passata; è dunque una struttura costituita dall'insieme di pensieri, sentimenti e comportamenti correlati a una analisi obiettiva del presente. Rappresenta lo sviluppo logico, sentimenti, comportamenti e pensieri senza la mediazione dell'esperienza passata, con il preciso compito di regolare le attività di G e B e di mediare tra i due. Per lo stato dell'io Adulto abbiamo una declinazione di Adulto Positivo (A+), in cui la funzione logica è al servizio della soluzione dei problemi di realtà, e una di Adulto Negativo (A-) quando il pensiero logico è al servizio della razionalizzazione del copione di vita.

Tutti gli stati dell'io sono compresenti nel mondo psichico e ugualmente utili e funzionali allo sviluppo normale e sano del soggetto. I problemi insorgono quando il funzionamento individuale si stabilizza prevalentemente su uno stato dell'io specifico, ma questo rappresenta il campo della consulenza psicanalitica.

4.2 Le transazioni

Le transazioni si distinguono in:

Transazione complementare: i vettori dello stimolo e risposta sono paralleli e coinvolgono solo due stati dell'io, ossia la risposta deriva dallo stesso stato dell'io a cui lo stimolo è diretto e torna allo stesso stato che ha fatto partire lo stimolo. Il livello verbale e non verbale sono tra loro congruenti. Nel caso di comunicazione parallela la comunicazione può continuare all'infinito in quanto procura carezze e quindi gli interlocutori ne ottengono rinforzi.

² Il bambino adattato è sostanzialmente l'opposto del bambino naturale. Il piccolo impara presto, spesso per paura, ad adeguarsi alle richieste di genitori normativi. Attraverso punizione, castigo, traumi, esperienze e ricompensa, violenta il proprio istinto e ricerca il gradimento degli adulti. Quando non riesce si isola, rifugiandosi nel suo mondo incantato, creando forti conflitti profondi. I conflitti avviano una sorta di "specializzazione" del bambino adattato in due categorie: il bambino adattato sottomesso ed il bambino adattato ribelle.

³ Il Bambino Naturale può manifestarsi con due modalità: Bambino Libero (BL) e Bambino Creativo (BC). Il bambino libero (BL) è il bambino primitivo, spontaneo, sensuale, disinibito, curioso, affettuoso, come se la società non avesse su di lui esercitato alcuna influenza. Per questo motivo è anche timoroso, si spaventa facilmente, è egocentrico ed aggressivo. Il bambino creativo (BC) è la parte "magica" dello stato dell'io. E' intuitivo, creativo, opportuno. Comprende quando è il momento di piangere per ottenere qualcosa e quando è conveniente stare tranquillo, per evitare conseguenze peggiori. Il suo difetto è insito proprio nella "magia" del suo carattere, la sua personalità infantile si manifesta principalmente nell'attesa di momenti magici, capaci di risolvere da soli i suoi problemi esistenziali.

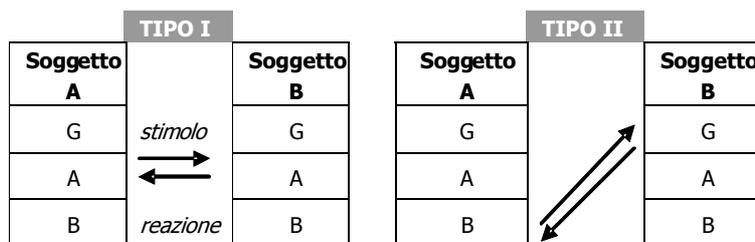


Figura 1: schema di Transazione Complementare

Transazione incrociata: sono coinvolti più stati dell'io. Il soggetto A comunica dallo stato dell'io Adulto allo stato dell'io Adulto del soggetto B; non risponde però lo stato sollecitato ma il Bambino (tipo I) o il Genitore (tipo II). I vettori si incrociano e la comunicazione non avendo più le caratteristiche della complementarietà subisce le seguenti conseguenze:

- s'interrompe nella maggior parte dei casi;
- continua su qualcosa di diverso riattivando gli stati dell'io Adulto;
- continua attivando gli stati dell'io necessari a farla diventare complementare.

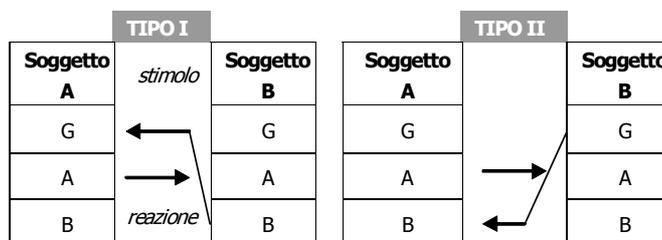


Figura 2: schema di Transazione Incrociata

Transazione ulteriore: quando il messaggio sociale (linea continua) e quello psicologico (linea tratteggiata) non coincidono. Sono angolari quando attivano un diverso stato dell'io in chi riceve e sono invece duplici quando attivano a livello psicologico lo stesso stato dell'io nell'emittente e nel ricevente. Le transazioni ulteriori, a differenza di quelle semplici che si verificano in rapporti superficiali e che caratterizzano attività, rituali e passatempi, comportano l'intervento attivo di più di due stati dell'io contemporaneamente

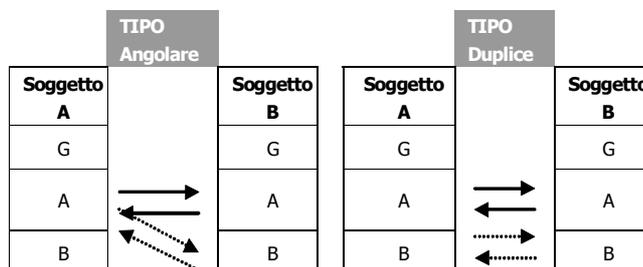


Figura 3: schema di Transazione Ulteriore

Ai fini del nostro lavoro è importante mettere in luce come solo le transazioni complementari e incrociate risultino ambiti di azione reale da parte di chi orienta il processo di apprendimento.

Esemplificando

Per fare un esempio, esaminiamo il contenuto di una transazione incrociata di primo tipo (cfr. figura 2). «Lo stimolo è Adulto-Adulto; per esempio: 'Più tardi vedremo un po' di capire perché hai bevuto

tanto, La reazione giusta Adulto-Adulto è secondo i casi: ‘D’accordo. Vorrei saperlo anch’io’ Se invece colui che reagisce allo stimolo perde le staffe, le reazioni saranno più o meno: ‘Stai sempre a criticarmi, come mio padre!’ oppure: ‘Te la prendi con me!’ Sono tutte e due reazioni del tipo Bambino-Genitore e, come si vede nel diagramma transazionale che le descrive, i vettori si incrociano».

In questo caso un ipotetico tutor/moderatore entrerebbe nella comunicazione dei due soggetti con lo scopo preciso di allineare i vettori. Si troverebbe di fronte dunque a due possibilità: o attivare il proprio Genitore Affettivo Positivo instaurando una comunicazione complementare con il Bambino, oppure scegliere di comunicare da Adulto a Adulto su un altro tema. Le alternative non cambiano qualora fosse lui l’Adulto emittente del messaggio.

Per esemplificare una comunicazione ulteriore che rimanda all’esistenza di vettori paralleli di livello sociale e vettori paralleli di livello psicologico che attivano stati dell’Io differenti (tipo angolare) o uguali (tipo duplice) (cfr. figura 3).

Il caso di transazione ulteriore angolare è così esemplificato: «Commesso viaggiatore: ‘Questo sarebbe il meglio, ma lei non se lo può permettere’. Casalinga: ‘E invece lo prendo’». A livello sociale vi è una transazione tra Adulto-Adulto, mentre a livello psicologico l’Adulto del Commesso Viaggiatore stimola il Bambino della Casalinga.

La transazione ulteriore duplice invece è quella del «Cow boy: ‘Venga a vedere le stalle.’ Ragazza: ‘Adoro le stalle da quando ero bambina.’». Qui abbiamo un’apparente transazione tra stati dell’Io Adulto che nasconde l’attivazione degli stati dell’Io Bambino impegnati nel gioco del flirt.

Ritornando al nostro ipotetico moderatore le mosse comunicative da intraprendere devono ritagliarsi all’interno di una complementarietà positiva possibile rispetto allo stato dell’Io da cui proviene la risposta, oppure tentare di riallineare i vettori sugli stati dell’Io Adulto affrontando il tema oggetto della discussione da un’altra prospettiva. In altre parole, o riportare la comunicazione all’interno di una sana complementarietà per superare l’empasse comunicativo, o cambiare completamente prospettiva e rilanciare all’Adulto.

4.3 Il tempo

Come solitamente viene speso il tempo nella teoria Transazionale? In diversi modi:

1. Rituale e procedura. Berne definisce il rituale come una «serie stereotipata di transazioni complementari semplici, programmate da forze sociali esterne. Un rituale semplice, per esempio il modo di salutare, può cambiare di molto nei particolari, secondo le località, senza che cambi per questo la forma fondamentale» (Ivi; 40-41). Si tratta, dal punto di vista psicologico, di atti di obbedienza del Bambino Adattato (BA) alle tradizionali prescrizioni dei genitori. Questa tipologia d’uso del tempo si attualizza in una serie di scambi schematizzati o di cerimoniali altamente prevedibili. Le transazioni hanno il valore di reciproco riconoscimento, sono quindi carezze, e contengono poche informazioni. La procedura, invece, è definibile come una serie di transazioni complementari semplici dell’Adulto (A) dirette a manipolare la realtà. E’ efficiente quando il soggetto fa il miglior uso possibile dei dati o dell’esperienza (criterio psicologico); risulta efficace in base ai risultati (criterio materiale).

Il rituale è programmato dal Bambino e la procedura dall’Adulto. Procedure e rituali sono stereotipati perché, una volta avviata la transazione, se ne può prevedere la continuazione.

2. Passatempi. Rappresentano una «serie di transazioni complementari, semplici, semi-ritualistiche sistemate intorno ad un singolo campo di materiale, che ha per obiettivo la strutturazione di un intervallo di tempo. L’inizio e la fine dell’intervallo è contraddistinto da procedure o rituali» (Ivi; 50). Si tratta di un modo d’uso del tempo che, a partire da

transazioni non rigidamente prescritte a livello formale, mette in gioco una forte ripetitività. Sono socialmente programmati e vertono su argomenti di discussione e comunicazione accettati e condivisi in un dato contesto. Il modo in cui li si agisce lascia spazio all'interpretazione personale e sono quindi finalizzati alla selezione sociale (ad esempio durante il loro svolgimento si cerca di verificare le abilità degli interlocutori) e comportano il vantaggio di stabilizzare le posizioni comunicative all'interno di cornici di senso comunque condivise.

I rituali, le procedure, i passatempi e le attività sono inoltre accomunati dall'essere sostenuti da transazioni semplici e complementari, quelle cioè che attivano solo uno stato dell'Io in ciascun interlocutore. Forse per questo Berne li definisce rapporti superficiali anche se ne sottolinea l'importanza in quanto rispondono ad una programmazione sociale.

3. Giochi. «Un gioco⁴ è una serie progressiva di transazioni ulteriori complementari rivolte ad un risultato ben definito e prevedibile. Si può descrivere come un insieme ricorrente di transazioni, spesso monotone, superficialmente plausibili, con una motivazione nascosta. Si differenzia chiaramente da procedure, rituali e passatempi soprattutto per due caratteristiche: 1) la sua qualità superiore e 2) il pagamento» (Ivi; 55). A differenza degli altri modi di utilizzare il tempo che sono disinteressati, il gioco, soggetto alla programmazione individuale, è fondamentalmente sleale. Comporta, infatti, un tornaconto psicologico e implica uno scopo nascosto. Le transazioni ulteriori che caratterizzano i giochi, a differenza di quelle semplici che si verificano in rapporti superficiali e che caratterizzano attività, rituali e passatempi, comportano l'intervento attivo di più di due stati dell'io contemporaneamente.

4. Intimità. Si entra nell'intimità quando ci si confronta con una «relazione disinteressata, priva di giochi per un dare e un avere, senza forme di sfruttamento reciproco» (Berne, 1972; 31). «L'intimità comincia quando la programmazione individuale (in genere istintuale) diventa più intensa e cominciano a scomparire sia gli schemi sociali sia le limitazioni e i moventi secondari» (Berne, 1964; 20).

5. Attività. Si hanno le attività quando le transazioni sono programmate sulla base del materiale trattato, ossia l'oggetto del lavoro. Dunque «le forme più remunerative di contatto sociale, siano o no incorporate in una matrice d'attività, sono i giochi e l'intimità. L'intimità prolungata è rara, e anche allora soprattutto una faccenda privata; più comunemente il rapporto sociale di una certa importanza assume la forma di gioco» (Ivi; 22).

4.4 Le Funzioni

Proviamo a leggere le principali funzioni del tutoring recuperabili da adattamenti della teoria Transazionale. Secondo Kahler⁵ una posizione comunicativa positiva attiva determinati canali preferenziali che permettono alla comunicazione di raggiungere il destinatario, attivando direttamente lo stato dell'Io implicato. Qualora la collocazione sia positiva, diventa responsabilità dell'allievo l'attivazione dello stato dell'Io sollecitato. Infatti «tali canali vanno intesi come vie 'facilitate' di comunicazione, fermo restando che rimarrà poi al ricevente la responsabilità psicologica e motivazionale di attivare lo stato dell'io corrispondente»⁶. Attraverso questi canali si può dunque esprimere la funzione tutoriale e di moderazione.

Abbiamo messo quindi in evidenza cinque funzioni proprie della tutorship, che descriviamo brevemente:

⁴ Per una dettagliata analisi della funzione dei giochi nella vita sociale rimandiamo a Mead 1934

⁵ Impostazione ben analizzata da De Martino M., Novellino M., Vicinanza A., 1990

⁶ id.pag.96

Funzione informativa. Nel fornire informazioni in modo realistico, esauriente e chiaro lo stato dell'Io Adulto Positivo del tutor attiva lo stato dell'Io corrispondente e una conseguente transazione parallela; dovrebbe dunque attivare lo stesso stato dell'io per ognuno degli attori della comunicazione. Nel puro scambio informativo una collocazione Adulto Positivo del tutor non dovrebbe innescare transazioni incrociate o ulteriori; la transazione è quindi tra A+ e A+.

Funzione direttiva. Nel dare una direzione e nell'orientare i discorsi in forum attraverso sintesi, rilanci e aperture al gruppo, il tutor stimola l'attivazione di uno stato dell'io Adulto Positivo. La funzione direttiva assume nella moderazione una funzione sia di contenimento della comunicazione (contro quindi tentativi di occupazione di spazio comunicativo on line sovradimensionato per alcuni partecipanti e sottodimensionato per altri) sia di orientamento degli scambi (a favore dunque di una concentrazione degli oggetti dei messaggi e dei relativi contenuti significativi rispetto ai thread aperti e contro il pericolo delle derive comunicative). Dal punto di vista psicologico lo stato dell'Io Genitore Normativo si rivolge all'Io Adulto Positivo dell'interlocutore e lo attiva; dovremmo avere quindi GN+ A+. All'interno di questa funzione includiamo la possibilità che il tutor/moderatore inneschi quelle utili dissonanze cognitive con la finalità strategica di promuovere l'emergere e il confronto delle opinioni e delle tesi in merito agli oggetti specifici delle discussioni. In questo caso l'innescò può essere promosso da una posizione positiva qualsiasi; per non diventare gioco deve, però, continuare su un livello di complementarità agito da ruoli di Genitore Positivo o Adulto Positivo e la transazione deve mantenere la forma parallela.

Funzione normativa. Viene vista come interrompente perché da lui ricondotta all'invito, se il ricevente è in una posizione di BA- agitato, ad attivare un adattamento sensoriale di distacco emotivo prima di continuare lo scambio comunicativo. In questo caso al tutor/moderatore spetta la funzione di rendere sicuro e certo l'ambiente del forum in modo che il Bambino si possa adattare in modo positivo e si concretizza nella formulazione e nel controllo del rispetto di una netiquette⁷ adeguata. Lo stato dell'Io attivo nel tutor è quello del Genitore Normativo Positivo che dovrebbe attivare il Bambino Adattato Positivo.

Funzione relazionale. Nel prendersi cura e tutelare gli interessi e i vissuti dei soggetti nella loro valenza affettiva, il tutor/moderatore è nello stato dell'Io di Genitore Affettivo Positivo e attiva uno stato dell'Io di Bambino Libero Positivo; dovremmo quindi avere transazioni GA+ BL+.

Funzione espressiva. Attraverso l'espressione diretta di emozioni, intuizioni e fantasie il tutor offre un modello che autorizza gli interlocutori a esprimersi a questo livello. Lo stato dell'io attivo nel tutor è quello del Bambino Libero e dovrebbe attivare lo stesso stato dell'Io negli altri interlocutori.

5. Lo strumento di analisi

Gli obiettivi che hanno guidato la costruzione del modello di analisi sono legati a due caratteristiche richieste allo strumento elaborato:

⁷ Per l'importanza della netiquette all'interno della CMC, e in particolare del forum, si rimanda al capitolo 2.

1. strutturare una proposta in grado di restituire una osservazione delle dinamiche comunicative in chiave formativa partendo dal presupposto di valutare il forum come spazio di *presenza sociale*⁸ a supporto dei processi di apprendimento e di lavoro di gruppo (Stacey, 2000);
2. riconoscere un duplice livello di applicazione rispetto all'analisi della funzione del tutor: da una parte pensare ad uno strumento utilizzabile in chiave valutativa ossia in grado di consentire l'analisi degli scambi da parte di un osservatore esterno per restituire all'organizzazione un feedback sulle funzioni di tutoring attivate; dall'altra in chiave autovalutativa, da parte del tutor stesso come strumento di monitoraggio, secondo la valenza attribuita da Calvani (Calvani, Rotta, 1999)⁹, della propria presenza online.

Per poter stabilire se e in che misura i ruoli, e in particolare quello del tutor/moderatore, hanno agito all'interno dello spazio comunicativo asincrono promuovendo il processo di apprendimento/cambiamento sono stati identificati le dimensioni, gli indicatori e i descrittori che meglio restituiscono questi aspetti organizzandoli in una griglia di osservazione articolata attorno a 3 livelli:

1. pragmatico-comunicativo (conoscenza d'uso dello strumento, utilizzo pertinente delle sue potenzialità, rispetto alle regole implicite ed esplicite e orientamento alla dimensione socializzante);
2. strutturale-processuale (utilizzo del tempo online, sua distribuzione, valenze simboliche e psicologiche della comunicazione);
3. funzionale-transizionale (azioni comunicative del tutor).

Possiamo definire il primo livello di analisi (tabella 1) come *pragmatico-comunicativo*. Questo tiene conto di dimensioni relative alla comunicazione nella sua valenza pragmatica che comporta, per essere adeguata al contesto d'apprendimento, la conoscenza d'uso dello strumento, l'utilizzo pertinente delle sue potenzialità, il rispetto alle regole implicite ed esplicite e l'orientamento alla dimensione socializzante.

La decisione di considerare la pertinenza e l'apertura comunicativa dei forum quali importanti dimensioni valutative origina, oltre che dal contributo teorico degli studiosi che si sono occupati di analisi della CMC, dalla personale esperienza maturata in questi anni nei diversi progetti di ricerca valutativa¹⁰ (in particolare le analisi condotte che hanno coinvolto nello specifico l'analisi dei forum in percorsi di formazione in ambito istituzionale e non. Queste analisi hanno condotto alla convinzione che in presenza di pertinenza comunicativa alta e di apertura massima della comunicazione, il forum come strumento di apprendimento ha dato il suo massimo contributo.

ANALISI PRAGMATICA-COMUNICATIVA		
DIMENSIONE	INDICATORE	DESCRITTORE
PERTINENZA COMUNICATIVA	tematica	coerenza tematica
		connessione micro (thread) macro forum
		connessione con il forum ma non con il thread
		connessione con il thread ma non con il forum
		non connessione

⁸ La presenza sociale viene definita da Garrison (1997) come «il grado in cui i partecipanti sono capaci di progettare 'emotivamente' se stessi in un media».

⁹ «Monitoraggio significa rendere visibile, secondo gradi e modalità da stabilire a seconda dei casi un processo in corso in modo da poterne valutare le dinamiche e implicazioni nel suo sviluppo. Il monitoraggio dovrebbe mettere i singoli attori o un coordinamento in condizione di prendere migliori decisioni nel corso del processo stesso» (Calvani, Rotta, 1999; 143)

¹⁰ In particolare le ricerche valutative che come Cepad abbiamo condotto in PuntoEdu, ambiente di apprendimento proposto da Indire a supporto dei percorsi di formazione/aggiornamento degli insegnanti della Scuola Italiana.

	formale	com'è formulato	rispetta netiquette
			non rispetta netiquette
	processuale	come è inserito	risposta messaggio specifico
			ripresa contributi vari
			apertura nuovo thread
			manca apertura di un nuovo thread
APERTURA COMUNICATIVA	livello	direzione della comunicazione	diretto
			triangolazione
			al sottogruppo
			al gruppo
			indefinita

Tabella 1

Per quanto riguarda il secondo livello, facciamo riferimento ad un piano *strutturale-processuale* (tabella 2), in particolare all'utilizzo del tempo online e alla sua distribuzione.

ANALISI STRUTTURALE PROCESSUALE	
Uso del tempo	Tipologie collocazione
rituale	apertura e chiusura
passatempo	derive socializzanti o certificazione presenza
attività	pianificazione lavoro
intimità	forti affinità e/o alleanze
gioco	problem solving, conflitto e negoziazione
copione	distribuito in tutto il forum

Tabella 2

La segmentazione del tempo, sempre mutuata da Berne, determina i profili d'uso del forum quale ambiente sociale co-costruito, mentre l'aspetto processuale, più vicino alla valenza simbolica e psicologica della comunicazione, emerge dall'analisi delle transazioni implicate nei messaggi.

Il tentativo di questo secondo livello di analisi è quello di declinare la segmentazione del tempo di Berne sugli usi del tempo osservabili nei forum. Rilevare questi usi implica la possibilità di stabilire quanto del tempo del forum è dedicato per esempio al passatempo oppure al gioco o all'attività.

Questo livello strutturale va incrociato, in sede di valutazione e autovalutazione complessiva, all'analisi delle azioni comunicative del tutor a cui è dedicata la tabella 3 che implica una puntuale decodificazione delle transazioni che riguardano appunto la sua comunicazione. Si entra così nel livello funzionale-transizionale dell'analisi.

ANALISI FUNZIONE TUTORING			
Funzione	Emittente	Ricevente	Transazione

informativa	A+	A+	complementare
direttiva	GN+	A+	complementare
normativa	GN+	BA+	complementare
relazionale	GA+	BL+	complementare
espressiva	BL+	BL+	complementare
ANALISI TRANSIZIONE			
tipologie transazioni		stati dell'io possibili	
Complementare (singola transazioni)		GA+	GA-
Incrociate		GN+	GN-
Ulteriore (più transazioni)		A+	A-
		BA+	BA-
		BL+	BL-

3 Tabella

Nella tabella 3 sono state recuperate le valenze positive che sono tutte quelle che originano da stati positivi dell'io da cui il tutor comunica, nel tentativo di costruire una possibile tassonomia delle valenze simboliche di tale ruolo e della loro influenza sull'apprendimento. L'ipotesi è che questa collocazione, forte della consapevolezza di ciò che sta accadendo dal punto di vista comunicativo in forum, possa promuovere il miglior apprendimento possibile in quel dato contesto.

Per ogni funzione svolta dal tutor è stata delineata la posizione comunicativa ideale. A partire da questa matrice che vede il tutor quale emittente, è possibile utilizzare lo strumento in funzione autovalutativa. In sostanza, il tutor può analizzare le sue modalità di comunicazione a partire dalla funzione richiesta in una data situazione comunicativa. Se lo stato dell'io è quello che correttamente questa funzione prevede può ritenere di aver comunicato nel migliore dei modi e può passare all'analisi delle posizioni del ricevente.