

## La Gestione della Comunicazione Emotiva

A cura di: E.Centenaro, N.Ceccon, D.Foddai, R.Italiano, M.L.Zangirolami (gruppo 5)

Nella comunicazione attraverso i forum di discussione di gruppi collaborativi, è importante attivare e mantenere elevati l'interesse e la motivazione alla condivisione e alla costruzione collettiva di conoscenza.

La comunicazione che fluisce nei forum contiene sempre una componente emozionale che va gestita sia da parte del singolo corsista, sia con il supporto dei colleghi e del tutor.

La seguente scheda raccoglie insieme di asserzioni che possono essere utilizzati per l'attivazione delle discussioni sulla comunicazione emotiva, come brainstorming nel forum o in chat.

<b>COMPETENZE RELAZIONALI</b>	
saper comunicare con gli altri	Evitare l'oscurità di espressione
	Evitare le ambiguità di espressione
	Essere brevi (evita la prolissità non necessaria)
	Procedere in modo ordinato nell'espressione
	Dare contributi informativi nella quantità adeguata allo scambio in corso
	Non dire ciò che si crede essere falso
	Non dire ciò per cui non si hanno prove adeguate
	....
saper interagire positivamente con gli altri	Incoraggiare l'uso degli strumenti dell'ambiente di apprendimento quando vi è difficoltà di gestione
	Stimolare l'intervento in chi sta in silenzio
	Dare risposte per accettare/accogliere
	Non lasciare tempi lunghi di attesa
	Richiedere un carico di lavoro distribuito nel tempo
	Saper distinguere i silenzi casuali/causali della comunicazione
	Risolvere gli eventuali conflitti
	Valorizzare le singole competenze
	Creare amicizie collaborative
	...
scegliere lo stile	Stile assertivo
	...
promuovere l'interdipendenza positiva	Approdare ad un senso condiviso
	Saper ascoltare
	Stimolare la riflessività critica del gruppo
	Favorire il dialogo
	Dare segnali che indicano l'accettazione dell'altro
	Sostenere situazioni di comunicazione didattica coinvolgenti
	Dimostrare e stimolare l'interesse
	...

fornire contributi pertinenti	Evitare una comunicazione ridondante
	Dare contributi per il confronto
	Favorire spunti sui contributi utili emersi
	...
<b>COMPETENZE AFFETTIVE</b>	
avere un concetto equilibrato di sé	Comprendere i propri comportamenti
	Dichiarare ciò che si è in grado di realizzare
	...
gestire le proprie emozioni	Commentare il tono dell'affermazione scritta con le emoticons
	Dichiarare le emozioni senza inondare
	Usare toni riflessivi
	...
Far fronte allo stress	Non avere incertezze su come affrontare le situazioni
	Non aver paura di mettersi in gioco
	...
<b>FAVORIRE METACOGNIZIONE</b>	
sul proprio ruolo	Essere consapevole di favorire relazioni interdipendenti
	Essere consapevole di favorire l'autonomia individuale
	Essere consapevole di dare motivazioni
	...
sull'interdipendenza	Valutare il proprio comportamento nel gruppo
	Valutare come vogliono apparirci gli altri
	...
<b>FAVORIRE AUTOREGOLAZIONE</b>	
guidare nelle direzioni più costruttive le proprie emozioni	Lavorare con entusiasmo
	Percepire la positività degli atteggiamenti altrui
	Affrontare le difficoltà con la consapevolezza di poterle superare
	Gestire il proprio cambiamento
	Automotivarsi
	...

## E-tivities e messaggi di attivazione del forum

Per facilitare l'avvio del lavoro cooperativo in un clima positivo nel forum della classe virtuale possono essere proposte semplici attività che attivano e rinforzano il desiderio di condividere e confrontarsi con gli altri ma anche l'impegno a costruire insieme nuova conoscenza attraverso l'esperienza formativa condivisa. I seguenti esempi di e-tivities sono versioni modificate di quelli proposti da Gilly Salmon e prevedono l'intervento del moderatore, che elabora commenti di intreccio (*weave*).

### E-tivity 1

#### Messaggio di accensione

**Scopo:** condividere esperienze e aspettative.

**Compito:** riflettete brevemente sulle vostre precedenti esperienze online e sulle vostre aspettative per questo corso ed inviate un messaggio.

**Risposta:** Cercate di ritornare nel forum dopo due giorni e rispondete agli altri partecipanti al corso.

Completate gentilmente entrambe le richieste entro [...]

Vi chiediamo di condividere in questo spazio la vostra esperienza online e le vostre aspettative riguardo al corso. Pensiamo che inviare e condividere un messaggio possa aiutare a far emergere le vostre idee ma possa anche incoraggiare gli altri a sviluppare i loro pensieri e a condividerli.

Esercitatevi realmente ad essere brevi e succinti. Cercate di mantenere i vostri contributi brevi e amichevoli. Inviare contributi che siano contenuti in non più di una schermata. Non c'è alcun bisogno di comunicare ciò che non desiderate.

Con questa proposta speriamo di fornirvi idee e modelli da usare nel vostro lavoro di e-moderating. Ad esempio, dopo aver inviato le vostre idee, aver letto le esperienze e le aspettative del lavorare online, potreste essere incoraggiati a provare questa e-tivity anche con i partecipanti al vostro corso.

Grazie.

### E-tivity 2

Lavorare in modalità asincrona

**Interagire con altri** senza essere nello stesso spazio e nello stesso tempo richiede un cambiamento di prospettiva. Nei prossimi messaggi e nelle corrispondenti e-tivities, prova a sviluppare delle strategie per gestire il tuo tempo.

Le persone possono essere online solo per brevi periodi oppure possono esserci solo occasionalmente, possono soffermarsi lì a riflettere o possono non arrivarci mai; possono addirittura trascorrerci un giorno intero.

Una presenza regolare attira le persone nel tuo mondo on line e le incoraggia ad entrarci spesso per vedere che cosa sta succedendo. Ognuno poi sviluppa un proprio ritmo.

#### Messaggio di accensione

**Scopo:** contribuire a costruire un livello di attività che invoglia

**Compito:** spedisci una "cartolina" nello spazio **E-tivity 2 – Lavoro asincrono** che dimostri la tua reazione alla seguente citazione:

"... nel momento in cui apri una mia lettera e accetti la sua verità, io sono già da qualche altra parte. Quando leggo la tua lettera, in verità sono in un tuo momento che è già passato; sono con te in un tempo al quale non appartieni più. Questo porta ognuno di noi ad essere fedeli ai momenti che altri hanno abbandonato."

[Drossman, D., 2002. *Be My Knife*. London. Bloomsbury, p. 107]

La cartolina dovrebbe contenere: un saluto, un paio di frasi significative, una firma

**Rispondere:** Le reazioni degli altri corsisti ti aiutano a pianificare con successo il tuo lavoro asincrono online?

### E-tivity 3

In questa attività esploriamo diversi modi di invitare i partecipanti ad un forum ad interagire tra loro.

Non esistono ricette preconfezionate e universali, ma ci sono sicuramente alcuni elementi importanti.

E' importante essere cordiali, dichiarare l'obiettivo della discussione in modo preciso, stimolare la partecipazione, dire chiaramente che si è interessati alle idee degli altri, predisporre qualcosa da fare online e offrire così una ragione per interagire con gli altri.

Usa messaggi di apertura significativi. Stimola le persone a spedire messaggi in modo che tu possa rispondere in modo incoraggiante. E' importante strutturare e regolare l'andatura.

#### Messaggio di accensione

**Scopo:** valutare quanto i messaggi sono "invitanti"

**Compito:** Valuta accuratamente i seguenti messaggi. Rifletti su come migliorarli.

#### Esempio Uno

"Ciao a tutti. Benvenuti a questa conferenza. Niente paura – postate qualche messaggio sul corso!

Marco (Io dirigo questa conferenza)"

#### Esempio Due

Ciao. Mi chiamo Anna. Sono il moderatore di questa conferenza.

Per favore spedite spesso i vostri contributi. Non spedite qui i vostri messaggi privati.

Limitatevi a scrivere messaggi brevi e cercate di non offendere nessuno.

Sarò sempre qui a dire la mia sugli argomenti di questa discussione, perciò assicurati di dare una occhiata ogni giorno.

Componi un messaggio di apertura a tuo modo e invialo alla **E-tivity 3 – Inviti**.

Scopri quanto sei bravo a creare il tuo messaggio di apertura!

**Rispondere:** Scrivi un messaggio in risposta agli inviti degli altri corsisti

### E-tivity 4

Questa volta favoriremo la costruzione della conoscenza da parte di ciascun partecipante attraverso la formulazione di domande con cui verranno messe in relazione le (nuove) informazioni con quelle che i partecipanti già possiedono mentre altre verranno ricercate in Internet.

#### Ecco un breve promemoria sul ruolo dell'e-moderator come costruttore della conoscenza:

- Colui che contribuisce deve essere accolto affinché sia ascoltato. L'e-moderator deve assolutamente evitare di sminuire il vissuto del partecipante o di intervenire in modo non chiaro quando apre una discussione.
- Il contributo resta disponibile alla lettura degli altri, per cui il forum diventa una forma di archivio. Questo ne promuove la creazione e l'utilizzo da parte di altri.
- L'e-moderator può fare commenti in merito alla completezza delle informazioni, rispetto ai punti di vista presentati e in relazione alla qualità del discorso che ne deriva (se nessun altro partecipante lo fa).

In questo modo rendiamo esplicito il fatto che sebbene le esperienze possano essere di alto valore non sono da considerarsi necessariamente complete.

L'e-moderator modella l'esplorazione e lo sviluppo delle discussioni.

Alla fine di questa e-tivity tutti avremo imparato qualcosa – in relazione all'argomento, e certamente riguardo agli altri partecipanti e alle loro reazioni sul tema.

**Scopo:** costruire qualche nuova conoscenza.

**Compito:** Metti in discussione una informazione che hai trovato on line o chiedi agli altri come può essere messa in relazione a qualcosa che conosci. Invia le tue domande al forum.

**Rispondere:** reagisci alle domande dei messaggi degli altri corsisti rispondendo alle loro domande o ponendo nuove domande.

### E-tivity 5

Le informazioni elettroniche possono fornire utili stimoli o "provocazioni" per conferenze e e-

tivities...

**Scopo:** elabora una lista di fonti di informazioni utili per e-moderators

**Compito:** l'obiettivo è quello di costruire una lista delle tue fonti di informazioni preferite su Internet per e-moderators.

Le informazioni elettroniche possono fornire utili stimoli o "provocazioni" per conferenze e e-tivities. Utilizzate in maniera eccessiva possono disturbare o interrompere l'interazione.

Quando utilizzi risorse elettroniche ti suggeriamo di:

- 1. Indicare perché un partecipante potrebbe volerle consultare, leggerle e usarle - indicare il tipo di beneficio che se ne può trarre
- 2. Esprimere la tua opinione sulla qualità e sulla validità delle informazioni, per es. commentando la data, l'autorità della fonte e la sua utilità secondo te

3. Indicare come la risorsa può essere utilizzata in modo da incoraggiare la partecipazione

### **E-tivity 6**

**Scopo:** compila una lista di risorse utili di informazioni per gli e-moderators.

**Compito:** l'obiettivo è quello di trovare una fonte utile in Internet e inviare l'URL in un messaggio, avendo cura di dare indicazioni alla luce dei punti 1, 2, 3.

**Risposta:** Scegli almeno una fonte di un altro partecipante e commenta, esprimendo la tua opinione. Suggestisci come potrebbe essere utilizzata, come "Scintilla" per promuovere la discussione. Esprimi la tua opinione sulla qualità e sulla validità delle informazioni, per es. Commentando la data, l'autorità della fonte e la sua utilità per te.

### **E-tivity 7**

Il processo di collegamento di discussioni e contributi (l'intreccio) è come tessere una tela.

Raccogli le affermazioni dei partecipanti e collegali ai temi del corso che stai sviluppando.

Quando possibile, rifletti sugli stessi incoraggiando i partecipanti a "rivedere" quello che hanno detto. Spesso si termina con una domanda o con una frase di rilancio al fine di far procedere la discussione.

Tessere è probabilmente la competenza di e-moderating che richiede più pratica. Di seguito ecco un esercizio per cominciare a praticare questa attività.

**Proposito:** Praticare l'intreccio

**Impiego:** Riesamina i messaggi di un forum, individua tre e vedi se li puoi intrecciare collegandoli ad una idea-chiave del corso. Per esempio: potresti centrare la tua attività su diversi temi come la natura del tempo in linea, o la partecipazione, la motivazione, o le emozioni... Invia di seguito il tuo intreccio

**Rispondi:** alla creatività degli altri aggiungendo un'altra dimensione rispetto a quella scelta da loro, anche attraverso la lettura dei messaggi dei tuoi colleghi.