

**E-TUTOR in
PUNTOEDU RIFORMA DL59**

Amedeo Di Mascio

Ciò che tiene prigionieri gli uomini, che li mortifica e forse anche li rende estremamente infelici è il presupposto di sapere sempre e tremendamente troppo. Non sarà magari venuto il momento per noi di partire dal non conoscere anziché dalla presunta abbondanza di sapere?

L'ANTENATO

Si cominciò a parlare di “formazione online” su ampia scala per i docenti nel 1999/2000, con l’istituzione delle Funzioni Obiettivo e la relativa esigenza di formazione di tali figure.

In realtà, quello predisposto dall’allora BDP (oggi INDIRE) non era un vero ambiente di formazione, una piattaforma di e-learning, quanto piuttosto un deposito online di materiali di studio messi a disposizione dei docenti titolari di F.O. che avrebbero, comunque, seguito un corso di formazione in presenza organizzato localmente dai vari Provveditorati agli Studi.

C’era, però, già qualche elemento di novità, basti pensare ai forum nazionali, regionali e provinciali, che introducevano nuove modalità di comunicazione (nonché di scambio) fra soggetti spesso geograficamente lontani (apprendimento per comunità di pratica).

Il salto di qualità avvenne nel 2001/2002, con la formazione dei docenti neoassunti che coinvolgeva un numero molto elevato di soggetti.

Rappresentavano elementi di forte novità:

- l’uniformità (pur nel rispetto delle varie realtà territoriali) degli interventi formativi su base nazionale,
- il superamento della “lezione” dell’esperto che interveniva negli incontri in presenza su temi ed argomenti rigidamente predefiniti, in favore della costruzione di un percorso personalizzato e personalizzabile da parte di ogni singolo corsista,
- la destrutturazione dei “tempi” così come fino ad allora considerati,
- la delocalizzazione individuale della fruibilità degli interventi formativi,
- la comparsa di una nuova figura: il tutor (o, meglio, l’e-tutor).

La scelta prevedeva un modello di formazione “integrato” (blended solution), cioè che non rinunciava completamente agli incontri in presenza, ma che concatenasse questi ultimi ai temi dell’ambiente online.

Le difficoltà incontrate furono di ordine soprattutto tecnico: nessun ambiente di formazione e-learning si era mai trovato a dover fare i conti con i “numeri” in gioco in quella occasione e bisogna riconoscere ad INDIRE di aver brillantemente risolto i problemi in corso d’opera con un enorme dispendio di energia.

Un altro aspetto che destò, allora, molte perplessità fu il massiccio ricorso alle nuove tecnologie, per la prima volta impiegate su ampia scala in un progetto di formazione ministeriale di quella portata.

I monitoraggi finali effettuati, sia su base locale che su scala nazionale, evidenziarono, non solo un diffuso grado di soddisfazione, ma anche il raggiungimento di un obiettivo, per così dire, parallelo: la familiarizzazione del corpo docente con il mondo dei computers e della rete Internet.

Il resto è storia recente.

PUNTOEDU, la piattaforma di e-learning messa a punto da INDIRE dopo la prima esperienza e perfezionata ulteriormente nel tempo, è stata utilizzata ancora per i neoassunti 2002/2003, per la formazione dei docenti impegnati nel Progetto Nazionale di Sperimentazione (DM 100/02), per la formazione dei docenti sulle TIC (CM 55/01), per il corso/concorso dei Dirigenti Scolastici (2003/2004), per i corsi relativi al DM 61.

Ora sarà nuovamente utilizzata per la formazione prevista per il DL 59 (Riforma Moratti), per quella dei Direttori dei Servizi Amministrativi neoassunti, per quella del Personale ATA e, ancora, per quella dei docenti neoassunti nel corrente anno scolastico.

CHE COS'È

PuntoEdu Riforma è un ambiente online che intende accompagnare gli insegnanti attraverso le innovazioni previste dal processo di Riforma in atto.

Il percorso formativo previsto concentra la sua attenzione su tre aspetti: il processo di innovazione, l'insegnamento della lingua straniera e l'introduzione delle TIC nella pratica didattica.

Si basa su un **modello integrato di e-learning**: una parte da svolgersi **in aula** e una **online**.

In aula, con i colleghi e il suo e-tutor, il corsista potrà discutere i temi della formazione, condividere il percorso di lavoro, confrontare le esperienze, ottenere un sostegno costante per tutta la durata del processo formativo.

La piattaforma PuntoEdu Riforma è il cuore del percorso di formazione, è il luogo per l'autoformazione, la discussione e la condivisione di materiali ed esperienze, la partecipazione ad attività basate sulla metodologia "learning by doing".

I TEMPI

Puntoedu Formazione Riforma consente al corsista di entrare a far parte di una "scuola virtuale", un ambiente in cui studiare, lavorare, comunicare e condividere le sue esperienze e le sue idee. Tutto ciò utilizzando materiali di studio, laboratori e forum.

Si basa su un modello di formazione flessibile che consente di personalizzare il percorso formativo sulla base dei propri interessi e delle proprie competenze.

Ciò significa che il corsista ha a disposizione un insieme di opportunità formative molto più ampio di quello necessario per completare il suo percorso e raggiungere il numero di "crediti" previsto. Il corsista, dopo aver familiarizzato con l'ambiente, formula una ipotesi personale di percorso, ma potrà, in seguito, ritornare sulle sue decisioni ed operare tutte le variazioni che dovesse ritenere necessarie.

Il tempo totale è determinato il 42 ore di formazione (presenza e online). Il modello organizzativo standard prevede 18 ore in presenza (a cui può essere aggiunto un momento introduttivo di 2 ore) articolato in 6 incontri di 3 ore cadauno.

Per quanto riguarda gli incontri in presenza, la frequenza da parte dei corsisti viene testimoniata dal classico "foglio firme"; per quanto riguarda l'effettuazione del percorso on-line (le rimanenti 24 ore), è stato elaborato un sistema definito "dei crediti" di cui si dirà in seguito.

Sarà opportuno calendarizzare gli incontri in presenza ad adeguata distanza l'uno dall'altro per ...

- agevolare l'orientamento in piattaforma,
- consentire l'elaborazione di un percorso formativo personalizzato,
- favorire l'auto-apprendimento,
- consentire la creazione di comunità di formazione,
- fornire un adeguato tempo per lo studio, la riflessione, la documentazione,
- valorizzare la realizzazione dei laboratori,
- ...

Considerando i tempi di partenza, è ipotizzabile una soluzione organizzativa che preveda incontri spalmati in un periodo che va dalla metà di aprile a novembre 2005.

Secondo la normativa vigente (nota prot. n. 1899/E/1/A del 01.04.03), il corso è valido se non viene superato il 25% delle assenze calcolato sulle ore in presenza (4 h e 30 min.).

Essendo la formazione basata sul modello "blended" non è possibile da un lato ipotizzare la sola partecipazione agli incontri in presenza in qualità di "uditori" se non si possiede un accesso alla piattaforma, dall'altro pensare di effettuare solo il percorso online senza partecipare agli incontri con gli altri corsisti e l'e-tutor. A conferma di quanto appena detto, l'INDIRE ha predisposto un

sistema che non consente l'accesso in piattaforma a chi, pur in possesso di uno user e di una password non viene "associato" ad una classe da un e-tutor.

LE TRE AREE

Informatica

Il percorso ha la finalità di sostenere gli insegnanti nel processo di generalizzazione dell'informatica fin dalle classi prima della scuola primaria attraverso il raggiungimento dei seguenti obiettivi generali:

- saper organizzare l'uso delle TIC (*Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione*) nei diversi contesti didattici mettendo in relazione le scelte organizzative con gli obiettivi da raggiungere,
- conoscere le principali tipologie di oggetti multimediali da usare in classe e saper progettare percorsi didattici finalizzati alla loro fruizione e alla loro produzione,
- saper usare ambienti di sviluppo adatti ai bambini/ragazzi per semplici applicazioni multimediali (videoscrittura, grafica, scrittura multimediale e ipertestuale),
- saper guidare i bambini/ragazzi a un accesso sicuro e didatticamente motivato all'esplorazione di Internet,
- saper valutare e scegliere le opportunità offerte dalle TIC per l'individualizzazione dell'apprendimento, anche in presenza di situazioni di handicap.

“L'obiettivo delle attività didattiche di questa area è stato quello di individuare proposte di attività di laboratorio che possano coniugare un impatto dinamico ed innovativo con le potenzialità delle Nuove Tecnologie della Comunicazione e dell'Informazione. L'offerta formativa dell'area informatica di Puntosedu Riforma – Informatica - è il risultato di integrazioni e consistenti implementazioni di Puntosedu DM 61.

L'area informatica offre attività di laboratorio che permettono di lavorare con la propria classe partendo dagli spunti operativi proposti all'interno della piattaforma. In Puntosedu Riforma l'azione formativa per l'Informatica, è stata estesa dalla scuola dell'Infanzia, a tutta la Primaria e alla scuola Secondaria di I grado”¹.

Tematiche e obiettivi di apprendimento:

- Progettare e sperimentare attività didattiche utilizzando prodotti multimediali o tecnologie digitali specifiche.
- Costruire oggetti didattici con le tecnologie della comunicazione e dell'informazione.
- Ricercare, collaborare e documentare attraverso la rete.
- Utilizzare la dimensione del gioco per imparare con il computer.

Come è evidente, **non si tratta di un percorso per imparare ad usare il computer**, ma per sviluppare le conoscenze metodologico-didattiche utili a un suo inserimento in classe con bambini/ragazzi della scuola primaria e secondaria di I grado.

Quindi si tratta di un progetto formativo articolato sui temi generali dell'uso del computer e delle tecnologie, piuttosto che su aspetti tecnicistici e strumentali.

Moduli

Per focalizzare il lavoro verso questi obiettivi il percorso è diviso in **MODULI**.

I moduli sono aree tematiche che raggruppano le risorse formative in percorsi specifici. All'interno di ogni modulo vi sono i materiali di studio, i laboratori e i forum attinenti al suo tema generale.

I pre-requisiti

¹ Fonte: Guida Puntosedu Riforma - INDIRE

Il percorso formativo presentato non insegna l'uso del computer, bensì le metodologie didattiche utili all'utilizzo del computer in classe.

Pertanto chi non ha alcuna dimestichezza con l'uso del computer e con Internet ha bisogno di attività di alfabetizzazione informatiche propedeutiche alla fruizione del percorso formativo per non incontrare difficoltà tecniche talvolta insormontabili.

Per frequentare questo corso sono invece indispensabili i seguenti requisiti:

- abilità di base nell'uso del sistema operativo (Windows, Mac o altro),
- disponibilità di un computer multimediale con possibilità di accedere a Internet,
- abilità di base nell'uso dei programmi per la navigazione in Internet,
- saper usare la posta elettronica,
- avere dimestichezza, anche non approfondita, con i principali programmi applicativi.

Lingua Straniera

La finalità di questo percorso è quella di sostenere gli insegnanti nel processo di generalizzazione della lingua inglese nella scuola primaria e di offrire spunti operativi efficaci per i docenti di lingua straniera nella scuola secondaria di I grado. Gli obiettivi generali possono così essere sintetizzati:

- **saper guidare** gli alunni ad acquisire gli strumenti necessari per un confronto diretto tra la propria e le altre culture,
- **riflettere** su come organizzare le attività di lingua straniera nei diversi contesti didattici mettendo in relazione le scelte organizzative con gli obiettivi da raggiungere,
- **conoscere ed utilizzare** strategie che permettano l'acquisizione di abilità comunicative che, messe a confronto con quelle attivate nell'uso della lingua madre, rendono l'allievo consapevole delle proprie modalità di apprendimento e lo aiutano a far progressi verso la propria autonomia e l'integrazione sociale,
- **saper valutare e scegliere** metodi e tecniche didattiche che permettono la personalizzazione dei percorsi di apprendimento di ogni singolo allievo, tenendo conto delle "intelligenze multiple", dei ritmi e degli stili individuali di apprendimento, organizzando un curriculum linguistico che prevede continui rinforzi, verifiche ed attività di consolidamento,
- **saper organizzare** attività scolastiche in grado di favorire l'evoluzione graduale delle quattro abilità, secondo la sequenza del naturale processo di apprendimento della lingua e cioè: udire, comprendere, ripetere, memorizzare ed infine produrre in maniera autonoma.

Si mette in evidenza il fatto che l'insegnamento della lingua straniera è uno dei cardini del processo innovativo, considerando anche il fatto che bambini e ragazzi vivono oggi, già in età precoce, un contatto diretto con altre lingue e altre culture.

L'insegnamento della lingua straniera ha un ruolo fondamentale nella crescita del bambino/ragazzo e nella sua formazione di uomo e di cittadino perché, mettendolo al centro dell'azione educativa, gli consente di acquisire gli strumenti necessari per un confronto tra la propria e le altre culture e nello stesso tempo gli permette di ampliare le competenze relazionali, riflessive e metariflessive indispensabili alla comunicazione e alla sua partecipazione alla vita culturale e sociale.

Le Associazioni Disciplinari coinvolte nella progettazione dei materiali hanno impegnato le loro risorse ed esperienze cercando di proporre metodologie di apprendimento diversificate per le varie lingue e per i diversi gradi di scuola.

Tematiche e obiettivi di apprendimento

- Favorire la centralità dell'allievo nel processo di apprendimento linguistico.
- Sviluppare competenze metodologico-didattiche per l'insegnamento di una L2.
- Promuovere la progettazione, la documentazione e la valutazione delle attività della lingua.
- Promuovere la dimensione interculturale nel processo di apprendimento linguistico.

Moduli

In analogia con il percorso di informatica, anche quello della lingua straniera è diviso in moduli.

Anche qui, all'interno di ogni modulo vi sono i materiali di studio, i laboratori e i forum attinenti al suo tema generale.

I pre-requisiti

Non è un percorso per imparare una lingua straniera, ma per accrescere le conoscenze metodologico-didattiche, quindi è indirizzato verso coloro che hanno già competenze linguistiche (certificate e non).

Trattandosi sempre di un percorso di e-learning (seppure integrato da momenti in presenza), sono validi comunque i prerequisiti richiesti per le altre aree:

- abilità di base nell'uso del sistema operativo (Windows, Mac o altro),
- disponibilità di un computer multimediale con possibilità di accedere a Internet,
- abilità di base nell'uso dei programmi per la navigazione in Internet,
- saper usare la posta elettronica,
- avere dimestichezza anche non approfondita con i principali programmi applicativi.

L'Area Generale

Qualche considerazione in più merita la cosiddetta "Area Generale". L'area del Sostegno ai Processi di Innovazione introduce, attraverso una precisa analisi, alle principali tematiche della riforma.

Sezioni

Questa area è articolata in quattro sezioni:

- la Flessibilità Organizzativa,
- i Piani di Studio Personalizzati e le Unità di Apprendimento,
- il Portfolio,
- la Funzione Tutoriale (orientamento, rapporto con le famiglie e con i colleghi)

ognuna con i propri obiettivi di apprendimento, che offrono ai corsisti una molteplicità di risorse su cui riflettere e confrontarsi, attraverso attività di laboratorio, materiali di approfondimento teorico, studi di caso tratti da progetti di sperimentazione nazionali, analisi di esperienze internazionali.

Nelle quattro sezioni è possibile approfondire la tematica d'interesse costruendo il proprio percorso formativo. Inoltre, l'attivazione di forum tematici moderati da esperti sono occasione di confronto e scambio tra tutti i corsisti.

La Flessibilità Organizzativa

La flessibilità è una strategia operativa finalizzata a ordinare, secondo un progetto educativo, le attività della scuola.

L'obiettivo è quello di passare da un impianto scolastico predeterminato ad una maggiore possibilità di scelte organizzativo-didattiche coerenti con i bisogni reali di ciascun alunno.

Dunque, il passaggio ad una nuova modalità organizzativa (gruppi di apprendimento), comporta l'assunzione di una logica progettuale flessibile, che necessita di un'analisi dei bisogni formativi e di una progettazione di orari e spazi - in funzione di scelte educative e didattiche - e di un'analisi del territorio che ne valorizzi le risorse culturali ed educative.

Utilizzare questo strumento permette alle scuole di personalizzare i piani di studio di ogni alunno per il raggiungimento dei PECUP.

Gli itinerari didattici, capaci di trasformare le capacità degli allievi in reali competenze, devono tener conto, in un'ottica di personalizzazione, della continuità educativa e didattica tra i diversi gradi scolastici, nel rispetto della specificità di ruoli e funzioni.

Tematiche e obiettivi di apprendimento

- Progettare collegialmente e integrare percorsi personalizzati,

- gestire le variabili dell'organizzazione didattica in modo flessibile, in funzione degli obiettivi e delle attività previste dal POF,
- condurre attività educativo-didattiche in forma laboratoriale,
- organizzare l'accoglienza degli alunni nella scuola dell'infanzia e nella scuola primaria.

I Piani di Studio Personalizzati e le Unità di Apprendimento

Obiettivo della progettazione dei Piani di Studio personalizzati (P.S.P.) è quello di “trasformare le capacità di ciascuno nelle competenze personali attese dal Profilo educativo, culturale e professionale (PECUP), utilizzando al meglio le conoscenze e le abilità contenute nelle Indicazioni Nazionali”. Progettare un P.S.P., in grado di raggiungere un simile obiettivo, richiede un ragionamento su alcune fondamentali caratteristiche dei P.S.P.

Tematiche e obiettivi di apprendimento

- Riconoscere i saperi essenziali delle discipline,
- praticare la didattica laboratoriale applicata ai diversi ambiti disciplinari,
- individuare i dispositivi transdisciplinari e categorie di riferimento,
- stabilire intrecci e connessioni tra le discipline,
- utilizzare didattiche speciali e promuovere l'integrazione scolastica.

Gli obiettivi di apprendimento sopra elencati devono necessariamente integrarsi tra loro attraverso continui richiami e rimandi. Punteoedu Riforma li propone quali elementi chiave dei percorsi di aggiornamento. Le attività suggerite appartengono ai diversi ambiti disciplinari e ai differenti ordini di scuola, ma sono sempre riconducibili a questi obiettivi trasversali e a quelli specifici disciplinari.

Il Portfolio

Il portfolio è stato introdotto nella realtà scolastica italiana dalla legge 53/2003 e dal Dlsg.59/04, in seguito ai risultati positivi della sua sperimentazione, in Italia come in Europa e in America.

Per portfolio si intende una raccolta sistematica e organizzata degli elaborati di ogni singolo studente, delle sue riflessioni e dei commenti offerti dai docenti in valutazione a obiettivi e risultati, aggiornata durante tutto il corso della formazione.

Punteoedu Riforma mira ad affrontare alcuni aspetti problematici della sua applicazione in ambito scolastico: a partire da motivazioni e finalità, per fornire strumenti e conoscenze utili alla sua costruzione, alla sua gestione, al rinnovamento delle modalità di verifica e misurazione delle competenze acquisite.

Tematiche e obiettivi di apprendimento

- Gestire il portfolio: strumenti e ruoli,
- misurare la competenza dell'allievo,
- costruire il portfolio: alcune ipotesi di struttura e contenuti,
- progettare prestazioni di tipo autentico,
- riflettere sulle funzioni e le prospettive del portfolio nella scuola dell'infanzia e del primo ciclo.

Funzione tutoriale, orientamento, rapporto con le famiglie e con i colleghi

Gli approfondimenti proposti sviluppano le diverse dimensioni della funzione, anche mediante il confronto con la situazione europea. Le attività sono finalizzate a stimolare una produttiva riflessione - che verrà approfondita nei forum - e a proporre alcune “azioni” praticabili nel contesto delle concrete situazioni educative.

Tematiche e obiettivi di apprendimento

- Il tutorato degli allievi,
- il rapporto con le famiglie,

- il rapporto con i colleghi.

A proposito della sezione sulla Funzione Tutoriale, per uscire subito da equivoci di sorta, sarà bene chiarire che

- la sezione affronta il tema dal punto di vista culturale permettendo un confronto con esperienze di altri paesi,
- non è la “specifica formazione” a cui fa riferimento l’art. 7 comma 5 del DL 59,
- non fornisce nessuna “patente” di maestro-tutor.

D’altra parte, in apertura di sezione, un pop up a firma del CdA dell’INDIRE avverte: “Con l’apertura di questo modulo INDIRE intende esclusivamente offrire strumenti e materiali per la comprensione e definizione delle funzioni tutoriali”.

In ogni caso, poiché Puntoedu è un ambiente di apprendimento che garantisce agli insegnanti la personalizzazione del proprio percorso di formazione, nessuno vieta ad un corsista, che abbia un interesse particolare, di costruire il suo percorso formativo privilegiando in modo particolare questa sezione, anche attraverso il raggiungimento di un numero di crediti superiore al minimo previsto per la formazione.

COME È ORGANIZZATO

Puntoedu Riforma permette di lavorare come in una "scuola virtuale".

Il corsista troverà spazi per:

- studiare e approfondire gli aspetti teorici (I MATERIALI DI STUDIO),
- fare e sperimentare (I LABORATORI),
- comunicare (I FORUM).

Ogni oggetto contribuisce a raggiungere gli obiettivi formativi del modulo.

I **MATERIALI DI STUDIO** sono contributi teorici per l’autoformazione.

Alcuni offrono una panoramica di base sul tema del modulo, altri approfondiscono aspetti specifici. E’ possibile il download in formato .pdf.

I **LABORATORI** sono proposte operative. Hanno in comune il fatto di essere mirati sul lavoro del docente, offrendo la possibilità di sperimentare percorsi, strumenti e metodologie di lavoro in classe, di partecipare a studi di caso, simulazioni e role playing, di documentare esperienze ed elaborare progetti.

I **FORUM** sono l’area dedicata al dibattito e al confronto. In ogni modulo si trovano quelli dedicati alla discussione del tema oggetto del modulo.

Inoltre il corsista, oltre a personalizzare il suo percorso di studio nei moduli, potrà:

- **condividere** i suoi materiali e le tue esperienze (la **Community**).
- **comunicare** in un’area riservata, con la sua con classe e con il suo e-tutor per approfondire i dibattiti degli incontri in presenza e socializzare le diverse attività (**LA CLASSE VIRTUALE**)

IL SISTEMA DEI CREDITI

La quantificazione delle ore online è stata risolta con l’elaborazione del cosiddetto “sistema dei crediti”.

E’ bene chiarire subito che le ore di formazione online non hanno corrispondenza alcuna con i tempi di connessione e di navigazione in piattaforma (sarebbe troppo semplice lasciar il computer acceso e connesso e leggere il giornale...). Se la metodologia è “learning by doing”, appare chiaro che la quantificazione delle ore è basata sulle “attività” che il corsista svolge.

Per ogni attività svolta un corsista matura “crediti” in numero diverso a seconda della difficoltà del compito, una sorta di “soldi del Monopoli” secondo la definizione adottata dal Dott. Giovanni Biondi, direttore dell’INDIRE, che saranno poi convertiti in ore secondo un sistema di equivalenza di un’ora ogni due crediti (per cui 24 ore si considerano effettuate allorquando si raggiungono i 48 crediti).

L’accumulo dei “crediti” viene effettuato dal corsista attraverso lo svolgimento delle attività che vengono tracciate online dal sistema; in taluni casi è necessaria la conferma della effettuazione di particolari “compiti” (gli elaborati) da parte dell’e-tutor. Questo a garanzia della congruità del lavoro effettuato con la richiesta.

In Puntoedu Riforma vengono valorizzate al massimo le componenti operative della formazione. Lavorare in Puntoedu vuol dire prendere parte attiva a una comunità che cresce condividendo la conoscenza. I laboratori rappresentano il luogo in cui si concretizza la centralità del fare. I materiali di studio costituiscono il background di riferimenti teorici per il lavoro. I forum sono il luogo del confronto e dello scambio, rappresentano un momento di crescita individuale in rapporto alla crescita collettiva.

I crediti, quindi, consentono l’attestazione del percorso formativo per la parte online.

Una funzione permette al corsista di controllare costantemente lo stato di avanzamento del suo percorso e i crediti acquisiti.

Al termine del percorso formativo l’e-tutor sintetizza i dati del registro online a sua disposizione e li consegna al direttore del corso, responsabile del rilascio della certificazione finale della formazione.

In sintonia con quanto previsto dall’attuale quadro normativo, alla fine del corso di formazione, viene rilasciato, dal direttore del corso, un attestato, che documenta le ore svolte (on line e in presenza).

Materiali di Studio

I materiali di studio non danno luogo al rilascio di crediti specifici: per ogni area (informatica, inglese, sostegno ai processi innovativi) vengono attribuiti in modo forfetario 2 crediti quando viene scaricato il primo materiale in formato PDF.

Laboratori

Il corsista dovrà svolgere le attività proposte e inviare l’elaborato utilizzando l’apposita funzione.

I crediti verranno assegnati solo dopo che il tutor avrà visionato l’elaborato e validato l’attività sull’apposito registro. Fino a quel momento i crediti dell’attività svolta non figureranno nel computo del monte-crediti sul registro personale del corsista.

Forum

La partecipazione ai forum non dà luogo al rilascio di crediti specifici: per ogni area (informatica, inglese, sostegno ai processi innovativi) vengono attribuiti in modo forfetario 2 crediti dopo il primo intervento in uno dei forum tematici (sono esclusi quindi i forum della Community).

I crediti verranno assegnati solo dopo che il tutor avrà validato l’intervento sull’apposito registro. Fino a quel momento i crediti del forum non figureranno nel computo del monte-crediti sul registro personale del corsista.

LE FIGURE CHIAVE

Il corsista è l'attore principale della piattaforma di formazione. Sceglie il proprio percorso formativo, studia, lavora e comunica e condivide le proprie esperienze con gli altri corsisti e l'e-tutor.

L' e-tutor ha il compito di seguire il lavoro del corsista e quello della classe di cui fai parte. Avrà a disposizione una "classe virtuale", un'area riservata per proseguire online il lavoro iniziato in presenza. Deve avere una sua e-mail personale (non quella della scuola che leggono in tanti ...) che controlla quotidianamente. Il canale preferenziale (se non unico) di comunicazione con i corsisti, le figure di supporto regionale, l'INDIRE, è rappresentato dalla posta elettronica.

Il direttore del corso: cura tutti gli adempimenti amministrativi del corso (gestione elenco iscritti, firme di presenza, ...), assicura le condizioni logistiche perché si svolga l'attività formativa (aula, laboratorio, ...) e rilascia la certificazione finale del percorso formativo.

L'ASPETTO FINANZIARIO

I fondi a cui attingere sono quelli della formazione (Direttiva 47/04 e relativa Contrattazione Decentrata USR Abruzzo / Sindacati). La somma occorrente è quella che serve a coprire le spese per:

- direzione del corso,
- attività e-tutor (in presenza e online),
- spese di gestione e materiali.

La precedente esperienza condotta per la formazione inerente il DM 61 ha evidenziato come possano essere sufficienti 1700 Euro per corso.

Appare evidente che, per quanto attiene i corsi consorziati, ogni scuola contribuirà in modo proporzionale al numero dei propri corsisti.

Per quanto attiene il lavoro dell'e-tutor, vanno considerate, oltre alle ore in presenza, equiparabili ad attività di docenza, anche le attività on-line equiparabili ad attività di assistenza tutoriale.

La normativa di riferimento per la retribuzione delle figure professionali utilizzate sono il D.I. 326 del 12.10.95 e la Nota MIUR prot. n. 1899/E/1/A del 01.04.03.

IL SUPPORTO REGIONALE

L'USR Abruzzo ha predisposto un sito di riferimento per la Punteoedu Riforma nel quale si potranno trovare tutte le informazioni necessarie. Tale spazio è raggiungibile al seguente URL:

<http://www.abruzzo.istruzione.it/dl59>².

Sono previste azioni di indirizzo e di supporto rivolte agli e-tutor, sia per quelli già "esperti" e che hanno già svolto tale funzione per la formazione DM 61, sia per i nuovi che non possono vantare esperienze pregresse.

Per i primi è previsto un incontro iniziale, su base interprovinciale, di messa a fuoco dell'esperienza precedente in un'ottica di prosecuzione (1 giornata intera); per i secondi, raggruppati su base provinciale, vi saranno due giornate dedicate ad una riflessione sulla gestione dei gruppi e sull'approccio metodologico alla formazione integrata (1 giornata intera + 1 mezza giornata dedicata agli aspetti più strettamente tecnici).

Per problematiche varie durante lo svolgimento delle attività, l'help desk regionale risponde via posta elettronica ai seguenti indirizzi e-mail:

- claudia.valentini@istruzione.it
- amedeodimascio@tiscali.it - adimasc@tin.it

² Al momento della redazione del presente opuscolo i materiali sono allocati provvisoriamente nel sito del CSA de L'Aquila; in seguito vedranno la realizzazione di uno spazio apposito nel sito dell'Ufficio Scolastico Regionale.

L'E-TUTOR

PARTE 1: LE COMPETENZE

L'e-tutor in un processo di formazione per docenti di tipo e-learning integrato è una figura relativamente nuova, per cui definirne in assoluto le “competenze” diventa abbastanza difficile.

Si deve fare riferimento alle esperienze che hanno preceduto quella attuale, ma anche contestualizzare la figura nella nuova esperienza di formazione.

Proviamo ad indicarne alcune:

- organizzative,
- relazionali,
- informatiche,
- linguistiche,
- contenutistiche.

Organizzative

L'elemento “organizzazione” non è di poco conto. Il ruolo dell'e-tutor è un ruolo impegnativo, non si può improvvisare, rimandare, tralasciare, navigare a vista. Il tutto va programmato sia per quanto riguarda il corso (fondamentale il rapporto con il Direttore di Corso), sia per quanto riguarda il proprio personale lavoro. Esistono adempimenti obbligati nel tempo (non si può affrontare il primo incontro in presenza se prima non si è proceduto all'associazione dei corsisti), altri che non vanno dimenticati (es. la validazione degli elaborati), altri ancora che devono avere una cadenza quotidiana (la risposta alle e-mail e il controllo dei messaggi in C.V.).

L'organizzazione è, sempre e comunque, “cultura” e tale bagaglio culturale è indispensabile per chi si appresta ad affrontare la funzione dell'e-tutor.

Relazionali

“Competenze relazionali” è una definizione un po' generica; abbraccia un ventaglio di significati piuttosto ampio e diversificato. Sarebbe forse più giusto parlare di “capacità di gestione del gruppo”. L'e-tutor deve saper interpretare le dinamiche che nascono all'interno del gruppo a lui affidato; stimolare durante le fasi di stanca, moderare gli eventuali disaccordi, valorizzare le peculiarità di ciascuno, rassicurare, coinvolgere, ridimensionare, ...

L'e-tutor deve porsi la domanda: “perché un gruppo è formativo?”. Un gruppo è formativo perché costringe l'individuo a ...

- organizzare la propria comunicazione,
- confrontare ed integrare gli apprendimenti e le esperienze individuali con quelle degli altri,
- tenere conto delle convergenze e delle divergenze,
- ristrutturare il campo di ricerca chiarendo il proprio livello di comprensione in rapporto a ciò che si sta facendo,
- formulare ipotesi e procedimenti per la soluzione di problemi,
- scegliere e mettere a punto strumenti e metodi,
- prendere continue decisioni.

In questa tipologia formativa il gruppo esiste (in presenza, ma sarebbe il caso si fortificasse anche nella sua esistenza online) e produce apprendimenti. Compito dell'e-tutor è quello di favorire e controllare che lo strumento (il gruppo) non generi dinamiche tali da entrare in contraddizione con le finalità del progetto generale.

Nel gruppo si impara ad esistere come gruppo stabilendo vincoli e dandosi una organizzazione (l'e-tutor favorisca l'organizzazione interna del gruppo), si impara a comunicare comunicando (l'e-tutor faciliti, solleciti, promuova e renda agevole la comunicazione), si impara a riconoscere nella diversità una risorsa e a relazionarsi con ruoli diversi senza perdere la propria identità (l'e-tutor sappia dare spazio ad ognuno per rendere espliciti storia personale, vissuti, emozioni, ma anche conoscenze, abilità e competenze), si impara a confrontarsi in modo non competitivo in funzione di

un obiettivo comune (l'e-tutor ammorbidisca le tensioni, risolva i conflitti, riutilizzi le aggressività individuali orientandole verso un condiviso orizzonte di conoscenza), si impara a trasformare le idee in azioni (l'e-tutor ponga l'accento sul "fare", trasformi la riflessione concettuale in dinamicità operativa, prassica, concreta).

Informatiche

E' bene dirlo subito e chiaramente: se non si sa accendere il computer, navigare in Internet, usare anche in modo semplice i principali applicativi... insomma, se non si posseggono conoscenze informatiche di base, fare l'e-tutor in modo efficace potrebbe divenire un compito piuttosto arduo (ed è un eufemismo...).

Se è vero che il corsista che effettua questo tipo di percorso formativo non dovrebbe essere completamente digiuno in termini di utilizzo di un computer e della rete Internet, a maggior ragione il suo e-tutor.

Linguistiche

Questo tipo di competenza è riferita, ovviamente, in modo esplicito al percorso formativo riguardante la lingua straniera.

Contenutistiche

Questa ultima competenza è, in parte, contenuta anche nelle due precedenti, ma si vuol riferire soprattutto alla parte riguardante i processi di innovazione. L'e-tutor che sarà impegnato in questo contesto formativo, dovrebbe per lo meno conoscere i documenti essenziali che riguardano la riforma in atto (Legge 53, DL 59, PECUP, Indicazioni Nazionali, ...).

PARTE 2: GLI ADEMPIMENTI

Il ruolo dell'e-tutor è ricco di adempimenti, alcuni da condividere con il Direttore di Corso, altri da svolgere in prima persona.

Calendario

Di comune accordo con il Direttore di Corso va formulato un calendario degli incontri che dovrà essere inviato ai corsisti presso le loro sedi di appartenenza (accertandosi che tutti l'abbiano ricevuto...). Il calendario rappresenta un importante adempimento sia per consentire al tutor di organizzare il proprio lavoro, sia per dar modo ai corsisti di programmare i propri impegni. Inoltre è un elemento fondamentale in quanto, in fase di "associazione corsisti" (cioè di creazione della "classe") il tutor si vedrà richieste alcune date (inizio e fine del corso) che poi potrà anche modificare in seguito.

Associazione corsisti

Passo importante è quello dell'associazione dei corsisti. Ogni e-tutor avrà ricevuto dal proprio Direttore di Corso l'elenco degli "studenti" a lui affidati, ma questi sono solo sulla carta. Bisognerà che egli li vada a cercare uno ad uno nel database di INDIRE e li associ a se stesso e quindi alla sua Classe Virtuale.

L'operazione è propedeutica all'inizio del corso, altrimenti il corsista, entrando in piattaforma, non potrà poi entrare nella propria C.V. in quanto non risulterebbe inserito in nessuna classe.

C'è inoltre da sottolineare che il sistema, fino a quando un corsista non è inserito in una classe virtuale (quindi associato ad un e-tutor), gli impedisce di entrare nell'ambiente di formazione e visionare i materiali; pur essendo in possesso di una password rimarrà, per così dire, sulla porta, potendo solo consultare l'indice.

I monitoraggi

Non sfuggirà all'e-tutor che esplora la piattaforma che esiste una voce "monitoraggi". E' sicuramente un obbligo delle-tutor rispondere ai monitoraggi nei tempi e nei modi indicati e sollecitare i corsisti a fare altrettanto per quelli ad essi dedicati.

Gli incontri in presenza

L'e-tutor provvederà ad organizzare i momenti in presenza. Dando per scontato l'effettuazione di 6 incontri di tre ore, a puro titolo indicativo (ognuno resta poi libero di modulare i propri interventi come meglio crede) si potrebbe pensare ad un incontro preliminare di presentazione e di "familiarizzazione" con l'ambiente, a 4 incontri dedicati ai percorsi formativi che ognuno va costruendo (con dichiarazione esplicita) ed ai singoli moduli/sezioni e ad un incontro finale di sintesi e di valutazione dell'esperienza.

Sarebbe opportuno, nel primo incontro, mostrare e far provare in concreto ad ogni corsista i vari aspetti dell'ambiente di formazione (dal download dei materiali di studio all'invio di un messaggio in un forum o nella Classe Virtuale).

La registrazione delle presenze

Compito dell'e-tutor è anche quello di raccogliere i fogli con le firme di presenza nei quali andrà annotato l'orario di ingresso e di uscita di ogni corsista. A fine corso questo materiale andrà consegnato al Direttore di corso affinché predisponga per la certificazione della avvenuta effettuazione del percorso di formazione.

Come esplicitato nella più volte richiamata nota del MIUR prot. n. 1899/E/1/A del 01.04.03, i corsisti, affinché il corso sia valido, non possono superare il 25% delle ore previste per gli incontri in presenza. Per quanto riguarda l'online (si veda il sistema dei crediti) non sono, ovviamente, previsti "sconti" trattandosi di una modalità formativa non legata a tempi e luoghi definiti e che, quindi, il corsista può gestirsi in assoluta autonomia.

Il registro

Ogni tutor avrà a disposizione un suo registro virtuale in cui verranno visualizzate le attività effettuate dai corsisti che consentono, poi, il calcolo dei "crediti". E' molto importante tenere aggiornato il registro effettuando le "validazioni" laddove sono necessarie (gli elaborati richiesti dai laboratori vanno "validati" dal tutor per essere considerati come effettuati). Una raccomandazione: validare non vuol dire "valutare"; l'e-tutor non ha il compito di dare un "voto" all'elaborato, ma solo di effettuare un controllo di congruenza del medesimo con quanto richiesto.

La Classe Virtuale

La C.V. è un ambiente riservato nel quale comunicare con i colleghi dello stesso gruppo in formazione e con il proprio e-tutor. Qui si possono approfondire i temi scaturiti durante gli incontri in presenza, proporre dibattiti su argomenti di varia natura, mettere a disposizione di tutti i materiali prodotti, ecc.

La C.V. è un ambiente interattivo asincrono e si presenta come un forum non moderato. Ogni C.V. è identificata in modo univoco da un codice che sarà mostrato ogni volta che si accede a questo ambiente.

Abbiamo già detto che si tratta di un forum non moderato (nel senso tecnico del termine), ma la gestione della C.V. è senza dubbio uno dei compiti importanti dell'e-tutor. Egli non potrà cancellare messaggi, ma potrà aprire filoni di discussione, rispondere a problematiche tecniche, dare la sua opinione su un intervento, sollecitare un confronto, moderare una discussione. Eserciterà in questo ambiente virtuale, con modalità sicuramente diverse, la stessa funzione che esplica in presenza.

La classe virtuale è uno strumento imprescindibile in una tipologia formativa come quella di cui si tratta.

Sarà bene, quindi, concordare con i corsisti un corretto utilizzo di questo ambiente stabilendo alcune regole di base e organizzando la comunicazione in modo logico per evitare confusione e dispersione della comunicazione.

Un intervento di apertura (comunemente definito “thread”) rappresenta l’inizio di una discussione su un determinato argomento; sarà bene stabilire che il “soggetto” (quello che nelle comuni lettere viene definito “oggetto”) dell’intervento sia chiaro e non induca ad equivoci. Le risposte inerenti l’argomento vanno inviate usando la funzione “rispondi” e non aprendo un “nuovo intervento”.

Questi banali comportamenti garantiscono la concentrazione dei messaggi relativi ad un unico argomento, evitando la dispersione e facilitano il corsista nella individuazione e nella ricerca dell’argomento che lo interessa.

L’e-tutor potrebbe concordare con i propri corsisti l’apertura di una serie di “thread” su temi specifici (ad esempio i vari moduli oppure i vari laboratori) o lasciare che siano i corsisti stessi ad iniziare.

Una cosa è certa: se la C.V. diventa una piazza vuota dovrà essere l’e-tutor, con alcuni suoi interventi, a cercare di far decollare la discussione. Potrebbe a tal fine inserire messaggi che siano uno spunto di discussione, un problema aperto, una provocazione, un compito da portare a termine,

...

Abbiamo già detto che alcune regole vanno definite. Di seguito ne esplicitiamo alcune, ma ogni gruppo può stabilirne di proprie.

- Ogni corsista può aprire un “thread” (purché abbia senso e sia in argomento con il percorso formativo),
- evitare di aprire nuovi “thread” su uno stesso argomento (i messaggi su un tema già in discussione si inseriscono con la funzione “rispondi”),
- evitare di spezzare un “thread” con un messaggio fuori tema,
- evitare messaggi molto lunghi,
- evitare messaggi indirizzati personalmente a qualcuno e che non abbiano un interesse comune (le comunicazioni uno ad uno si effettuano tramite posta elettronica e non in un forum),
- ...

E’ opportuno che il tutor apra un “thread” per messaggi informali denominandolo “Caffè” (o qualcosa di simile). Tale accorgimento (ampiamente sperimentato) consente ai corsisti di acquisire familiarità con l’ambiente, di effettuare prove di invio messaggi (con conseguenti errori vari), di intrattenere relazioni su argomenti che non siano strettamente legati al percorso formativo.

I messaggi in C.V. possono essere corredati da un allegato. La tipologia dei file “allegabili” e la loro dimensione sono chiaramente esplicitati all’interno della finestra di invio messaggio (vicino alla voce “allegato”). Nelle ultime esperienze (formazione TIC, DM 100, DM 61) gli allegati avevano un limite di “peso” (in termini di byte) e non tutte le tipologie di file erano allegabili.

Tali limitazioni vanno subito chiarite con i corsisti, così come va consigliata la soluzione alternativa di comprimere i file allegandoli con l’estensione .zip.

La C.V. rappresenta uno strumento molto efficace per dilatare la comunicazione e la relazione fra i corsisti oltre i limiti fisici e di tempo rappresentati dagli incontri in presenza. Allo stesso modo rappresenta una via privilegiata per l’e-tutor per sostenere il lavoro dei corsisti a distanza offrendo loro supporto ed assistenza (si pensi ad esempio ad un “thread” dedicato ai problemi di tipo informatico ...).

La certificazione

Non è compito dell’e-tutor la certificazione del percorso formativo, ma egli deve fornire al Direttore di Corso tutti gli elementi per poter disporre in tal senso (ad esempio il foglio firme per gli incontri in presenza). E’ chiaro che un adeguato schema di sintesi e di riepilogo faciliterà il lavoro di chi, poi, praticamente, redigerà gli attestati. In ogni caso il sistema consente il download e la stampa di

attestati predefiniti che certificano sia le ore in presenza che quelle online; tali attestati potranno essere personalizzati dalle singole sedi di corso.

I Monitoraggi del'USR ABRUZZO

Allo stato attuale non sono stati ancora definiti quali saranno le modalità di raccolta dati da parte dell'USR. Sarà comunque opportuno che ogni e-tutor predisponga una breve relazione sull'andamento del corso a lui affidato contenente sia elementi di tipo statistico, sia riflessioni personali sull'esperienza.

PARTE 3: I RAPPORTI CON I CORSISTI

Il termine “tutor” ha origine latina; il verbo “tutori” significa proteggere, difendere, custodire. Si potrebbe intersecare questa definizione con un'altra, quella di “counselor”, da “consulo” che indica prendersi cura, provvedere a ... , ma anche con quella di “mentore” (anglosassone “mentor”) dal nome dell'amico di Ulisse divenuto poi maestro di Telemaco. Spesso il termine viene usato nel significato di “istruttore” (coach) e vuole indicare chi fornisce indicazioni per l'utilizzo di qualcosa, chi insegna a fare qualcosa.

In questi ultimi tempi il termine si è ampiamente diffuso assumendo di volta in volta significati diversi.

La figura del tutor (o meglio dell'e-tutor) in un progetto di formazione basato su un modello di e-learning integrato è, come già detto, nuova e di difficile definizione.

Egli è sicuramente una figura chiave, attore e promotore, in un contesto formativo. Conseguentemente i suoi compiti specifici si basano sulla padronanza comunicativa nel dare informazioni e istruzioni, sull'interazione corretta con gli altri attori della formazione; deve saper animare, motivare e allo stesso tempo dirigere il gruppo nella consapevolezza delle dinamiche interne.

Altra caratteristica è quella di saper interpretare i bisogni formativi dei singoli e fornire risposte efficaci ed assistenza.

Risulta essere colui che aiuta nel metodo di lavoro e non sui contenuti. E' soprattutto un facilitatore e un organizzatore dell'attività di apprendimento.

Volendo schematizzare, il tutor deve ...

informare:

- finalità del progetto formativo,
- organizzazione dell'ambiente di formazione Puntoedu,
- modalità di fruizione,
- sistema dei crediti;

consigliare

- definizione e strutturazione del percorso formativo personalizzato;

facilitare

- uso della piattaforma (in senso generale),
- accesso,
- fruizione materiali,
- effettuazione laboratori ed invio elaborati,
- partecipazione ai forum e alla C.V.,
- supporto informatico (in senso generale);

organizzare e gestire

- incontri in presenza,
- la comunicazione in C.V.;

stimolare / sollecitare

- confronto e condivisione,
- raggiungimento dei crediti,
- completamento del percorso;

assistere

- a distanza tramite la C.V. e la posta elettronica.

In riferimento all'ultimo punto, sarà forse il caso di ribadire come sia assolutamente il caso di utilizzare la posta elettronica come via privilegiata per la comunicazione uno ad uno (uno a molti nella C.V.). Qualora i corsisti non abbiano un proprio indirizzo di posta elettronica bisognerà attivare tutte le strategie possibili affinché ognuno ne venga in possesso.

PARTE 4: L'E-TUTOR MEDIATORE

Si è già detto, in parte, delle competenze relazionali e di gestione del gruppo da parte dell'e-tutor. Parlando, però, di gestione dei gruppi, non si può fare a meno di spendere qualche parola sulla figura dell'e-tutor nel ruolo di "mediatore" nel caso di relazioni conflittuali (o anche di stati sottesi di tensione interpersonale).

E' anche vero che talvolta l'assoluta assenza di conflitti rappresenta una problematica ben più difficile da affrontare che un conflitto stesso, in quanto denota la stasi intellettuale del gruppo, ma, in ogni caso, la capacità di mediazione rappresenta uno dei cardini del rapporto dell'e-tutor con la sua classe.

Non bisognerà dimenticare che l'individuo di fronte ad un compito usa le proprie risorse e la propria visione del mondo (aspetto cognitivo e culturale) per assumere il compito stesso e ottenere un risultato; il gruppo, invece, di fronte ad un compito usa le risorse di ciascuno e la visione del mondo di ognuno (coinvolge, quindi, aspetti emozionali, oltre che cognitivi e culturali, che mobilitano energia) per elaborare il compito stesso attraverso lo scambio e la dinamica dei rapporti interpersonali ottenendo, infine, un risultato.

In questa ottica appare chiaro che la relazione positiva assume una forte rilevanza nei processi di apprendimento. E allora, cosa avrà l'e-tutor mediatore nella sua cassetta degli attrezzi?

- Non cercherà di riconciliare la parti annullando il conflitto (siamo certi che il conflitto vada risolto e non gestito?);
- non prenderà decisioni al posto delle parti in causa;
- non prenderà le parti dell'uno o dell'altro contendente;
- non proporrà soluzioni del problema;
- non parlerà al posto, né nell'interesse o interpretando l'intenzione di qualcuno coinvolto.

Un mediatore deve

- avviare il processo di mediazione aprendo uno spazio di dialogo;
- prendere atto dello stadio a cui si trova il conflitto;
- favorire una tregua;
- attuare strategie finalizzate alla ripresa della comunicazione diretta fra le parti;
- gestire in ogni sua parte l'intero processo di mediazione seguendo una linea progettuale.

Il tutor in qualità di mediatore, lungi dall'essere un terapeuta, si avvarrà di competenze complesse:

- la capacità di evitare il coinvolgimento,
- la flessibilità e la capacità di adattamento alle situazioni,
- la pazienza di ascoltare e rispettare le parti,

- la capacità di osservare,
- l'empatia e il saper sospendere il giudizio.

PARTE 5: CIO' CHE L'E-TUTOR NON E' (e non fa)

A conclusione di questa riflessione sull'e-tutor della formazione DL 59 sarà forse opportuno fare qualche considerazione, visto che fino ad ora si è parlato di cosa è e di cosa deve fare, su cosa invece "non è" e su cosa "non fa".

Non è un esperto tuttologo – si è già detto in precedenza che il suo compito non è intervenire sui contenuti, ma aiutare sul metodo, quindi non è detto che conosca a menadito tutto quanto è in piattaforma o che abbia le soluzioni pronte per ogni "problema" posto nei laboratori; parimenti non fornisce "risposte" su aspetti di tipo legislativo e tanto meno può fornire soluzioni organizzative a problematiche concrete (ci si riferisce, ovviamente, all'ambiente relativo ai processi di innovazione).

Non giudica e non valuta – il tutor non ha fra le sue prerogative quelle di esprimere giudizi sull'operato dei corsisti a lui affidati (che, tra l'altro, sono suoi colleghi). Gli elaborati dei laboratori vanno "validati", non valutati, il che vuol dire che vanno sì letti ed analizzati, ma solo ed unicamente per verificare che abbiano senso compiuto e siano in sintonia con quanto richiesto (tanto per fare un esempio, va controllato se un file inviato contenga l'elaborato richiesto o contenga solo i primi 10 versi della Divina Commedia).

Non è un tecnico – se vi sono problemi di tipo tecnico in piattaforma, l'e-tutor non può far nulla per risolverli (il problema è di INDIRE che li risolverà in tempi brevi); ugualmente l'e-tutor non può intervenire su eventuali malfunzionamenti del computer del corsista, né sapere perché la connessione ad Internet di casa non funziona, né "catturare" virus a distanza con la forza del pensiero. Certo, potrà dare un utile consiglio (ad esempio quello di aggiornare frequentemente l'antivirus).

Sarà attento ai suoi stili comunicativi, perché non è...

- il capo (quando si tende a comandare, a dare le proprie risposte o soluzioni categoriche ai problemi a partire dal proprio modo di vederli);
- l'arbitro (quando si tende ad ammonire, minacciare, nel senso di voler far fare - o non far fare - all'altro una cosa, esplicitando le conseguenze se la fa diversamente);
- il predicatore (quando si tende a moralizzare sulle situazioni, ovvero a definire ciò che è giusto o sbagliato a partire da una legge assoluta o da un sentiero comune);
- l'amicone (quando si tende a consigliare l'altro su cosa sarebbe meglio o peggio per lui, per il suo bene);
- il santone (quando si tende a sentenziare, ovvero a dare indicazioni a partire da generalizzazioni legate all'esperienza, ai fatti, a qualcosa di astratto);
- il giudice (quando si tende a valutare l'altro nella situazione, sia in senso positivo che in senso negativo, attribuendo giudizi sull'atteggiamento, sulle cose fatte o dette);
- lo psicologo (quando si tende ad interpretare ciò che ci viene comunicato al di là del suo senso, cercando di capire quello che ci sta dietro, le ragioni inconscie);
- il pompiere (quando si tende a minimizzare la situazione, il problema che ci viene presentato, sdrammatizzandolo evitando di capire come viene vissuto dall'altro);
- il detective (quando si tende ad indagare su quanto ci viene comunicato, facendo domande frequenti che non hanno lo scopo di chiarire la comunicazione ma di far emergere continui elementi, quasi come un interrogatorio).