

***Gestire gli aspetti socio-affettivi in una formazione professionale
all'Intercomprensione a distanza
Gérer les aspects émotionnels et affectifs dans une formation à
l'Intercompréhension à distance
Gerir os aspetos emocionais e afetivos numa formação à Intercompreensão a
distância
Gestión de los aspectos emocionales y afectivos en una formación en
Intercomprensión a distancia***

Maria Helena ARAÚJO E SÁ¹, Maddalena DE CARLO², Raquel HIDALGO³

¹*Universidade de Aveiro*

²*Università di Cassino e del Lazio Meridionale*

³*Universidad Complutense de Madrid*

helenasa@ua.pt, madecarlo@libero.it, rhidalgo@ucm.es

RÉSUMÉ

Questo studio si propone di comprendere come viene espressa e che ruolo gioca l'affettività in una formazione a distanza. A questo scopo abbiamo in primo luogo selezionato un corpus costituito dai messaggi depositati su un forum di formazione all'intercomprensione fra lingue romanze nel corso di una sessione del progetto *Galapro* (www.galapro.eu), svoltasi fra ottobre e dicembre 2011; in seguito abbiamo preso in considerazione le risposte al questionario di valutazione finale della sessione.

L'analisi e la comparazione di questi dati ci hanno permesso di giungere ad una prima conclusione che conferma l'importanza dei fattori socio-affettivi in questo contesto di interazione. L'espressione dell'affettività e le forme esplicite di supporto emotivo creano infatti un ambiente di lavoro motivante e coinvolgente capace di compensare il senso di solitudine e di distanza indotti dal supporto informatico.

ABSTRACT

Managing socio-affective aspects in an online teaching programme on intercomprehension

The aim of this study is to examine how affectivity is expressed and what role it plays in an online learning-teaching programme. The data for the study have been collected from the Forum messages produced by the participants in the online session, which took place through the platform Galapro (www.Galapro.eu/sessions) during the academic term october-december 2011. In addition to this corpus, we have also taken into account the answers and comments made by participants in the evaluation questionnaires done at the end of the session.

The analysis and comparison of the data have allowed us to confirm our initial hypothesis on the importance of socio-affective aspects in this type of virtual interaction. The expression of affectivity and the explicit manifestations of emotional support have contributed to create a motivating working atmosphere, necessary to compensate for the sense of loneliness and isolation which are typical of virtual environments.

PAROLE CHIAVE: affettività, intercomprensione, programma di insegnamento a distanza, ambienti virtuali

KEYWORDS: affectivity, intercomprehension, online teaching programme, virtual environments

Introduzione

Le caratteristiche della comunicazione a distanza, tramite forum o chat, sono state oggetto di discussione per le ricadute che possono avere sulla motivazione all'apprendimento e sulla partecipazione ad iniziative di formazione, in relazione agli aspetti socio-affettivi implicati (O'Regan, 2003).

Due opposte posizioni si sono configurate a questo soggetto: una prima posizione che tende a denunciare i rischi di destrutturazione del tessuto sociale rappresentato dalle tecnologie della comunicazione, mette in evidenza l'impoverimento nella qualità della comunicazione dovuto alla mancanza di indizi extra o para-linguistici, quali la prosodia, la mimica, la gestualità e la prossemica, significativi nella comunicazione faccia a faccia. La distanza fisica tra gli interlocutori, la possibilità di nascondersi dietro un anonimato e di interrompere la comunicazione costituirebbero altre cause di indebolimento dei legami sociali e della presa di responsabilità da parte dei partecipanti al rapporto che si sta costruendo (Hiltz, 1986).

Ricerche più recenti, al contrario, dimostrano che l'interazione a distanza permette lo svelamento di sé e l'espressione di sentimenti che fattori contestuali nella comunicazione in presenza possono inibire. La specificità della comunicazione, infatti, ad esempio la sola risorsa del testo scritto come segno della presenza dei partecipanti, impone agli interlocutori un maggiore sforzo iniziale e una continua partecipazione per il mantenimento e il consolidamento della relazione (Walther, 1992; 1996).

In particolare in un contesto di formazione e tutorato a distanza, Depover e Quintin hanno elaborato un modello interattivo in cui si rivelano fondamentali i fattori socio-affettivi; riferendosi a Homberg (2003), gli autori affermano (2011: 25): "Dans la relation tutorale, l'auteur insiste sur l'importance de préserver une atmosphère amicale lors de l'interaction avec l'apprenant. C'est à travers cette interaction que se crée l'empathie qui influence favorablement la motivation et l'engagement dans l'apprentissage [...] Ainsi, dans son modèle, Holmberg insiste beaucoup sur l'importance des facteurs socio-affectifs [...] ainsi que sur le rôle déterminant joué par le tuteur dans l'émergence d'un climat relationnel favorable à l'apprentissage".

Le interazioni fra i soggetti in formazione e i formatori nel corso dell'ultima sessione di formazione all'Intercomprensione fra lingue romanze sulla piattaforma *Galapro* (www.galapro.eu. sessions), hanno fatto emergere degli aspetti in cui la forte emotività può ugualmente generare zone di conflitto in relazione:

- al senso di prossimità o distanza affettiva percepito da alcuni partecipanti rispetto ai formatori e agli altri soggetti in formazione,
- alla eventuale pertinenza e legittimità di esprimere pubblicamente la propria affettività in un ambiente di apprendimento professionale.

Il presente contributo come studio esplorativo si propone di analizzare un corpus di scambi intercorsi nel quadro della sessione ottobre-dicembre 2011 relativi alla problematica citata, allo scopo di comprendere l'impatto dei fattori socio-affettivi nel corso di un'azione di formazione. Le tracce discorsive dell'affettività e di tessitura di un rapporto socio-affettivo, presenti negli interventi

depositati sui forum della piattaforma, saranno messe in relazione con le opinioni e le convinzioni espresse esplicitamente dai partecipanti nelle risposte ai questionari di valutazione, nei forum di discussione e di valutazione.

In primo luogo presenteremo la piattaforma *Galapro*, i suoi obiettivi e il suo funzionamento, in seguito esporremo gli obiettivi specifici dello studio e la metodologia di lavoro, infine metteremo in relazione i risultati ottenuti con le risposte dei partecipanti al questionario di valutazione finale.

1. Buts et fonctionnement de la plateforme Galapro

Galapro est une plateforme de formation de formateurs, conçue autour de deux axes principaux: formation à la didactique de l'intercompréhension (IC) et constitution d'une communauté professionnelle plurilingue. L'intercompréhension est à la fois le but et le moyen de la formation, les sujets étant sollicités à utiliser leurs langues (romanes) pour s'informer et se former à propos de ce concept.

L'enjeu majeur est de pouvoir répercuter ensuite, auprès de différents publics, les savoirs, les démarches et les outils développés dans le cadre de la formation, grâce aux compétences théoriques, méthodologiques et pratiques acquises, qui permettront aux participants l'utilisation de ces outils et une intervention consciente et réfléchie sur leurs terrains éducatifs.

Le parcours de formation proposé par *Galapro* s'organise autour de principes de formation qui mobilisent co-action et co-réflexion à travers le travail collaboratif entre les participants, issus de différentes provenances géographiques, linguistiques et culturelles. Ces principes sont :

- diversification et flexibilité, par la création d'outils et de parcours de formation adaptés aux différents publics et contextes ;
- développement professionnel, grâce à la connaissance de l'IC et de ses enjeux ainsi qu'à l'auto-connaissance et l'auto-réflexivité relativement à ses propres convictions, attitudes, représentations ;
- plurilinguisme, assuré par le contact avec plusieurs langues et cultures et par la découverte de leur présence dans la vie quotidienne et professionnelle des sujets ;
- diffusion des principes et des approches de travail dans différents contextes d'éducation linguistique.

L'inscription à une session de formation se fait en ligne à partir de la plateforme (www.galapro.eu/sessions), sous l'impulsion de formateurs œuvrant dans différents pays, notamment les pays européens partenaires du projet et les pays associés de langue romane en dehors de l'espace européen. Chaque session de formation se développe au long de 5 phases : une *étape préliminaire*, où les sujets en formation, encadrés dans des équipes locales (GI-groupe institutionnel) remplissent leur profils professionnels et langagiers ; rencontrent les autres participants sur la plateforme; découvrent les principes et les objectifs de la session. Par la suite, pendant la *phase 1*, les participants choisissent une problématique à développer en fonction de leurs besoins et constituent des groupes de travail à distance, plurilingues (GT-groupe de travail). Ces groupes définissent leur plan de travail en *phase 2* et le mettent en œuvre en *phase 3*, en s'appuyant

sur les outils et les ressources de la plateforme. Enfin, la *phase 4* constitue le moment de bilan et d’(auto-, co- et hétéro-) évaluation des produits et du processus de travail. Tout au long des sessions une équipe de formateurs (F) anime d’abord les groupes locaux¹ (GI) puis un groupe de travail (GT) en fonction de leurs compétences spécifiques et des thématiques choisies par les participants.

Voici un tableau synthèse du parcours de formation (pour plus de détails, voir Araújo e Sá, 2010):

Phase	Objectifs	Activités principales	Produits
Phase 0 ou préliminaire :	<p>Decouverte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - du projet (ses principes, ses objectifs), - du scénario général, - de la plateforme et de ses fonctionnalités, - des participants à la session. 	<p>Les participants des Groupes Institutionnels remplissent leurs profils d’entrée (langagier et professionnel) et réfléchissent sur leurs besoins en matière de formation à l’IC.</p>	<p>Profil personnel: langagier et professionnel.</p> <p>Une entrée dans le “cahier de réflexion” :</p> <ul style="list-style-type: none"> - mes compétences; - mes attentes ; - mes besoins de formation; - mes objectifs à atteindre ; - mes peurs.
Phase 1. Nos questions et dilemmes	<p>Constitution de Groupes de Travail (GT) plurilingues autour des problématiques et besoins de formation identifiés dans la phase précédente.</p>	<p>Discussion (forums, chats) sur les problématiques et les besoins de formation.</p> <p>Formation des GT plurilingues.</p>	<p>Constitution des groupes de travail (GT).</p> <p>Définition de la problématique.</p> <p>Une entrée dans le “cahier de réflexion” :</p> <ul style="list-style-type: none"> - mes dilemmes, défis ou questions; - les points forts et faibles de ma participation à cette phase ; - mon appréciation du déroulement de la phase.

¹ Pour les groupes locaux la formation sur la plateforme peut s’alterner à des moments de formation en présence.

<p>Phase 2. S’informer pour ser former</p>	<p>Définition d'un plan de travail.</p>	<p>Elaboration d'un plan de travail dans ses aspects méthodologiques, conceptuels et organisationnels.</p>	<p>Plan de travail en fonction du produit final à réaliser (séquences didactiques, analyses de matériels pédagogiques, fiches de formation, synthèses de concepts, etc.).</p> <p>Une entrée dans le “cahier de réflexion” :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les raisons de mes choix par rapport à la problématique.
<p>Phase 3. En formation</p>	<p>Réalisation du plan de travail.</p>	<p>Concrétisation du plan de travail en vue de la réalisation du produit final.</p> <p>Exploitation des ressources mises à disposition par la plateforme (fiches d'autoformation; fiches de description de matériels pédagogiques sur l'IC; fiches d'analyse de publications sur l'IC).</p>	<p>Réalisation du produit final.</p> <p>Une entrée dans le “cahier de réflexion” :</p> <ul style="list-style-type: none"> - mon regard retrospective critique sur les raisons de mes choix vis-à-vis la réalisation du produit final
<p>Phase 4. Evaluation et bilan</p>	<p>Validation et publication des produits des différents GT.</p> <p>Evaluation du fonctionnement des groupes et de la formation en tant que telle (processus et produits).</p>	<p>Validation et publication des différents GT.</p> <p>Évaluation et bilan du fonctionnement et des produits des groupes de travail.</p> <p>Auto-, hétéro- et co-évaluation des dynamiques de fonctionnement et des produits de tous les GT.</p>	<p>Publication des produits de chaque groupe de travail.</p> <p>Une entrée dans le “cahier de réflexion” :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l’accomplissement de mes objectifs ; - les acquis de cette expérience pour mon développement professionnel; - mon ressenti par rapport à l’expérience de formation, ; - mes projets pour l’avenir.

Tableau 1. Phases d'une session de formation.

Pour accomplir ce parcours de formation, les participants disposent de plusieurs espaces de travail, individuels et collectifs, et d'un ensemble d'outils informatiques intégrés dans la plateforme: forum, chat, wiki, partage de fichiers et courriels.

L'image suivante permet de visualiser la plateforme Galapro, avec ses phases (menu vertical à gauche) et espaces de formation (menu horizontal en haut et représentation métaphorique au centre).



Image 1. Page d'accueil de la plateforme Galapro.

Ayant ainsi exposé le cadre communicationnel de la formation Galapro, nous allons maintenant présenter notre étude.

2. Metodología de trabajo

En esta investigación, hemos analizado dos tipos de datos:

- (i) Corpus de interacciones de una sesión Galapro
- (ii) Valoración de los participantes en una sesión Galapro

La selección del corpus responde al propósito de compilar un cuerpo de datos suficientemente amplio y variado como para poder observar los comportamientos y realizaciones discursivas de un número también variado de participantes en la formación Galapro.

Para la observación de las manifestaciones de afectividad en las interacciones hemos seleccionado principalmente los mensajes depositados en Foros de discusión. Esto es así porque esta modalidad constituye en la formación Galapro el medio de comunicación más importante en

todos los niveles de la formación: (i) en el social afectivo, puesto que la mayor parte de las interacciones entre participantes se desarrollan en los Foros; (ii) en el cognitivo, puesto que los Foros representan la “conversación reflexiva” sobre la que se fundamenta el intercambio de conocimiento y la co-construcción del mismo (Hidalgo Downing, Castro & Ramiro, 2010).

El trabajo se enmarca por tanto en la observación empírica de las interacciones comprendidas en el corpus.

En cuanto al segundo tipo de datos (ii), se trata de una evaluación llevada a cabo al final de la sesión Galapro en forma de cuestionarios on-line, en los que los participantes tienen que valorar distintos aspectos de la formación en la que han participado.

2.1 Descripción del corpus

2.1.1. Interacciones en los foros

El corpus que hemos recogido para realizar el análisis se compone de los mensajes depositados por los formadores (T o *Tuteurs*) y sujetos en formación (F o *Sujets en Formation*) en distintos Foros que corresponden a la 4a sesión de la formación Galapro, que se desarrolló entre noviembre 2011 y enero 2012 (www.galapro.eu/sessions).

En particular, el corpus recogido se compone de los mensajes contenidos en 9 Foros de discusión y que reflejan las interacciones desarrolladas a lo largo de la sesión entre tutores y sujetos en formación.

La distribución de tutores y sujetos en formación, así como el número de intervenciones de cada uno, por cada uno de los Foros analizados, aparecen en el Tableau 2.

Sujet de discussion	N° T (Tuteurs)	N° F (Sujets en Formation)	C rée par: T ou F	N° Interventions F	N° Interventions T
Benvenuti alla 4 sessione	13	47	T	60	55
A aventura está a começar... O que esperam desta sessão?	7	19	T	24	27
GT 5 - Concevoir des Unités Didactiques Intercompréives Message du sujet de discussion : Benvenidos	2 + 1 (coordinadora)	11	T	21	20

GT 5 - FASE 2- se informar para elaborar o plano de trabalho	3 + 1 (coor dinadora)	10	T	26	53
GT 5 - Forum do Subgrupo 1: 7-10 años	3 + 1 (coor dinadora)	2	F	15	15
GT 5 - Fórum do subgrupo 2 - Público adolescente (11- 15)	3	8	F	109	58
GT 5 - Forum du sous- groupe 3 : adultes	3	6	F	78	43
GT 5 - FASE 3	3 + 1 (coor dinadora)	14	T	72	91
GT 5 - FASE 4	3 + 1 (coor dinadora)	7	T	19	30

Tableau 2. *Corpus des Forum et distribution de la participation Tuteurs/Sujets en Formation.*

El corpus seleccionado recoge distintos momentos de la sesión de la formación Galapro, y en ellos puede observarse ampliamente los comportamientos discursivos tanto de los Tutores como de los Sujetos en Formación, en distintos momentos de la sesión y también cuando están involucrados en distintas tareas.

En particular, los 2 primeros son Foros de interacción general, en la que están invitados a intervenir libremente todos los participantes inscritos en Galapro, tanto Tutores como Sujetos en Formación:

- *Benvenuti alla 4 Sessione*
- *A Aventura está a começar... O que esperam desta sessão?*

Estos 2 primeros Foros constituyen la apertura de la sesión y por tanto de toda la interacción.

Los otros 7 Foros, en cambio, se corresponden, según el orden en que están colocados en el Tableau 2, con los Foros sucesivos de trabajo dentro de un GT (Groupe de Travail). Con esta secuencia, se recoge por tanto el recorrido completo de las interacciones que se han desarrollado en un GT, desde el comienzo de su interacción, hasta el final, que corresponde con la finalización de las tareas (*le produit final*). El GT seleccionado, “GT 5 - *Concevoir des Unités Didactiques*

Intercompréhensives”, gira en torno a la idea de diseñar unidades didácticas de IC para públicos de distintas edades, e por eso se ha dividido en 3 subgrupos: infantil (*subgrupo 1 – 7-10 años*), juvenil (*subgrupo 2 – Público adolescente - 11-15*) y adultos (*sous-groupe 3 – adultes*).

Así pues, los Foros del GT5 reflejan la progresión del trabajo realizado (cf. Tableau 3): el Foro inicial da la bienvenida a todos los participantes y enuncia el tema principal de la discusión; el Foro de la fase 2 plantea los objetivos del trabajo y el plan que van a seguir; a continuación aparecen los distintos Foros de los subgrupos, que trabajan cada uno sobre su tema o tarea; por último, los Foros que valoran el trabajo realizado, plantean las dudas y problemas surgidos (Fase 3) y cierran el trabajo realizado por el GT (Fase 4).

Sujet de discussion	Objectif, Finalité du Forum
GT 5 - Concevoir des Unités Didactiques Intercompréhensives Message du sujet de discussion : Benvenidos	Dar la bienvenida. Saludar. Invitar a la participación. Dar a conocerse.
GT 5 – FASE 2- se informar para elaborar o plano de trabalho	Establecer objetivos del GT, iniciar el tema y los subtemas y tareas. Organizar el plan de trabajo, invitar a la participación de todos.
GT 5 – Forum do Subgrupo 1: 7-10 años	Trabajar en pequeño grupo sobre el tema elegido.
GT 5 - Fórum do subgrupo 2 - Público adolescente (11-15)	Idem
GT 5 - Forum du sous-groupe 3 : adultes	Idem
GT 5 – FASE 3	Presentar y aclarar dudas y problemas con el desarrollo del trabajo. Organizar el trabajo de los grupos.
GT 5 – FASE 4	Hacer balance del trabajo realizado. Evaluar el trabajo propio y el de los demás.

Tableau 3. *Progression du Travail dans les Forum du GT-5, “Concevoir des Unités Didactiques Intercompréhensives”.*

Para resumir, el corpus recogido atiende a los siguientes propósitos:

- muestra distintos momentos de la sesión Galapro,
- permite observar los comportamientos discursivos de los participantes en distintos tipos de Foros y tareas,
- permite seguir la progresión de la relación en los Foros sucesivos de un mismo GT.

2.1.2. Cuestionarios de evaluación Galapro

No final da formação, foi solicitado aos formandos que preenchessem *on-line* um questionário de avaliação da sessão. Trata-se de um questionário que integra essencialmente questões fechadas, de escolha múltipla, mas também algumas questões abertas, organizado em 4 secções:

- Avaliação do funcionamento do seu GI;
- Avaliação do funcionamento do seu GT;
- Avaliação do produto do seu GT;
- Avaliação global da formação (incluindo comentários, recomendações e sugestões aos formadores).

Com base no tratamento das respostas obtidas (dos 95 formandos que concluíram esta formação, 54 - 57% - preencheram o questionário), foi elaborado um relatório de sessão, divulgado junto de todos os participantes, onde se sistematizam os principais pontos fortes e fracos e se avançam com algumas recomendações e sugestões para futuras edições Galapro. Os dados convocados neste relatório constituem parte do *corpus* do presente estudo.

2.2. Resultados y discusión

En esta sección presentamos y discutimos los resultados del análisis realizada sobre los dos tipos de datos: corpus de interacciones y evaluación de los participantes. Para comprender mejor la discusión, dividimos la sección en dos partes, (i) Manifestaciones de afectividad en las interacciones, y (ii) Valoración y percepción de los participantes del entorno formativo.

2.2.1 Manifestaciones de afectividad en las interacciones

Marcas de afectividad

Las interacciones que se llevan a cabo en la formación a distancia que hemos estudiado (sesión de formación Galapro) muestran algunas características muy particulares que determinan los comportamientos discursivos de sus participantes. Se trata de una formación en intercomprensión en la que los participantes se expresan cada uno en su lengua (francés, italiano, portugués, español, catalán, rumano) y que crea, por tanto, interacciones plurilingües. Por otro lado, la formación está encaminada a formar formadores, y los participantes son en buena parte profesores de lenguas y disciplinas afines (lingüística aplicada, educación), así como algunos estudiantes de posgrado o últimos cursos de especialización. Algunos participantes, tanto formandos como formadores se conocen previamente, porque comparten intereses y grupo de investigación y de formación (el caso de los GI o Grupos Institucionales); otros se conocen porque han participado en sesiones anteriores de Galapro, y otros finalmente participan por primera vez y por tanto no se conocen.

Los participantes, por tanto, tienen distintos grado de conocimiento o familiaridad entre sí, además de sus distintos roles (*formateurs* o *tuteurs* y *sujets en formation*).

La afectividad se manifiesta en muchos aspectos de las interacciones, algunos lingüísticos: el léxico, en particular la adjetivación de valoración positiva (*apasionante, fascinante, interesante*)² o verbos que expresan estados mentales o emocionales (*soñar, crecer, mejorar, evolucionar*), así como el uso de metáforas. En este sentido, resulta particularmente reseñable la descripción de la IC como una experiencia amorosa: “*Confesso que cada passo se torna apaixonante, cá está o "amor" a nascer!!!*” ; “*já admitiu que o "amor está a nascer"! :*).

En el plano discursivo, llama la atención la abundancia de saludos y formas de tratamiento afectivos (*beijinhos, mujer, saludo a los niños, abraços*).

Pero además, las marcas de afectividad se encuentran también en el uso de la imagen (fotos de los perfiles) y de los signos de puntuación y emoticonos.

Las marcas de afectividad pueden describirse por tanto en relación con los contextos comunicativos y los propósitos del hablante en cada momento: están en relación con la intención de dotar al discurso de rasgos de cercanía e informalidad (registros), de construir la imagen de uno mismo (identidad, status, imagen proyectada a los demás), de expresar el grado de implicación del hablante en la tarea, y como una forma de encauzar la relación pedagógica (relación *tuteur-sujet en formation*). Puede entenderse por tanto que, por un lado, contribuyen a la construcción de un espacio socio-afectivo determinado en el entorno de trabajo y, por otro, apoyan la relación pedagógica.

A continuación, describiremos algunos de estas situaciones que hemos encontrado en el corpus.

Afectividad y construcción del espacio socio-afectivo

Como se ha descrito, las sesiones Galapro se llevan a cabo a través de una serie de interacciones a distancia (por Internet). Los estudios sobre CMO han mostrado que este tipo de comunicación posee algunas características que pueden resultar paradójicas. Por un lado, en la comunicación a distancia se puede producir el distanciamiento entre los participantes, que se puede manifestar en falta de participación o implicación. Por otro lado, y quizá precisamente para compensar las carencias (físicas, multimodales) de la comunicación directa cara a cara, la CMO tiende a la informalidad, los participantes utilizan registros algo más informales de lo que harían en situaciones comunicativas paralelas cara a cara.

Así pues en la apertura de la interacción Galapro (el Foro de bienvenida), los primeros en dejar mensajes utilizan un lenguaje informal (si bien no coloquial) para dirigirse a los demás, intentando acoger a los demás participantes y hacerlos sentir bienvenidos en un espacio común, al que están todos invitados a participar:

(1) ***Hola Benvolguts a tots. Una vegada més, ens trovem reunits a la mega plataforma plurilingüe Galapro. Espero que tots gaudim tan com les últimes vegades.***

² Facciamo presente che le citazioni dei messaggi non hanno subito nessuna modifica e che i nomi dei partecipanti citati vengono qui riportati unicamente attraverso le iniziali.

(2) ***Un caro saluto di benevenuto a tutti, spero che questa sessione sia entusiasmante come le precedenti. Approfittate di questi giorni per scoprire la piattaforma, i materiali che offre e per conoscere e far conoscere i vostri profili, che quindi vi preghiamo di completare o aggiornare.***

a prestissimo ...

El uso que los formadores hacen de las aperturas informales (*hola, caro saluto*) e inclusivas (*a tots, a tutti*) para dirigirse al gran grupo (1 y 2) son inmediatamente seguidas por aquellos que no son expertos o que entran en la sesión Galapro por primera vez. Así, los participantes de (3) y (4) muestran su deseo de adecuarse al estilo discursivo de los primeros mensajes, tanto en las aperturas y saludos (*salve a tutti, olá colegas*), como en la expresión de emociones e intenciones positivas (*sono molto contenta, non vedo l'ora di iniziare, é um prazer conhecer-vos*):

(3) ***Salve a tutti! Questa è la prima sessione Galapro ma credo che qualcuno si ricorderà di me per progetti passati ... Sono molto contenta di partecipare e ritengo che sarà un'esperienza formativa importante dato che insegno, e poi sarà simpatico leggere i vostri testi in lingua originale. Non vedo l'ora di iniziare!!***

(4) ***Olá colegas "intercompreensionais"! É um prazer conhecer-vos e comunicar convosco. Será uma grande aventura linguística! Una abraçada, bisous, ciao, bacci ... ou seja um abraço ou beijos.***

Una intención similar, de acercamiento entre interlocutores y de creación de un espacio común y compartido, se advierte en el uso de las imágenes (cf. foto). Los participantes de Galapro tienen que adjuntar una imagen, que aparece cada vez que dejan un mensaje. Es frecuente que la imagen se corresponda con una escena de la vida privada de los participantes: por ejemplo, en un momento de ocio (unas vacaciones, en la montaña, en el mar), vestidos con atuendos informales, con ropa por tanto informal y característica de la vida privada. Estas imágenes quieren transmitir una dimensión más cercana, incluso íntima, de la persona.

(5)



[m](#) 23/10/2011 à 22:29:11

Hola a todos! Me alegro de poder participar en este proyecto y espero aprender muchas cosas nuevas :) De verdad, tengo muchas ganas!

Pero las marcas de afectividad son particularmente evidentes y abundantes en los intercambios entre participantes de una o varias sesiones Galapro, como el intercambio de (6) y (7). Aquí el uso de enunciados exclamativos como *que felicidade* o *sono felice* reflejan el reconocimiento en la creación de vínculos afectivos que se han creado a través de la participación en las sesiones Galapro, es decir en un ámbito profesional-académico y además a distancia:

(6) ***Que felicidade em participar novamente com vocês . M, estava com muitas saudades de você . O trabalho do nosso GT ainda está rendendo comentários. Que felicidade.***

(7) *ciao r., anche sono felice di ritrovare te e m-n. lavoreremo di nuovo insieme con il piacere di sempre.*

Bien es cierto que se advierten diferencias entre los participantes veteranos y los nuevos. Estos últimos utilizan un lenguaje expresivo, pero se presentan de un modo más profesional y menos afectivo:

(8) ***Olá a todos os participantes! Sou uma das professoras da escola secundária Martinho Árias de Soure. Ensino português e francês. Gosto desta diversidade de línguas.***

(9) *¡Hola! Soy estudiante de TICOM en Barcelona y estoy contento de poder participar en esta sesión por ser un medio de contacto con el multilingüismo y de aprendizaje de la intercomprensión, tema que estoy descubriendo y me parece especialmente interesante.*

(10) ***Bom dia Professora H. É com muita satisfação que nós da rede municipal de ensino de Natal recebemos o convite da Dra. S. para participarmos dessa experiência tão inovadora para nossa cidade.***

Sin embargo, es común a los mensajes de (8), (9) y (10) y otros similares, la expresión de la buena disposición y de la intención de implicación afectiva en las interacciones, como muestran los comentarios que siguen a la presentación (*gosto desta diversidade de línguas, estoy muy contento de poder participar, el tema me parece especialmente interesante...*).

De hecho, uno de los rasgos más llamativos de las primeras interacciones es precisamente la expresión de un elevado grado de implicación de los participantes en la formación Galapro, que se muestra en el uso de metáforas e imágenes para hablar de la IC como un tema no simplemente formativo o académico, sino como un proceso de aprendizaje integral global, que los ha impregnado a un nivel personal y más amplio que una simple tarea profesional o académica:

(11) *Olá a todas, como principiante que sou, introduzo-me com timidez. Estou em plena descoberta! Confesso que cada passo se torna apaixonante, cá está o "amor" a nascer !!!*

(12) *Também o meu amor nasceu assim, à primeira vista, ao primeiro contacto, às primeiras palavras :) O que espero nesta sessão? Descobrir novas perspetivas de evolução da IC, de novos contextos de "aplicação", de novas alegrias no contacto com os Outros...*

(13) *Nesta permuta virtual quero evoluir pessoal e profissionalmente. M, conto consigo nesta missão!!! Um beijinho .*

(14) *H., será um prazer fazer esse caminho consigo! :) Para evoluir, temos mesmo é de ter a coragem de sair dessa zona de conforto, experimentar outras formas de ser e de fazer, aventurar-se! :)*

El alto grado de implicación es común a formadores y formandos, y se muestra como una actitud (*quero evoluir pessoal e profissionalmente, ter coragem de sair dessa zona de conforto*) profesional de descubrimiento y entrega, de curiosidad; esta actitud se contagia también a los participantes nuevos, que perciben la sesión Galapro y la IC como un descubrimiento, un nacimiento (*o amor está a nascer*).

Afectividad y apoyo pedagógico

En los GT (Groups de Travail) la actividad social se centra en el desarrollo de las tareas que conducen a la realización de un trabajo conjunto en el grupo virtual.

En estos foros centrados en la tarea, el componente socio-afectivo se expresa, más que en la manifestación de sentimientos o emociones o de vínculos entre las personas, a través de actos evaluativos (reacción) y de consolidación de roles del formador: evaluador, animador, motivador, ayuda para encontrar o gestionar los recursos....

Con respecto a los roles típicos del tutor (cf. Araújo e Sá, De Carlo, Melo-Pfeifer, 2010), se encuentran todos ellos (*encouragement, incitation à la réflexion et au questionnement, soutien conceptuel...*) y además encontramos aquellos actos o intervenciones que proporcionan *soutien émotionnel*, en particular cuando los formés tienen dificultades (técnicas, muchas veces; pero todos sabemos que las dificultades técnicas nos pueden hacer sentir desesperados, frustrados y muy perdidos), en los movimientos de pedir ayuda-dar, ofrecer ayuda.

Los actos pedagógicos en los que suelen aparecer marcas afectivas son los siguientes:

Tuteurs	Sujets en Formation
Encouragement	Petición de ayuda
Animation (à la participation etc.)	Agradecimiento
Soutien émotionnel	Disculpa
Appréciation	Apreciaciones entre miembros del grupo

Tableau 4. Actos pedagógicos que presentan marcas afectivas

La comunicación en los GTs es fluida e informal, pero centrada en la tarea. Los momentos de contacto socio-afectivo se producen principalmente en los saludos, en particular en las despedidas,

donde se añaden emoticonos para dotar de expresividad el discurso y añadir preocupación por el otro, deseo de complicidad - *buen finde, suerte* - o se ofrece ayuda con las dificultades – *aquí estamos*.

Los formadores utilizan mucho las intervenciones de reacción con evaluación siempre positiva. Una reacción frecuente con esta finalidad es el elogio (*compliment*) (véase 15 y 16).

(15) *J., toi et T. quisieran trabajar en esta línea. **Muy lindas ideas, C. Los "jeux de rôles", como los estás planteando, darían una nota de distensión, de libertad. Me gusta mucho cómo va.***

(16) *Entonces ya tenemos 2 grupos definidos. **LAS CHICAS CACIONERAS Y LAS CHICAS FABULOSAS...TRÉS BIEN ;))***

No hay elementos de evaluación negativa: esta se expresa mediante sugerencias o instrucciones. La falta de evaluación negativa se entiende dentro de la modalidad de educación a distancia, en la que se intenta una comunicación menos jerárquica y donde el formando tiene mayor capacidad de iniciativa y de decisión, así que no es un “alumno” al que se riñe por no hacer algo o hacerlo mal. Además, en la modalidad escrita y por ordenador, el impacto de la evaluación negativa es particularmente fuerte, por lo que resulta difícil de expresarse de forma directa.

Los formadores ofrecen aún disponibilidad (*aquí estamos, cualquier cosa, cualquier duda...*) para dar *soutien émotionel*, en particular para que los formandos no se sientan perdidos en el desarrollo de la tarea.

También son muy importantes, dentro del *encouragement*, las *llamadas a la participación*, porque en una formación a distancia la participación es muy importante, y las zonas de conflicto se producen precisamente cuando la participación falla o no es regular o suficiente (17).

(17) *Vocês podem apresentar uma proposta Sozinhos!! Sem problema!! **Vejam o que podem criar juntas, unindo as duas propostas!!!***

Los formandos, por otro lado, se disculpan cuando su participación o cooperación en el trabajo no es la adecuada, y también piden ayuda a las formadoras o a otros miembros del equipo:

(18) *je suis désolée, je sais que j'ai pris du retard et que les travaux finaux ont déjà été mis en ligne.*

(19) *je ne sais pas comment mettre mon fichier audio sur la plateforme. donc je fais des essais.*

En los mensajes de los formandos no se expresan tan claramente las marcas de afectividad, puesto que éstas se asocian más a los roles de apoyo que ofrecen a los formadores. Sin embargo, sí que son receptivos a este estilo de lenguaje, y de forma progresiva acogen también formas afectivas,

en particular en el agradecimiento y reacción al trabajo de los otros miembros del equipo, como las siguientes:

(20) *Adorei o mix! E sim, penso que seria super interessante juntar o português a esta mistura.*

(21) *Olá! Gostei de todas as propostas que vi até agora!!! Muito, muito bom. Vou fazer a avaliação de uma das propostas.*

(22) *S. e T., obrigada pelas sugestões. É maravilhoso poder contar com as contribuições dos colegas.*

Mientras poco a poco los formandos se sienten con más confianza para hablar con sus tutores con mayor afectividad, en ocasiones surgen momentos de conflicto o de decepción, en concreto cuando el sujeto en formación no encuentra el apoyo del grupo o no logra atraer la atención de los demás:

(23) *Já percebi que nenhuma se quer juntar a mim, na Pub e por isso vou ter de avançar sola! Obrigada pelo incentivo, P.*

(24) *Domage que les autres collègues ne puissent pas travailler ensemble avec moi! bonne nuit à toutes.*

El sentimiento de desolación y aislamiento de estas formandas se comprende en cuanto el trabajo Galapro se desarrolla en grupo, de forma cooperativa, por lo que ella ve ese objetivo defraudado; pero además, sabemos que en la formación a distancia la sensación de distanciamiento puede ser particularmente grande y desmotivadora. En este sentido, el trabajo de los formadores, al ofrecer apoyo emocional a los sujetos en formación con problemas, es fundamental:

(25) *Por ahora trabajarás en forma individual **PERO NO ESTÁS SOLA!!! Bon courage!!!***

(26) *Hola J., he visto que has puesto la propuesta, **está genial!!!***

En suma, en los GTs se observa la construcción progresiva de los vínculos afectivos, que van en consonancia con la relación pedagógica, y se asocia de forma especial con algunos intercambios y actos pedagógicos. Como veremos a continuación, esta actitud, esta forma de gestionar la relación pedagógica, es uno de los aspectos que más valoran los participantes en Galapro.

2.2.2 *Percepción de los participantes sobre el entorno de trabajo de Galapro: réponses au questionnaire d'évaluation finale*

Conforme explicámos acima, a sessão Galapro foi avaliada em diferentes aspetos pelos participantes, através de um questionário on-line preenchido no final da sessão. De seguida, analisamos as respostas a estes questionários no que diz respeito ao *grau de satisfação* manifestado por estes sujeitos relativamente: i) às dinâmicas de trabalho geradas (em GI e em GT); ii) e à sessão de formação na sua globalidade.

Assim, e no que diz respeito à *avaliação do trabalho em GI*, o gráfico 1 permite verificar que os formandos, de uma forma geral, mostram-se satisfeitos, tanto relativamente à maneira como o GI funcionou, como relativamente à participação dos vários membros. O destaque muito positivo parece ir para o acompanhamento do grupo pelo formador. Este resultado aponta para a valorização do modo como este desempenhou os seus papéis e funções ao longo da sessão e contribuiu para a criação de um ambiente favorável à aprendizagem e ao desenvolvimento profissional, ambiente este que, conforme avançámos atrás, não se pode desligar, muito em especial numa formação com as características de Galapro (à-distância e com participantes muito diferenciados e que frequentemente não se conhecem), da construção de uma relação afetiva que sustente e incite as trocas colaborativas.

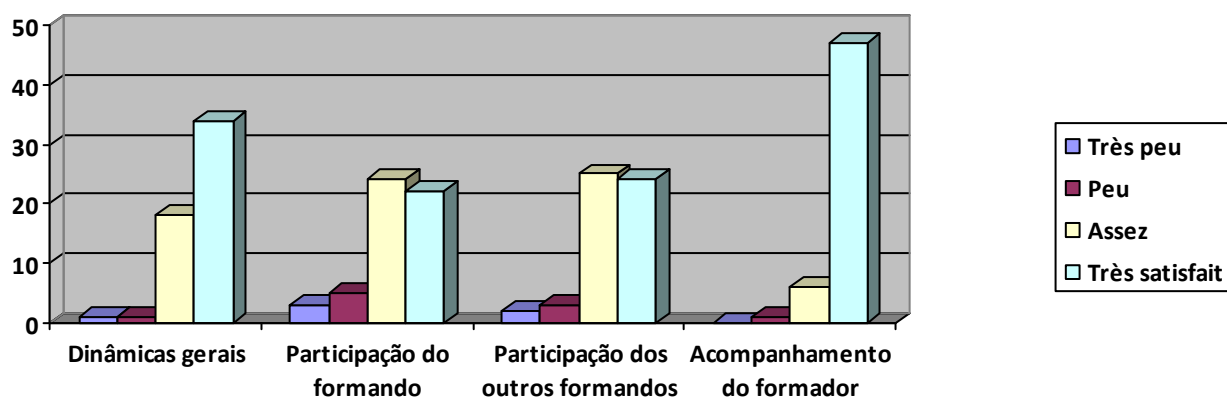


Gráfico 1 – Grau de satisfação relativamente à dinâmica de trabalho em GI

O gráfico 2, relativo ao grau de satisfação relativamente às dinâmicas de trabalho em GT, vem reforçar esta conclusão, destacando-se muito positivamente o acompanhamento dispensado pelo formador relativamente aos restantes aspetos avaliados.

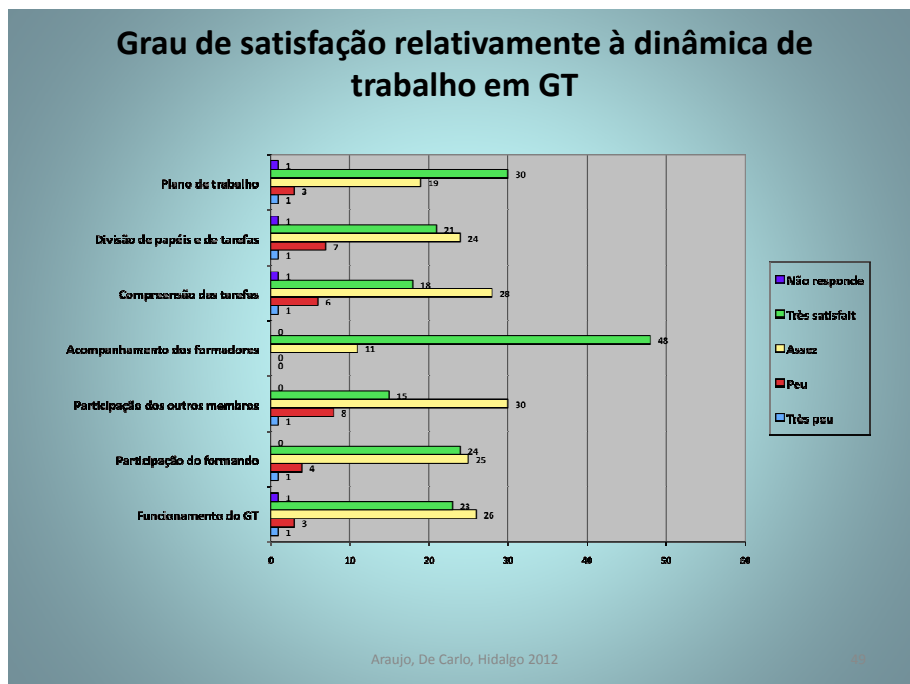


Gráfico 2 – Grau de satisfação relativamente à dinâmica de trabalho em GT

Neste quadro, a *avaliação global* que os formandos fazem da formação é bastante positiva, conforme revela o Gráfico 3, pois a maioria dos respondentes mostra-se *satisfeito* ou *muito satisfeito* em relação aos diferentes critérios propostos para avaliação:

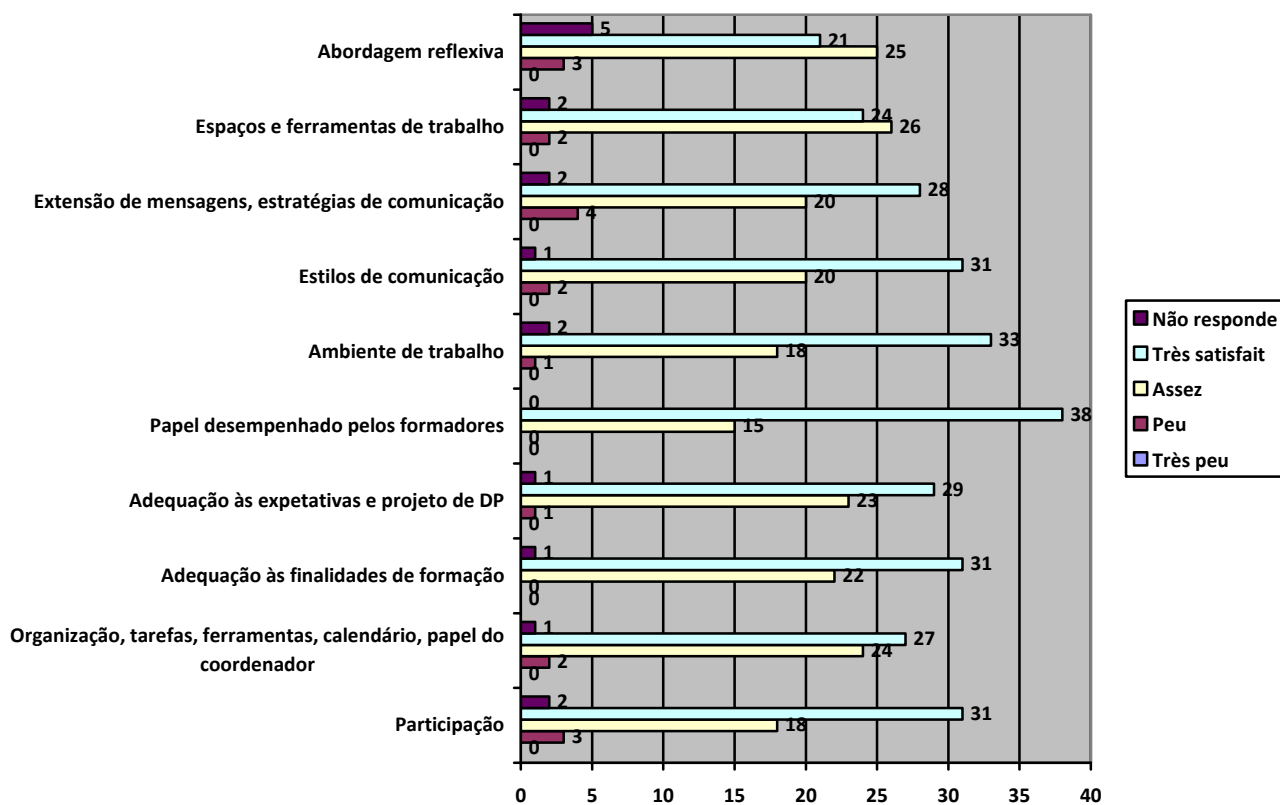


Gráfico 2 - Grau de satisfação global relativamente à sessão de formação

De relevar, no âmbito da nossa análise, que, de entre os aspetos considerados como mais positivos, os formandos destacam: o comprometimento e dedicação dos formadores ; a motivação produzida pelo ambiente de trabalho, marcado por uma forte presença de marcas de afetividade, tal como foi possível evidenciar através da análise das interações.

As opiniões manifestadas na seção dedicadas aos comentários e sugestões, de resposta aberta, reforçam estas conclusões:

*“Le formatrici sono state molto presenti e **sensibili** ai suggerimenti di tutti, hanno svolto un ottimo lavoro di **mediazione** e orientamento.”* (16)

*“Estiveram sempre presentes, ajudando, orientando e correspondendo atempadamente a todos os pedidos de ajuda. Resumindo: **amistosos**, eficientes e extremamente **cooperantes**.”* (18)

*“Acompagnateur très **motivant**, qui donne beaucoup de conseils, qui se propose de nous aider, BRAVO !”* (23)

*“Han sido muy entusiastas. Han animado muchísimo y han estado siempre dispuestos a **colaborar**, a sugerir y a **apoyarnos**. Nos han hecho **sentirnos seguros** con lo que hacíamos.”* (27)

Las valoraciones de los participantes sobre los formadores y las palabras que utilizan para describir su trabajo o su actitud personal (*sensibili, mediazione, amistosos y cooperantes, motivant, apoyarnos, sentirnos seguros*), remiten de forma clarísima a los comportamientos discursivos que hemos observado en las interacciones entre formadores y formandos.

Por tanto, de estas valoraciones se desprende que esta forma de comunicación facilita el entorno de trabajo y aprendizaje, permitiendo que el sujeto en formación pueda sentirse más cómodo, cercano y apoyado en una formación a distancia; y que estas formas de comunicación ayudan a la motivación del sujeto en formación y combaten la sensación de aislamiento y distanciamiento.

Conclusiones

En el análisis de los datos hemos podido observar que las marcas de afectividad impregnan los comportamientos discursivos de los participantes y crean un estilo discursivo propio en la formación a distancia observada.

Este tipo de comunicación se relaciona con la informalidad del discurso y con la relación de familiaridad entre los participantes, pero también con un entorno de trabajo en el que se destaca la implicación y el valor personal del trabajo, así como el espíritu de cooperación, y no tanto las marcas de estatus o rol. Asimismo la marca de afectividad aparece en actos pedagógicos, y entonces facilita la relación, la orienta hacia lo afectivo (y no hacia lo jerárquico) y potencia la cooperación y el trabajo en grupo, combatiendo los peligros de la formación a distancia, como son la sensación de aislamiento y la desmotivación.

La evaluación final refleja que los participantes perciben efectivamente este entorno afectivo de trabajo y que lo valoran muy positivamente.

Si bien este estudio posee un carácter explorador y plantea un primer acercamiento a la expresión de la afectividad en una formación a distancia, en él hemos podido observar que, ante el peligro de la desmotivación y el distanciamiento, la expresión de la afectividad presenta una serie de beneficios sociales y pedagógicos que los participantes detectan y que valoran positivamente. En concreto, la expresión de la afectividad permite crear un entorno de trabajo motivador con el que compensar el posible impacto distanciador del soporte informático.

En futuros trabajos, habrá que determinar si este entorno de trabajo más acogedor y familiar puede resultar un factor de exclusión para algunos participantes y si esas marcas de afectividad pueden describirse de un modo más sistemático, que nos permita comprender y medir mejor su impacto en la formación.

Referências bibliográficas

- Araújo e Sá, M. H. (Coord.) (2010). *Manual Galapro – Formação de formadores para a intercompreensão em Línguas Românicas* (pp. 5-32). Aveiro: Universidade de Aveiro. Disponible à www.galapro.eu/wp-content/uploads/2010/06/manual_galapro.pdf
- Araújo e Sá, M. H., De Carlo, M., Melo-Pfeifer, S. (2010). Pratiques de communication en-ligne des tuteurs dans une formation de formateurs à l'intercompréhension : quelles retombées sur le développement professionnel des sujets en formation ?. *Synergies Europe*, 5, 135-150.
- Arnold R. (1999). Will distance disappear in distance studies? Preliminary considerations on the didactic relevance of proximity and distance. *The Journal of Distance Education / Revue de l'Éducation à Distance*, 14 (2), 1-9.
- Dejean-Thircuir, C. (2009). Modalités de collaboration entre étudiants et constitution d'une communauté dans une activité à distance. *ALSIC*, 11, 7-32.
- Depover, C., De Lievre, B., Peaya, D., Quintin, J.-P. & Jaillet, A. (Dir.) (2011). *Le tutorat en formation à distance*. Bruxelles : De Boeck.
- Depover, C. & Quintin, J.-P. (2011). Tutorat et modèles de formation à distance. In C. Depover *et al*, *Le tutorat en formation à distance* (pp. 15-27). Bruxelles: De Boeck.
- Hidalgo Downing, R., Castro, S. & Ramiro, M.D. (2010). La interacción didáctica en una formación de formadores en intercomprensión: la relación formador/formando. In M. H. Araújo e Sá & S. Melo-Pfeifer (Orgs.), *Formação de formadores para a intercompreensão. Princípios, práticas e reptos* (pp. 141-160). Aveiro: Universidade de Aveiro.
- Hiltz, R. (1986). The virtual classroom: Using computer-mediated communication for university teaching. *Journal of Communication*, 36(2), 95-104.
- O'Regan K. (2003). Emotion and E-learning. *Journal of Asynchronous Learning*, 7(3), 78-92.
- Walther J.B. (1992). Interpersonal Effects in Computer-Mediated Interaction: A Relational Perspective. *Communication Research*, 19, 52-90.
- Walther J.B. (1996). Computer-Mediated Communication: Impersonal, Interpersonal and Hyperpersonal Interaction. *Communication Research*, 23, 3-43.
- Wood, D. R. (2007). Professional learning communities: teachers, knowledge, and knowing. *Theory Into Practice*, 46(4), 281-290.

Degache, C. & Garbarino, S. (Ed.) (2012). *Actes du colloque IC2012. Intercompréhension : compétences plurielles, corpus, intégration*. Université Stendhal Grenoble 3 (France), 21-22-23 juin 2012.