

BRICKS | TEMA

Dall'intelligenza emotiva alle digital soft skills: cosa abbiamo imparato da questa pandemia?

a cura di:
Monica Boni



#DigitalSkills #IntelligenzaEmotiva #InnovazioneDidattica

Il supporto della tecnologia in emergenza: come mettere a valore quanto appreso in questi mesi

A partire dal 7 marzo 2020, con l'introduzione improvvisa della Didattica a Distanza, l'emergenza COVID-19 ha portato nella comunità educante italiana una decisa **accelerazione digitale**. L'introduzione di videolezioni, compiti online e interrogazioni da remoto ha portato molte scuole, studenti e famiglie a un deciso cambiamento delle proprie abitudini.

La tecnologia ha assunto un ruolo sempre più pervasivo nella nostra quotidianità: in particolare per i giovani studenti, le cui routine sono state stravolte dalla digitalizzazione dei rapporti umani ed educativi, gli ultimi due anni sono stati l'inizio di una svolta decisiva.

L'impatto è stato forte anche per gli insegnanti. Il cambiamento del contesto educativo ha avuto esiti positivi per quanto riguarda il rapporto con il digitale nelle scuole: il 71% degli insegnanti dichiara un **miglioramento significativo nel loro rapporto con la tecnologia**. L'uso di strumenti digitali li ha resi più motivati (18%), concentrati (9%) e soddisfatti (8%). (Fonte: [Emotion Revolution, PerLab e Microsoft Italia](#))

Al contempo però, l'emergenza sanitaria ha messo in difficoltà la comunità scolastica poiché sono emersi **nuovi bisogni educativi** e nuovi contesti con i quali gli studenti sono chiamati ad interagire.

Come sfruttare positivamente questo contesto traumatico ed eccezionale per sostenere da un lato l'aggiornamento professionale del corpo docente e, dall'altro, lo sviluppo di un approccio più consapevole ai media digitali nelle giovani generazioni?



Il punto di partenza: contrastare i rischi del web con l'intelligenza emotiva

All'inizio del 2020, in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale per la Basilicata Wattajob ha organizzato l'evento online **Prevenire i rischi del web grazie all'intelligenza emotiva**, con l'obiettivo di diffondere una maggiore consapevolezza dei rischi della rete¹.

L'esperienza rappresenta un interessante punto di riferimento, in particolare per quanto riguarda l'avvicinamento del mondo dell'impresa alle istituzioni educative e il supporto a una lettura sempre più matura dei nuovi contesti digitali da parte sia dei docenti, che degli studenti.

Durante la pandemia, in particolare nei mesi di lockdown più duro (ma non solo), internet e i social media hanno garantito e presidiato il mantenimento di rapporti umani di valore, salvaguardando in molti casi l'esistenza stessa delle relazioni sociali.

¹ Di seguito il link all'evento: <https://www.utsbasilicata.it/allegati/WEBINAR/Boni.mp4>.

La **Didattica a Distanza** ha portato con sé oggettive difficoltà e criticità tecniche: dalla ricezione di un'adeguata copertura di rete alle abilità tecnologiche (spesso insufficienti) di docenti e famiglie, con tutte le difficoltà nel reperire gli strumenti più adeguati. La DaD ha avuto anche una funzione importante nel trasmettere il **senso di partecipazione**, ha aiutato gli studenti a **uscire dall'isolazionismo domestico** e ha permesso di **generare innovative routine quotidiane familiari**. Nei mesi di Didattica a Distanza la scuola ha permesso agli studenti di ritrovare dei "punti fermi": in questo senso l'educazione ha davvero svolto il ruolo di **didattica di vicinanza**, anche senza la presenza fisica.

Ma cosa intendiamo per "didattica di vicinanza"? Prendiamo a prestito la definizione della Prof.ssa Daniela Lucangeli, docente di Psicologia dello Sviluppo presso l'Università di Padova: *"Al di là degli spazi e degli orari, vorremmo che ci fosse una didattica di vicinanza, che non deve per forza essere fatta in presenza. Distanza o vicinanza sono significati che il nostro cervello riconosce in relazione a come si pone la persona che abbiamo davanti"*.

Un'esperienza dunque, quella della DaD, che ha permesso agli insegnanti di utilizzare la rete per rispondere al **bisogno di socialità e di connessione** dei propri studenti.

Educazione tecnologica e utilizzo consapevole della rete

L'aumento delle occasioni di accesso a internet ha messo in rilievo un tema fondamentale: quello dell'**educazione tecnologica** e dell'utilizzo consapevole dei mezzi a propria disposizione.

Con il termine educazione tecnologica si vuole fare riferimento all'insieme di principi che regolano l'utilizzo della rete come mezzo di comunicazione. Ciò non riguarda dunque soltanto le competenze tecniche, ma anche quelle fondamentali competenze trasversali come la capacità di sintesi, la padronanza linguistica ed espressiva, la capacità di comprensione del testo digitale e di mettere in atto una comunicazione adeguata rispetto al contesto. Nel corso dell'evento organizzato insieme all'USR per la Basilicata abbiamo voluto partire proprio da questo tema: sviluppare negli studenti la capacità di agire e comunicare in modo adeguato rispetto al contesto.

Negli ultimi dieci anni abbiamo assistito ad una trasformazione digitale talmente rapida che l'educazione digitale non sempre è riuscita a stare al passo. I repentini cambiamenti e adattamenti tecnologici hanno portato alla diffusione di un nuovo linguaggio, immediato, pratico e visivo. Il **linguaggio della rete** accorcia i tempi di reazione, impedisce alla persona di avere una percezione fisica dell'altro e ne limita la presenza. Gli effetti di questi cambiamenti sono stati evidenti nell'aumento di casi di *social harrasing* e cyberbullismo, come testimoniano i dati dell'Istituto Piepoli per il Moige. (Fonte: [La Stampa](#))

Con l'isolamento legato al lockdown si è registrato infatti fra i minorenni un aumento dell'utilizzo dei cellulari del 65%; dispositivi, gli smartphone, che il 59% degli stessi ragazzi è abituato a utilizzare in autonomia. La Didattica a Distanza ha reso normale, anche per i minorenni, passare del tempo da soli davanti agli schermi, fino ad accentuare una dinamica di isolamento già messa in atto dal lockdown. Se da un lato la DaD ha rappresentato un'occasione di responsabilizzazione dunque, dal momento che pc e cellulari sono diventati uno strumento da utilizzare a scopo educativo, dall'altro ha reso più difficile definire i confini di utilizzo degli stessi e stabilire il controllo del loro utilizzo in autonomia. Così ora si presenta un grave problema di dipendenza dai dispositivi: il 20% dei ragazzi dichiara che non saprebbe stare un'ora senza smartphone, 3 su 4 controllano continuamente le notifiche.

L'utilizzo più frequente e meno controllato di questi strumenti riduce anche la percezione dei rischi: 1 ragazzo su 3 non vede problemi nel dare il proprio numero di cellulare agli sconosciuti, mentre il 48%, ammette che non saprebbe come gestire un episodio di bullismo.

Confrontando questi dati con quelli del 2019 si desume che la pandemia, con le sue restrizioni, ha aumentato sensibilmente il senso di solitudine tra gli adolescenti, rendendoli sempre più vulnerabili. **Come supportarli nell'utilizzo più consapevole della rete?**

Una possibile soluzione passa per un percorso che rieduchi gli studenti alle relazioni sociali. Il ruolo dell'intelligenza emotiva, da tempo riconosciuto come centrale nel percorso educativo di ogni studente, diventa adesso fondamentale per permettere ai ragazzi di interagire in modo consapevole in qualsiasi contesto.

Contrastare i rischi del web con l'intelligenza emotiva

Quanto realizzato in collaborazione con l'USR per la Basilicata rappresenta un esempio dei progetti che Wattajob sviluppa e propone alle scuole italiane in termini di formazione sia per i docenti, che per gli studenti.

Nel corso del webinar abbiamo approfondito il ruolo dell'empatia, della capacità di ascolto e di comunicare in maniera efficace come competenze fondamentali per muoversi in modo consapevole nel mondo del web. Per questo lo stimolo per gli insegnanti è di diffondere tramite i percorsi educativi l'intelligenza emotiva, ossia la **capacità di riconoscere, utilizzare, comprendere e gestire in modo consapevole le proprie ed altrui emozioni.**

Ormai da tempo è assodato che l'intelligenza emotiva ha un ruolo determinante nel raggiungimento degli obiettivi di apprendimento. La riflessione effettuata da Goleman nel testo "*Intelligenza emotiva: che cos'è e come può renderci felici*" ne propone proprio un'applicazione pratica, evidenziando la forte influenza dell'intelligenza emotiva nella nostra quotidianità. Un'applicazione informata può influenzare i successi personali e le performance di apprendimento.

Metodologie per insegnare l'intelligenza emotiva: un approccio immersivo

L'intelligenza emotiva è una competenza, e quindi come tutte le competenze può essere allenata e sviluppata per migliorare la gestione delle proprie relazioni interpersonali, siano esse digitali o fisiche.

La capacità di **riconoscere e gestire le emozioni** è stata già oggetto di alcune **sperimentazioni didattiche**, soprattutto atte ad aiutare gli studenti ad acquisire una maggiore consapevolezza del proprio bagaglio emozionale e del suo utilizzo. In Danimarca dal 1993 esiste "l'ora dell'empatia", in cui gli studenti delle scuole elementari sono chiamati ad esprimere i propri sentimenti, a riconoscere ed accettare la propria fragilità.

Anche in Italia stanno emergendo e affermandosi alcuni modelli educativi che tengono conto della dimensione emotiva. In particolare, dopo l'insorgere dell'emergenza sanitaria COVID-19, l'incidenza sempre maggiore di fenomeni di FOMO², Cyberbullismo e dipendenza dalla rete hanno portato molti

² Fear Of Missing Out, indica una forma di ansia sociale caratterizzata dal desiderio di rimanere continuamente in contatto con le attività che fanno le altre persone, e dalla paura di essere esclusi da eventi, esperienze, o contesti sociali gratificanti. Il fenomeno si acuisce sempre di più con la diffusione e ri-condivisione di queste esperienze tramite social.

insegnanti a correre ai ripari, progettando percorsi che ri-educano i ragazzi alla comunicazione empatica. **Gli insegnamenti emozionali acquisiti nel corso dell'età evolutiva formano i comportamenti che i ragazzi si troveranno ad agire da adulti.**

Nel corso del webinar abbiamo esplorato insieme possibili applicazioni dell'intelligenza emotiva attraverso esercitazioni pratiche, proposte nell'ottica di orientare i ragazzi verso migliori performance collaborative e di gruppo.

In particolare, le esercitazioni suggerite sono basate su riflessioni sull'utilizzo informato e adeguato del linguaggio, per indirizzare gli studenti alla corretta interpretazione e ricezione dei messaggi. L'utilizzo di metodologie immersive e *role-based* aiuta gli studenti a sviluppare la capacità di entrare in empatia con l'altro e ad applicare il pensiero critico.

L'obiettivo del webinar, così come di tutti i percorsi formativi pensati per le scuole da Wattajob, era proporre ai docenti un percorso più in linea con le esigenze pratiche degli alunni di oggi.



Digital soft skills: applicazioni e sviluppi

Negli ultimi mesi abbiamo riscontrato l'esigenza, da parte delle scuole, di **percorsi di formazione e orientamento sempre più incentrati sulle tematiche digitali**. Uno sviluppo più ampio della proposta formativa anticipata nel corso dell'evento organizzato con l'USR per la Basilicata si articola nel PCTO "Digitale è bello". Si tratta di un percorso formativo in 24 ore, sviluppato da Wattajob per illustrare agli studenti delle scuole superiori opportunità e rischi del web. Nel corso degli incontri, organizzati online, si parte dalla definizione di un contesto scolastico e lavorativo sempre più fluido: smart working, economie circolari, nuovi modi e forme di lavorare e collaborare. L'obiettivo è quello di dare agli studenti degli ultimi anni delle scuole superiori gli strumenti per affrontare una realtà lavorativa in costante cambiamento e per muoversi al meglio in essa: soft skills, pillole di comunicazione digitale, nozioni di personal branding e informazioni su come costruire un cv o affrontare un colloquio online. Il tutto è progettato con una forte componente pratica, per permettere agli studenti di applicare in modo quasi immediato tutte le nozioni apprese.

Alla base della nostra proposta formativa c'è sempre una progettazione sviluppata secondo il **pensiero progettuale** (Design Thinking), una metodologia che alterna pensiero divergente e pensiero convergente consentendo lo sviluppo della propria fiducia creativa e del pensiero agile per la risoluzione di problemi più

o meno complessi, attraverso attività di co-progettazione mirate a scoprire soluzioni più adatte ai bisogni degli studenti e ai linguaggi mediatici da loro adoperati.

Questo perché crediamo che per tutti gli stakeholder della comunità educante agilità, capacità di reinventarsi ed adattarsi al cambiamento siano competenze fondamentali per affrontare con sicurezza l'incertezza: adoperare metodologie innovative è la chiave per portare la scuola allo stesso ritmo della realtà che la circonda.

NOTA: Il seminario "[Prevenire i rischi del web grazie all'intelligenza emotiva](#)", delle Dott.sse Monica Boni e Veronica Frangiosa, è stato proposto alla comunità scolastica il 12 marzo 2020.



Monica Boni

Monica Boni è Amministratore Unico di Wattajob

monica.boni@wattajob.it

Wattajob Srl

Monica Boni è formatrice e consulente sull'innovazione digitale nei processi di cambiamento. Dopo una lunga esperienza in compagnie multinazionali di vari settori nel 2014 fonda con alcuni partner Wattajob!, che supporta scuole e organizzazioni pubbliche e private nello sviluppo di competenze digitali e di strategie e soluzioni innovative.

I percorsi formativi che organizza in Wattajob sono sempre strutturati con metodologie innovative ed interattive e vertono soprattutto sui temi di comunicazione, collaborazione dei gruppi di lavoro e gestione del cambiamento.