

Prevenire i rischi del web grazie all'intelligenza emotiva

Monica Boni – Veronica Frangiosa
Wattajob S.r.l.



Agenda

- Introduzione: dalla rete ai social media come il digitale ha cambiato le nostre vite
- Che cos'è l'intelligenza emotiva e come può aiutarci
- Educazione tecnologica: comunicazione ed evoluzione del linguaggio nei social media
- I rischi della digitalizzazione: la dipendenza dalla rete
- Il fenomeno del cyberbullismo
- Idee e spunti per attività in classe

Chi siamo

Wattajob nasce nel 2014 dall'incontro di alcuni professionisti esperti nelle tematiche della formazione e dell'innovazione, uniti dal desiderio di **promuovere tecnologie e nuove competenze** in ambito aziendale e formativo al fine di spingere l'innovazione sociale.

Promuoviamo l'incontro tra aziende, pubblica amministrazione e territorio, progettando e implementando percorsi di change management con l'obiettivo di facilitare e accelerare il passaggio ad un mondo innovativo.

Elementi distintivi:

- esperienza consolidata per smart working e didattica digitale
- metodologie di supporto alla collaborazione (design thinking, Lego® Serious Play®)
- esperienza delle tematiche collegate alla digital transformation

Alcune Referenze 2015 - 2020



Persone raggiunte: 30.000

Workshop ed eventi organizzati: 1.000

Chi siamo

MONICA BONI

Founder & CEO

Facilitatrice Lego Serious Play

Consulente Senior e Esperta in
formazione e gestione processi di
Change Management.



VERONICA FRANGIOSA

Junior Digital Trainer

Consulente junior specializzata in
marketing e competenze digitali





VUCA



	Caratteristiche	Effetti	Che fare?
Volatility	<ul style="list-style-type: none"> • cose nuove • nuove dinamiche • velocità e passo 	<ul style="list-style-type: none"> • rischi • instabilità • flussi 	VISION
Uncertainty	<ul style="list-style-type: none"> • difficoltà di previsioni • sorprese • risultati sconosciuti 	<ul style="list-style-type: none"> • troppi dati e informazioni • disorientamento 	UNDERSTANDING
Complexity	<ul style="list-style-type: none"> • correlazioni • effetti sfaccettati • influencers 	<ul style="list-style-type: none"> • dualità • scarsa produttività 	CLARITY
Ambiguity	<ul style="list-style-type: none"> • ideale vs reale • rappresentazioni distorte 	<ul style="list-style-type: none"> • dubbi e sfiducia • difficoltà nel prendere decisioni • innovazioni dolore 	AGILITY



Intelligenza emotiva

Intelligenza emotiva

“La capacità che hanno gli individui di monitorare le sensazioni proprie e quelle degli altri, discriminando tra i vari tipi di emozione e usando questa informazione per incanalare pensieri ed azioni”

(Salovey e Mayer)

Mondo interpersonale

- Capacità di risolvere i conflitti
 - Comunicazione
 - Maggior socievolezza
- Collaborazione di gruppo

Gestire i rapporti

Auto-consapevolezza emozionale

- Diamo un nome alle emozioni (nel momento in cui si presentano)
- Capiamo il loro schema ricorrente
- Riconoscere gli stati fisici e le azioni connesse ad un'emozione

Controllo delle emozioni

- Sopportazione della frustrazione e controllo della collera
- Condotta meno aggressiva

- Assumere il punto di vista degli altri
 - Capacità di ascoltare gli altri
- Sensibilità verso i sentimenti altrui

Empatia

Indirizzare le emozioni in senso positivo

- Senso di responsabilità
- Autocontrollo
- Capacità di attenzione

Mondo intrapersonale

5?

156?

7000?

...INFINITE???



Quante sono le emozioni???



La ruota di Plutchik

The image features a complex network of glowing blue lines representing neural connections. Several larger, more prominent nodes are visible, some with bright yellow and orange highlights, suggesting active or significant points in the network. The overall aesthetic is futuristic and scientific, with a dark blue background and a soft, ethereal glow.

Connessioni
neurali

Una società sempre più narcisista

Violenza

- aumento dell'esposizione ai media
- utilizzo massiccio di videogiochi

L'esposizione ai media violenti intorpidisce le persone al dolore degli altri.

Consenso

- abitudine ad avere «amici» on-line
- dipendenza dai like

I per-competitività e ricerca del successo portano a focalizzarsi su se stessi dimenticando gli altri.

Klassens Tid: insegnare l'empatia

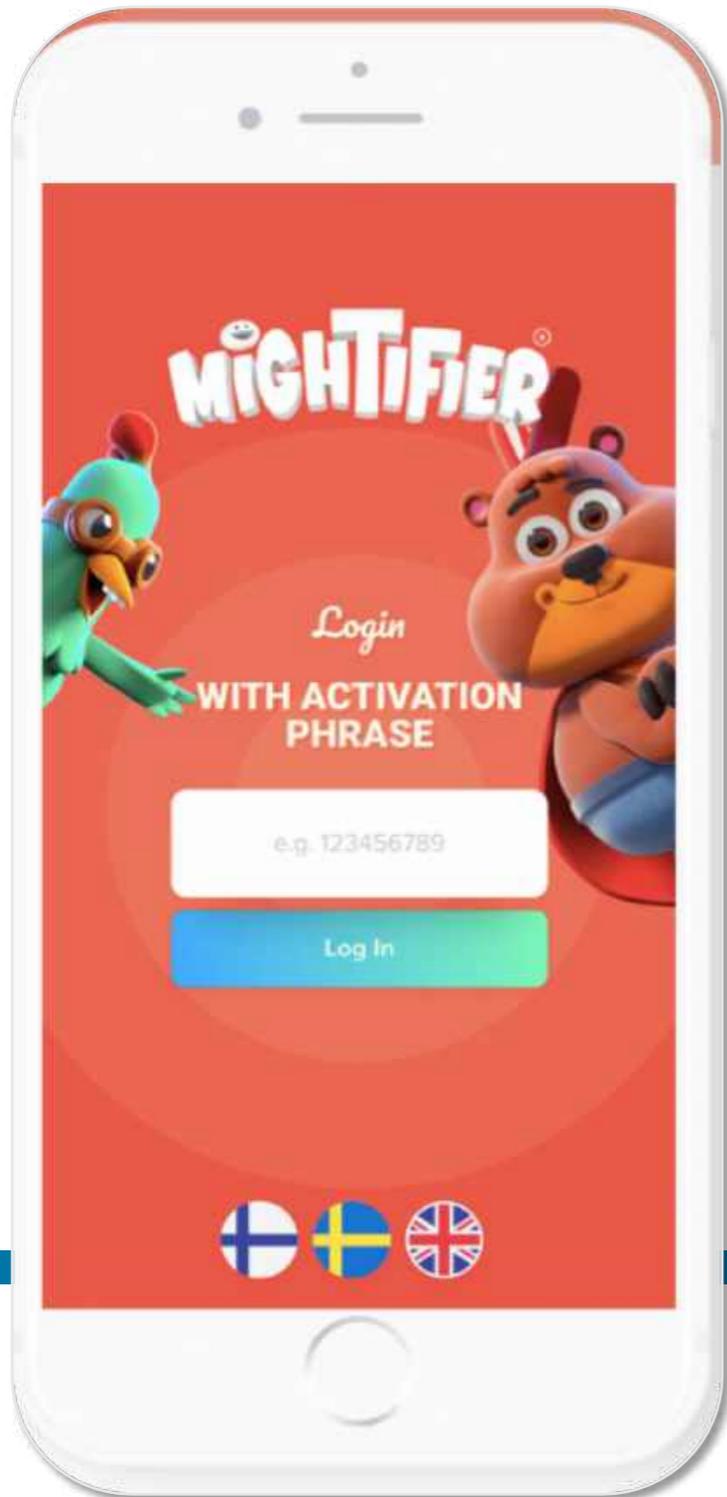


Ascoltare gli altri mangiando una torta.

Parlare, ascoltare, raccogliere solidarietà, farsi coraggio, imparare il rispetto reciproco

L'empatia si insegna.

Non una dote innata, ma una competenza può essere appresa e che deve essere insegnata, come la matematica o uno sport.



Mightifier

rafforzare carattere e intelligenza emotiva

Pedagogia positiva

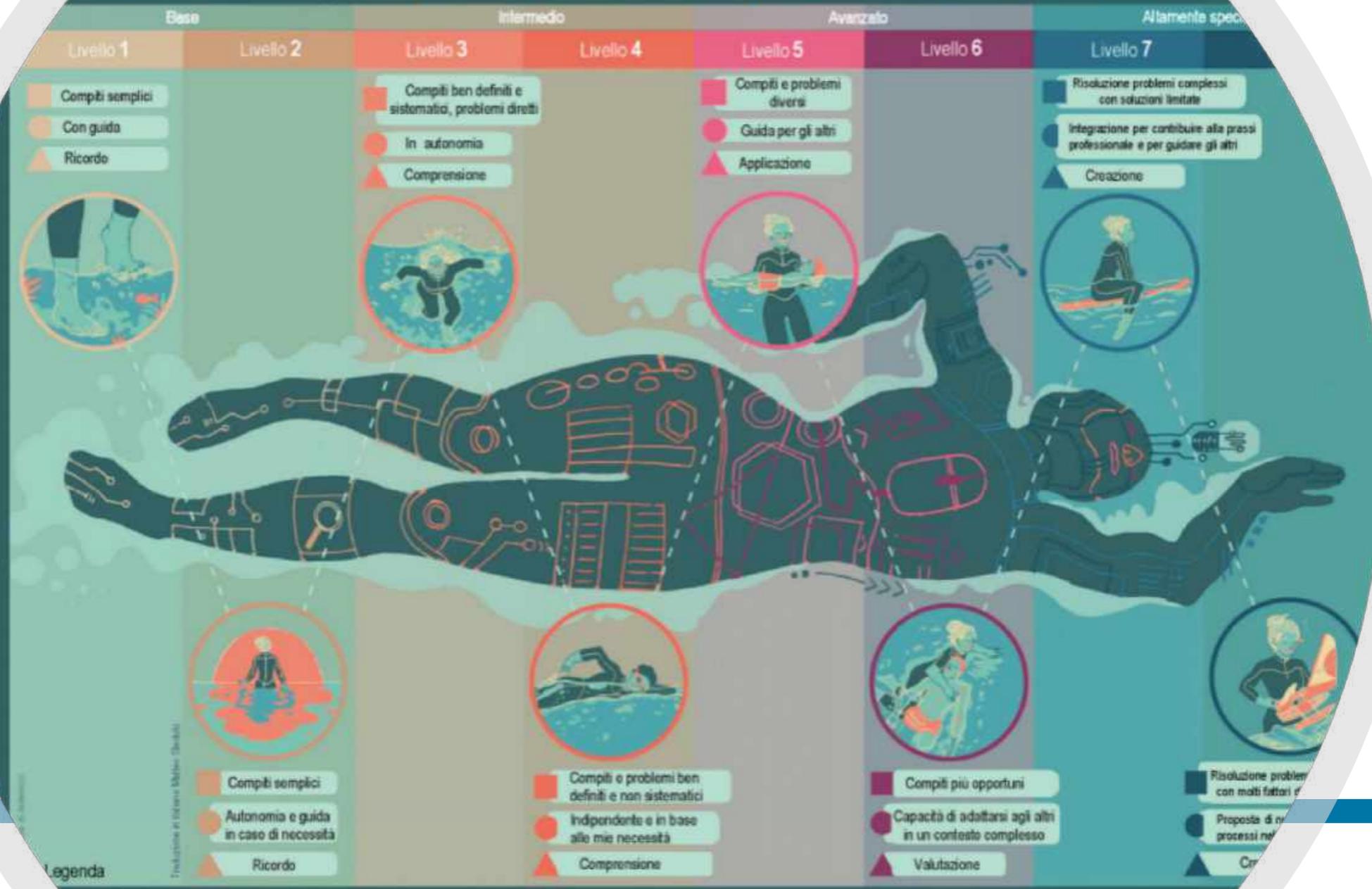
Un ambiente di apprendimento sicuro e incoraggiante per agevolare l'apprendimento e lo sviluppo di una vita equilibrata e piena di senso.

Materiale didattico

Creato in collaborazione con un team multidisciplinare di educatori, psicologi ed esperti di pedagogia positiva.

<https://mightifier.com/app/>

...are a nuotare nell'oceano digitale IL QUADRO DI RIFERIMENTO PER LE COMPETENZE DIGITALI DEI CITTADINI (v. 2.1)



Legenda

Complessità dei compiti ● Autonomia ▲ Dominio cognitivo

Definizione 2.1.6 e rielaborazione schemi del libro "Formazione Continua per gli Elementi Social Effects and Inclusion"



Children may respond to stress in different ways such as being more clingy, anxious, withdrawing, angry or agitated, bedwetting etc.

Respond to your child's reactions in a supportive way, listen to their concerns and give them extra love and attention.

Children need adults' love and attention during difficult times. Give them extra time and attention.

Remember to listen to your children, speak kindly and reassure them.

If possible, make opportunities for the child to play and relax.



Try and keep children close to their parents and family and avoid separating children and their caregivers to the extent possible. If separation occurs (e.g. hospitalization) ensure regular contact (e.g. via phone) and re-assurance.

Keep to regular routines and schedules as much as possible, or help create new ones in a new environment, including school/learning as well as time for safely playing and relaxing.



Provide facts about what has happened, explain what is going on now and give them clear information about how to reduce their risk of being infected by the disease in words that they can understand depending on their age.

This also includes providing information about what could happen in a re-assuring way (e.g. a family member and/or the child may start not feeling well and may have to go to the hospital for some time so doctors can help them feel better).

#coronavirus: come supportare i bambini

- Ascoltate le loro preoccupazioni e dai loro più amore e attenzione
- Dedicate più tempo e attenzione, rassicurateli e date occasioni di gioco e relax
- Tenete i bambini vicino alla famiglia, con contatti frequenti e rassicurazioni
- Mantenete la routine e le tempistiche normali, oppure create nuove routine
- Date informazioni fattuali su ciò che sta succedendo, fornite spiegazioni e informate su come evitare il contagio

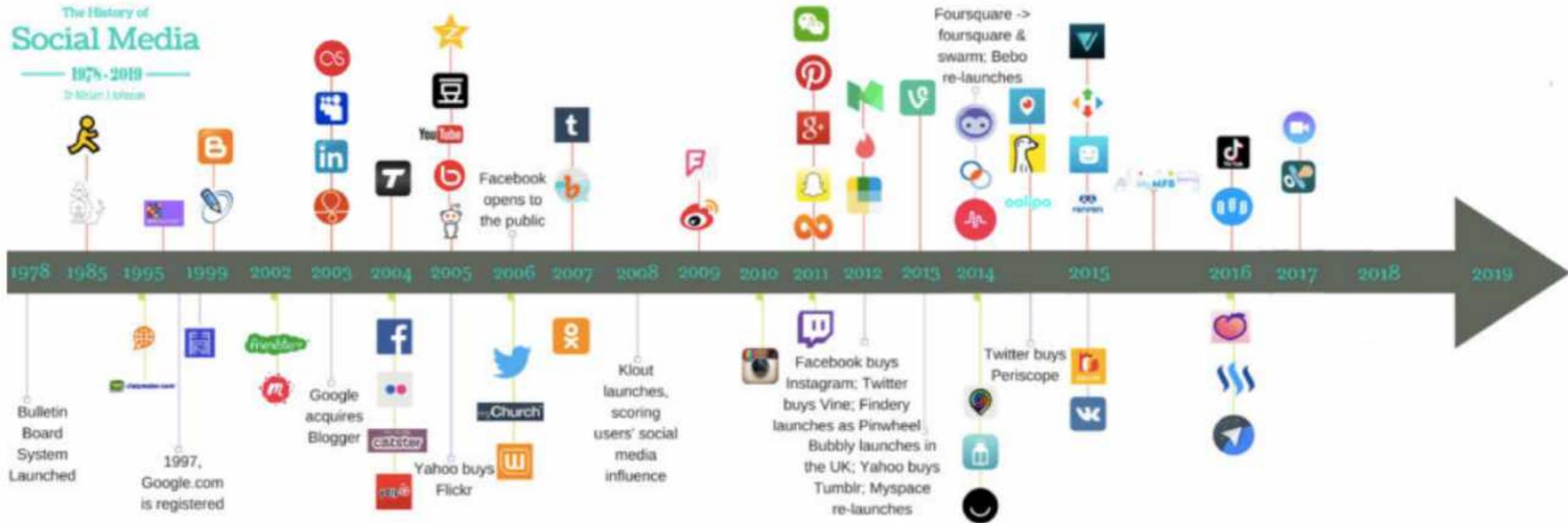


Il contesto

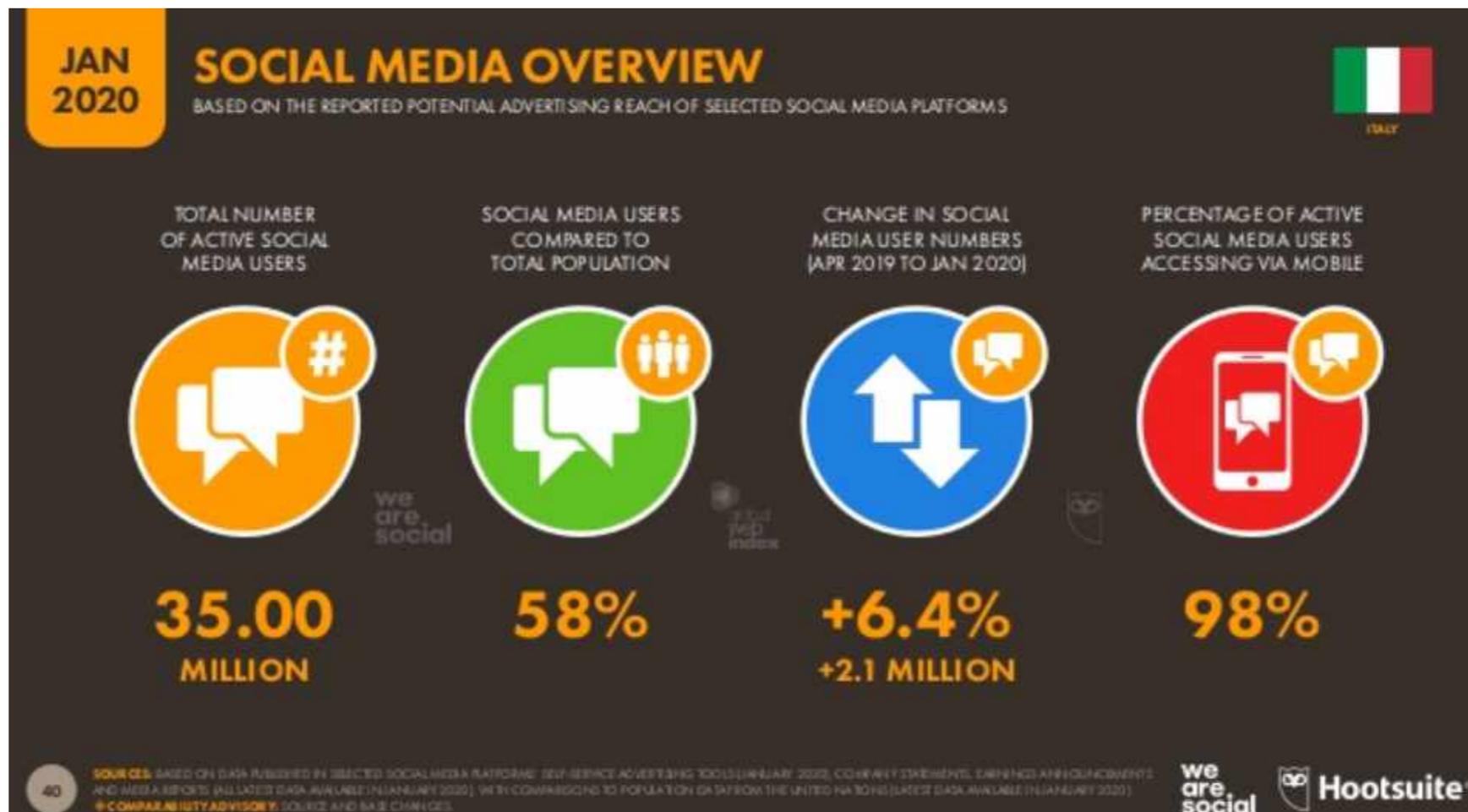
The History of Social Media

1978 - 2019

© 2019 J. Johnson



Quanto sono diffusi i Social Media?



<https://wearesocial.com/>

Chi utilizza i social in Italia?



<https://wearesocial.com/>

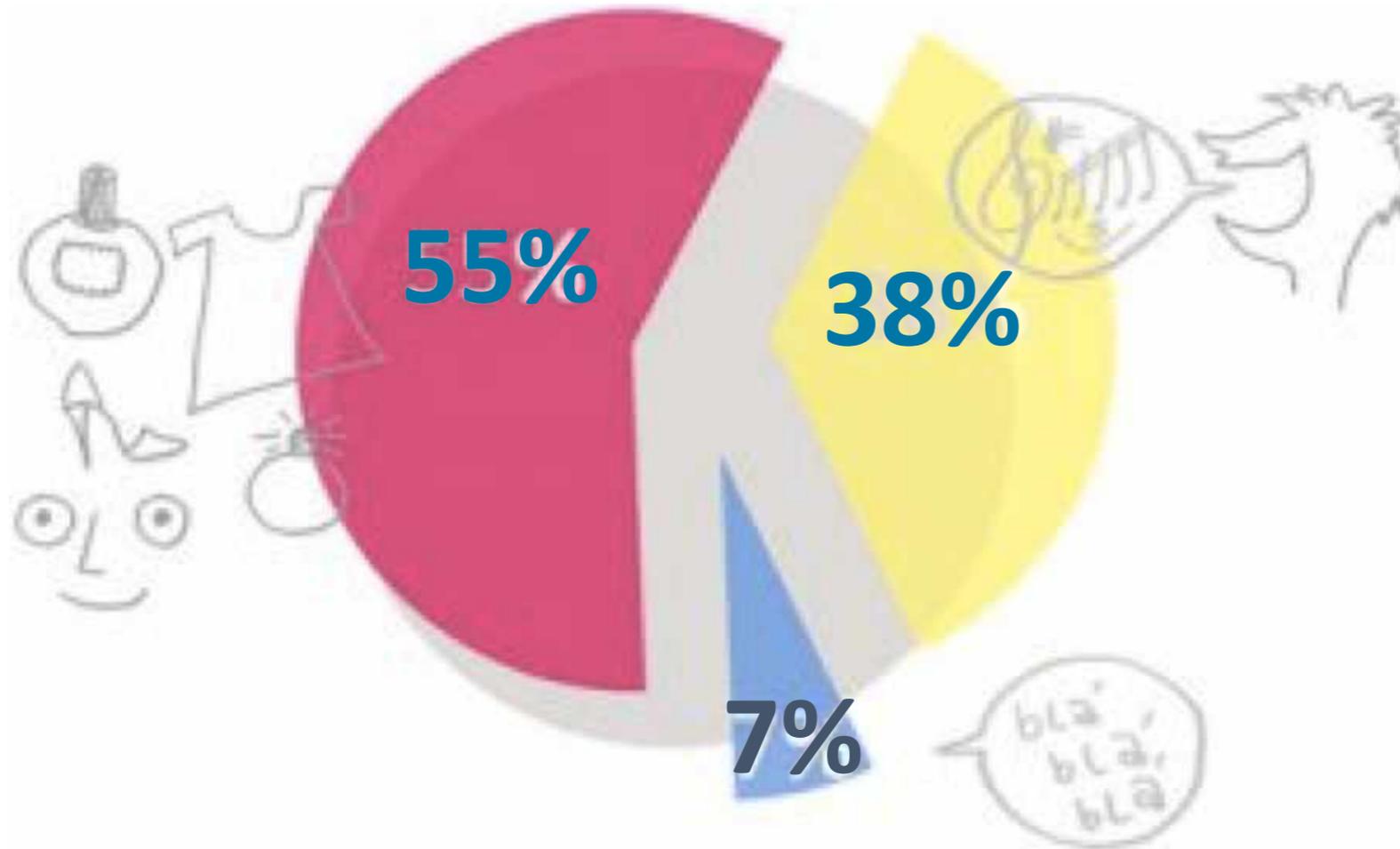


Il linguaggio nella rete

- **nuova forma e modalità di comunicazione**
- necessità e **senso d'urgenza di condividere** quello che facciamo
- prevalenza della **comunicazione visiva**, modificando fortemente il ruolo della parola scritta



Importanza dei diversi aspetti della comunicazione



Sulla base di uno studio sull'importanza dei **diversi aspetti della comunicazione** nel trasmettere oralmente un messaggio, lo psicologo e docente universitario Albert Mehrabian formulò il modello 7-38-55.

Quanto conta un semplice punto?

- Una ricerca della Binghamton University di New York evidenzia come un semplice punto alla fine di un messaggio possa cambiarne interamente il tono.
- I ricercatori hanno sottoposto un test a 126 studenti universitari. Hanno mostrato ai volontari una serie di domande e risposte scambiate via cellulare o scritte a mano. **Dove lo scambio avveniva per telefono, le risposte seguite da un punto sono state percepite come meno sincere, ma solo se lo scambio era avvenuto al telefono.**
- Questo porta a porsi diverse domande: siamo sicuri che le comunicazioni virtuali siano del tutto efficaci? Come possiamo rendere virtuali tutti gli elementi che fanno parte della comunicazione non-verbale?



Quali sono le caratteristiche della comunicazione in una chat? Come cambia la grammatica?



- Nuova organizzazione del testo
- Scarsa progettualità
- Testi brevi e frammentati
- Frasi paratattiche, prive di connettivi, ma piene di punti di sospensione
- Accavallamento delle frasi degli interlocutori
- Ricerca del contatto e del mantenimento del turno di parola
- Proporzionale alla velocità di trasmissione e alla lettura frettolosa
- Nessuna varietà di registro



La dipendenza dalla rete

Definizione

La dipendenza da Internet è una dipendenza comportamentale costituita da **azioni compulsive legate all'utilizzo di ogni strumento collegato alla rete** (computer, smartphone, tablet).



FOMO: Fear of Missing out

La **Fomo** è la preoccupazione causata dalla paura di perdersi eventi entusiasmanti che altre persone stanno vivendo, alimentata dalle condivisioni sui social media.

- forza motrice dell'uso dei social media
- frequente nei giovani, in particolare negli individui di sesso maschile
- legata alla percezione della propria vita: bassi livelli di considerazione della propria vita = alti livelli di FOMO
- più alta in chi è spesso distratto
- più alta negli studenti che usano i social media anche in classe



Cyberbullismo e intelligenza emotiva

Cyberbullismo – Legge n. 71/2017

“...qualunque forma di pressione, aggressione, molestia, ricatto, ingiuria, denigrazione, diffamazione, furto d'identità, alterazione, acquisizione illecita, manipolazione, trattamento illecito di dati personali in danno di minorenni, realizzata per via telematica, nonché la diffusione di contenuti on line aventi ad oggetto anche uno o più componenti della famiglia del minore il cui scopo intenzionale e predominante sia quello di isolare un minore o un gruppo di minori ponendo in atto un serio abuso, un attacco dannoso, o la loro messa in ridicolo”.



- Il cyberbullismo definisce le azioni **aggressive ed intenzionali** realizzate mediante strumenti comunicativi elettronici (sms, mms, foto, video, email, chat rooms, instant messaging, siti web, telefonate), il cui obiettivo è quello di provocare danni nei confronti di una vittima incapace di difendersi.
- Ha caratteristiche simili al bullismo, ma avvalendosi di una serie di fattori introdotti dalle tecnologie della comunicazione risulta avere degli **effetti negativi amplificati**.
- Non prevede un contatto fisico con la vittima.

Il **bullo** è una persona fisica, generalmente nota alla vittima, le sue azioni si configurano in un contesto quotidiano. Il bullo è in genere caratterizzato da una spinta a voler dominare le relazioni interpersonali.

Il **cyberbullo** non ha fisicità. E' come potenziato, amplificato. Può anche essere anonimo, non necessariamente è qualcuno noto alla vittima. Il suo ruolo viene spesso rafforzato da bulli gregari/bulli passivi.

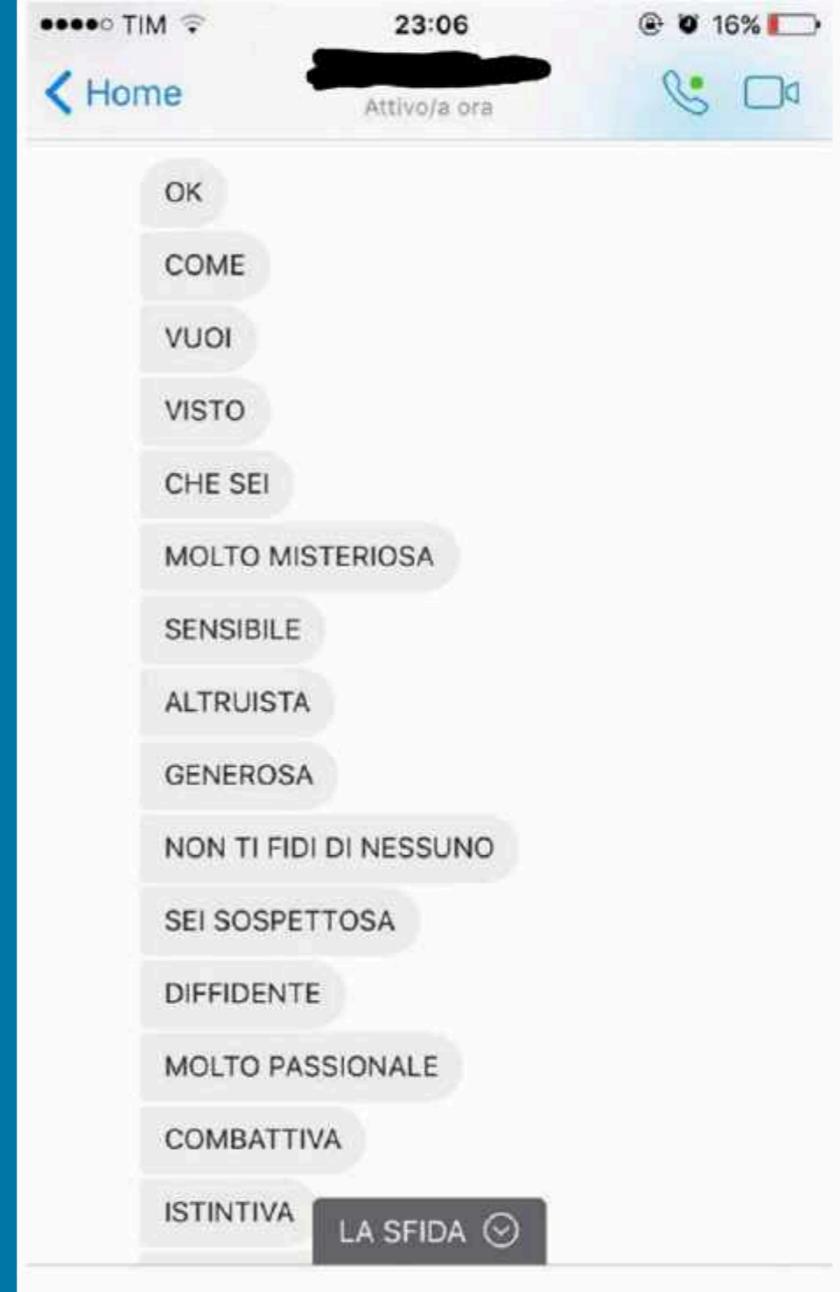
Bullismo e cyberbullismo tendono spesso a colpire gli stessi ragazzi



Esempi di attività

Linguaggio

- Abbiamo pensato ad una semplice esercitazione da fare in classe.
- Usando gli esempi forniti, gli alunni devono ricostruire questi post, andando a correggere ciò che sembra scorretto sul piano della comunicazione d'intenti



Netiquette

Una semplice attività che può essere svolta in classe: invitare i ragazzi, divisi in gruppi, a scrivere il loro personale decalogo di comportamenti da tenere sui social o in rete.



La Netiquette. Le buone maniere sono ottime idee.



Benvenuti nella pagina Facebook ufficiale di IKEA Italia, uno spazio di interazione e dialogo dove gli utenti possono esprimere la propria passione per il brand e i suoi prodotti.

Per una corretta conversazione vi invitiamo a rispettare le comuni regole di buona educazione al fine di garantire un confronto civile e la partecipazione di tutti.

Qualora le comuni regole di buona educazione non venissero seguite, il commento potrà essere rimosso, e in casi gravi l'utente potrà essere bannato e segnalato a Facebook.

Ecco le indicazioni che vi invitiamo a rispettare:

1. Saranno cancellati i contributi che contengono: attacchi personali di qualsiasi tipo o comunque discriminatori in ragione di sesso, età, orientamento sessuale, condizioni personali e sociali, razza, lingua, nazionalità; promozione di prodotti, servizi o organizzazioni politiche; temi oggetto di controversie o negoziazioni a vari livelli, soprattutto nel caso vi siano procedure legali in corso; SPAM o contenuti che potrebbero arrecare un danno agli altri fan (virus, software dannosi, ecc.) o ai legittimi proprietari (nel caso di pubblicazione di materiali coperti da diritti legali); dati personali di terzi (persone fisiche o giuridiche, in particolare di soggetti minori di età), e che mettono a rischio la privacy o la sicurezza di altre persone; violazioni del diritto d'autore e utilizzo non autorizzato di marchi registrati.
2. È vietato promuovere eventi, attività commerciali o altre pagine fan di terzi sulla nostra bacheca.
3. Vi invitiamo ad evitare dissensi personali dal momento che questa è una pagina pubblica. Ascolteremo e risponderemo a ogni commento di dissenso, purché fondato su fatti reali ed espresso secondo le regole di un'educata conversazione.
4. Ci riserviamo di cancellare i commenti nei casi in cui questi promuovano attività illegali, - utilizzino un linguaggio volgare o siano palesemente fuori argomento. Per comprendere il tenore degli interventi vi sarà utile prima di scrivere, leggere i messaggi o le note già pubblicati: è il modo più semplice per capire l'argomento e la modalità di interazione.
5. Risponderemo sempre ai vostri commenti e alle domande di carattere generale riguardanti IKEA. Se in alcuni casi tarderemo a rispondere, non preoccupatevi, talvolta reperire tutte le informazioni corrette richiede un impegno e una dedizione particolari.

Grazie dal team IKEA Italia!

Attività: Timeline

- Un'attività molto semplice per far comprendere ai ragazzi quali sono le caratteristiche della dipendenza dalla rete è l'esercizio della **Timeline**.
- I ragazzi devono scrivere su ogni post it le attività che svolgete più di frequente con il vostro smartphone.
- Ora dividere i post-it in **2 categorie**: da una parte quelle per cui lo **smartphone** è necessario e dall'altra quelle per cui potreste fare a meno dello smartphone.



Attività: Social Check!

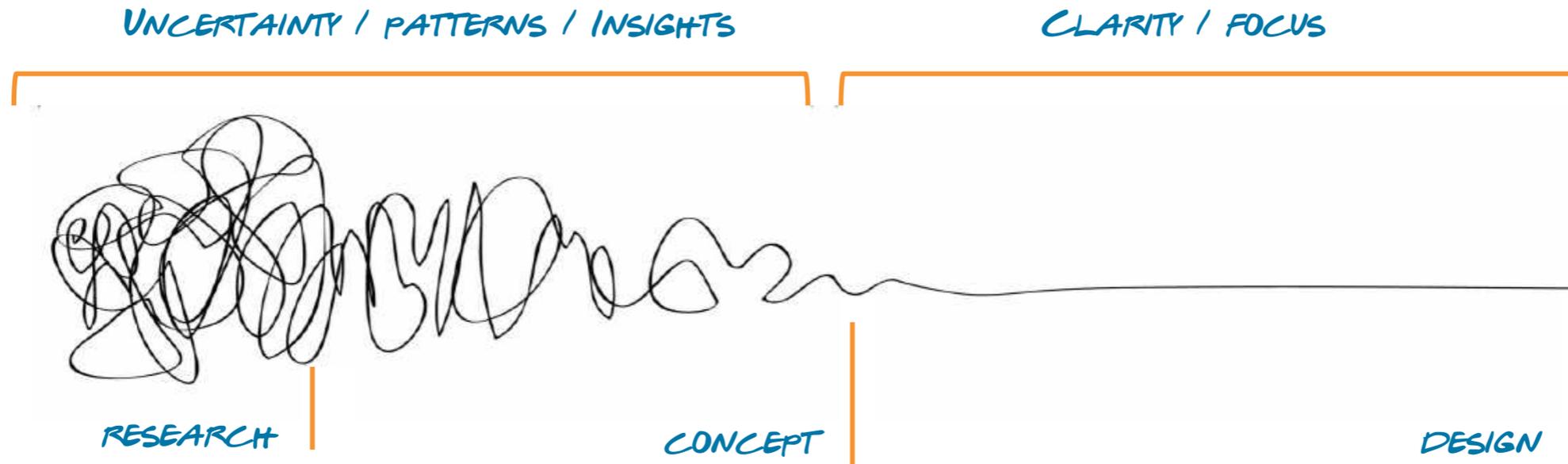
- Un'attività di autocontrollo che i ragazzi possono svolgere per regolare l'utilizzo dello smartphone e l'accesso ai social media è senza dubbio l'**autocontrollo**.
- Le principali **app** legate ai **social media** permettono di controllarne e monitorarne l'utilizzo che, secondo gli esperti, non deve superare i **30 minuti al giorno**



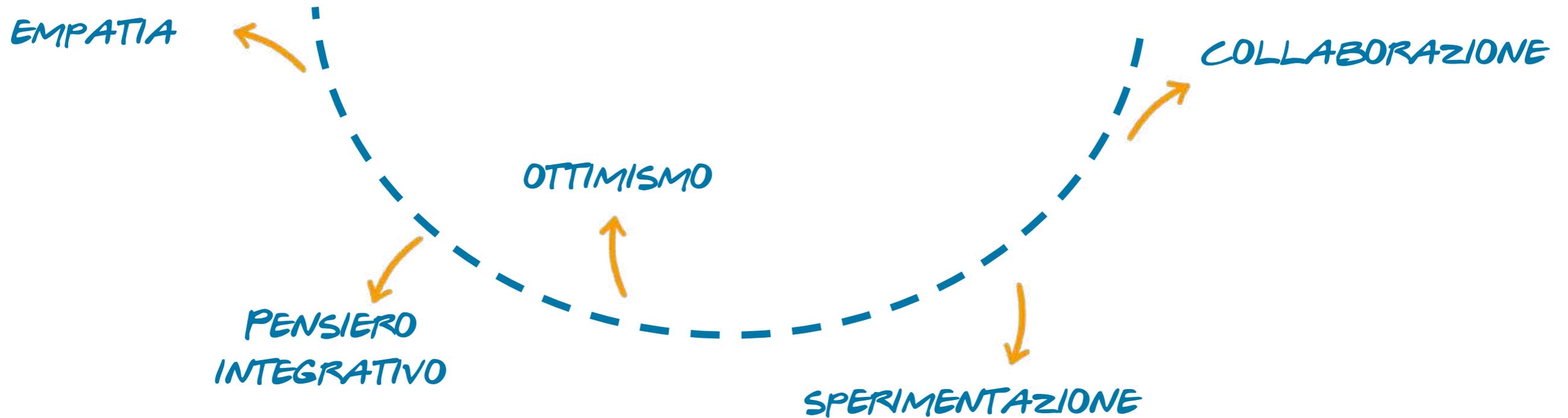
CHE COS'È IL DESIGN THINKING?



Il Design Thinking può essere descritto come una disciplina che utilizza la sensibilità e i metodi del designer per far corrispondere i bisogni delle persone con ciò che è tecnicamente fattibile e ciò che una strategia commerciale fattibile può trasformare in valore per il cliente e opportunità di mercato (Brown, T, 2008).



LA FORMA MENTIS DEL DESIGNER



Divertimento

Maggiore
Collaborazione

Soluzioni più adatte ai
bisogni della mia classe e
della mia scuola

CHE VANTAGGI MI DÀ IL DESIGN THINKING?

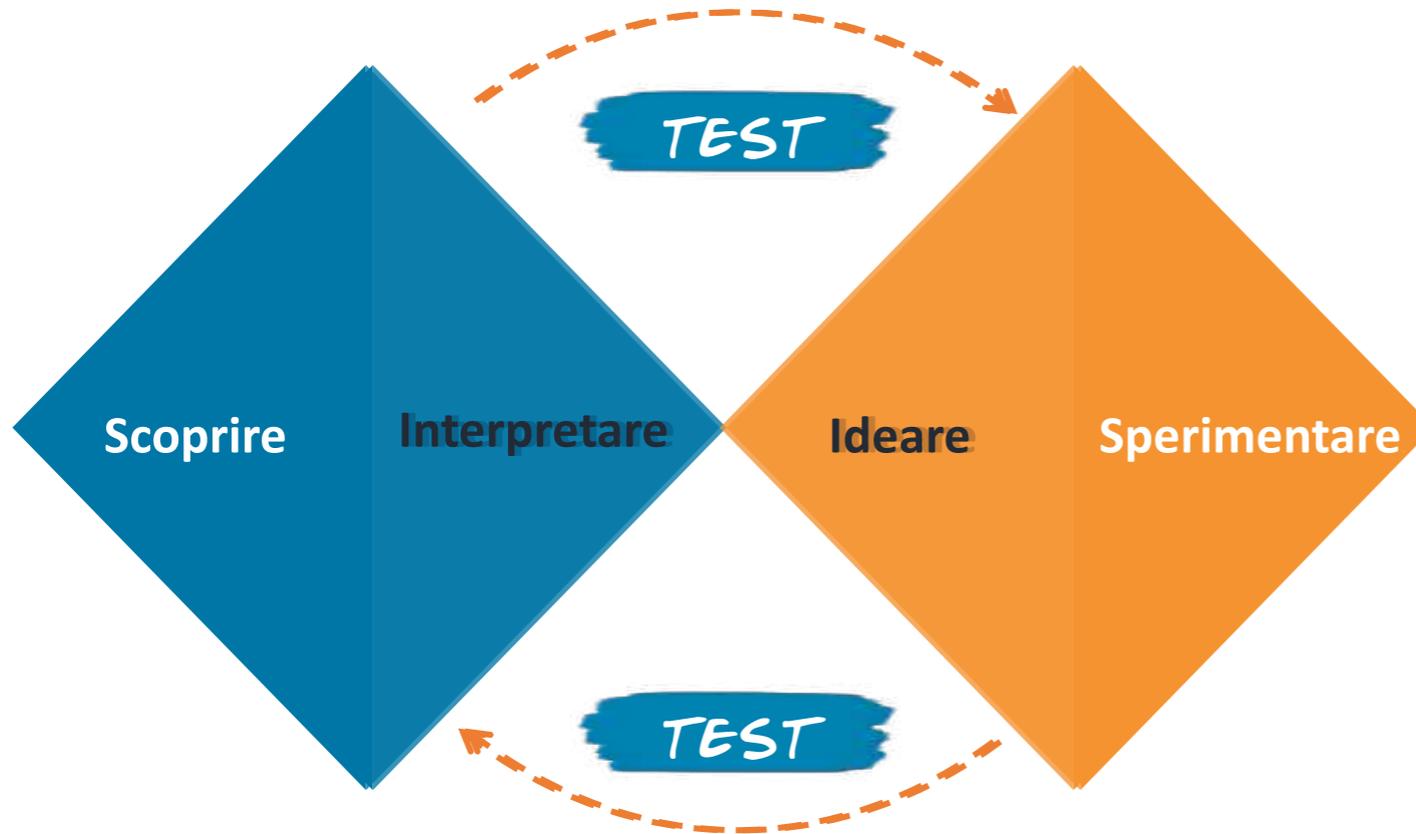
Modo più efficace di
ingaggiare gli studenti

Rimuovere
blocchi e freni

Incremento della
creatività

CURRICULUM	SPAZI	PROCESSI E STRUMENTI	ECO-SISTEMI
<p>Progettare nuovi contenuti e modalità di erogazione più in linea con interessi e desideri degli studenti di oggi.</p>	<p>Ripensare il design degli spazi per inviare nuovi messaggi agli studenti su come dovrebbero comportarsi in classe.</p>	<p>Migliorare i processi attuali e gli strumenti operativi adeguandoli al nuovo mondo digitale.</p>	<p>Progettare eco-sistemi significa impostare strategie di alto livello: visioni, priorità, politiche e comunicazioni chiave.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Come aiutarli a interessarsi ai problemi dell'ambiente?</i> • <i>Come interessarli allo studio della storia ?</i> • <i>Come posso aiutare i bambini provenienti da contesti svantaggiati ad aumentare il vocabolario?</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Come usare lo spazio della classe in diversi modi per mettere a proprio agio i miei studenti?</i> • <i>Come ripensare la biblioteca della scuola per le esigenze e gli interessi degli studenti?</i> • <i>Come migliorare la collaborazione degli insegnanti?</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Come coinvolgere i genitori nell'esperienza di apprendimento dei loro figli?</i> • <i>Come possiamo ridisegnare il nostro programma scolastico in modo che sia centrato sui bisogni delle famiglie e degli insegnanti di oggi?</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Come possiamo connetterci meglio con la nostra comunità di quartiere?</i> • <i>Come usare la nostra scuola quale centro di ricerca e sviluppo per le scuole a livello nazionale?</i>

IL “DOPPIO DIAMANTE”



- Alternanza di fasi di pensiero divergente con fasi di pensiero convergente
- Logica del brainstorming: ogni idea va accettata senza giudicare!



Cosa

Pensano e provano?

Mettetevi nei panni
di _____



Cosa

Si aspettano da voi?



Cosa

Affrontano?

Bibliografia e sitografia

Bradberry, Travis. Greaves, Jean (2012) "Intelligenza Emotiva 2.0", Il Punto di Incontro
Damasio R. Antonio (1995) "L'errore di Cartesio. Emozione, ragione e cervello umano", Adelphi
Eckman Paul (2008) Te lo leggo in faccia. Riconoscere le emozioni anche quando sono nascoste, Amrita
Goleman, Daniel (1996) "Intelligenza Emotiva", BUR Biblioteca Univ. Rizzoli
Goleman, Daniel. Boyatzakis Richard. McKee, Annie (2017) "La leadership risonante. Intelligenza emotiva in azione", Etas
Maltz, Maxwell (2010) "Psicocibernetica: un nuovo metodo per dare piu' vita alla vostra vita", Astrolabio Ubaldini
Selwyn N. (2012). I Social Media nell'educazione formale e informale tra potenzialità e realtà. TD Tecnologie Didattiche
Watt Smith Tiffany (2017) "Atlante delle emozioni umane. 156 emozioni che hai provato, che non sai di aver provato, che non proverai mai", Utet
https://www.focus.it/comportamento/psicologia/perche-online-ci-comportiamo-in-modo-orribile
https://www.bbc.com/future/article/20180403-why-do-people-become-trolls-online-and-in-social-media
https://www.istat.it/it/files//2019/03/Istat-Audizione-27-marzo-2019.pdf
https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/competenze_digitali_per_i_cittadini.pdf



www.wattajob.it

Monica Boni
Veronica Frangiosa

info@wattajob.it