



MODULO 4

PROMUOVERE UN COMPORAMENTO RESPONSABILE ONLINE E L'APPRENDIMENTO SOCIO- EMOTIVO



erasmediah.eu



Co-funded by
the European Union



Lezione 4.4.

Creare empatia e interazioni positive online



ERASMEDIAH

Educational Reinforcement Against
the Social Media Hyperconnectivity



**Co-funded by
the European Union**

Lezione 4.4.

Durata: 40 minuti

Obiettivi:

- Aiutare i partecipanti a comprendere l'importanza dell'empatia nelle interazioni online.
- Insegnare strategie per promuovere l'empatia e costruire una comunicazione digitale positiva.
- Esplorare le sfide nel mostrare empatia negli spazi digitali e i modi per superarle.
- Promuovere una cultura digitale solidale e rispettosa attraverso comportamenti costruttivi.

Messaggio/i chiave:

- L'empatia è essenziale per comprendere gli altri e mantenere una comunicazione rispettosa.
- Le piattaforme digitali spesso riducono il contesto emotivo, rendendo l'empatia più difficile.
- Per sviluppare l'empatia è necessario saper ascoltare attivamente, comprendere le prospettive e rispondere in modo consapevole.
- L'empatia rafforza le relazioni e crea un ambiente online più sano.
- Piccole azioni empatiche possono prevenire i conflitti e creare fiducia nelle comunità online.



TIPO DI LEZIONE



point of view
Empathy | en
understandin
feelings, thou

Panoramica della lezione

In questa lezione esploreremo il concetto di empatia nel contesto del comportamento online. Insieme, esamineremo come le emozioni e l'empatia influenzano le nostre interazioni negli spazi digitali e le conseguenze della mancanza di empatia, come conflitti online o incomprensioni. La sessione fornirà strategie per promuovere l'empatia, la regolazione emotiva, l'autocontrollo e la comunicazione positiva negli ambienti online.

Il workshop è organizzato in quattro fasi:

- 1:** Introduzione all'empatia (5 minuti)
- 2:** Esplorare le sfide dell'empatia online (15 minuti)
- 3:** Attività di gruppo: praticare l'empatia e la comunicazione positiva (15 minuti)
- 4:** Riflessioni e punti chiave (5 minuti)



Passo 1

Introduzione all'empatia

Comprendere e praticare l'empatia è fondamentale per promuovere interazioni significative, soprattutto nell'era digitale, dove gran parte della nostra comunicazione avviene online. Negli ambienti virtuali, l'empatia svolge un ruolo fondamentale nel promuovere un dialogo rispettoso, ridurre le incomprensioni e mitigare gli effetti del cyberbullismo. La ricerca indica che le persone che dimostrano empatia nella comunicazione online hanno maggiori probabilità di costruire fiducia, impegnarsi in discussioni costruttive e contribuire a relazioni sociali positive (Batson et al., 1997). È stato dimostrato che strumenti digitali, come le piattaforme di social media e le esperienze di realtà virtuale, migliorano l'empatia attraverso attività come l'assunzione di prospettiva e la narrazione immersiva (Hodges et al., 2009). Tuttavia, la mancanza di segnali non verbali nelle interazioni online può rappresentare una sfida, rendendo ancora più essenziali gli sforzi deliberati per praticare l'empatia. Sviluppare l'empatia nel contesto della comunicazione online non solo rafforza le relazioni digitali, ma promuove anche una cultura di Internet più inclusiva e compassionevole.





Passo 1

Introduzione all'empatia

Introduzione alla regolazione emotiva

Guardiamo il video:

Empatia nell'era digitale

Mentre guardate, notate gli esempi di come l'empatia si manifesta negli ambienti virtuali e di come influisce sulla qualità della comunicazione. C'è qualcosa nel video che vi ha colpito nelle vostre esperienze online?

Avete mai vissuto momenti in cui mostrare empatia, o la sua mancanza, ha avuto un impatto significativo sulle tue interazioni digitali? Rifletti su questa domanda: in che modo praticare l'empatia può migliorare il modo in cui comunichiamo e ci relazioniamo con gli altri negli spazi online, come i social media o le riunioni virtuali?

Una volta terminato il video, mi piacerebbe sapere cosa ne pensi: cosa vi ha colpito di più e come possiamo usare l'empatia per creare interazioni online più significative e rispettose nella nostra vita quotidiana?



Passo 1

Introduzione all'empatia

- Sapevi che comprendere e condividere i sentimenti degli altri può migliorare significativamente le nostre relazioni personali e professionali?
- La ricerca indica che la mancanza di empatia può portare a incomprensioni, tensioni interpersonali e un calo della fiducia reciproca (Batson, 2009).
- Quando ci imbattiamo in prospettive o espressioni emotive diverse, i nostri pregiudizi o preconcetti possono impedirci di entrare in contatto con gli altri. Questo può portare a sentimenti di alienazione o conflitti irrisolti, rendendo più difficili la collaborazione e il supporto (Decety & Cowell, 2014).
- Tuttavia, praticando attivamente l'empatia – attraverso l'ascolto attivo, la sospensione del giudizio e il riconoscimento delle emozioni altrui – possiamo creare connessioni significative. L'empatia ci permette di convalidare le esperienze altrui, costruire fiducia e coltivare un ambiente in cui prosperano compassione e collaborazione (Gerdes et al., 2011).

Riflettiamo insieme:

- Vi è mai capitato di trovarvi in una situazione in cui l'empatia vi ha aiutato a risolvere un malinteso?
- Quali passi potete intraprendere per rafforzare la vostra capacità di comprendere e relazionarvi con le emozioni degli altri nelle interazioni future?



Passo 2

Esplorare le sfide dell'empatia online

Sapevate che le interazioni online spesso mettono alla prova la nostra capacità di empatia, soprattutto di fronte a incomprensioni o conflitti?

La ricerca dimostra che l'assenza di segnali non verbali nella comunicazione digitale può portare a interpretazioni errate, frustrazione e persino distanza emotiva, rendendo più difficile praticare l'empatia (Sampasa-Kanyinga & Hamilton, 2015).

Quando qualcuno condivide un'esperienza di vulnerabilità online e riceve risposte sarcastiche o sprezzanti, può portare a isolamento e scoraggiamento. La natura frenetica, ricca di messaggi e anonima della comunicazione online spesso ostacola la connessione emotiva e alimenta comportamenti negativi come il trolling (Suler, 2004). Praticare la regolazione emotiva e l'empatia digitale, come fermarsi prima di rispondere, considerare i sentimenti degli altri e utilizzare un linguaggio di supporto, può ridurre i conflitti e promuovere un ambiente digitale più sano (Chen et al., 2016; Blomfield Neira et al., 2018).

Riflettiamo insieme:

- Vi è mai capitato di trovarvi in una situazione in cui una comunicazione incompleta online ha portato a un malinteso?
- In che modo la pratica dell'empatia digitale avrebbe potuto cambiare l'esito di tale interazione?
- Quali azioni potete intraprendere per migliorare la vostra empatia online nelle conversazioni future?



Passo 2 Esplorare le sfide dell'empatia online

Elenco di scenari di attivazione emotiva per esplorare le sfide dell'empatia online

1. Ricevere un commento sarcastico o passivo-aggressivo in una chat di gruppo
2. Affrontare dure critiche su un post o un'opinione personale
3. Essere esclusi da un'importante discussione professionale
4. Gestire l'aumento del carico di lavoro a causa della mancata consegna di un compagno di squadra
5. Sentirsi esclusi in un contesto sociale
6. Provare imbarazzo dopo aver inviato un messaggio al gruppo sbagliato
7. Essere interrotti o ignorati durante una riunione virtuale





Passo 2

Esplorare le sfide dell'empatia online

Comprendere i fattori scatenanti emotivi nelle sfide di empatia online

In che modo gli stimoli emotivi influenzano le conversazioni online?

Un piccolo malinteso, come l'esclusione da una chat di gruppo o un commento passivo-aggressivo, può rapidamente degenerare in un conflitto. Sebbene brevi, queste interazioni possono lasciare effetti emotivi duraturi, plasmando il modo in cui gli individui interagiscono negli spazi digitali.

Le emozioni incontrollate, come la frustrazione o l'imbarazzo, spesso portano a comportamenti reattivi come risposte sprezzanti o critiche aspre, aumentando le tensioni e danneggiando la fiducia all'interno delle comunità online.

Riflettiamo:

- Perché incomprensioni e tensioni emotive sono più comuni online?
- In che modo i fattori scatenanti emotivi influenzano il comportamento e le relazioni online?
- Quali strategie possono aiutarci a riconoscere e gestire questi fattori scatenanti in modo ponderato?



Esplorare le sfide dell'empatia online

Comprendere i fattori scatenanti emotivi nelle sfide di empatia online

Attività di gruppo:

In piccoli gruppi, i partecipanti esploreranno uno scenario ipotetico di un fattore scatenante emotivo in un ambiente online. Ogni gruppo:

1. Identifica le emozioni che la situazione probabilmente scatena.
2. Discutere i potenziali effetti a breve e lungo termine di queste emozioni sull'individuo e sul gruppo.
3. Sviluppare una strategia per affrontare o ridurre la situazione in modo costruttivo.

Esempi di scenari:

Scenario 1: Ricevete un commento passivo-aggressivo da un amico in una chat di gruppo e non sai se affrontarlo o ignorarlo.

Scenario 2: Dopo aver pubblicato online un'opinione ponderata, qualcuno risponde duramente, criticando il vostro punto di vista senza offrire un feedback costruttivo.

Scenario 3: Un collega dimentica di includervi in un'e-mail di gruppo in cui sono state discusse importanti decisioni relative al progetto.

Scenario 4: Un compagno di squadra non rispetta una scadenza cruciale, aumentando il carico di lavoro e creando tensione all'interno del gruppo.

Scenario 5: Assistete a una discussione accesa tra due membri di una comunità online a cui tenete.





Passo 2

Esplorare le sfide dell'empatia online

Identificare i segnali d'allarme nei comportamenti online emotivamente scatenanti

Dopo aver discusso esempi di comportamenti online scatenanti, ogni gruppo condividerà le proprie riflessioni. **Ad esempio:**

"Abbiamo scoperto che questo comportamento è stato scatenante perché utilizzava un linguaggio sprezzante, ignorava il punto di vista dell'altra persona e inaspriva il conflitto anziché risolverlo."

Identifichiamo alcuni “segnali d'allarme” comuni nelle interazioni online:

- **Attacchi personali:** Prendere di mira il carattere di qualcuno anziché le sue idee.
- **Linguaggio provocatorio:** Parole che mirano a provocare rabbia, tristezza o frustrazione.
- **Amplificazione del conflitto:** Risposte che aggravano i disaccordi invece di risolverli.
- **Mancanza di empatia:** Risposte sprezzanti che ignorano o invalidano i sentimenti degli altri.



Passo 2

Esplorare le sfide dell'empatia online

Identificare i segnali d'allarme nei comportamenti online emotivamente scatenanti

Riflessione di gruppo:

- Vi vengono in mente altri esempi di comportamenti online che scatenano emozioni?
- In che modo questi "segnali d'allarme" potrebbero influenzare gli individui o il tono generale di una comunità digitale?
- Quali strategie potrebbero essere utilizzate per evitare o affrontare questi comportamenti in modo costruttivo?



Passo 3

Attività di gruppo: praticare l'empatia e la comunicazione positiva

Ora che abbiamo esplorato i fattori scatenanti emotivi, concentriamoci sulle strategie per l'empatia e le interazioni digitali positive. Riprenderemo scenari passati e applicheremo queste tecniche:

Tecniche chiave:

- **Comprendere le prospettive:** Considerare le emozioni e i punti di vista di tutti i soggetti coinvolti.

Perché qualcuno potrebbe sentirsi ferito o sulla difensiva? Quali fattori esterni potrebbero influenzare la sua reazione?

- **Riconoscere i fattori scatenanti dell'escalation:** Identificare le parole, il tono o le azioni che hanno alimentato il conflitto.

La situazione avrebbe potuto essere affrontata diversamente?

Cosa avrebbe potuto allentare la tensione?

- **Creare risposte positive:** Sostituisci le reazioni impulsive con una comunicazione calma e rispettosa.

Quali parole o azioni potrebbero convalidare le emozioni e guidare la conversazione verso una risoluzione?



Passo 3

Attività di gruppo: praticare l'empatia e la comunicazione positiva

Istruzioni per l'attività:

- In piccoli gruppi, selezionate uno scenario e discutetelo in dettaglio.
- Utilizzare le tre tecniche sopra descritte per analizzare la situazione e individuare strategie di miglioramento.
- Fai un gioco di ruolo su come gestiresti la situazione utilizzando capacità di comunicazione positiva ed empatia.

Domande di riflessione per il gruppo:

- In che modo l'attenzione rivolta all'empatia e all'assunzione di prospettiva ha cambiato l'esito dello scenario?
- Quali frasi o azioni specifiche hanno funzionato bene per disinnescare il conflitto?
- Come puoi applicare queste strategie alle tue interazioni online nella vita reale?



Passo 3

Attività di gruppo: praticare l'empatia e la comunicazione positiva

Istruzioni per l'attività:

Nei vostri gruppi, rivisitate gli scenari di conflitto online forniti in precedenza e preparate insieme una breve presentazione che affronti i seguenti punti:

Tecniche applicate:

1. Vi siete concentrati sulla comprensione delle prospettive e delle emozioni di tutti gli individui coinvolti?
2. Come avete trasformato un linguaggio negativo o giudicante in una comunicazione calma e rispettosa?
3. Quali misure specifiche avete adottato per disinnescare la situazione e promuovere la comprensione reciproca?

Segnali di pericolo che hai identificato:

4. Quali comportamenti o elementi specifici hanno aggravato il conflitto? (ad esempio, linguaggio sprezzante, mancanza di empatia, reazioni impulsive)
5. Perché questi comportamenti erano dannosi e quale impatto emotivo potevano avere sulle persone coinvolte?

La tua risoluzione e il suo impatto:

6. Quale risoluzione ha proposto il vostro gruppo e in che modo affronta direttamente la causa profonda del conflitto?
7. In che modo l'attuazione di questa risoluzione potrebbe favorire un ambiente online più empatico e solidale?

Domande di riflessione per il gruppo:

- Come potete applicare queste strategie alle vostre interazioni online nella vita reale per sviluppare abitudini comunicative più sane?
- Cosa vi ha insegnato questa attività sull'importanza della regolazione emotiva e dell'empatia nella risoluzione dei conflitti?
- In che modo queste lezioni possono influenzare il vostro contributo a spazi digitali positivi?



Mentre concludiamo la sessione odierna, prendiamoci un momento per riflettere sulle strategie e sulle competenze che abbiamo esplorato per promuovere l'empatia e la comunicazione positiva nelle interazioni online.

Ecco una domanda che tutti dovrebbero porsi:

"riuscite a ricordare un'occasione in cui avete affrontato o assistito a una situazione difficile o emotivamente carica online? Come vi siete sentiti e in che modo le strategie di cui abbiamo parlato oggi potrebbero aiutarvi a reagire in modo più costruttivo in futuro?"

Chi si sente a proprio agio nel condividere, alzi la mano e rifletta sui seguenti punti:

- Quale strategia o intuizione specifica hai imparato oggi e che intendi utilizzare nelle tue interazioni online?
- In che modo la pratica dell'empatia, della regolazione emotiva o della comunicazione costruttiva possono contribuire a creare uno spazio digitale più rispettoso e solidale?
- Condividendo le nostre esperienze e impegnandoci in queste strategie, possiamo non solo migliorare le nostre capacità comunicative, ma anche contribuire a creare comunità online più sane e positive. Continuiamo a impegnarci per rendere i nostri spazi digitali più empatici e inclusivi per tutti.





Oggi abbiamo esplorato strategie per promuovere l'empatia e una comunicazione online positiva. Ecco i punti chiave:

- **Fai una pausa prima di reagire:** Prenditi un momento per valutare le tue emozioni e la situazione prima di rispondere, per evitare conflitti inutili.
- **Pratica l'empatia:** Considera le emozioni, le esperienze e le intenzioni degli altri per allentare la tensione e creare connessioni.
- **Comunica in modo rispettoso:** Evita un linguaggio giudicante o sprezzante; scegli invece risposte costruttive e ponderate. Riconosci i fattori scatenanti emotivi: identifica parole o azioni che provocano emozioni forti e gestisci le reazioni con chiarezza e controllo.
- **Promuovere interazioni positive:** Dare il buon esempio promuovendo gentilezza, rispetto ed empatia. Sostenere gli altri e promuovere una cultura di comprensione.

Applicando queste strategie, possiamo creare spazi digitali più sani e solidali, dove tutti si sentano ascoltati e rispettati. Impegniamoci a promuovere comunità online positive nelle nostre interazioni quotidiane!





Istruzioni per operatori giovanili, educatori e insegnanti

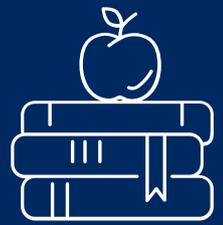
Obiettivo:

Questa lezione è progettata per fornire a operatori giovanili, educatori e insegnanti gli strumenti per guidare i partecipanti nella comprensione dell'importanza dell'empatia e della comunicazione positiva nelle interazioni online. La sessione si concentra sul riconoscimento dei fattori scatenanti emotivi, sulla pratica dell'empatia e sulla promozione di risposte costruttive a conflitti o sfide negli ambienti digitali. Attraverso discussioni coinvolgenti e attività pratiche, i partecipanti svilupperanno strategie per creare spazi online di supporto e rispetto.

Materiali necessari:

- Proiettore e schermo (per presentazioni e video)
- Altoparlanti (per clip audio o video)
- Materiale didattico con tecniche di sviluppo dell'empatia e strategie di comunicazione positiva
- Schede scenario per attività di gruppo (che rappresentano conflitti online o situazioni emotivamente cariche)
- Quaderni o carta (per riflessioni personali o discussioni di gruppo)
- Penne o matite (per attività di scrittura)
- Post-it o pennarelli (per il brainstorming e l'identificazione delle idee chiave)





Fase 1: Introduzione all'empatia (5 min)

Benvenuto e introduzione

Accogliete calorosamente i partecipanti e create un ambiente positivo e inclusivo per la sessione. Condividete l'obiettivo: esplorare il concetto di empatia e come la comprensione delle emozioni altrui possa migliorare le interazioni sia online che di persona. Descrivete brevemente la struttura della sessione, sottolineando la partecipazione attiva e le discussioni di gruppo. Presentate un breve video per avviare la conversazione.

Proiezione video

Video consigliato: "Empatia nell'era digitale" (disponibile su piattaforme come YouTube o siti educativi).

Risorse linguistiche alternative (disponibili in 6 lingue):

- Italiano: Visita la **Media Education Foundation** per materiali sulla consapevolezza emotiva e sulle strategie di regolazione.
- Greco: Esplora le risorse del **Greek Safer Internet Center** incentrate sulla gestione delle emozioni nelle interazioni sociali.
- Ungherese: Per strumenti sull'intelligenza emotiva e l'autoregolamentazione, fare riferimento al programma **ungherese Safer Internet**.
- Polacco: Accedi ai contenuti didattici di **NASK** su come sviluppare la resilienza emotiva e la comunicazione positiva.
- Turco: Utilizza i materiali delle risorse per una rete **Internet più sicura di BTK** per comprendere la regolazione emotiva e la risoluzione dei conflitti.
- Spagnolo: Considera i video di **PantallasAmigas** sulla promozione dell'empatia e della consapevolezza emotiva negli spazi digitali.





Fase 1: Introduzione all'empatia (5 min)

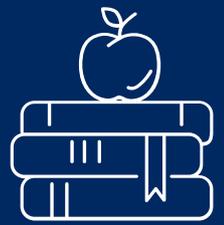
Spiega lo scopo del video

Presenta il video come una risorsa coinvolgente che dimostra l'importanza dell'empatia nel mantenere interazioni rispettose e di supporto. Evidenzia come piccole azioni, come l'ascolto attivo o il riconoscimento dei sentimenti altrui, possano rafforzare i legami e ridurre i conflitti.

Punti chiave della discussione:

- In che modo la mancanza di empatia influisce sulla nostra comunicazione e sul nostro comportamento in situazioni difficili?
- Quale ruolo gioca l'empatia nella risoluzione dei conflitti e nella creazione di fiducia nelle relazioni?
- In che modo semplici strategie, come riconoscere le emozioni degli altri o esprimere comprensione, possono creare una dinamica più positiva nelle nostre interazioni?





Fase 2: Esplorare le sfide dell'empatia online (15 min)

Attività: I partecipanti esamineranno scenari reali che coinvolgono fattori emotivi nelle interazioni online. Attraverso discussioni di gruppo, esploreranno l'impatto di questi scenari su individui e comunità e proporranno strategie pratiche per affrontare tali sfide in modo costruttivo.

Istruzioni:

Distribuzione dello scenario:

Dividete i partecipanti in piccoli gruppi e assegnate a ciascun gruppo uno scenario di innesco emotivo. Alcuni esempi:

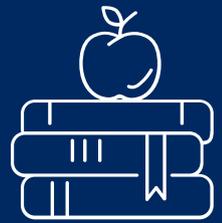
- "Un amico condivide un commento passivo-aggressivo su di te in una chat di gruppo"
- "Inviare accidentalmente un messaggio alla chat di gruppo sbagliata, causando imbarazzo"
- "Un compagno di squadra non rispetta una scadenza, aumentando il carico di lavoro"
- "Ricevere dure critiche su un'opinione personale pubblicata online"

Discussione di gruppo:

Ogni gruppo analizzerà lo scenario assegnato affrontando i seguenti punti:

- **Identificazione del fattore scatenante:** Quali emozioni potrebbe provocare questa situazione? (ad esempio, frustrazione, imbarazzo, rabbia)
- **Impatto sugli individui:** In che modo questo comportamento potrebbe influire sulla salute mentale o sul benessere emotivo?
- **Impatto sociale più ampio:** Quali sono le potenziali conseguenze sulle relazioni, sulle dinamiche di gruppo o sulla comunità online in senso più ampio?
- **Strategie costruttive:** Quali misure potrebbero adottare individui o gruppi per affrontare e risolvere la situazione in modo positivo?





Fase 2: Esplorare le sfide dell'empatia online (15 min)

Condividi e discuti:

- Ogni gruppo presenta la propria analisi, concentrandosi sui fattori scatenanti emotivi, sui loro impatti e sulle strategie proposte per la risoluzione.
- Avviare una discussione di gruppo per concludere l'attività, evidenziando:
 1. Perché comprendere i fattori scatenanti emotivi è fondamentale per risolvere efficacemente i conflitti.
 2. Come tali comportamenti possano degenerare se non vengono affrontati con attenzione ed empatia.
 3. L'importanza di una comunicazione calma e rispettosa nella gestione di situazioni emotivamente cariche.

Domande di riflessione:

- In che modo l'identificazione dei fattori scatenanti emotivi può aiutarci a regolare le nostre reazioni nelle situazioni difficili?
- Quali misure pratiche possiamo adottare per costruire relazioni più forti ed empatiche nelle interazioni sia online che offline?
- In che modo queste strategie potrebbero contribuire a creare una comunità digitale più solidale e comprensiva?





Fase 2: Esplorare le sfide dell'empatia online (15 min)

Attività: Analisi dei trigger emotivi

I partecipanti esamineranno specifici scenari di attivazione emotiva, valutandone l'impatto su individui e gruppi. L'obiettivo è comprendere i fattori scatenanti emotivi, riconoscerne le conseguenze e sviluppare strategie costruttive per risposte efficaci.

Scenari e suggerimenti per l'analisi

Ricevere un commento sarcastico o passivo-aggressivo in una chat di gruppo

1. **Suggerimenti per la valutazione:** Identifica il tono e il possibile intento del commento. Voleva provocare, criticare o danneggiare?
2. **Analisi dell'impatto:** Discutere di come i commenti passivo-aggressivi minino la fiducia e influenzino le dinamiche di gruppo. Riflettere su come potrebbero scoraggiare la partecipazione o portare a conflitti.

Affrontare dure critiche su un post o un'opinione personale

1. **Suggerimenti per la valutazione:** Valuta se la critica è costruttiva o apertamente negativa. Come si potrebbe migliorare il tono o la modalità di presentazione del feedback?
2. **Analisi dell'impatto:** Esaminare in che modo le critiche dure potrebbero influenzare la fiducia della persona criticata e la sua disponibilità a impegnarsi in discussioni future.

Essere esclusi da un'importante discussione professionale

1. **Suggerimenti per la valutazione:** Determinare se l'esclusione è stata intenzionale o accidentale. Quali lacune comunicative potrebbero aver portato a questa situazione?
2. **Analisi dell'impatto:** Analizzare in che modo l'esclusione potrebbe far sentire qualcuno sottovalutato o isolato e come potrebbe influire sulla collaborazione e sul morale sul posto di lavoro.





Fase 3: Attività di gruppo (15 min)

Praticare l'empatia e la comunicazione positiva (15 min)

Obiettivo: Questa attività si concentra sulla promozione dell'empatia e sullo sviluppo di strategie di comunicazione costruttive per affrontare scenari difficili. Praticando l'assunzione di prospettiva, i partecipanti impareranno a disinnescare i conflitti, rafforzare le relazioni e contribuire a interazioni positive e di supporto sia nei contesti digitali che in quelli reali.

Istruzioni per l'attività:

Nei vostri gruppi, rivisitate gli scenari di conflitto online forniti in precedenza e preparate insieme una breve presentazione che affronti i seguenti punti:

Empatia e assunzione di prospettiva

- Come hai fatto a garantire che le emozioni e le prospettive di tutti gli individui fossero comprese?
- Il tuo gruppo si è concentrato sul mettersi nei panni dell'altra persona per comprenderne il comportamento e le intenzioni?
- In che modo l'empatia ha contribuito a riformulare la situazione in una luce più positiva?





Fase 3: Attività di gruppo (15 min)

Praticare l'empatia e la comunicazione positiva (15 min)

1. Trasformare la comunicazione

- Come hai sostituito il linguaggio negativo o giudicante con una comunicazione calma, rispettosa e costruttiva?
- Quali tecniche o scelte linguistiche hai utilizzato per promuovere un dialogo positivo?

2. Il ruolo della risoluzione e dell'empatia

- Quale risoluzione ha proposto il vostro gruppo e in che modo ha promosso l'empatia e la comprensione reciproca?
- In che modo questa risoluzione potrebbe contribuire a migliorare la fiducia e le relazioni all'interno del gruppo o della comunità?
- Quale ruolo ha avuto l'empatia nel trovare una soluzione costruttiva al conflitto?





Fase 3: Attività di gruppo (15 min)

Praticare l'empatia e la comunicazione positiva (15 min)

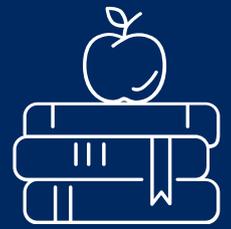
1. Identificazione dei segnali d'allarme e del loro impatto

- Quali comportamenti o stili di comunicazione nello scenario hanno aggravato il conflitto? (ad esempio, linguaggio sprezzante, reazioni impulsive, mancanza di empatia)
- Perché questi comportamenti sono dannosi e quale impatto emotivo potrebbero avere sugli individui e sul gruppo?
- Come si sarebbero potuti affrontare o prevenire questi comportamenti attraverso l'empatia e la comunicazione positiva?

2. Domande di riflessione per il gruppo

- In che modo praticare l'empatia e la comunicazione positiva nelle interazioni online può aiutare a prevenire incomprensioni e conflitti?
- Cosa ti ha insegnato questa attività sull'importanza dell'empatia nel risolvere i disaccordi e costruire relazioni più solide?
- In che modo queste lezioni potrebbero influenzare il tuo approccio alla comunicazione nelle tue interazioni quotidiane online e offline?





Fase 3: Attività di gruppo (15 min)

Praticare strategie di regolazione emotiva

Scenario 1: Commento passivo-aggressivo in una chat di gruppo

Ricevi un commento passivo-aggressivo da un amico in una chat di gruppo e non sai se affrontarlo o ignorarlo.

Punti di discussione:

- Quali emozioni potrebbero essere scatenate dal commento (ad esempio, frustrazione, confusione, dolore)?
- Come puoi interpretare l'intento dietro il commento evitando di fare supposizioni?
- Quali strategie potresti utilizzare per rispondere al commento in modo calmo e costruttivo?

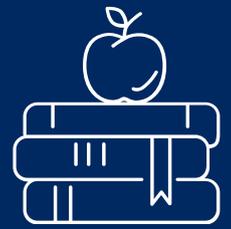
Scenario 2: Critica severa di un post online

Dopo aver pubblicato online un'opinione ponderata, qualcuno risponde duramente, criticando il tuo punto di vista senza offrire un feedback costruttivo.

Punti di discussione:

- Come si sarebbe potuto esprimere il feedback in modo più rispettoso e costruttivo?
- Quali fattori scatenanti emotivi potrebbero evocare una risposta dura (ad esempio, sentirsi respinti o invalidati)?
- Come potresti rispondere in modo da favorire un dialogo positivo anziché inasprire il conflitto?
- Quale ruolo gioca l'empatia nella gestione di tali interazioni?





Fase 3: Attività di gruppo (15 min)

Praticare strategie di regolazione emotiva

Scenario 3: Esclusione da un thread di posta elettronica importante

Un collega dimentica di includerti in un'e-mail di gruppo in cui si discutono decisioni importanti su un progetto.

Punti di discussione:

- In che modo l'essere esclusi potrebbe far sentire qualcuno (ad esempio, sottovalutato, frustrato)?
- Come puoi rivolgerti al tuo collega per chiarire la situazione e assicurarti che non accada di nuovo?
- Quali strategie possono essere implementate per migliorare la comunicazione e l'inclusione nel team?





Fase 3: Attività di gruppo (15 min)

Praticare strategie di regolazione emotiva

Scenario 4: Scadenza mancata e aumento del carico di lavoro

Un compagno di squadra non rispetta una scadenza cruciale, aumentando il carico di lavoro e creando tensione all'interno del gruppo.

Punti di discussione:

- Quali emozioni potrebbero emergere sia nella persona che non ha rispettato la scadenza sia nei membri del team interessati?
- Come si potrebbe affrontare la situazione senza dare la colpa a nessuno o aumentare le tensioni?
- Quali strategie di comunicazione proattiva potrebbe utilizzare il team per prevenire problemi simili in futuro?
- In che modo l'empatia può aiutare a comprendere le ragioni dietro la mancata scadenza?

Scenario 5: Assistere a una discussione accesa in una comunità online

Osservi due membri di una comunità online a cui tieni impegnarsi in una discussione accesa.

Punti di discussione:

- In che modo l'argomento potrebbe influire sul tono e sulle dinamiche generali della comunità?
- Quali misure potresti adottare come spettatore per mediare o ridurre la tensione nella situazione?
- In che modo l'empatia e la comunicazione calma possono favorire un dialogo più costruttivo tra le parti coinvolte?
- Quali strategie potrebbe adottare la comunità per promuovere un ambiente rispettoso?





Fase 4: Riflessione e punti chiave

Condivisione di gruppo

- Invitare ciascun gruppo a presentare la propria analisi degli scenari discussi in precedenza.
- Incoraggiare i partecipanti a riflettere su come la comprensione dei fattori scatenanti emotivi e la pratica dell'empatia possano migliorare la comunicazione nelle interazioni online.

Domande di riflessione

- Qual è stata la parte più difficile nell'identificare e affrontare i fattori scatenanti emotivi negli scenari?
- In che modo questa attività ha cambiato la tua prospettiva sulla gestione di situazioni emotivamente cariche online?
- Quali strategie puoi utilizzare per promuovere l'empatia e la comunicazione positiva nelle tue interazioni digitali?

Punti chiave

Riassumiamo gli insegnamenti principali concentrandoci su:

- Riconoscere i fattori scatenanti emotivi e il loro impatto sul comportamento online e sulle dinamiche di gruppo.
- Fermarsi a riflettere prima di rispondere per evitare che i conflitti degenerino.
- Utilizzare l'empatia, l'ascolto attivo e la comunicazione rispettosa per creare ambienti online di supporto.
- Incoraggiare la collaborazione e la comprensione per creare fiducia negli spazi digitali.

Promemoria per i partecipanti: Praticare l'empatia e la regolazione emotiva online non solo favorisce una comunicazione più sana, ma contribuisce anche a creare comunità digitali più inclusive e solidali.





Attività di follow-up e di autoriflessione

Riflessione sui fattori scatenanti emotivi nelle interazioni online

- Incoraggiare i partecipanti a osservare le proprie risposte emotive nelle interazioni online durante la settimana.
- Chiedete loro di identificare le situazioni in cui hanno gestito con successo i fattori scatenanti emotivi e hanno utilizzato l'empatia per favorire una migliore comunicazione.

Discutere le strategie di empatia con un pari o un mentore

Invita i partecipanti a condividere le loro riflessioni e i loro insegnamenti sull'empatia e sulla comunicazione positiva con qualcuno di cui si fidano.

Incoraggiare le discussioni su come queste strategie possono essere applicate per rafforzare le relazioni online e risolvere i conflitti.

Suggerimenti per insegnanti/facilitatori

- **Gestione del tempo:** Dedicare tempo sufficiente alle riflessioni e alle discussioni per garantire che i partecipanti si sentano ascoltati.
- **Incoraggiare la condivisione:** Creare un ambiente sicuro in cui i partecipanti si sentano a proprio agio nel condividere le proprie sfide e i propri successi nel praticare l'empatia.
- **Esempio di empatia:** Comunicare calma ed empatica durante la sessione per essere da esempio per i partecipanti.
- **Adattabilità:** Offrire metodi sia digitali che analogici per l'auto-riflessione





Strumenti

Parlamento europeo



Publicato dal Parlamento europeo, questo studio esamina l'impatto dei social media su donne e ragazze, evidenziando problematiche quali l'immagine corporea negativa e le molestie online.

[COLLEGAMENTO](#)

UNESCO



L'UNESCO promuove la pace attraverso la cooperazione internazionale in materia di istruzione, arte, scienze e cultura. Un nuovo rapporto evidenzia come le tecnologie digitali possano favorire l'apprendimento, ma presentino anche rischi come la violazione della privacy, la distrazione e il cyberbullismo. Inoltre, avverte che i social media rafforzano gli stereotipi di genere, danneggiando il benessere e le scelte di carriera delle ragazze.

[COLLEGAMENTO](#)



Riferimenti

- Batson, C. D. (1997). Fusione sé-altro e ipotesi empatia-altruismo: risposta a Neuberg et al. (1997). *Journal of Personality and Social Psychology*, 73(3), 517–522. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.73.3.517>
- Blomfield Neira, C. J., Barber, B. L., & Eccles, J. S. (2018). Uso dei social network: collegato all'autostima, all'autostima e all'umore depresso degli adolescenti. *Psicologia dello sviluppo*, 54(4), 739–751. <https://doi.org/10.1037/dev0000463>
- Chen, W., Lee, K. Y. e Shen, C. (2016). Fattori che influenzano l'interazione online. *Computers in Human Behavior*, 64, 53–63. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.06.014>
- Sampasa-Kanyinga, H., & Hamilton, H. A. (2015). Siti di social network e salute mentale tra gli adolescenti: il ruolo di mediazione della vittimizzazione da cyberbullismo. *European Psychiatry*, 30(8), 1021–1027. <https://doi.org/10.1016/j.eurpsy.2015.09.011>
- Suler, J. (2004). L'effetto disinibizione online. *CyberPsychology & Behavior*, 7(3), 321–326. <https://doi.org/10.1089/1094931041291295>





QUIZ

Perché l'empatia è più difficile da sviluppare negli ambienti online?

- A) Mancanza di linguaggio del corpo e di espressioni facciali nella comunicazione digitale.
- B) Tutti condividono le stesse opinioni sulle piattaforme online.
- C) Le persone esprimono le proprie emozioni più apertamente su Internet.
- D) Gli ambienti virtuali aumentano automaticamente l'empatia.

2. Quale comportamento è il più efficace per creare una comunità online positiva?

- A) Accettare le opinioni delle persone senza metterle in discussione.
- B) Fare commenti costruttivi e rispettosi che favoriscano la comprensione reciproca.
- C) Difendere le nostre opinioni con forti reazioni ai punti di vista opposti.
- D) Evitare del tutto le discussioni negli ambienti online.

3. Quale delle seguenti può essere una conseguenza della mancanza di empatia?

- A) Aumento di incomprensioni e conflitti nelle discussioni online.
- B) Maggiore fiducia tra le persone.
- C) Comunità digitali più solidali.
- D) Relazioni più profonde negli spazi online.





QUIZ

4. Qual è la strategia più efficace per sviluppare l'empatia?

- A) Cercare di comprendere il punto di vista dell'altra persona e praticare l'ascolto attivo.
- B) Parlare di più durante le discussioni per difendere il nostro punto di vista.
- C) Concentrarsi solo sulle nostre esperienze nella comunicazione online.
- D) Reprimere completamente le nostre emozioni e restare insensibili.

5. Quale comportamento è consigliato per promuovere l'empatia negli ambienti online?

- A) Condividere le nostre emozioni in modo immediato e senza filtri.
- B) Valutare la situazione prima di rispondere e considerare i sentimenti dell'altra persona.
- C) Utilizzare affermazioni provocatorie per alimentare le discussioni.
- D) Sminuire opinioni che non comprendiamo o con cui non siamo d'accordo.





RISPOSTE

Domanda 1: A

Domanda 2: B

Domanda 3: A

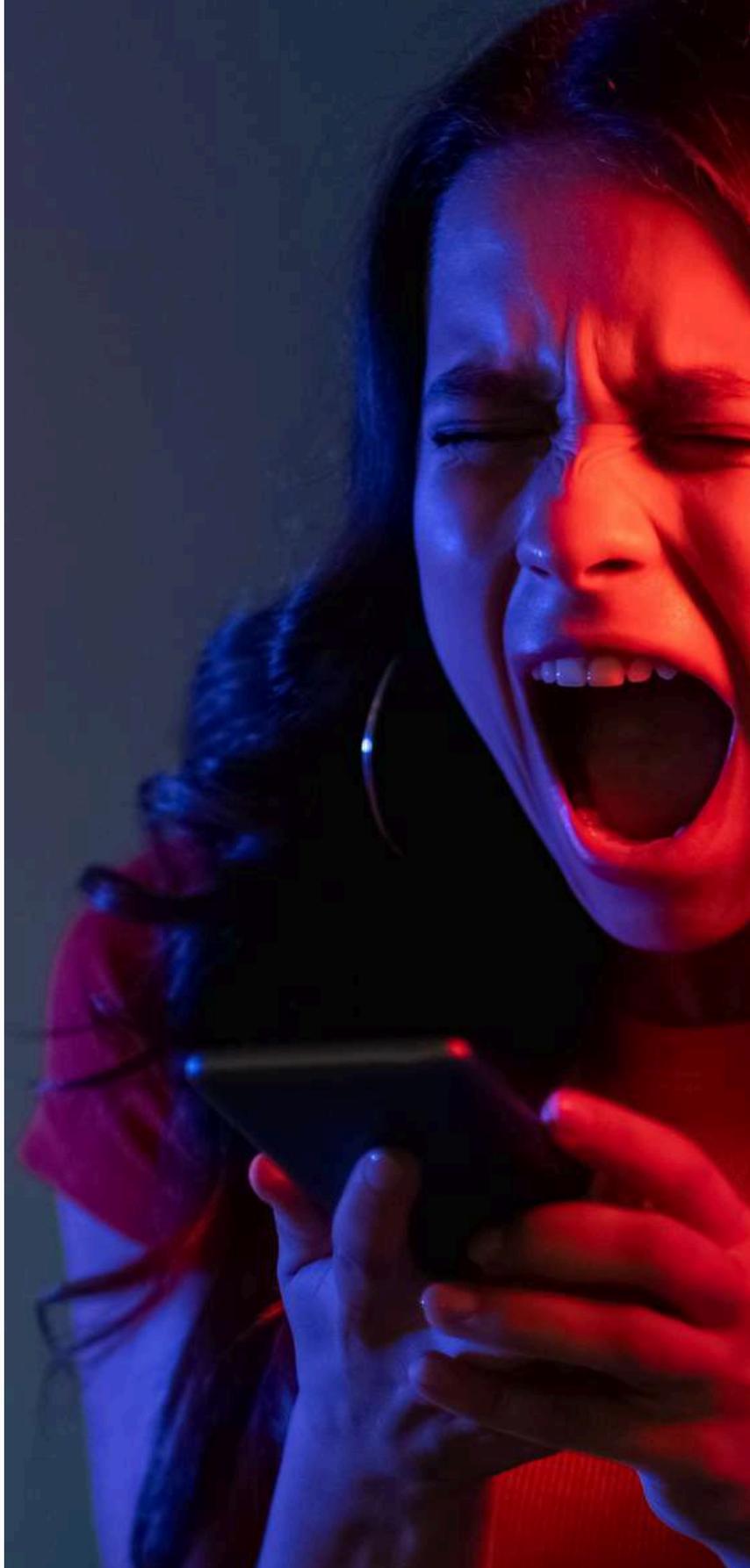
Domanda 4: A

Domanda 5: B





Centrum Wspierania
Edukacji
i Przedsiębiorczości



Co-funded by
the European Union

Finanziato dall'Unione Europea. I punti di vista e le opinioni espressi sono tuttavia esclusivamente quelli degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono essere ritenute responsabili per essi.