ARTICOLO DI ELEARNINGNEWS

Year 8 - number 286 Wednesday 24 april 2024

Il ruolo dell'empatia nell'eLearning per creare un apprendimento efficace

Per rendere efficace l'apprendimento in eLearning l'utilizzo dell'empatia gioca un ruolo fondamentale anche nella progettazione. Scopriamo perché.

In un mondo in continua evoluzione, la tecnologia ha invaso ogni ambito della vita quotidiana e quello della formazione e dell'istruzione non ha fatto eccezione. L'**eLearning** è così diventata una modalità di apprendimento molto ricercata e utilizzata, non solo dalle scuole, ma anche da aziende e lavoratori, perché permette di mantenersi al passo con la formazione, senza dover sottostare a limitazioni di tempo e di luogo.

I **vantaggi portati dall'eLearning** sono molteplici, ma c'è un aspetto che può ancora rendere dubbiosi coloro che intendono affacciarsi all'apprendimento online, sia come discenti, che come creatori e formatori. La **tecnologia** e la **distanza fisica** che l'eLearning comporta, infatti, potrebbero rendere più difficile la creazione di un **rapporto tra studente e docente**, un elemento di fondamentale importanza nell'ambito della formazione, perché permette la creazione di percorsi su misura. Ma, anche nell'eLearning è possibile ricorrere all'empatia, garantendo così l'efficacia del corso online.

L'empatia nell'eLearning

L'**empatia** è definita come la capacità di mettersi nei panni di un'altra persona. Questo permette di comprendere il punto di vista dell'altro e agire di conseguenza. Si tratta di una capacità importantissima nell'ambito dell'educazione e della formazione. In un percorso di apprendimento, infatti, l'obiettivo principale è la trasmissione di un contenuto o di una competenza. Perché questo avvenga in modo più efficace, l'empatia svolge un ruolo rilevante, perché permette la creazione di un **clima più coinvolgente e positivo**, che fa sentire lo studente a proprio agio, rendendolo più propenso alla frequenza attiva del corso e delle lezioni.

Questo principio vale, in generale, in ogni tipo di percorso di formazione, ma nell'eLearning assume un significato tanto più importante, data la **distanza fisica tra studenti e docenti creata dalle nuove tecnologie**, che potrebbe rendere più difficile la creazione di un ambiente positivo ed efficace per l'apprendimento. Per questo motivo, un corso online deve essere progettato e pensato mettendosi nei panni dell'utente, per fare in modo che il servizio proposto sia all'altezza delle aspettative dello studente e che lo spinga a frequentare attivamente le lezioni.

L'uso dell'empatia nella progettazione di un corso online può portare a risultati efficaci nel processo di apprendimento. Abbiamo già parlato della **personalizzazione dell'esperienza eLearning** grazie all'uso dell'empatia. In particolare, abbiamo sottolineato come la strategia che consiste nel mettersi nei panni degli utenti possa portare a una **personalizzazione del percorso di apprendimento** e a una navigazione più semplice. Infatti, se nel progettare le lezioni digitali l'autore del corso fa uso dell'empatia nei confronti dei futuri studenti, può entrare in sintonia con loro. Questo gli permetterebbe di fornire un percorso su misura per ogni utente, creando un'esperienza unica, grazie alla possibilità di utilizzare un'ampia gamma di strumenti a seconda delle esigenze di ognuno.

Inoltre, la possibilità di mettere l'**utente al primo posto** permette di adattare le modalità di navigazione sulla piattaforma alle capacità degli utenti, a seconda del bacino di studenti a cui il corso eLearning si riferisce. Anche i contenuti veicolati e gli strumenti messi a disposizione possono essere valutati e modificati in fase di progettazione, sulla base della conoscenza dei propri utenti, che passa proprio attraverso l'empatia.

Il ruolo dell'empatia nella progettazione

Per aiutare i creatori di un corso eLearning nella **progettazione** del progetto formativo, è possibile costruire delle rappresentazioni dell'utente servendosi dell'empatia. Si tratta di una sorta di scheda o mappa, che raccoglie i pensieri, le aspettative e gli obiettivi degli studenti. Per semplificare, si possono tenere in considerazione quattro grandi ambiti a cui fare

riferimento mentre si costruisce il proprio corso:

1. **Parole**. Capire quale linguaggio possa essere maggiormente vicino ai propri utenti è fondamentale, per garantire di costruire il corso online su misura, in grado di trasmettere i contenuti delle lezioni in modo efficace. Perché questo avvenga è necessario usare parole simili al linguaggio solitamente utilizzato dai propri utenti.
2. **Pensieri**. Empatizzare con i dubbi, le preoccupazioni e le aspirazioni degli studenti permette al progettista dell'eLearning di creare un percorso che affronti e risolva le barriere che maggiormente spaventano gli utenti, così da poter arrivare a costruire un ambiente positivo e nel quale ci si possa trovare a proprio agio.
3. **Sentimenti**. Abbiamo già parlato dell' **importanza delle emozioni nell'eLearning**. Riconoscere quelle che guidano gli studenti è un passo fondamentale, perché consente di creare l'empatia necessaria a far sentire ogni utente a proprio agio in un ambiente digitale in grado da comprendere e gestire sentimenti e paure di chi ne fa parte.
4. **Azioni**. Gli studenti terranno un determinato comportamento in base al risultato dell'apprendimento. Osservare le loro azioni, quindi, può essere utile per ricevere un ritorno sul proprio corso online e capire l'efficacia o meno delle singole lezioni.

Nella progettazione di un'esperienza di eLearning, quindi, è importante utilizzare l'empatia verso i propri utenti per conoscerli meglio e svelare quali possano essere i loro interessi, ma anche quali modalità di apprendimento potrebbero essere più vantaggiose per loro. Uno studente che si sente compreso è uno studente che si sente più coinvolto nel processo di apprendimento: ne deriverà una maggior efficacia nella trasmissione dei concetti del corso eLearning.

I vantaggi portati dall'empatia

Usare l'empatia per costruire e portare avanti un'esperienza di apprendimento digitale garantisce l'efficacia del percorso di formazione, perché fa leva sui bisogni e sui sentimenti dell'utente, che si sente capito e coinvolto nella formazione. L'uso dell'empatia nell'eLearning, quindi, porta ad una serie di vantaggi:

1. **Comprendere le reali esigenze degli studenti**. Attraverso l'empatia, i professionisti dell'eLearning possono mettersi nei panni dei propri utenti per comprenderne i veri bisogni, le aspirazioni e le esigenze. Non si tratta di una semplice analisi sulle preferenze delle persone che frequentano il corso o su quelle generiche del target di riferimento. L'empatia permette di ricostruire emozioni, obiettivi ed esigenze specifiche del pubblico a cui viene rivolto il corso online, così da poter fornire un insieme di lezioni su misura per l'utente, che viene posto al centro della formazione.
2. **Personalizzare il percorso di apprendimento**. Conoscere i propri utenti permette agli organizzatori dei corsi online di prevedere varie attività più specifiche, che possano soddisfare le esigenze dei diversi studenti, adattando ad ognuno i contenuti, le modalità di apprendimento e gli strumenti di valutazione. Questo permetterà di aumentare il coinvolgimento degli utenti nel processo di apprendimento e anche di migliorare la comprensione didattica. Ciò che ne deriverà sarà un programma di formazione efficace e ricercato da ogni tipo di studente.
3. **Identificare gli ostacoli**. Durante il percorso di formazione, gli utenti potrebbero incappare in difficoltà di apprendimento, di comprensione o di navigazione. Mettersi nei loro panni potrebbe aiutare i professionisti dell'eLearning ad anticipare questi ostacoli e fornire il giusto sostegno ad ogni utente, per evitare che queste difficoltà vadano a compromettere la buona riuscita del percorso di apprendimento del singolo. In questo modo, ogni partecipante al corso eLearning può sentirsi maggiormente accompagnato e seguito.
4. **Sviluppare un apprendimento efficace**. Quando il formatore riesce a provare empatia per i propri studenti, anche la comunicazione che passa tra i due poli ne beneficia. Gli utenti, infatti, si sentiranno completamente al centro del percorso di apprendimento, capiranno di essere compresi e verranno spronati nella giusta direzione. Questo li porterà a frequentare il corso con maggiore entusiasmo e anche i risultati didattici saranno migliori. Empatizzare con il proprio pubblico, inoltre, garantisce al formatore un feedback dettagliato e gli consente di correggere il tiro in caso di insoddisfazione da parte dei propri studenti.
5. **Creare un apprendimento dinamico**. Usare l'empatia per entrare in contatto con i propri utenti rende la formazione in continua evoluzione e permette ai creatori dei corsi online di monitorare passo dopo passo i miglioramenti dei partecipanti alle lezioni, correggendo il tiro in caso di necessità. Questo significa che è possibile modificare in corso d'opera il percorso di formazione, sulla base delle esigenze degli studenti, dei loro risultati e dei nuovi obiettivi che si pongono. Ciò che ne deriva è un apprendimento dinamico, in continua evoluzione, che porta lo studente a migliorarsi, perché si percepisce come attore principale del percorso di formazione, si sente compreso e trova nel corso eLearning le modalità e gli strumenti a lui più congeniali per affrontare tutte le lezioni.

Questi vantaggi dimostrano l'importanza del ruolo che svolge l'empatia sia nella fase di progettazione di un corso eLearning che nella trasmissione vera e propria dei contenuti delle lezioni del percorso di formazione online. Mettersi nei panni dei propri utenti garantisce un loro maggior coinvolgimento nel corso, perché si sentiranno al centro dell'apprendimento e troveranno un percorso su misura per ognuno di loro. Il clima positivo, di comprensione, aiuto e possibilità di personalizzazione che si viene a creare contribuisce a migliorare i risultati della formazione e a rendere il corso eLearning più efficace.