



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

FAVILLE: 2019-1-SK01-KA204-060711

faville
facilitators of virtual learning

Module 3

Study text 2

Deliverable	IO1
Date	18 February 2020
Partner(s)	ASTRA, ENTRE
Version	1.0
Status	Final
Dissemination	
Comments	



ZDRUŽENIE
PRE INOVÁCIE
A ROZVOJ



German Institute for
Adult Education
Leibniz Centre for
Lifelong Learning

ENTRE



idec

AbERTA

UNIVERSIDADE
www.uab.pt



FAVILLE partners


ASTRA - ZDRUZENIE PRE INOVACIE A ROZVOJ Slovakia	 <small>ZDRUZENIE PRE INOVACIE A ROZVOJ</small>
DIE - Deutsches Institut für Erwachsenenbildung Leibniz - Zentrum für Lebenslanges Lernen Germany	 <small>German Institute for Adult Education Leibniz Centre for Lifelong Learning</small>
ENTRE, s.r.o. Slovakia	
HOU – Hellenic Open University Greece	 <small>HELLENIC OPEN UNIVERSITY</small>
HT srl Italy	
IDEC - AINTEK SYMVOULOI EPICHEIRISEON EFARMOGES YPSILIS TECHNOLOGIAS EKPAIDEFISI ANONYMI ETAIREIA Greece	
UAb – Universidade Aberta Portugal	 <small>UNIVERSIDADE AbERTA www.uab.pt</small>
<p>Acknowledgement: FAVILLE is co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union under Grant Agreement nº 2019-1-SK01-KA204-060711</p> <p>Disclaimer: The views and opinions expressed in this publication are the sole responsibility of the author(s) and do not necessarily reflect the views of the European Commission</p>	

Table of Contents

Introduzione	2
Coinvolgimento degli studenti virtuali	3
<i>Coinvolgimento Emotivo</i>	3
<i>Coinvolgimento ambientale</i>	4
<i>Coinvolgimento intellettuale</i>	5
Facilitation tools, methods & techniques for virtual learning facilitators	6
<i>Panoramica di base di strumenti, metodi e tecniche per la facilitazione virtuale</i>	7
<i>Come scegliere gli strumenti, i metodi e le tecniche di facilitazione più adatti?</i>	7
Risorse	9
1.	
2.	

1. Introduzione

In questa parte del corso ci concentreremo sull'impegno degli studenti virtuali, i suoi tipi e i modi possibili per alimentarlo e migliorarlo nelle sue varie forme. Guarderemo più da vicino la divisione di base/gruppi di vari tipi di strumenti di facilitazione, metodi e tecniche per i facilitatori di apprendimento virtuale. Infine, discuteremo i fatti che dovrebbero essere presi in considerazione per scegliere il metodo o lo strumento più adatto alla situazione specifica e al gruppo di studenti virtuali.



2. Coinvolgimento degli studenti virtuali

Ci vuole formazione, pratica ed esperienza per diventare un eccezionale facilitatore virtuale. Non aspettatevi di padroneggiare le abilità da un giorno all'altro. Studia, comunica e discuti le possibilità di usare vari approcci e strumenti con i tuoi colleghi, cerca autori di corsi, esperti, mentori e allenatori per assicurarti di migliorare sempre. Chiedi un feedback ai gruppi che sostieni, analizzalo e migliora continuamente le tue capacità di facilitazione. Cerca di trovare il tuo modo di facilitare negli ambienti virtuali. Cercate gli strumenti, le tecniche e gli approcci che si adattano meglio ai vostri gruppi e alla situazione o al bisogno specifico. Tenete a mente che l'impegno degli studenti è la base per i migliori risultati, e siete voi che potete sostenerlo.

L'impegno intellettuale e ambientale sono potenti nell'apprendimento moderno. Ma allo stesso tempo i facilitatori devono nutrire il coinvolgimento emotivo, che aumenta la loro efficacia ed effetto personalizzando l'esperienza.

2.1. Coinvolgimento Emotivo

Un apprendimento efficace coinvolge una componente emotiva. E' importante rendersi conto che l'esperienza di apprendimento viene cambiata da come gli studenti la percepiscono. I facilitatori dovrebbero sforzarsi di permettere agli individui di sentirsi bene con l'esperienza e anche di nutrire un senso di comunità. Per favorire il coinvolgimento emotivo, i facilitatori possono:

- 1. Ispirare fiducia nell'esperienza della classe/ambiente virtuale.** Quando un facilitatore è fluente nell'uso degli strumenti, l'ambiente virtuale sfuma sullo sfondo e gli studenti iniziano a ignorare la tecnologia. Questo li fa sentire come se fossero in un ambiente di apprendimento "reale", incoraggiandoli ad impegnarsi più pienamente nell'esperienza di formazione.
- 2. Dimostrare che tutti i contributi e le interazioni sono apprezzati.** Quando i contributi degli studenti sono riconosciuti e rinforzati, capiscono che non sono anonimi e che la loro partecipazione nell'ambiente di apprendimento è importante. Questo li aiuta a sentirsi sicuri, e tendono a contribuire ancora di più. Questo è particolarmente importante nella classe virtuale, o nell'apprendimento asincrono dove gli studenti raramente vedono il facilitatore o i loro compagni.
- 3. Coltivare un ambiente in cui gli studenti si sentono sicuri nell'offrire opinioni e fare domande.** Quando gli studenti si sentono intellettualmente "sicuri", possono sentirsi più inclini a contribuire alle conversazioni e a fare domande. La formazione dovrebbe offrire uno spazio sicuro per commettere errori e fare domande per capire. I facilitatori possono contribuire alla convinzione degli studenti che i loro contributi hanno valore, anche se mancano il bersaglio.
- 4. Creare un ambiente in cui gli individui si divertono ad apprendere.** Quando gli studenti si divertono, si sentono meglio a far parte dell'esperienza. Accendi l'interesse! Diffondi la gioia! Anche la formazione tecnica può includere un elemento di divertimento. I facilitatori avanzati possono iniettare passione nella loro consegna e nell'ambiente per creare un evento più eccitante.

5. Incoraggiare gli studenti fornendo un feedback positivo e personalizzato sui contributi e sui progressi. Quando gli studenti riconoscono che i contributi individuali vengono notati, si sentono apprezzati. Potenzialmente contribuiranno di più, migliorando l'esperienza per tutti. I facilitatori dovrebbero fornire un rinforzo positivo durante tutto il processo. Può essere semplice come dire: "Grazie, Anita, per aver condiviso. Il tuo punto di vista è interessante e si allinea con il contenuto che discuteremo dopo la nostra pausa".

6. Supportare e sostenere l'impegno emotivo rinforzando il motivo per cui il contenuto è importante. Quando gli studenti riconoscono e interiorizzano il motivo per cui certi contenuti sono importanti, si sentono bene a partecipare e sono più aperti all'apprendimento. L'importanza del contenuto produce una risposta emotiva positiva perché l'allievo sente che se il contenuto è importante, il fatto di essere in classe ad impararlo significa che anche lui è importante. In questo senso, la formazione assume il ruolo di ricompensa e riconoscimento per il discente.

7. Incoraggiare una comunità tra gli studenti. Quando le relazioni iniziano a costruirsi tra gli studenti, la probabilità che essi lavorino in modo cooperativo all'interno dell'esperienza di apprendimento per renderla più efficace per loro stessi è sempre più alta. Gli studenti "escono dalle loro teste" e iniziano a pensare a "noi, gli studenti" all'interno dell'esperienza di apprendimento. Costruiranno sui contributi degli altri, svilupperanno e articoleranno contributi positivi, e cercheranno di adattare i materiali sia a loro stessi che all'intero gruppo.

2.2. Coinvolgimento ambientale

L'impegno ambientale si riferisce alla *percezione e all'interazione con l'ambiente di apprendimento stesso. Noi consideriamo: Come gli studenti percepiscono l'ambiente di apprendimento? Crea un'esperienza costruttiva ed efficace? L'allievo interagisce con l'ambiente?*

Il processo di facilitazione si allinea sia con la progettazione che con la consegna all'interno di un ambiente particolare, come l'aula virtuale. Quando uno studente è impegnato nell'ambiente, sa come interagire con l'ambiente e percepisce facilmente le opportunità quando può connettersi e interagire con il contenuto, con gli studenti di pari livello o con il facilitatore.

I facilitatori spesso pensano che l'ambiente di apprendimento virtuale esista al di fuori del nostro controllo. In realtà, però, possiamo gestire positivamente e contribuire all'ambiente per favorire un forte impegno degli studenti nell'ambiente della classe virtuale. I facilitatori possono favorire l'impegno ambientale:

- ▶ *Favorire il "comfort" e la fluidità digitale nell'ambiente della classe virtuale.* Quando gli studenti sono a loro agio nell'ambiente di apprendimento, possono concentrarsi meglio sull'apprendimento. Pensate al semplice caso di uno studente che intende "alzare la mano" per offrire volontariamente alcune informazioni o un'opinione. Nell'aula virtuale, se non ci assicuriamo che lo studente sappia come interagire con i compagni, il contenuto e il facilitatore, lo studente

non può concentrarsi sull'esperienza. Invece, spendono le loro energie nella meccanica di base dell'interazione. Segue la frustrazione.

- ▶ *Promuovere un ambiente diverso che sia accessibile a tutti gli studenti.* Quando gli studenti sentono che i loro bisogni personali sono soddisfatti, l'ambiente di apprendimento sembra più inclusivo e gli individui sono più aperti all'apprendimento.
- ▶ *Favorire la diversità di opinioni e le conversazioni aperte.* Quando gli studenti rispondono con "sì, ma", "e se?", e "nella mia esperienza...", avete la prova che stanno ascoltando e collegandosi al contenuto. E, quando sono impegnati in una conversazione attiva tra di loro su questi tipi di commenti, si ha la prova che si sta portando l'apprendimento ad un livello più profondo. A quel punto, il ruolo di un facilitatore è quello di guidare la discussione per assicurare che ogni studente ottenga il massimo da quell'esperienza.
- ▶ *Favorire la conversazione con gli studenti.* Quando c'è una conversazione significativa tra gli studenti e il facilitatore, è la prova che l'ambiente di apprendimento sta diventando più naturale, e indica anche che gli studenti si sentono "sicuri" di contribuire.
- ▶ *Favorire un impegno positivo nell'ambiente di apprendimento.* Quando gli studenti contribuiscono alla discussione in modo positivo e significativo, l'impatto sull'ambiente di apprendimento è positivo, poiché le discussioni diventano più interessanti e sofisticate. In alternativa, quando gli studenti (o anche un solo studente) contribuiscono in modo negativo, l'intero ambiente di apprendimento ne risente.
- ▶ *Favorire la volontà di cambiare e adottare nuove conoscenze e abilità.* I programmi di formazione sono progettati per aiutare gli individui a cambiare il loro modo di lavorare o di comportarsi. Quando la lezione è persuasiva, ha un impatto sulla volontà dell'allievo di imparare cose nuove.
- ▶ *Favorire la comprensione incoraggiando le domande degli studenti.* Gli studenti spesso sentono di avere più cose in comune con altri individui nella classe che con il facilitatore. Pertanto, quando gli altri studenti hanno domande significative, questo li spinge a prestare maggiore attenzione.
- ▶ *Favorire l'interazione tra gli studenti.* Quando c'è un'interazione significativa tra gli studenti, questa è la prova che sono concentrati sull'apprendimento e non sulla tecnologia, indicando il comfort nell'ambiente di apprendimento. Questo è fondamentalmente diverso da due studenti che parlano tra loro - questo è "costruire" sul contributo di un altro studente in una discussione attiva a più voci - l'apprendimento diventa una narrazione con gli studenti che raccontano la storia

2.3. Coinvolgimento intellettuale

L'impegno intellettuale coinvolge più di quanto gli studenti si sentano mentalmente ispirati dal contenuto della formazione. I facilitatori devono riconoscere che l'ambiente di apprendimento è cambiato da come le persone stanno imparando, e quanto stanno imparando, e gestire la classe di conseguenza.

I facilitatori devono concentrarsi su azioni specifiche e proattive per sostenere questa dimensione del coinvolgimento. I facilitatori possono stimolare l'impegno intellettuale:

- ▶ Collegare il contenuto alle esperienze individuali. Aderire ai principi dell'apprendimento degli adulti è altrettanto importante in un ambiente di apprendimento virtuale quanto lo è in un ambiente faccia a faccia, e gli studenti reagiscono positivamente quando vedono chiaramente la connessione tra la formazione e il loro lavoro, studio e vita. Quando gli studenti riconoscono la pertinenza del contenuto alla loro situazione individuale, l'interesse è stimolato, e diventano curiosi di imparare ancora di più. I facilitatori dovrebbero comunicare chiaramente la rilevanza della miscela presto e spesso.
- ▶ Concentrandosi su come e quanto gli individui stanno imparando, e non concentrandosi sulle diapositive o su qualsiasi materiale di studio. Ora guidano gli allievi attraverso le esperienze. I facilitatori virtuali avanzati stimano e valutano i bisogni dei loro discenti e i benefici del materiale di formazione e collegano questi due aspetti. Quando le intenzioni del programma si allineano ovviamente con le intenzioni del discente, i discenti sentono che l'investimento del loro tempo e della loro attenzione ne vale la pena.
- ▶ Assicurare il trasferimento dell'apprendimento. Il grande apprendimento aziendale si sforza di avere un impatto sui risultati di business, e il trasferimento dell'apprendimento assicura che ciò accada. Quando gli studenti possono chiaramente auto-identificare che hanno già acquisito nuove conoscenze e/o abilità applicabili, stimola la loro curiosità di continuare ad imparare. I facilitatori hanno bisogno di andare consapevolmente oltre la condivisione delle informazioni e verso la vera costruzione delle abilità e il trasferimento delle conoscenze.
- ▶ Dimostrare la competenza della materia. Nell'aula virtuale, sia la competenza tecnica che la competenza della materia sono importanti per gli studenti. Quando si condividono informazioni/dati utili che non sono precedentemente noti, mentre si gestisce anche la piattaforma virtuale senza problemi, la vostra competenza viene riconosciuta, e gli studenti rimangono interessati perché presumono che verranno condivise informazioni più significative.
- ▶ Evidenziare e incorporare i materiali del corso nel flusso dei contenuti. Quando gli studenti si rendono conto del valore del contenuto offerto al di fuori delle lezioni dal vivo (eLearning, infografiche, strumenti, video, ecc.) saranno più propensi ad accedere a quel contenuto in altri momenti di necessità di apprendimento. Come facilitatori, la nostra influenza non finisce più quando si conclude l'evento di formazione dal vivo. Piuttosto, sosteniamo anche la formazione informale, e posizionandoci come esperti, gli studenti si fideranno anche delle risorse auto-guidate e on-demand.

3. Facilitation tools, methods & techniques for virtual learning facilitators

Per te come facilitatore virtuale, è importante sapere quali tecnologie, strumenti, tecniche e approcci sono disponibili per te, e come usarli efficacemente. È fondamentale trovare gli strumenti giusti che ti aiuteranno a facilitare le tue riunioni virtuali, i workshop e gli eventi in modo efficace, assicurandoti che le tue tecnologie siano allineate e lavorino insieme in modo coesivo.

Tuttavia, dobbiamo essere consapevoli del fatto che ci sono strumenti tecnologici/digitali (per maggiori dettagli su questi vai al Modulo 2 di questo corso) e strumenti, tecniche e metodi di facilitazione (per questi controlla la nostra applicazione digitale FAVILLE su <https://favilleapp.ht-apps.eu>).

Se diamo un'occhiata ai primi - tecnologia/digitale, è chiaro che questi strumenti forniscono l'ambiente virtuale per i nostri corsi, formazione e riunioni, sono gli strumenti per la consegna e l'uso di alcune delle tecniche di facilitazione. Qui possiamo menzionare ad esempio lo strumento di videoconferenza (Zoom, Webex, Google Hangouts). Avendo gli strumenti tecnologici facili da usare e affidabili, abbiamo anche bisogno di un contenuto accattivante di alta qualità e certamente di facilitatori di apprendimento virtuale abili. Tali facilitatori sono in grado di scegliere gli strumenti, le tecniche e i metodi adeguati alla situazione data, allo scopo, alla fase della formazione, del corso o dell'incontro, al tipo e alla dimensione del gruppo e a quello che è appropriato anche dal punto di vista della difficoltà e dei livelli di facilitazione e della zona di comfort.

3.1. Panoramica di base di strumenti, metodi e tecniche per la facilitazione virtuale

Varie risorse possono offrire la diversa divisione e raggruppamento degli strumenti di facilitazione, metodi e tecniche. Per gli scopi del nostro corso abbiamo scelto quella data di seguito. Questa visione si basa sulla cura degli approcci ampiamente disponibili e frequentemente utilizzati. Tuttavia, se trovate qualche approccio che vi soddisfa meglio, sceglietelo e usatelo. In base alle nostre preferenze possiamo assegnare gli strumenti, i metodi e le tecniche di facilitazione solitamente usati nei seguenti gruppi:

1. Rompigiaccio
2. Energizzatori
3. Lavoro di squadra e attività di team building
4. Attività di generazione di idee e innovazione
5. Risoluzione dei problemi
6. Analisi dei problemi
7. Processo decisionale e definizione degli obiettivi Attività di gruppo
8. Leadership e sviluppo personale Attività di gruppo

3.2. Come scegliere gli strumenti, i metodi e le tecniche di facilitazione più adatti?

Cercando di dare un'occhiata più da vicino alle varie tecniche di facilitazione, metodi e strumenti possiamo trovare molti approcci e opinioni diverse e possiamo sicuramente dire che nessuno di questi è migliore o peggiore dell'altro. Tuttavia, dobbiamo sempre essere consapevoli del fatto che qualsiasi strumento o tecnica deve essere scelto per la specifica situazione, necessità e obiettivo,

mentre anche gli altri parametri devono essere presi in considerazione. Almeno i seguenti parametri dovrebbero essere considerati:

- ▶ **Scopo:** qual è la ragione per usare questo particolare strumento, qual è l'obiettivo principale da raggiungere, cosa dovrebbe essere supportato, sviluppato o migliorato usando questo: Ci potrebbero essere i seguenti: Brainstorming, Collaborazione, Concetti, Risoluzione dei conflitti, Prendere decisioni, Definire le intenzioni, Design, Design-sprint, Discutere le sfide, Game storming, Definizione degli obiettivi, Valutazione del gruppo, Impegno del gruppo, Priorità del gruppo, Ideazione e generazione di idee, Apertura all'interno del gruppo, Risoluzione delle questioni, Analisi delle questioni, Strutture liberatorie, Facilitazione delle riunioni, Prospettiva, Problem solving, Pianificazione del progetto, Fornire feedback, Accettare feedback, Allineamento della squadra, Team building, Cultura di squadra, Lavoro di squadra, Visione
- ▶ **Capacità:** Abilità attivamente utilizzate e coinvolte dai partecipanti, è possibile percepirle come prerequisiti adeguati per padroneggiare l'attività/lo strumento. Potrebbero esserci le seguenti: Ascolto attivo, Apprezzamento, Quadro generale, Comunicazione, Creatività, Empatia, Valutazione, Gioco d'improvvisazione, Innovazione, Introspezione, Leadership e sviluppo della leadership, Multi-tasking, Capacità di presentazione, Autostima, Auto-riflessione, Storytelling
- ▶ Dimensione del gruppo
- ▶ Periodo di tempo
- ▶ **Fase:** la scelta del metodo di facilitazione si basa sulla fase dell'evento virtuale all'interno della quale lo si vuole utilizzare/ha bisogno.
 - All'apertura o all'inizio dell'evento virtuale potremmo usare:
 - Get-to-know: Attività per far conoscere alle persone con chi stanno collaborando e per superare o abbattere le barriere formali, ad esempio da o in un posto di lavoro.
 - Kick-off: un'attività focalizzata sul far conoscere tutti prima dell'inizio del lavoro. Assicura che tutti inizino con lo stesso livello di informazione e comprensione. Dovrebbe concentrarsi esclusivamente sulla condivisione delle informazioni e stabilire il tono per il resto della formazione di facilitazione o del processo/laboratorio/progetto ecc.
 - Rompighiaccio: Aiutano a garantire che tutti i partecipanti siano partecipanti alla pari e coinvolgono pienamente i partecipanti quando volete che siano loro a possedere i risultati dell'incontro o della sessione.
 - In qualsiasi momento durante l'evento virtuale, in base al bisogno, alla situazione attuale, all'atmosfera o all'umore all'interno dei gruppi dei partecipanti, dovremmo usare alcuni dei seguenti:
 - Energizzante: Si tratta di brevi esercizi di team-building mirati a superare la timidezza e ad aumentare l'energia con un gruppo di persone distribuite.
 - Divertimento: Attività che possono generare risate, sollievo, divertimento e creare l'atmosfera di agio.

- Azione: Strumenti che mobilitano i partecipanti e richiedono/iniziano un approccio attivo e la partecipazione.
- Rompighiaccio in caso di necessità
- Nella fase di chiusura dell'evento virtuale possiamo usare:
 - Debrief: Porre a tutta la squadra le domande "cosa, perché e come". E l'intera squadra analizza il progetto, la formazione o il risultato della riunione virtuale.
 - Revisione: Raccomandato quando è necessario un qualche tipo di analisi o una panoramica.
 - Chiusura: Raccomandata alla fine di un processo di facilitazione per riassumere e ricordare alle persone i risultati dell'incontro/laboratorio/progetto e i follow-up necessari.

Mentre scegliamo le tecniche o il metodo di facilitazione dovremmo prendere in considerazione anche la nostra esperienza, conoscenza, abilità e competenze. Non solo lo scopo, l'obiettivo o i bisogni dei partecipanti devono essere presi in considerazione, ma anche il fatto che noi come facilitatori virtuali possiamo padroneggiare lo strumento in modo tale da raggiungere gli obiettivi desiderati. Pertanto, dovremmo pensare anche ai seguenti parametri:

- ▶ **Livello di facilitazione:** Alcuni strumenti sono facili da usare, ma alcuni richiedono un certo livello di esperienza, quindi questa opzione di filtraggio permette all'utente di scegliere il livello di facilitazione: o il livello di principiante (per gli utenti meno esperti, che stanno costruendo la loro esperienza in questo campo), o il livello di facilitatore esperto (livello medio e avanzato di esperienza con la facilitazione, e più alto livello di autonomia e sicurezza di sé)
- ▶ **Comfort zone:** Una categoria che descrive il beneficio della tecnica/strumento dal punto di vista della teoria della zona di comfort. Usiamo 2 livelli:
 - Zona di comfort (i partecipanti usano ciò che sanno, ciò che possono controllare e con cui hanno familiarità, ciò che conoscono intimamente, l'ambiente e l'atmosfera di benessere e relax, emotivamente "sono a casa"),
 - Zona di esplorazione (i partecipanti sono in una situazione in cui sperimentano un leggero disagio, allo stesso tempo ottengono una nuova esperienza, un'esperienza di successo dalla nuova situazione, imparano, si sviluppano)
- ▶ **Livello di difficoltà** della tecnica/strumento dal punto di vista della prontezza, maturità, anzianità dei partecipanti all'evento virtuale per padroneggiare l'attività/tecnica data, per capire il compito e per attuarlo. Usiamo tre livelli: Basso, Medio e Alto.

4. Risorse

[1] <https://www.td.org/insights/7-ways-to-nurture-emotional-engagement-in-the-virtual-classroom>

[2] <https://www.sessionlab.com/library>

[3] <https://blog.insynctraining.com/topic/advanced-facilitation-learner-engagement-series>

[4] <https://www.howspace.com/resources/digital-facilitation-tools>

[5] <https://www.plays-in-business.com/facilitation-formats-i-use/>

[6] <https://www.nj.gov/education/AchieveNJ/teams/strat14/FacilitatorToolKit.pdf>

[7] <https://fullcirc.com/resources/facilitation-resources/an-overview-of-online-facilitation/>

[8] Top 5 tips & tricks for POWERFUL DIGITAL FACILITATION available at
<https://www.howspace.com/digital-facilitation>

[9] <https://www.td.org/insights/are-you-ready-to-facilitate-in-the-virtual-classroom>

[10] Ní Shé, C., Farrell, O., Brunton, J., Costello, E., Donlon, E., Trevaskis, S., Eccles, S. (2019) Teaching online is different: critical perspectives from the literature. Dublin: Dublin City University. Doi: 10.5281/zenodo.3479402