

Empatia

Formez **PA**



Questo materiale didattico è stato realizzato da Formez PA nell'ambito del Progetto E-leadership, in convenzione con la Regione Sardegna.

Il Progetto E-leadership è finanziato dal POR FSE 2014-2020 (Decisione C 2014 N 10096 del 17/12/2014), Asse 4 - Capacità istituzionale e amministrativa, a valere sull'azione 11.3.3 "Azioni di qualificazione ed empowerment delle istituzioni, degli operatori e degli stakeholders".

Questo materiale didattico è distribuito con la licenza [Creative Commons Attribuzione - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale](#).

FormezPA



Autore: Stefano Cera, Roberta Chiappe

Creatore: Formez PA

Diritti: Regione Autonoma della Sardegna

Data: Dicembre 2017

Empatia

La parola “**empatia**” deriva dal greco “**empateia**” (*en-*, “dentro” e *pathos*, “sofferenza” o “sentimento”) ed era usata per descrivere il rapporto emozionale che si creava tra l’attore o il cantante ed il suo pubblico.

Una delle tecniche più efficaci è data dalla c.d. “creazione del rapporto”, che riguarda la capacità di mettersi in sintonia, allinearsi al vissuto ed alle emozioni del nostro interlocutore. Questo permette di porsi sul suo stesso piano, seguirlo “empaticamente”, fare le domande adatte per ottenere informazioni mirate, con l’obiettivo di aiutare sé o gli altri ad entrare in maggiore sintonia, chiarendo e verificando le reciproche intenzioni.

Questo è ciò che accade, ad es., nelle due scene che vi proponiamo di seguito.

La prima è tratta dal film *Inside out*, film del 2015 di Pete Docter e Ronnie del Carmen. E’ stato definito da molti “un cartone animato per adulti” per la sua capacità di presentare, sia pure in forma “leggera”, argomenti tanto importanti come le dinamiche ed il “funzionamento” legati alle nostre emozioni.

Vediamo la scena.

[Scena tratta dal film *Inside out*]

Questa è una delle scene più significative del film, e che riguarda direttamente l’empatia. Bing Bong (l’amico immaginario della protagonista Riley) è triste perché hanno gettato nella discarica alcuni ricordi importanti.

La prima ad intervenire è Gioia che (tenendo fede al suo ruolo di “portatrice costante di allegria”) prova in tutti i modi a scuoterlo ed a farlo uscire dal momento di sconforto (facendogli anche il solletico, le boccacce, ecc.). Tuttavia, Bing Bong resta triste.

Gioia in questa situazione non mostra empatia e non entra in sintonia con lui perché prova, semplicemente, a “distrarlo” applicando delle tecniche sicuramente efficaci, ma in contesti e situazioni diverse.

[Scena tratta dal film *Inside out*]

Immediatamente dopo interviene Tristezza che, diversamente da Gioia, si mette seduta vicino a lui esprimendogli dispiacere perché aveva perso qualcosa che amava. Gioia continua a non capire dicendole che così lo fa stare anche peggio.

In realtà non è così perché Tristezza sta esercitando una competenza fondamentale legata all'empatia: quella di **esprimere presenza e non soluzioni, capacità di ascolto e non "distrazione"**. Tanto è vero che Bing Bong inizia a confidarsi con lei e, attraverso un uso mirato delle domande, Tristezza gli permette di ricordare i bei momenti trascorsi con Riley, diventata ormai grande.

In questo momento Bing Bong ha solo bisogno di sfogarsi e di esprimere il suo dolore e Tristezza lo "segue" perfettamente, anche attraverso un uso, delicato ma efficace, della comunicazione non verbale, toccandolo con la mano per esprimere anche con un gesto concreto il suo conforto.

Bing Bong piange abbracciando Tristezza, perché è di questo che ha bisogno ora. Solo ora è pronto a girare pagina e questo Tristezza lo ha capito perfettamente. Gioia, stupita dalla capacità di Tristezza di consolarlo, chiede come abbia fatto e lei le risponde che si è limitata ad ascoltarlo.

Eccola una delle competenze-chiave legate all'empatia, ossia la capacità –semplice- di ascolto, attivo e profondo e di fare domande per una piena comprensione dello stato d'animo del nostro interlocutore.

Scena simile, ma per diversi aspetti anche diversa, quella tratta dal film *Don Juan De Marco - Maestro d'amore*, film del 1995, regia di Jeremy Leven, con Marlon Brando e Johnny Depp.

Vediamola insieme.

[Scena tratta dal film *Juan De Marco - Maestro d'amore*]

Uno dei due protagonisti della scena è Jack Mickler (interpretato da Marlon Brando). Egli è uno psichiatra arrivato ormai alla fine della carriera e pronto per la pensione, che viene chiamato dalla polizia per salvare il giovane Don Juan (interpretato da Johnny Depp), che minaccia di suicidarsi, buttandosi da un edificio.

Dopo un iniziale atteggiamento difensivo, il personaggio interpretato da Marlon Brando, si pone ben presto in una posizione pro-attiva di ascolto, dimostrando la volontà di comprendere la

situazione e lo stato d'animo dell'altro.

Infatti, le sue domande successive sono tutte focalizzate sulla volontà di costruire un dialogo con il giovane, stimolandolo ad aprirsi, consapevole del fatto che più lo fa parlare più lo allontana (a livello mentale) dalla situazione critica.

Nell'empatia la capacità di fare domande mirate e la disponibilità sincera all'ascolto dell'interlocutore sono elementi fondamentali e permettono di costruire un ponte verso gli altri. Per questo, da questo momento in poi ogni parola e comportamento dello psicologo saranno focalizzati sul cogliere ogni sfumatura dello stato d'animo di Don Juan e seguirla.

Anche quando Don Juan (che nel frattempo ha tuttavia riposto la spada nella guaina) rispondendo ad una domanda di chiarimento, sottolinea che non resta niente per cui vivere.

[Scena tratta dal film *Juan De Marco - Maestro d'amore*]

La strategia dello psicologo è chiara: **fare domande di approfondimento con l'obiettivo di ottenere informazioni per "aprire scenari"**, comprendere sempre di più il giovane perché sa che in questo modo riuscirà a trovare le risorse necessarie per permettergli di persuaderlo a recedere dalla sua volontà.

In questo modo, agisce pienamente le competenze dell'ascolto attivo, dapprima seguendolo nel suo ricordo e poi facendo una considerazione di "specificazione" ("*Mi piacerebbe molto sapere qualcosa di lei*"). Più informazioni si scambiano con l'interlocutore, più spazio si lascia al dialogo e più margine c'è per l'empatia.

Successivamente, di fronte alla demoralizzazione di Don Juan, lo psicologo capisce che è venuto il momento di uscire dalla posizione di ascolto che ha mantenuto fino ad ora per agire un'altra delle competenze-chiave legate all'empatia: "fare da specchio" e riproporre ciò che abbiamo visto, sentito e vissuto attraverso la comunicazione verbale e non verbale del nostro interlocutore.

Ed è in virtù di questo mutato atteggiamento che Don Juan si sente "riconosciuto" nella sua identità e nella sua fierezza ed "ascoltato" nella sua sofferenza.

[Scena tratta dal film *Juan De Marco - Maestro d'amore*]

Il momento diventa così propizio per affrontare il passaggio decisivo: aprire la porta della

cabina della gru per farvi entrare Don Juan. Il tutto, **agendo attraverso il canale non-verbale**, come dimostrano i gesti lenti e con grande rispetto nei confronti di Don Juan.

Questo, dopo un iniziale tentennamento (e dopo che il dottore ha insistito affinché entrasse) pronuncia, con grande fierezza, quasi facendola passare come una concessione, la parola "Accetto!" ed entra nella cabina. Lo psichiatra "rinforza" il suo comportamento anche a livello non verbale, abbracciandolo con forza.

Entrare "in punta di piedi" nel mondo delle persone ed **avere rispetto del loro vissuto, ascoltarle pienamente, senza fare valutazioni**, ma seguendo il flusso dei loro pensieri, emozioni e comportamenti.

Non per fare valutazioni, ma **per comprendere e creare un dialogo efficace**. In una parola, **empatia...** ed è questa che, insieme all'ascolto ed alla capacità di fare domande efficaci, abbiamo rappresentato attraverso queste scene.

Nel contesto lavorativo la comunicazione organizzativa efficace è un dialogo che presuppone una vera capacità di ascolto. Un **ascolto attivo** che richiede un vero "lavoro": recepire con attenzione le informazioni che l'interlocutore invia; leggere il canale analogico (tono di voce, postura) per decifrare il suo stato d'animo; dimostrare che stiamo ascoltando, assicurarci di aver capito, chiedendo conferme o riformulando le sue affermazioni.

Questo "**ascolto attivo**" invia un messaggio relazionale di empatia, inclusione e valorizzazione.

Un buon leader deve saper riconoscere e valorizzare il contributo di ciascuno ai processi produttivi, e l'empatia è una competenza fondamentale per farlo.

Filmografia di questa videolezione:

- *Don Juan de Marco - Maestro d'amore*, (*Don Juan de Marco*), 1995, USA, regia di Jeremy Leven, Artisti Associati.
- *Inside Out*, 2015, USA, regia di Pete Docter e Ronnie del Carmen, Pixar Animation Studios.