



Angelo Battista sociologo del lavoro e consulente di "empowerment" e sviluppo organizzativo

Oggi si parla sempre più spesso di "empatia". In ogni ambiente lavorativo e non, ricorre con insistente e a volte fastidiosa frequenza tale termine. E il fastidio forse nasce dalla sensazione che la bella parola empatia venga usata a sproposito e senza alcuna cognizione di causa. Quindi, è lecito domandarsi se davvero se ne conosce il significato. Il concetto di empatia merita comunque alcune riflessioni, data l'importanza notevole che essa riveste in qualsiasi contesto comunicativo. Importanza che deriva dal fatto che oggi in una società perennemente in corsa contro il tempo e spesso in conflitto con se stessa, è l'ansia da prestazione l'unica vera "protagonista" a dominare la scena. Ansia di arrivare primi, ansia di fare sempre di più e meglio, ansia di avere tutto e subito. E così c'è veramente poco spazio per l'empatia. Che sembra, per chi la conosce e ancora la pratica, una cosa di altri tempi, troppo impegnativa e per "cervelli fini", salvo poi a riempirsene elegantemente la bocca ad ogni piè sospinto.

Madre natura sembra aver fatto dono di questa importantissima qualità umana al gentil sesso. Sono loro, le donne, ad aver meglio compreso la sua valenza e il suo potere simbolico, e alcune di loro sono diventate ottime maestre nel gestire adeguatamente tale potere nel ruolo di madri, mogli, imprenditrici e donne manager. In tempi in cui scarseggiano sempre più le occasioni per vedersi, stare insieme, comunicare, scambiare idee e confrontarsi, complice internet e le tecnologie multimediali, che hanno reso la comunicazione faccia a faccia quasi un "optional" privilegiando chat e sms, i rapporti umani sono sempre meno profondi, più effimeri, superficiali e poco gratificanti. E questo accade dovunque, sul posto di lavoro, a scuola, in famiglia, per strada e più in generale nell'"universo comunicativo" cioè in quello spazio simbolico infinito e senza tempo dove la riflessione, l'ascolto, il dialogo e la consapevolezza di sé sembrano aver ceduto purtroppo il posto alla superficialità, al consumismo, al conflitto generalizzato e al degrado dei valori morali, eticamente fondati.

Il termine empatia deriva dal greco e identifica la capacità personale di "mettersi nei panni" degli altri, di calarsi nella loro realtà per comprenderne punti di vista, pensieri, sentimenti, emozioni e "pathos". L'empatia è una forma intangibile, silenziosa, ma allo stesso tempo profonda, efficace e potente di comunicazione interpersonale, che non richiede necessariamente l'uso delle parole per rivelarsi

L'empatia: strumento prezioso per comunicare meglio

di Angelo Battista

o essere dimostrata. Infatti, può essere espressa anche attraverso il linguaggio del corpo. Dal punto di vista della prospettiva sociale, l'empatia è un'importante competenza emotiva grazie alla quale è possibile entrare più facilmente in sintonia con la persona con la quale si interagisce. Senza tuttavia che ciò implichi necessariamente la giustificazione a priori di un comportamento, l'accettazione incondizionata e senza riserve di un certo modo di fare, o la condivisione di un particolare stato d'animo. L'empatia può essere anche paragonata a un "ponte a due vie" invisibile, che però permette di entrare in punta di piedi nel mondo dell'altro, di rimanervi il tempo necessario per comprendere motivazioni e intensità del suo vissuto emozionale, per poi ritornare ad essere se stessi, coerenti con la propria realtà esistenziale.

L'empatia si qualifica in qualsiasi ambito un'abilità sociale di fondamentale importanza, anzi si può dire che rappresenta uno degli strumenti basilari di una comunicazione interpersonale veramente efficace e gratificante. Che si manifesta con l'ascolto attivo, che diventa appunto empatico quando si è disposti ad uscire dai propri schemi mentali e a non tener conto degli interessi personali per considerare quelli dell'altro. Quando si è capaci di attraversare il suo "campo di esperienza" senza alcun pregiudizio, facendo proprie le aspettative di ascolto e di comprensione di chi ci sta di fronte. Nelle relazioni interpersonali l'empatia diventa così la principale e forse unica "chiave di accesso" ai sentimenti, agli stati d'animo, alle motivazioni e più in generale al mondo dell'altro. Grazie ad essa si può non solo afferrare il senso di ciò che afferma l'interlocutore, ma coglierne anche il significato più profondo sintonizzandosi sulla sua stessa "lunghezza d'onda" psico-emotiva.

Questo ci consente di amplificare la valenza del suo messaggio, di coglierne elementi impliciti e spesso non rivelati al di là del contenuto semantico della frase, e di comprendere la metacomunicazione, cioè quella parte veramente significativa del messaggio, espressa dal linguaggio del corpo, che è possibile