



Breaking
the Ceiling



Co-funded by
the European Union

SKILLS PER MIGLIORARE L'EMPATIA

EMPATIA MODULO FORMATIVO



euro
pass



SKILL
CONSULTING *up* TRAINING

Sfs
Adult
Education
Iceland



INDEPCIE

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.



Table of Contents

01

Introduzione

02

Il modulo nell'ambiente professionale

03

Impatti riconosciuti attraverso stereotipi di genere

04

Buone pratiche e consigli

05

Conclusioni

1. Introduzione



La capacità di provare emozioni altrui o di concepire i pensieri e i sentimenti degli altri viene definita empatia. Molte emozioni hanno il potenziale per mostrare empatia. L'empatia è descritta da Merriam-Webster come "l'atto di comprendere, essere consapevoli, essere sensibili e sperimentare indirettamente i sentimenti, i pensieri e le esperienze di un altro". Nonostante le persone siano in grado di adattarsi alle proprie emozioni, può essere difficile raggiungere questa armonia con le emozioni degli altri.

L'empatia è una componente critica dell'interazione sociale e si è rivelata un fattore importante nella costruzione di relazioni forti, nella comunicazione efficace e nella collaborazione. Si distinguono tre tipi di empatia: l'empatia cognitiva, l'empatia emotiva e l'empatia compassionevole. L'empatia cognitiva implica la capacità di comprendere e interpretare le emozioni e le prospettive degli altri. L'empatia emotiva è la capacità di condividere e sperimentare le emozioni degli altri. L'empatia compassionevole combina sia l'empatia cognitiva che quella emotiva e si estende all'azione per alleviare la sofferenza degli altri. L'empatia può essere migliorata attraverso la pratica e lo sviluppo di competenze specifiche.

L'empatia ci permette di entrare in contatto con le persone a un livello più profondo, di costruire relazioni più forti e di rispondere alle loro esigenze. Tuttavia, l'empatia non è sempre un dono naturale. Richiede abilità che devono essere sviluppate nel tempo. Se riusciamo a comprenderle e a metterle in pratica, possiamo migliorare notevolmente la nostra capacità di entrare in empatia con gli altri. In questo modulo formativo esamineremo alcune delle abilità fondamentali per migliorare l'empatia e come incorporarle nella nostra vita quotidiana. Queste abilità includono l'ascolto attivo, la regolazione emotiva, la presa di prospettiva e la comunicazione non verbale. Con la pratica, queste abilità possono aiutare le donne sul posto di lavoro e nella vita quotidiana a diventare individui più compassionevoli, comprensivi ed empatici.

Migliorare le capacità empatiche comporta vantaggi sia per le organizzazioni che per gli individui. Gli individui possono migliorare le loro capacità interpersonali, l'intelligenza emotiva e la consapevolezza di sé. Per le organizzazioni, la formazione all'empatia migliora il lavoro di squadra, la leadership, la fidelizzazione dei dipendenti, il servizio clienti e la cultura organizzativa. Investire nella formazione all'empatia può portare a relazioni più armoniose, a una maggiore produttività e a un successo generale sia per gli individui che per le organizzazioni.

2. Il modulo nell'ambiente professionale



La formazione all'empatia è una componente fondamentale per promuovere le capacità professionali in qualsiasi lavoro. Comporta l'acquisizione della capacità di comprendere i sentimenti e i punti di vista degli altri, la comunicazione efficace, la risoluzione delle controversie e lo sviluppo di relazioni più strette. I dipendenti altamente empatici sono più adatti a fornire un servizio clienti eccezionale, a contrattare abilmente e a gestire i team. I dipendenti che ricevono una formazione sull'empatia sviluppano la loro intelligenza emotiva, che migliora la comunicazione, il lavoro di squadra e la produttività.

I dipendenti con elevate capacità empatiche acquisiscono una maggiore consapevolezza del punto di vista dei colleghi e dei clienti, possono creare legami più profondi e collaborare ai progetti quando imparano ad ascoltare con attenzione e a comunicare in modo efficace. Questo, a sua volta, favorisce una migliore risoluzione dei problemi, la creatività e l'innovazione sul lavoro. I dipendenti che approfondiscono le proprie capacità empatiche apprendono anche abilità cruciali come la risoluzione dei conflitti, il lavoro di squadra e il controllo emotivo, tutti elementi essenziali per la competenza professionale. Le organizzazioni possono migliorare l'ambiente di lavoro, collaborativo e di successo, e aumentare il coinvolgimento dei dipendenti, la soddisfazione sul lavoro e il successo costruendo una cultura empatica.

Inoltre, l'empatia è considerata un tratto cruciale della leadership che consente ai leader di influenzare gli individui e i processi decisionali, di prevedere i problemi degli stakeholder e di condurre riunioni più efficaci.

Tuttavia, l'empatia di una persona può avere dei limiti. La capacità di immedesimarsi mette a dura prova le nostre menti e i nostri cuori e può persino influenzare il nostro giudizio morale. Inoltre, è una risorsa limitata, il che significa che più la usiamo per un individuo o un gruppo, meno ne rimane per gli altri. Chiedere ai lavoratori un sacrificio costante può danneggiare le prestazioni individuali e di gruppo. Utilizzando alcune tecniche semplici, i manager possono ridurre al minimo gli impatti negativi dell'empatia, promuovendone al contempo gli aspetti positivi. È importante essere consapevoli delle proprie azioni e prendersi cura della propria salute mentale. Invece di chiedere agli individui di comprendere e simpatizzare con tutti, i manager possono concentrarsi su alcuni gruppi di clienti. È fondamentale aiutarli a rispondere alle loro esigenze e a quelle degli altri in modo da non essere esausti dopo ogni impegno. Prendersi delle pause dall'empatia per fare rifornimento concentrandosi solo sui propri bisogni è un apprendimento importante da cui tutti trarranno beneficio.

3. Impatti riconosciuti attraverso stereotipi di genere



L'empatia è spesso trascurata quando si affrontano i pregiudizi di genere sul posto di lavoro. Alcuni studi hanno dimostrato che esiste una differenza significativa nei livelli di empatia tra uomini e donne. Secondo la Balanced Emotional Empathy Scale, il punteggio medio dell'empatia negli uomini è 42,08, mentre quello delle donne è 62,55, con una differenza statisticamente significativa. Il livello relativamente più alto di empatia nelle donne può avere un impatto profondo sulle posizioni di leadership e sulla creazione di una cultura sana sul posto di lavoro.

Uno studio del 2019 ha rilevato che l'empatia è un fattore chiave nelle segnalazioni di pregiudizi di genere pervasivi da parte delle donne. Una metà dei partecipanti è stata istruita a rimanere imparziale, mentre all'altra metà è stato consigliato di mettersi nei panni di una donna che lamentava un pregiudizio di genere istituzionale. Quando è stata fornita una prova valida del pregiudizio, i partecipanti che si sono identificati con la posizione della donna l'hanno associata più fortemente alla discriminazione rispetto a quelli che hanno mantenuto l'obiettività. Di conseguenza, l'empatia ha rafforzato la convinzione delle persone che il pregiudizio di genere sia pervasivo, evidenziando il ruolo cruciale che svolge nel promuovere un ambiente di lavoro inclusivo e paritario.

Le donne che ricoprono ruoli di leadership possono trarre grandi vantaggi dalla formazione sull'empatia, che aumenta la loro intelligenza emotiva e fornisce loro gli strumenti necessari per una comunicazione efficace e per il lavoro di squadra. Le donne leader che possiedono un'intelligenza emotiva più elevata sono in grado di gestire meglio le dinamiche sociali più difficili e di giungere a conclusioni sagge. Sono più capaci di comprendere i diversi punti di vista e di promuovere processi decisionali inclusivi, migliorando la cooperazione e il lavoro di squadra. Inoltre, possono creare legami migliori con i compagni di squadra, i colleghi e gli stakeholder, aumentando il coinvolgimento, la produttività e migliorando l'ambiente di lavoro. Il potenziamento di una leadership diversificata e la creazione di un'atmosfera di sostegno che favorisce il benessere dei dipendenti, la soddisfazione sul lavoro e la fidelizzazione sono due ulteriori vantaggi della cultura empatica sul posto di lavoro.

Le donne nell'ambiente di lavoro possono migliorare significativamente le loro interazioni quotidiane e le loro future prospettive professionali sviluppando l'empatia; possono diventare leader più efficaci che danno priorità alla diversità, promuovono relazioni più forti e contribuiscono a una cultura organizzativa positiva, con conseguenti maggiori opportunità di crescita personale e professionale.

4. Buone pratiche e consigli



Come abbiamo visto nei capitoli precedenti, la capacità di empatia è fondamentale per stabilire la fiducia, migliorare la comunicazione e promuovere la comprensione tra le persone. Ora vedremo alcune tecniche e consigli utili che possono aiutarvi a sviluppare la vostra capacità di empatia e a diventare un comunicatore, un leader e un ascoltatore più efficace.

- **Ascolto attivo:** L'ascolto attivo è un'abilità fondamentale per migliorare l'empatia. Essere completamente presenti, utilizzare riconoscimenti verbali e non verbali, evitare interruzioni, riflettere e parafrasare, porre domande chiarificatrici, dimostrare comprensione e impegnarsi nella conversazione sono tutti esempi di modi per farlo. Gli individui possono creare legami più forti e una comunicazione di successo ascoltando attivamente gli altri e mostrando rispetto, comprensione e interesse genuino nei loro confronti.
- **Regolazione delle emozioni:** Gli individui possono migliorare la loro capacità di empatizzare con gli altri imparando a controllare le emozioni. Gli individui sono maggiormente in grado di entrare in empatia con gli altri e di creare un'atmosfera sicura e incoraggiante per una conversazione aperta quando sono consapevoli e controllano le proprie emozioni. Inoltre, la regolazione emotiva riduce i pregiudizi emotivi, promuove l'equilibrio della prospettiva, protegge dal contagio emotivo e favorisce una comunicazione chiara.
- **Assunzione di punti di vista:** Per promuovere l'empatia, comprendere meglio le persone e migliorare le interazioni interpersonali sul lavoro, è possibile fare esercizi di presa di prospettiva. Per comprendere meglio il punto di vista di un'altra persona, è importante immaginarsi nella sua posizione, considerare il suo background, i suoi valori e le sue convinzioni e porre domande aperte per incoraggiarla a condividere la sua prospettiva.
- **Comunicazione non verbale:** Un'altra abilità importante per sviluppare una maggiore empatia è considerare il modo in cui si comunica non verbalmente. È fondamentale prestare attenzione al linguaggio del corpo, ai gesti e alle espressioni facciali degli altri per capire il loro punto di vista. Dovreste anche imitare sottilmente il loro linguaggio corporeo per creare un rapporto, mantenere una postura aperta, mostrare empatia con le vostre espressioni facciali, prestare attenzione agli indizi emotivi e usare gli indizi non verbali per convalidare i loro sentimenti. Per favorire un'atmosfera di sostegno, sono fondamentali anche il silenzio attivo e la consapevolezza dei propri messaggi non verbali.

5. Conclusioni



L'empatia è la capacità di comprendere e identificarsi con le idee e i sentimenti degli altri. È una qualità essenziale per il successo dell'interazione sociale e lo sviluppo di legami stretti.

- Esistono tre tipi di empatia: Cognitiva, emotiva e compassionevole. Tutti e tre possono essere sviluppati attraverso la pratica e la costruzione di abilità. L'ascolto attivo, il controllo emotivo, la presa di prospettiva e la comunicazione non verbale sono abilità essenziali per migliorare l'empatia. Gli individui possono trarre vantaggio dallo sviluppo delle loro capacità empatiche attraverso il miglioramento delle relazioni interpersonali, dell'intelligenza emotiva e dell'autoconsapevolezza, mentre le aziende possono trarre beneficio dal miglioramento del lavoro di squadra, della leadership, della soddisfazione dei dipendenti e della cultura aziendale.
- La formazione all'empatia è fondamentale per migliorare competenze professionali come la comunicazione efficace, la risoluzione dei conflitti e la promozione di legami più stretti. I dipendenti con un'elevata capacità di empatia sono in grado di guidare meglio i team, di fornire un eccellente servizio clienti e di negoziare in modo efficace. Oltre a migliorare la comunicazione, la cooperazione e la produttività sul lavoro, la formazione all'empatia incoraggia una migliore risoluzione dei problemi, la creatività e l'innovazione. L'empatia, tuttavia, può essere una risorsa limitata che richiede un sacrificio continuo da parte dei dipendenti, il che può essere dannoso per le prestazioni individuali e di gruppo. Concentrandosi su una clientela specifica e incoraggiando le persone a prendersi delle pause dall'empatia per prendersi cura della propria salute mentale, i manager possono ridurre gli effetti negativi dell'empatia, coltivandone al contempo le grandi qualità.
- Nonostante le ricerche suggeriscano che le donne abbiano un livello di empatia superiore a quello degli uomini, l'empatia viene spesso trascurata quando si parla di pregiudizi di genere sul posto di lavoro. L'empatia può avere un'influenza sostanziale sulla creazione di un ambiente di lavoro inclusivo e paritario. La creazione di un ambiente di sostegno che favorisca la salute, la soddisfazione sul lavoro e la fidelizzazione dei dipendenti, nonché una cultura empatica sul posto di lavoro, aumenta le prospettive di crescita personale e professionale.
- Esistono diverse abilità che possono contribuire a migliorare la capacità di empatia. Tuttavia, è sempre importante non perdere di vista la propria salute mentale ed essere compassionevoli verso gli altri e verso se stessi.

References



- Baskin, K. (2021). The 'empathy advantage' of great women leaders. Retrieved from The Boston Globe. <https://www.bostonglobe.com/2021/11/05/magazine/empathy-advantage-great-women-leaders/>
- Brower, T. (2021). Empathy Is The Most Important Leadership Skill According To Research. Retrieved from Forbes. <https://www.forbes.com/sites/tracybrower/2021/09/19/empathy-is-the-most-important-leadership-skill-according-to-research/?sh=799a363c3dc5>
- Cherry, K. (2023). What Is Empathy? Retrieved from verywellmind. <https://www.verywellmind.com/what-is-empathy-2795562>
- Cooke AN, Bazzini DG, Curtin LA, Emery LJ. Empathic Understanding: Benefits of Perspective-Taking and Facial Mimicry Instructions are Mediated by Self-Other Overlap. *Motiv Emot.* 2018 Jun;42(3):446-457. doi: 10.1007/s11031-018-9671-9. Epub 2018 Feb 28. PMID: 29983474; PMCID: PMC6029866.
- "Empathy Definition | What Is Empathy." Retrieved from Greater Good, <https://greatergood.berkeley.edu/topic/empathy/definition#what-is-empathy>.
- Kraft-Todd GT, Reiner DA, Kelley JM, Heberlein AS, Baer L, Riess H. Empathic nonverbal behavior increases ratings of both warmth and competence in a medical context. *PLoS One.* 2017 May 15;12(5):e0177758. doi: 10.1371/journal.pone.0177758. PMID: 28505180; PMCID: PMC5432110.
- Li, P. (2023). Perspective Taking – 5 Effective Ways to Teach Children. Retrieved from parentingforbrain. <https://www.parentingforbrain.com/perspective-taking/>
- Low, M. (2021). Active Listening: A Guide to Empathetic Communication Skills. Retrieved from LIFE Intelligence Inc. <https://www.lifeintelligence.io/blog/active-listening-guide-to-empathetic-communication-skills>
- Maibom, H. L. (2019). Empathy and Emotion Regulation. *Philosophical Topics*, 47(2), 149–164. <https://www.jstor.org/stable/26948111>
- Miller, B. (2021). Perspective-Taking vs Empathy. Retrieved from Brian Miller Speaks. <https://brianmillerspeaks.com/perspective-taking-vs-empathy-2/>
- Thompson, N.M., van Reekum, C.M. & Chakrabarti, B. Cognitive and Affective Empathy Relate Differentially to Emotion Regulation. *Affec Sci* 3, 118–134 (2022). <https://doi.org/10.1007/s42761-021-00062-w>
- Waytz, A. (2016). The Limits of Empathy. Retrieved from Harvard Business Review. <https://hbr.org/2016/01/the-limits-of-empathy>
- Wiseman, M. (2022). What is empathy training and why do we need it? Retrieved from BigThink+. <https://bigthink.com/plus/empathy-training/>

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

Questo progetto è stato finanziato con il sostegno della Commissione europea. L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione [comunicazione] e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Autori

© Maggio 2023 – EBB GmnH, Step-by-Step, VAEV R&D, INDEPCIE, Skill-Up Srl., SVERONIS & SIA O.E.

Questa pubblicazione è stata realizzata con il sostegno finanziario della Commissione europea nell'ambito del programma Erasmus+. “2022-1-DE02-KA220-VET-000085146”

Caratterizzazione, condividere con lo stesso termine



tu sei libero di:

Condividere — riprodurre, distribuire, comunicare al pubblico, esporre in pubblico, rappresentare, eseguire e recitare questo materiale con qualsiasi mezzo e formato per qualsiasi fine, anche commerciale.

Modificare — remixare, trasformare il materiale e basarti su di esso per le tue opere per qualsiasi fine, anche commerciale.

Il licenziante non può revocare questi diritti fintanto che tu rispetti i termini della licenza.

Alle seguenti condizioni:

Attribuzione — Devi riconoscere una menzione di paternità adeguata, fornire un link alla licenza e indicare se sono state effettuate delle modifiche. Puoi fare ciò in qualsiasi maniera ragionevole possibile, ma non con modalità tali da suggerire che il licenziante avalli te o il tuo utilizzo del materiale.

Stessa Licenza — Se remixi, trasformi il materiale o ti basi su di esso, devi distribuire i tuoi contributi con la stessa licenza del materiale originario.

Divieto di restrizioni aggiuntive — Non puoi applicare termini legali o misure tecnologiche che impongano ad altri soggetti dei vincoli giuridici su quanto la licenza consente loro di fare.