

BRICKS | TEMA

# Digital empathy: uno sguardo che va oltre l'empatia emotiva

a cura di:  
Annamaria Sabatino



Empatia digitale, Intelligenza emotiva, Fattori emozionali

*Ai felici è difficile il giudicare rettamente  
le miserie degli altri.*

Marco Fabio Quintiliano

## Comunicazione e fattori emozionali

Dal punto di vista di una pedagogia liberante di potenziali creativi individuali e di una metodologia della personalizzazione di percorsi formativi coerenti con una visione "olistica" dei processi di sviluppo, per definire l'intelligenza oggi bisogna considerare anche caratteristiche e fattori squisitamente emozionali.

La questione è stata affrontata da Goleman che definisce il complesso di tali caratteristiche e fattori "intelligenza emotiva" e le qualifica come un modo particolarmente efficace di trattare se stessi e gli altri coinvolgendo sia le abilità di percepire, valutare ed esprimere le emozioni, sia l'abilità di controllarle per promuovere una corretta crescita emotiva e intellettuale.

In questo senso l'intelligenza emotiva si manifesta nell'autoconsapevolezza, nell'autocontrollo e nell'*empatia*, dimensioni che esigono una competenza strettamente personale, legata al modo in cui controlliamo noi stessi. Una solida *competenza personale*, con la conseguente capacità di individuare e gestire correttamente le proprie emozioni, consente anche di mettersi empaticamente in sintonia con le emozioni degli altri, condizione necessaria perché essa si risolva in *competenza sociale*. Ciò significa far risuonare dentro di sé i sentimenti degli altri senza dimenticare i propri, in una sorta di vicinanza senza confusione. È l'accettazione degli stati d'animo di ognuno così come vengono offerti nella relazione. Non si può discutere o negoziare il modo in cui si prova un'emozione: possiamo discutere o disapprovare i comportamenti ma non le emozioni sottostanti.

C'è da aggiungere che alla base di ogni scambio relazionale si colloca il "fatto sociale" della comunicazione. Imparare a comunicare sul versante verbale e non verbale è di fondamentale importanza soprattutto perché aiuta a riconoscere aspetti altrettanto significativi di una conversazione quali il tono della voce, la gestualità e più in generale il linguaggio del corpo.

Per una corretta ed efficace progettazione dei percorsi formativi è dunque indispensabile esplorare la dimensione emozionale assumendo, come fondamentale criterio ermeneutico dell'agire umano l'empatia, cioè, come già venti secoli orsono ammoniva Quintiliano, la capacità di "mettersi nei panni dell'altro" sentendo dall'interno i suoi sentimenti e i suoi pensieri. In questo senso l'empatia è, sì, un'importante competenza emotiva grazie alla quale è possibile entrare in sintonia con la persona con cui si interagisce, ma è anche un'abilità sociale di fondamentale importanza che costituisce uno degli strumenti di base di una comunicazione interpersonale efficace e gratificante.

## L'empatia nell'era del digitale

Se l'empatia può essere considerata non solo come una forma di conoscenza ma anche, forse soprattutto, come un processo cognitivo, come abilità che può essere praticata, allenata, e in cui si può diventare esperti, si apre al nostro orizzonte conoscitivo l'istanza fondamentale del linguaggio e della sua funzione rispetto agli oggetti della percezione.

Questo vale ancor più a fronte dell'attuale preponderanza e pervasività di comunicazione e di realizzazione dei processi formativi realizzati attraverso tecnologie sempre più veloci e sofisticate, circostanza, questa, che evidenzia viepiù l'esigenza squisitamente pedagogica di riflettere sulle responsabilità etiche e sociali che ne discendono e sull'urgenza di orientare le giovani generazioni a un uso consapevole e moralmente fondato delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

L'approccio ai nuovi media è diventato una parte integrante dell'esperienza quotidiana dei nostri ragazzi, sia individuale che sociale. La rivoluzione digitale sembra aver prodotto una vera e propria "trasformazione antropologica" da cui emerge l'intelligenza digitale. Questa nuova forma di intelligenza umana nasce proprio dagli effetti combinati dell'uso dei mezzi elettronici digitali che abbiamo visto diffondersi negli ultimi trent'anni e dell'adattamento alle modifiche delle funzioni cognitive della nostra specie; i protagonisti principali di questa "mutazione antropologica" sono i "nativi digitali", i bambini e i pre-adolescenti nati a partire dalla fine degli anni Novanta.

L'attuale generazione definita *nativa digitale* manifesta una radicale differenza nelle competenze apprese, nelle dinamiche relazionali e negli stili di vita rispetto alle generazioni precedenti, differenza che ha provocato l'insorgere di nuovi comportamenti e nuove abitudini. Se si riflette sull'impatto che tali "svolte" hanno avuto sui rapporti tra le persone, è possibile comprendere quanto l'aspetto empatico emotivo ne abbia risentito in maniera significativa.

Come si è chiesto Rodotà<sup>1</sup>, a quale funzione dei new media dobbiamo guardare? Alla funzione di "grande fratello" informatico, supervisione costante delle relazioni? A quella rassicurante di "agorà" come luogo di partecipazione cosciente dei cittadini? O forse ad una funzione "golemica" e "robotica" delle tecnologie, intese come "esecutore esterno" cui delegare l'assolvimento di specifici compiti mantenendone il controllo?

Senza dubbio le TIC rappresentano, oggi, un diffuso veicolo di produzione e di trasferimento del sapere: questa indiscussa importanza impone una riflessione attenta sulla fattibilità dell'inserzione "pedagogica" e non solo tecnologica dei nuovi mezzi nei processi formativi e sulla reale comprensione, accettazione, controllo e utilizzazione delle tecnologie nella produzione e diffusione di un sapere autenticamente "contemporaneo".

L'israeliano Harari<sup>2</sup> ci dice che l'empatia digitale si realizza favorendo una corretta connessione tra le persone, il team, le tecnologie, promuovendo la massima libertà di ciascun soggetto nel porre domande senza timori o inibizioni, soprattutto collocando l'elemento umano al centro del sistema, delle sue possibili trasformazioni e dei suoi obiettivi.

## **Qualche semplice proposta**

Come ha scritto Roberto Maragliano<sup>3</sup>, nostri ragazzi devono imparare ad essere empatici sapendo e volendo analizzare e valutare la condizione interiore dell'altro di cui si riconoscono e si comprendono pensieri ed emozioni, costruendo il senso della propria identità in modo responsabile apprezzando il piacere della gioia che viene dal sentirsi parte di una comunità e dalla "com-passione" verso tutti gli altri, per quanto diversi siano o possano sembrare.

Questa riflessione appare ancora più attuale nella presente congiuntura che ha costretto tutti a riconvertirsi rapidamente a una comunicazione prevalentemente se non totalmente affidata alla tecnologia. È dunque ancor più necessario saper assumere, in siffatta condizione, poche e semplici ma basilari "regole" di comportamento sul piano psicologico e pratico anche quando interagiamo nel mondo virtuale.

1. Bisogna sforzarsi di comportarsi nel mondo digitale come se si fosse in presenza perché le pratiche virtuose che possono essere adottate in presenza sono praticabili, ma ancor più

---

<sup>1</sup> Cfr. Stefano Rodotà, *La sovranità nel tempo della democrazia*, in Mauro Palma, *Informatica e didattica*, Critica marxista n. 4/97.

<sup>2</sup> Cfr. Yuval Noah Harari, *Sapiens. Da animali a dei. Breve storia dell'umanità*, Bompiani, Milano 2017

<sup>3</sup> Roberto Maragliano, *Passaggio al digitale. Non solo macchina*, in Vittorio Midoro (a cura di), *La scuola ai tempi del digitale. Istruzioni per costruire una scuola nuova*, Franco Angeli editore, Milano 2015, pag. 32 e seguenti

necessarie nella comunicazione a distanza. Sarebbe perciò buona regola agire come se gli alunni fossero fisicamente di fronte, cercare di catturarli con lo sguardo, ad esempio avviando la registrazione con un saluto fresco e cordiale, fissando direttamente la web-cam, oppure muovere le mani senza tuttavia eccedere nella gesticolazione.

2. Bisognerebbe sempre farsi guidare dal buonsenso, regola che vale nel sistema delle relazioni fisiche e che deve ancor più essere applicata nel mondo digitale cercando di conferire spessore, sostenibilità e significato ai contatti via web in modo che essi assumano un carattere di relazioni di valore soprattutto nei momenti di difficoltà in cui la tecnologia deve creare sinergia e sostegno.
3. È necessario tener conto che chi è dall'altro lato si aspetta da noi attenzione e disponibili
4. tà, una relazione sostenibile che possa reggere alla *prova del tempo* perché è questa la condizione per trasformare un contatto in una relazione umana. In questo senso è possibile comportarsi come faremmo nella vita reale: avere dei valori in linea con quello che siamo fuori dal digitale, essere concreti, mostrarsi affidabili, toccare le corde utili a realizzare una relazione empatica.
5. La formazione a distanza (FAD), come la didattica in presenza, esige una accurata pianificazione della lezione per la quale è massimamente raccomandabile un preventivo coordinamento con gli altri docenti curricolari e di sostegno talché non sia lo stesso insegnante ad avvertire la solitudine del suo lavoro e cedere alla facile tentazione di una sorta di solipsismo didattico.
6. E' indispensabile avere ben chiaro che lo schermo ci rimanda una vasta e variegata pluralità di persone, di stili, di esigenze, di aspettative e di contesti. La lezione on-line deve coinvolgere tutti e una buona regola dovrebbe essere quella di attivare forme di tutoraggio tra pari per poi farle confluire in momenti di riepilogo per "fare il punto della situazione".
7. In questa prospettiva di pianificazione, alcuni aspetti "tecnici" diventano indispensabili: coinvolgere gli studenti ponendo frequenti domande atte a tenere desta l'attenzione, prevedere l'uso di strumenti accessori (come ad esempio il cellulare, inseparabile amico e alleato degli studenti), provocare un costante dibattito tra gli alunni, utilizzare un linguaggio sobrio ed essenziale con periodi brevi e chiaramente definiti, modulare la velocità della voce e nello stesso tempo curare una buona scansione delle parole anche in considerazione che non sempre le connessioni facilitano la chiarezza e "pulizia" del suono.
8. Si può sorridere a distanza? Sicuramente è meno facile ma ci si può provare regalandosi e regalando qualche momento di soave leggerezza, di sorpresa con brevi immersioni nel concreto ambiente di vita quotidiano. E allora, sarebbe motivante se nella "lezione" si indulgesse qualche volta a citare aneddoti personali in modo che il docente si mostri nel suo lato più umano, circostanza che genera ovviamente una significativa corrente emozionale.

In conclusione dobbiamo essere capaci di attuare una *rivoluzione gentile* che sappia coniugare l'accesso alle nuove tecnologie, che sono senza dubbio un preciso indicatore della contemporaneità, con l'istanza di qualificare sotto il profilo empatico l'intero sistema delle relazioni educative.

Non a caso parliamo di rivoluzione gentile, perché la domanda di fondo è: *risulta praticabile una riconversione efficace della pratica educativa alle logiche dell'empatia digitale?* La risposta è senz'altro affermativa nel senso che nell'approccio alle tecnologie digitali è indispensabile assumere un comportamento che non trascuri la comprensione e la disponibilità emotiva.

Noi non possiamo né dobbiamo competere con le macchine, possiamo e dobbiamo gestirle per migliorare la condizione umana e, dunque, il digitale, nelle sue molteplici possibilità, deve in definitiva poterci permettere di stabilire una relazione personale, uno-a-uno, con i nostri interlocutori perché solo così esso può essere effettivamente inclusivo e porsi al servizio della collettività.



**Annamaria Sabatino**

*e-mail: [annamaria.sabatino@posta.istruzione.it](mailto:annamaria.sabatino@posta.istruzione.it)*

*Laureata in psicologia clinica e di comunità, dalla metà degli anni Novanta si occupa di inclusione e disabilità. Docente di sostegno nelle scuole secondarie di secondo grado ha lavorato come supervisore delle attività di tirocinio per le SICSI e come docente per le SICSI e il TFA nei corsi di specializzazione per le attività di sostegno presso l'Università degli Studi S. Orsola Benincasa di Napoli. Attualmente è in servizio presso L'USR Campania come docente utilizzato ai sensi dell'art. 1 comma 65 della L. 107/2015.*