

Feedback efficaci: il potere dell'empatia

Webinar Edulia Masterclass

22 giugno 2023

FORMAZIONE

ES EMANUELA
SPAGGIARI

consulenza
e formazione
per aziende
e persone



L'empatia è...

«Uno dei modi più
delicati e potenti
che abbiamo
di usare noi stessi»

Carl Rogers

Empatia #1

Essere empatici significa
guardare con gli occhi degli altri,
sentire con le loro orecchie,
percepire il mondo
dal loro punto di vista

Empatia #2

Essere empatici significa
**assumere lo schema di
riferimento dell'altro,**
percepire il mondo come lui lo
percepisce

Convinzioni **negative** sull'empatia

C'è chi pensa che l'empatia sul lavoro sia **pericolosa**,
troppa vicinanza.

Chi pensa che l'empatia sul lavoro sia **inutile**,
in fondo dobbiamo solo lavorare.

Chi pensa che sia uno **spreco di energie**, troppa fatica.

Chi pensa che **non faccia parte del proprio lavoro**,
«non siamo psicologi».

Convinzioni **positive** sull'empatia

C'è chi pensa che l'empatia sul lavoro sia
uno strumento per costruire buone relazioni,
il clima che si respira in azienda è importante.

Chi pensa che l'empatia sul lavoro sia
uno strumento per coinvolgere le persone e
rinforzare la propria leadership.

Chi pensa che sia un modo per **creare gruppi di lavoro coesi.**

Chi pensa che sia utile per **formare le persone e aiutarle a**
crescere professionalmente.

**Quali sono le tue
convinzioni
sull'empatia?**

Rispondi al
sondaggio!

Empatia vs giudizio

Giudizio

Cervello rettiliano

Capacità empatica

Cervello limbico

L'empatia e il giudizio

Quando si sceglie
la strada dell'empatia,
il giudizio scompare
perché è più forte la **curiosità** di
capire l'altro

Approccio empatico vs giudicante

Quando **riceviamo empatia** sul lavoro, riusciamo a **dare il meglio di noi stessi** e cresciamo.

Quando **l'approccio è giudicante** ci **chiudiamo** e tendiamo a **nasconderci** dal giudizio.

Empatici si nasce o si diventa

Possiamo **imparare**
ad essere empatici,
ci possiamo allenare
a sostituire il giudizio
con uno sguardo empatico

**Ti piacerebbe approfondire
in un webinar
il tema del giudizio e
dell'empatia?**

Rispondi al sondaggio!

C'è chi si sente
troppo empatico
e quindi manipolabile.

Chi si sente
poco empatico
e fatica a coinvolgere gli altri.

Molta empatia

Comprendo il modo in cui
gli altri percepiscono gli eventi,
a livello cognitivo e emotivo

Poca empatia

Comprendo le parole dell'altro
ma non quello che prova

Il termometro dell'empatia

Per niente empatico	Poco empatico	Abbastanza empatico	Molto empatico	Troppo empatico
---------------------	---------------	---------------------	----------------	-----------------

Qual è la tua posizione?

Rispondi al sondaggio!

Il rischio di troppa empatia

Percepire il mondo
con lo sguardo dell'altro

non significa identificarsi in lui,
ma sentire e capire le sue ragioni
per poi

rientrare nella propria visione.

Il rischio di poca empatia

**Il rischio di poca empatia è
un distacco percepito come eccessivo**

Relazioni professionali
«meccaniche» e strumentali

Graduare l'empatia

L'empatia è
uno **strumento potentissimo**
e **va graduato.**

**Il rischio di troppa empatia è
l'identificazione:**

si perde la capacità di guidare gli altri e
si disperdono energie inutilmente.

Perché l'empatia

Scegliere di
costruire relazioni empatiche
sul lavoro

significa diventare veicoli di
**trasformazione e
apprendimento**

HOW TO
BECOME A
WIZARD OF
EMPATHY



L'empatia nel
modello
Five Chairs
di Louise Evans

«Stare
in connessione
nonostante tutto»

Parlavamo di feedback

Come abbiamo visto nel corso sulla comunicazione interpersonale nelle organizzazioni,

**i feedback positivi e correttivi
rispondono al bisogno di sicurezza e di
riconoscimento**

(nel caso del feedback positivo) e sono

la base della motivazione

Feedback o giudizi?

«Sei il solito ritardatario»

«Sei sempre distratta»

«Ma non ascolti o non capisci?»

«Se non riesci a fare neanche questo,
non so come potrai imparare il resto»

«Sei troppo lenta»

«Scusa, ma chi ti ha insegnato a fare così?»

Come si possono riformulare, in modo assertivo ed empatico?

Rifletti e
condividi dopo la presentazione,
nello spazio Domande&Risposte

Il feedback o retroazione

Il feedback è un **messaggio di ritorno su un'azione o un comportamento.**

Nel mondo del lavoro, ci permette di **apprendere e di adattarci all'ambiente.**

Il feedback è il principale **nutrimento** della motivazione.

Feedback efficaci

Ogni tipo di feedback,
per essere efficace,
deve essere:

Rivolto all'azione/comportamento
Immediato
Specifico

Tipi di feedback

Positivi

Negativi in chiave costruttiva

Individuali

Di gruppo

Sul lavoro e in generale,
l'unico comportamento dannoso
è **l'assenza di feedback.**

Sabbie mobili della comunicazione:
la persona non sa se sta facendo
bene o male e si demotiva

La non-abitudine ai Feedback positivi

Nelle nostre organizzazioni
manca l'abitudine al feedback positivo.
Non ci fermiamo a celebrare i successi,
ma più spesso di fronte all'errore.

Perdiamo così un'occasione importante,
poiché il feedback è un nutrimento (feed) per chi lavora
ed è necessario alla crescita delle aziende
oltre che delle persone.

Vi ricordate i giudizi?

«Sei il solito ritardatario»

«Sei sempre distratta»

«Ma non ascolti o non capisci?»

«Se non riesci a fare neanche questo,
non so come potrai imparare il resto»

«Sei troppo lenta»

«Scusa, ma chi ti ha insegnato a fare così?»

Possono diventare **feedback efficaci**

«Sei il solito ritardatario»

«Ho notato che da qualche tempo
arrivi al lavoro in ritardo.

Hai qualche difficoltà?

Magari troviamo una soluzione»

Possono diventare **feedback efficaci**

«Sei sempre distratta»

«Ultimamente mi sembra che tu faccia spesso degli errori di distrazione, mi sbaglio?
C'è un modo per evitarli o per ridurli,
l'hai cercato?»

O addirittura **feedback empatici**

«Ma non ascolti o non capisci?»

«A volte, quando ti parlo, mi sembri assente o
distratto.

So che hai molte cose nuove da imparare
e non è facile, non lo sarebbe per nessuno.

Proviamo ad organizzarci in modo diverso,
hai qualche proposta da fare?»

Possono diventare **feedback empatici**

«Sei troppo lenta»

«So che la precisione è una cosa importante per te,
e che ci tieni molto a lavorare bene.

So anche che nello studio in cui lavoravi prima era
fondamentale che le vostre mail fossero praticamente perfette.
Nel nostro settore, però, il tempo è fondamentale, e cerchiamo
di inviare mail veloci e chiare.

So che non è facile cambiare abitudine, capisco la tua fatica, ma
se impari ad essere più sintetica, anche tu potrai trarne
beneficio, liberare parte del tuo tempo e riuscire ad uscire in
orario la sera.

Siamo lavoratori o persone?

Nelle organizzazioni in cui c'è empatia,
le persone non sono solo «lavoratori»,
ma vengono considerate nella loro interezza e
complessità.

Considerare la totalità delle persone.

Diversamente tutto si riduce a un gioco di ruoli.

Mettersi in gioco

Un atteggiamento empatico obbliga a **mettersi in gioco**, a scoprire le proprie carte emotive, ad abbandonare la maschera.

Quali rischi vedi per te?

Rifletti e condividi dopo la presentazione, nello spazio Domande&Risposte

Un clima empatico

Chi è trattato in modo empatico
si sente **compreso**,
acquisisce una
identità professionale chiara,
desidera crescere e imparare,
non teme l'errore e quindi
non si nasconde quando sbaglia

Un clima di positività e di crescita

In un ambiente empatico,
non giudicante,

le persone **vanno al lavoro più
volentieri**, riescono a **mettersi in gioco**,
imparano meglio,
**sviluppano fiducia e senso di
appartenenza.**

Un clima di accettazione

In un ambiente empatico,
le persone riescono ad accettare meglio
le differenze di stile.

Meno conflitti.

Più creatività.

Vantaggi della guida empatica

Maggiore autenticità
Meno maschere, meno energie buttate
Maggiore soddisfazione
Leadership più solida
Gruppi più coesi
Meno errori sul lavoro

COSA TI PORTI A CASA?

In tema di EMPATIA e/o di FEEDBACK,
individua un **comportamento disfunzionale**,
che non dà i risultati che desideri,
e trovane uno diverso, **più funzionale**.
Sii specifico e inizia a cambiare da adesso!

SPAZIO

DOMANDE&RISPOSTE

A VOI LA PAROLA!