

Il ruolo dell'empatia nella costruzione di un'identità digitale

Mariglina Gjoni *

*La tecnologia non tiene l'uomo lontano dai grandi problemi della natura
ma lo costringe a studiarli più approfonditamente.*

Antoine de Saint-Exupéry

Introduzione

L'empatia vissuta negli spazi del digitale è quel modo tipico che consente di approcciarsi consapevoli alle interazioni *online*, assumendo la prospettiva emotiva e cognitiva dell'altro, amico oppure *follower*, con cui si ha un rapporto conosciuto-sconosciuto, di vicinanza-lontananza, di profondità-superficialità. Oggigiorno rappresenta una chiave di successo nella comunicazione a distanza ed in particolar modo nell'uso intensivo dei *social-network*. L'abilità tecnica riguardante il mondo digitale cambia rapidamente nel corso del tempo a causa della continua innovazione tecnologica, e di conseguenza chiama in causa tutto ciò che noi siamo.

Il digitale potrebbe lentamente e gradualmente disumanizzare, perché dietro lo schermo si possono vivere parole ed atteggiamenti offensivi che ledono fortemente la sensibilità identitaria propria ed altrui. Una mancanza di rispetto non sarà mai forse sanzionabile, ma la strada per una rete più civile potrebbe essere destinata a passare attraverso una considerazione reciproca. «Non è lo strumento, in ultima

* Docente di Psicopedagogia dell'età evolutiva presso l'Università di Urbino "Carlo Bo".

analisi, che definisce il luogo, ma la tipologia dei rapporti che in esso si realizzano, che lo valorizza nei suoi elementi e fattori (positivi o negativi che siano)»¹.

L'empatia diviene quel tratto umano che misura lo sviluppo psicologico della persona e della capacità di stabilire relazioni positive con l'altro, anche attraverso i *social network*. Ecco perché risulta importante capire il ruolo che svolge il comportamento empatico nelle interazioni digitali.

Le argomentazioni illustrate in seguito mirano a presentare: il concetto dell'empatia calata nel digitale; l'identità digitale prospettata da un punto di vista fenomenologico; una breve carrellata di riflessioni, intrecciate con la presentazione di alcune ricerche sull'empatia esperita nelle varie piattaforme (*Facebook, Instagram, Twitter, WhatsApp...*); infine, uno strumento che permette di valutare il proprio grado di empatia nell'uso dei *social*.

Uno sguardo sull'empatia nel digitale

Il termine "empatia" deriva dal sostantivo greco *εμπαθεία* (*εμ* - "dentro" - *παθεία* "sentire") e veniva utilizzato nell'antica Grecia per indicare il rapporto emozionale che legava il cantautore (*aedo*) al suo pubblico. Si verifica come un vero e proprio fenomeno grazie al quale si crea con un altro individuo una sorta di comunione affettiva in seguito ad un processo di identificazione². Le due parole chiave "comunione affettiva" e "identificazione" tracciano non solo il rapporto sentimentale che si instaura con l'altro, ma qualcosa di più: l'assimilazione intima dell'altro a tal punto che, mediante un'autentica empatia identificativa non fusionale, l'io nella relazione diventa l'altro.

È vero: nell'uso dei *social network* non sempre è possibile vivere ed esprimere a pieno tutte le nostre emozioni, tuttavia vivere di empatia anche nelle relazioni che avvengono nel cyberspazio risulta fattibile.

¹ P. Padrini, *Facebook. Internet e i digital media. Una guida per genitori ed educatori*, San Paolo, Cinisello Balsamo (MI) 2012, p. 79.

² *Nuovo vocabolario della lingua italiana*, Zanichelli, Bologna 1984, p. 645.

Perciò possiamo ricordare e ribadire ancora una volta che l'empatia è possibile anche nella relazione a distanza³.

Empatizzare nel digitale significa scivolare con i propri sentimenti dentro la struttura dinamica di un oggetto come i *social network*, che senza dubbio ci chiedono di nutrire una nuova forma di empatia per un mondo connesso, ossia quella specifica riferita al mondo *online*.

L'empatia e la partecipazione emotiva sono particolarmente importanti per il buon esito di qualsiasi intervento in situazione *online* ed *offline*, perciò risulta molto importante trovare il modo di comunicare – nello scritto di un testo *e-mail*, di un messaggio *Facebook* oppure di un vocale *WhatsApp* – la propria emotività, che consente di entrare in empatia con il nostro interlocutore.

Detto in altri termini, l'atteggiamento empatico è proteso a cogliere il benessere altrui a partire proprio dalla peculiare capacità di attribuire il significato emozionale ai gesti digitali di un'altra persona, e di "rendersi conto" di quello che la persona vive nel qui ed ora dietro lo schermo di un *pc* oppure di un *tablet*.

L'empatia collocata nella realtà del cyberspazio rende umano un ambiente non-umano come lo spazio digitale, perché l'uomo è in grado di dare un senso di relazionalità e di direzionalità al rapporto con sé stesso, con l'altro, con il mondo e con le cose. In tale prospettiva, essa si sviluppa integralmente nella misura in cui non trascura affatto le proprie interazioni, comprese quelle delle varie piattaforme dei *social network*.

L'identità digitale

La relazione con i mezzi dei nuovi *media* porta l'individuo all'acquisizione di una nuova identità, quella digitale. L'identità digitale non è altro che il contenitore dove si raccolgono tutti i dati che descrivono ciò che noi siamo e ciò che scegliamo di presentare agli altri.

Muoversi nel cyberspazio è lasciare la traccia di ciò che siamo, paragonabile alle orme impresse sulla sabbia. Nel *social network*, i nostri gesti digitali stillano la nostra identità sia nei punti deboli che in quelli di forza, mettendo in rilievo le informazioni identificative e i desideri ed interessi che caratterizzano il nostro modo di essere. Il costruito dell'identità nel mondo digitale viene definito come

[...] l'insieme delle informazioni e dei dati che l'utente immette in rete sia per accedere a determinati siti o per fruire di determinate applicazioni, sia come tracce di sé che egli lascia o che altri lasciano senza la sua autorizzazione come foto, video, contenuti che possono essere raccolti per determinare l'identificazione di una persona⁴.

Alcuni elementi che entrano in gioco nella costruzione dell'identità digitale sono: i domini, intesi come la registrazione del proprio nome e cognome oppure di varianti, per es. il *nickname*; le foto, che costituiscono un modo diretto per trasmettere la propria umanità, calore, vicinanza, e aiutano a capire se una persona è veramente quella che dice di essere (connessioni come garanzia); il *lifestream*, cioè il flusso collettivo di contenuti, immagini, notifiche, commenti e aggiornamenti che esce sul *web* per ciò che siamo; il monitoraggio di sé stessi, attraverso il rimando di *feedback* nei quali gli altri parlano di noi⁵.

Il rapporto con le varie piattaforme dei *social network*, per la maggior parte delle persone, non solo confluisce ed influisce alla conquista di un nuovo concetto di sé (ossia il sé digitale), ma può renderlo un'identità liquida: su *Facebook* oppure su *Instagram* è sufficiente taggare la foto di un altro per modificare il suo profilo e viceversa. La fluidità, l'instabilità e la mutabilità possono essere dei fattori che caratterizzano l'identità in rete.

Nel cyberspazio non solo si potrebbe esperire un'identità liquida ma anche un'identità multipla. Dalla loro insorgenza, infatti, una delle principali caratteristiche degli strumenti è stata quella di consentire agli utenti di produrre rappresentazioni, immagini e narrazioni di sé, nonché di sperimentare identità multiple e diversificate. Inoltre, nelle varie piattaforme dei *social network* non poche volte si scambia l'approvazione o meno di un *like* oppure di un *twitt*, percepiti come indice di valore personale e sinonimo di importanza identitaria che passano dal virtuale alla vita reale.

L'identità *online* risulta dunque piuttosto fragile e complessa, specialmente per i più giovani, perché visualizzare e commentare

⁴ E. Nocito, *SEX Social Crimes. Il web a luci rosse*, Lupetti Editore, Milano 2021.

⁵ M. Massarotto, *Social Network. Costruire e comunicare identità in Rete*, Apogeo, Milano 2009, pp. 118-121.

trovando il lato positivo in ciò che viene gettato in rete consente all'altro di sentirsi compreso e stimato per quello che è.

L'atteggiamento empatico converge nel solidificare la costruzione di un'identità compatta e coerente anche *offline*. In caso contrario, se non sappiamo porre l'attenzione giusta su come navighiamo in rete, possiamo non solo non empatizzare ma addirittura distruggere e condannare la reputazione identitaria di una persona. Nel caso di cyberbullismo tra adolescenti, ad es., si potrebbero perpetuare azioni digitali a favore del bullo, che si fa forte pubblicando immagini/video denigranti la vittima.

Tutto ciò si collega all'idea che *l'espressione* del sé che i *social network* rendono possibile coincide con un'esposizione completa e problematica di chi siamo. Il valore di fondo che i *social network* sembra rendano possibile realizzare pienamente è infatti quello di trasparenza⁶.

L'empatia nelle diverse piattaforme digitali

La nostra identità in rete definisce il modo che ciascuno sceglie di essere attraverso numerosi *account* che ci rappresentano su più piani. Essa ha grandi potenzialità di esprimersi ed evolversi, e contemporaneamente ha dei risvolti rilevanti e impatti sulla propria vita personale, professionale e sociale. I *social network*, volenti o non volenti, entrano nella scala dei valori e delle conoscenze delle persone.

Nella piattaforma di *Facebook* si realizza un'efficiente comunicazione sociale che consente la possibilità di connettersi con chiunque desideriamo, di pubblicare i progetti personali, di mostrare le proprie capacità e i propri servizi, diventando un ottimo canale di pubblicità per privati ed aziende. Le informazioni che ogni utente condivide, attraverso questa piattaforma, sono davvero molteplici, come ad es. le informazioni generali sui dati anagrafici personali, l'orientamento sessuale, politico, religioso, ecc. *Facebook* riveste di forza la parola scritta nel messaggiare, commentare e postare il proprio messaggio. Nello scrivere è importante essere attenti a ciò che vogliamo o non vogliamo

⁶ A. Fabris, *Etica per le tecnologie dell'informazione e della comunicazione*, Carocci Editore, Roma 2018, pp. 109-110.

trasmettere al nostro interlocutore, pensando prima di pubblicare. Lo scrivere e il commentare attraverso le parole digitate oppure con i vari *emoticon*, i *like* oppure i *dislike*... tutto diventa canale attraverso il quale entriamo o meno in sintonia con l'altro. Apparentemente sembra solo di chiacchierare, di chattare su un argomento, ma una volta scritte nelle bacheche le parole rimangono impresse non soltanto sullo schermo di un apparecchio (come *computer*, *tablet*, *smartphone*) nel quale disponiamo la nostra pagina *Facebook*, ma toccano in profondità la vita stessa delle persone a cui abbiamo rivolto quel determinato gesto digitale.

Facebook può diventare davvero un luogo sociale dove sviluppare l'empatia. Una ricerca sperimentale, infatti, conferma che su tale piattaforma digitale le persone esprimono e condividono il proprio stato emozionale. La maggior parte della cerchia delle amicizie che visualizza il materiale proposto lo vive emozionalmente come se fosse proprio⁷.

Su *Twitter* si cerca di dire le cose nello spazio di un *sms*, con la capacità di produrre un contenuto che viene ri-condiviso con altri. Attraverso queste sintetiche battute si snoda la possibilità per ogni soggetto non solo di esprimersi per ciò che ha vissuto, vive e vivrà, ma anche di entrare in contatto conoscitivo con quello che l'altro sta facendo. Per quanto riguarda la possibilità di sviluppare empatia, lo stesso principio di contagio emotivo riguardante l'uso di *Facebook* entra in vigore pure per i brevi messaggi di *Twitter*. Per di più, dato che *Twitter* funziona senza connessione *wi-fi*, consente di empatizzare anche con chi vive in situazioni drammatiche come guerre e terremoti.

L'empatia, che ci consente di metterci sullo stesso piano emotivo del nostro prossimo, attribuisce alla libertà il significato sociale di eguaglianza [...]. Non vi è dubbio che questa rivoluzione culturale sia già cominciata con la solidarietà istantanea di *Skype* e *Twitter* e che abbia sicuramente dimostrato la sua efficacia in occasione di catastrofi naturali⁸.

⁷ L. Micheletti, *Empatia e comunicazione non verbale*, Pellegrini Editore, Cosenza 2017, pp. 122-124.

⁸ F. Tartaglia, *Estetica della pubblica amministrazione. Oltre il marketing pubblico*, Libreria Universitaria, Padova 2011, pp. 33-34.

Instagram è quella specifica piattaforma dei *social network* che privilegia in forma istantanea la pubblicazione di immagini che raggiungono nel minore tempo possibile centinaia e centinaia di persone. Proprio per le sue caratteristiche virali, è fortemente legato alla sfera dell'emotività. Interconnesso con altri *social* (per es. *Facebook* e *Twitter*) rende possibile la condivisione di foto e video che raccontano sia il nostro vissuto emotivo a partire dai ricordi passati (per es. l'esperienza di un viaggio), sia il vissuto del presente elargito dalla nostra sensibilità emotiva (ad es. di fronte all'incanto di un tramonto, allo stupore del verde, alla gioia di partecipare ad una festa, alla triste notizia di una perdita, ecc.). Grazie a queste storie indirette possiamo metterci nella prospettiva dell'altro per mezzo del contenuto fotografico e dei video *online*.

In maniera simile ad altri *social network*, anche attraverso *Instagram* si può esprimere il proprio apprezzamento per i contenuti "proposti" da altri individui e divenire "*follower*" degli *account* preferiti. Peculiarità fondamentale di *Instagram*, a differenza di altri che propongono contenuti scritti, è il predominio dell'immagine. Gli utenti che pubblicano una qualsiasi immagine o un breve video (la durata massima concessa si aggira intorno ad un minuto) sono in grado di aggiungere ad essa – per meglio chiarirne il contenuto e/o il messaggio che vuole essere condiviso – uno o più *hashtag* che favoriscono il metallizzare l'esperienza altrui.

La comunicazione via *WhatsApp* diviene più profonda tramite messaggi istantanei (compresi gli *emoticon* che li accompagna) e videochiamate, che facilitano notevolmente la comprensione emotiva e cognitiva del vissuto altrui. Il legame interpersonale che si rinsalda attraverso tale comunicazione, a differenza di altri *social*, risulta piuttosto completa anche nell'aspetto non verbale. Proprio la vicinanza emotivo-affettiva che ci caratterizza con il nostro interlocutore *WhatsApp* attiva anche le capacità immaginative.

Come può avvenire anche nel caso si legga un romanzo e ci si appassioni alle avventure del protagonista, immaginando le sue gesta e provando più o meno tristezza per le sue sventure e più o meno piacere

per le sue fortune. E così si è indotti a presumere per il funzionamento empatico con i *social network*⁹.

Molto più si entra in empatia, tramite lo specifico *network* di *WhatsApp*, dove le comunicazioni espresse sono dei protagonisti di storie reali che intrecciano i fili della nostra stessa storia esistenziale.

Valutare la propria capacità empatica

L'empatia ha un ruolo centrale nel consolidare la nostra identità digitale. Perciò, risulta importante essere consapevoli del proprio grado di empatia nelle interazioni esperite digitalmente. Dave Gray¹⁰ ha ideato la mappa dell'empatia come strumento efficace per una valutazione della propria capacità empatica.

Tale mezzo consiste in un foglio bianco diviso in sei sezioni, al centro del quale vi è il profilo di una persona. Nella prima area, chi sta dietro lo schermo si chiede *che cosa pensa e cosa sente* la persona situata al centro del foglio, che cosa conta davvero per lui o per lei. Nella seconda area l'uomo digitale cerca di rispondere al quesito *che cosa ascolta* il proprio interlocutore digitale dal suo ambiente relazionale circostante (parenti, amici...). Nella terza area il soggetto si domanda *cosa vede* in una determinata immagine oppure in un video postato sui *social*. Nella quarta area ci si interroga sul grado di coerenza, *cosa dice e cosa fa* nella vita reale e in quella virtuale. Nella quinta area l'attenzione si focalizza nel chiedersi quali *dolori* potrebbero attraversare la sua vita in questo momento, quali sono le sue paure e le sue frustrazioni. Ed in ultimo, la sesta area riguarda *i guadagni*, che cosa lo rende felice, in quali termini misura il successo/il fallimento della propria vita.

Nella prospettiva dell'autore, porsi queste domande di riflessione guidata favorisce l'attuarsi dell'empatia e rafforza l'identità digitale. Sono degli interrogativi che stimolano quel modo di ragionare che consente di mettersi nei panni dell'altro e captare nell'uomo digitale la sua umanità. In sostanza si tratta di far emergere e rendere palese il "perché" delle azioni digitali, cercando che cosa si cela al di là del

⁹ L. Micheletti, *Empatia e comunicazione non verbale*, cit., p. 126.

¹⁰ Cf S. Malaguti, *Il digitale gentile. La comunicazione digitale ha bisogno di empatia, non solo di strategia*. Edizioni L'età dell'Acquario, Torino 2020, pp. 73-75.

mi piace/non mi piace ottenuti nelle interazioni *online*. «L'individuo empatico è in grado di comprendere il punto di vista dell'altro e attribuire importanza anche a una visione diversa dalla propria, elaborando una risposta adeguata grazie a riflessione, attenzione e ascolto¹¹».

Per valutare la propria capacità empatica, poi, oltre i vantaggi derivanti dall'uso dei *social network* bisogna considerarne anche gli svantaggi, in quanto minaccia all'integrità dell'individuo. Uno dei principali danni è proprio lo schiavizzare e portare alla dipendenza menti e cuori delle persone, che assumono la tendenza a fuggire dalla realtà e ad isolarsi dentro lo schermo, assolutizzandolo tanto da farne "l'unico" contatto possibile con il mondo sociale. Il bisogno di intessere rapporti sociali rimane impellente nell'uomo, ma i *social network* hanno portato alla luce un'altra tipologia di socievolezza, basata su *like*, condivisioni, commenti e visualizzazioni che cimentano il nostro modo di "esistere" e sovente non consentono di stabilire rapporti profondi e veri. La ricerca spasmodica di vivere *online*, dove basta un *digit* e tutto si trova nell'immediato istante senza alcun sforzo, riduce fortemente i tempi di attesa.

Uno dei lati più oscuri dei *social network* è il cambiamento di identità (fluida e multi). Non sempre viene garantita l'identificazione reale del soggetto con cui si interagisce. Identità fittizie oppure personificazioni di personaggi famosi sono comportamenti che accompagnano chi vuole fingere nel suo modo di essere. Ecco perché è molto importante riflettere sulle interazioni digitali mediante le domande proposte dalla mappa dell'empatia: esse consentono di metterci davanti ad uno specchio dove vedere riflessa la propria immagine digitale.

Conclusioni

Argomento cardine delle esposizioni trattate è stata l'influenza dei *social network* quale *medium* nella costruzione identitaria di ciò che siamo, e le peculiari riflessioni su come ogni elemento dei *social network* impatti sulla nostra capacità empatica. Come si è potuto ap-

¹¹ D. Gregori, *Consulenti 4.0. Dalla comunicazione social all'empatia digitale. Le nuove competenze per le sfide del futuro*, TeleConsul Editore, Roma 2019, p. 38.

purare nel corso degli approfondimenti, le ricerche hanno dimostrato la correlazione sussistente tra l'uso dei *social network* e l'empatia. La loro stretta interdipendenza porta a pensare che: «*We are social*» nella misura in cui le connessioni ed interazioni che avvengono sulla piattaforma dei *social network* diventano "cellule" che contengono il DNA empatico, e consentono all'intera identità digitale di crescere come luogo di comprensione e di accoglienza dell'altro.