



## Empatia

Il termine “empatia” descrive un’ampia gamma di esperienze. I ricercatori nel campo delle emozioni definiscono l’empatia come la capacità di sentire le emozioni delle altre persone e insieme quella di riuscire ad immaginare ciò che qualcun altro può pensare o provare.

L’empatia è la capacità di comprendere o sentire quello che un altro sta vivendo rimanendo all’interno del suo stesso sistema di riferimenti (Bellet, Maloney: The importance of empathy as an interviewing skill in medicine). Esistono molte definizioni di empatia che abbracciano una vasta tipologia di stati emotivi. Nello sviluppo dell’empatia umana compaiono differenze individuali che vanno dall’assenza almeno apparente di qualunque abilità empatica o da forme di empatia dannose per sé o per gli altri, ad un’empatia ben equilibrata che comprende l’abilità di distinguere tra sé e gli altri.

“Non comprenderai mai realmente una persona finché non considererai le cose dalla sua prospettiva – finché non entri nella sua pelle e vai in giro indossandola.” (Harper Lee, *To Il buio oltre la siepe*).

L’empatia è l’atto simbolico di mettersi nei panni di un altro e guardare al mondo da quella prospettiva. Ciò significa provare a comprendere veramente da quale percorso arriva l’altro, quali sentimenti, convinzioni, speranze ed esperienze connotano la sua visione sul mondo.

Si tende a definire l’empatia su due livelli:

1. In primo luogo si dà una definizione concettuale dell’empatia come di un atteggiamento (un modo di essere con qualcun altro). Questo livello include condizioni di accoglienza, autenticità e ascolto empatico. Tali elementi possono essere simili o influenzati da componenti morali ed emotive dell’empatia. Si tratta di un approccio emozionale.
2. Un secondo livello operativo dell’empatia la connota come una competenza e comprende la capacità di colui che ascolta di comunicare accoglienza e autenticità (la nostra capacità di comprendere il mondo interiore di un’altra persona, la consapevolezza cognitiva del mondo altrui). Questi aspetti sono componenti cognitive. (Carl Rogers, 1975)

I ricercatori contemporanei distinguono spesso due tipi di empatia:

1. “l’empatia affettiva” si riferisce alle sensazioni e ai sentimenti che proviamo in risposta alle emozioni che sentono gli altri e può comprendere rispecchiare i sentimenti altrui o sentirsi agitati quando recepiamo lo stato di ansia o paura di un’altro.
2. “L’empatia cognitiva,” definita talvolta “assunzione di prospettiva,” si riferisce alla nostra abilità di identificare e comprendere le emozioni della gente.

I ricercatori che operano nel campo dell’intelligenza emotiva hanno definito un terzo tipo di empatia: “l’empatia compassionevole” che non si ferma alla comprensione del punto di vista altrui ma si attiva per aiutare se necessario.

L'empatia affettiva può essere suddivisa in diversi gradi di intensità:

- Preoccupazione empatica: dispiacere e compassione per altri in risposta alla loro sofferenza
- Afflizione personale: sentimento di sconforto e ansia centrato su di sé in risposta alla sofferenza di un altro. Non c'è una ancora una posizione univoca sul fatto che l'afflizione personale sia una modalità basica di empatia o se invece non sia da considerarsi in alcun modo una forma di empatia. I bambini nell'età dell'infanzia reagiscono all'afflizione altrui sentendosi loro stessi tristi; solo a partire dai 2 anni di età rispondono in maniera attenta all'altro, cercando di aiutare, confortare e condividere.

L'empatia cognitiva può essere suddivisa nella seguente gamma:

- Assunzione di prospettiva: la tendenza ad adottare spontaneamente la prospettiva psicologica dell'altro
- Fantasia: la tendenza ad identificarsi con personaggi immaginari

L'empatia può anche essere considerata un'abilità socio-cognitiva. In questo caso la si può suddividere in tre componenti collegate:

1. percettiva (riconoscere e interpretare i segnali)
2. socio-cognitiva (riconoscimento di pensieri, motivazioni, intenzioni, attribuzione di significato e comportamento)
3. affettiva (riconoscimento delle emozioni)

È importante comprendere ciò che è empatia da quello che non lo è. Se si vede un senzatetto che vive sotto un ponte ci si può sentire dispiaciuti per lui e dargli del denaro. Questa è pietà o compassione, non empatia. Se invece si compie lo sforzo di osservare il mondo con i suoi occhi, di pensare alla vita come fa lui o anche di conversare con lui trasformandolo da uno sconosciuto senza un volto in un individuo unico, allora si sta empatizzando.

Le qualità dell'empatia sono assumere la prospettiva altrui, evitare il giudizio, riconoscere le emozioni nelle altre persone e entrare in contatto con queste ultime.

L'empatia è un concetto più popolare oggi di quanto lo sia mai stato. Ne parlano tutti, dal Dalai Lama ai consulenti relazionali, dai guru degli affari agli esperti di felicità, dai manifestanti politici agli attivisti ecologisti. Non sorprende, tenuto conto che da oltre un decennio i neuroscienziati hanno scoperto che il 98% degli esseri umani possiede la capacità empatica insita nei circuiti neuronali del cervello. La storia secondo la quale gli esseri umani sono essenzialmente creature egoiste e interessate a sé stesse è superata. Le nostre inclinazioni interiori egoiste coesistono fianco a fianco con una metà empatica. L'uomo è *homo empathicus*. (Roman Krznaric, *Empathy: A Handbook for Revolution*).

## La risposta empatica

Gli esseri umani sono quindi naturalmente inclini ad abbracciare questo messaggio; nondimeno la maggior parte non attiva quotidianamente il suo pieno potenziale empatico. Si passa facilmente dall'aiutare una madre alle prese con una carrozzina ad un incontro di lavoro, o dal leggere la notizia di un tragico terremoto in un paese lontano al non pensarci più quando clicchiamo su un altro link per vedere i risultati delle partite.

La buona notizia è che quasi tutti possono imparare ad essere empatici rafforzando il naturale potenziale empatico attraverso:

- La consapevolezza che gli individui che ci circondano sono esseri umani
- La curiosità per gli altri, specialmente verso quelli che appaiono diversi da noi
- L'ascolto di sentimenti e bisogni delle persone senza interruzioni

La comunicazione empatica richiede che si riflettano le affermazioni dell'interlocutore senza che questo si riduca alla mera ripetizione letterale. Piuttosto occorre riferirsi al contenuto di ciò che viene detto con immaginazione, accettazione e comprensione autentica. Servono piena attenzione e presenza emozionale.

Essere empatici significa anche chiedersi se si è compreso correttamente il mondo interiore dell'interlocutore – se lo si sta guardando nella maniera in cui l'interlocutore lo sta vivendo in quello stesso momento. Ogni fase del dialogo contiene la seguente domanda non espressa: “dentro di te, in questo momento è proprio così?”

Da questa prospettiva il dialogo non è solo rispecchiamento dei sentimenti ma, in misura maggiore, verifica di comprensione.

Perciò, comunicare in maniera empatica non è solamente una tecnica per rimandare a chi parla ciò che ha detto attraverso le parole; è sforzarsi di tradurre in parole la nostra comprensione della totalità di ciò che viene comunicato (le parole e gli altri segnali psicologici che abbiamo raccolto), e poi accettare di venire corretti, se non si è compreso.

In sintesi la risposta empatica significa assumere la prospettiva dell'altro, astenersi dal giudicare, riconoscere le emozioni dell'altra persona ed essere capaci di entrare in sintonia con lei:

- Accoglienza calda
- Ascolto dei sentimenti
- Ascolto della persona
- Ricerca di un buon contatto
- Rispetto dell'altro

Le **risposte empatiche e comprensive** riflettono il tentativo di entrare sinceramente nel problema così come esso è vissuto dall'altro. Dapprima volete assicurarvi di aver capito ciò che è stato detto. Questo atteggiamento dà fiducia all'interlocutore e fa sì che questo si esprima maggiormente, poiché in questo modo egli ha la prova che voi ascoltate senza pregiudizi.

**Altri atteggiamenti che tendiamo ad avere in una conversazione e che generalmente non facilitano la persona a confidarsi e ad avere fiducia nelle sue capacità:**

- ▶ Le **risposte valutative** implicano un'opinione etica personale e comportano un giudizio (di critica o di approvazione) nei confronti degli altri. In qualche misura, in modo più o meno diretto, indichiamo alla persona come dovrebbe o potrebbe comportarsi o agire.
- ▶ **Interpretazioni** di ciò che viene detto: non si comprende che ciò che si vuole comprendere, si cerca ciò che sembra essenziale a noi e nella nostra mente cerchiamo una spiegazione soddisfacente per noi. Si opera una distorsione di ciò che l'altro voleva dire. Vogliamo che l'altro diventi consapevole di qualcosa che siamo noi ad avere in mente. Direttamente o indirettamente cerchiamo di indicare come l'altro dovrebbe riesaminare la situazione.
- ▶ Le **risposte di rassicurazione** mirano ad apportare incoraggiamento, consolazione o compensazione. Si tende ad essere molto concilianti e si ritiene meglio evitare che gli altri drammatizzino. Ci si comporta come se il problema non esistesse o non fosse così grave o importante come sembra.
- ▶ Con le **risposte indagatrici** si è smaniosi di saperne di più e si orienta il colloquio verso ciò che sembra importante a noi, come se si rimproverasse all'altro di non voler dire l'essenziale o di perdere tempo. Si tende ad essere sbrigativi e ad incalzare l'interlocutore chiedendogli ciò che sembra essenziale a noi.
- ▶ Con **risposte che tendono a giungere ad una soluzione** immediata del problema si reagisce con l'azione e incitando all'azione. Vediamo subito la soluzione che sceglieremmo per noi in una simile situazione; non aspettiamo di saperne di più. Con questo sistema liquidiamo velocemente l'interlocutore e le sue lamentazioni.