

L'EMPATIA
E LA RELAZIONE EMPATICA
(a cura di Sandra Camuffo)

BUSINESS
COACHING
LAB

MODULO I: COACHING ESSENTIALS

Roma, 7 -8 Marzo , 5 Aprile 2014



DEFINIRE L'EMPATIA

Le definizioni dell'empatia coniate dagli studiosi e dai ricercatori negli anni sono molte e sfaccettate, ma in linea di massima fanno tutte riferimento alla capacità di compartecipazione, al saper condividere gli stati d'animo degli altri e le loro sofferenze.

Per empatia nel linguaggio comune si intende la capacità di una persona di percepire lo stato d'animo e i sentimenti di un'altra persona, realizzando quindi una *sintonia emotiva* nei suoi confronti che consente di dividerne i vissuti interiori e le emozioni.

Da un punto di vista biologico l'empatia trova le sue ragioni nella socialità dell'essere umano, nella sua strategia di evoluzione e di sopravvivenza: siamo programmati per sintonizzarci con tutti i nostri simili, per creare connessioni e relazioni, per identificarci con chi ci sta intorno.

Daniel Goleman, nei suoi studi sull'Intelligenza Emotiva, distingue tra empatia cognitiva ed empatia emotiva.

L'empatia emotiva è la capacità di provare ciò che altre persone provano: i nostri corpi entrano in sintonia con i loro stati d'animo, che siano di gioia oppure di dolore. L'empatia emotiva è viscerale e si prova attraverso il corpo.

Si tratta di una facoltà radicata nel lontano passato dell'evoluzione: condividiamo questo circuito neurale con altri mammiferi che, come noi, devono stare molto attenti ai segnali di sofferenza mandati dai loro piccoli.

L'empatia emotiva opera nella parte più antica del nostro cervello, quello che viene definito sistema bottom-up, e gran parte delle reti neurali usate per avvertire direttamente ciò che provano gli altri si trova sotto la corteccia, in aree del cervello che "pensano velocemente", ma non in modo approfondito.

Questi circuiti ci fanno entrare in sintonia con chi ci circonda suscitando nel nostro corpo quegli stessi stati emotivi che percepiamo negli altri.

Oltre a questa empatia di tipo biologico, legata alla presenza dei neuroni specchio, i ricercatori hanno definito un ulteriore livello di empatia che chiama in causa la nostra volontà di scegliere di entrare in relazione con l'altro poiché la base biologica serve solo ed esclusivamente da base necessaria ma non sufficiente per permetterci di stabilire un contatto significativo con i nostri simili

"Sebbene i neuroni specchio garantiscano potentemente la capacità potenziale di entrare in risonanza con gli stati mentali dell'altro, è tuttavia un atto più ampio, un atto socio culturale e valoriale, a trasformare quella potenzialità in un gesto concreto: far evolvere l'empatia biologica in empatia sociale" (Damico G., Il codice segreto delle

relazioni. Usare il cervello per arrivare al cuore, Urra Idee Editoriali Feltrinelli, Milano, 2013)

E' quella che Goleman definisce *empatia cognitiva* cioè la facoltà che " ci permette di assumere il punto di vista di un'altra persona, di comprendere il suo stato mentale e di gestire le nostre emozioni mentre valutiamo le sue".

L'empatia cognitiva fa sì che possiamo comprendere la prospettiva di un'altra persona, il suo modo di vedere le cose e di pensare. Vedere la realtà con gli occhi degli altri ci aiuta a pensare come gli altri, a "usare" la lingua giusta, a metterci d'accordo con chi ci sta davanti

Questo tipo di empatia fa capo al circuito top down del nostro cervello, cioè all'attività mentale, che si svolge soprattutto all'interno della neo corteccia, che può monitorare la macchina subcorticale, trasformare gli stimoli in consapevolezza, definire e imporre i propri obiettivi.

Questo livello di empatia, quindi, permette di sentire l'altro ma sempre con la consapevolezza che ciò che l'altro prova è un'emozione che non ci appartiene ma che apre le porte a una nuova esperienza che coinvolge due soggetti non "come se" fosse una nostra emozione ma come l'esperienza che accoglie il dolore, la gioia altrui, mantenendo la distinzione, senza soffrire o gioire in prima persona o immedesimandosi.

"L'empatia è un'esperienza specifica, non una conoscenza più o meno probabile o congetturale del vissuto altrui. L'empatia è acquisizione emotiva della realtà del sentire altrui: si rende così evidente che esiste altro e si rende evidente a me stessa che anche io sono un'altra. È pertanto un "atto di esperienza sui generis" (erfahrendes Akt), che ha la "duplicità (Doppelseitigkeit) di un vissuto proprio in cui se ne manifesta un altro" (Edith Stein, *Il problema dell'empatia*, a cura di Costantini E., Schulze Costantini E., tr. it. Studium, Roma, 1985).

Da un punto di vista fisiologico, gli studi portati avanti nel campo delle neuro scienze hanno evidenziato come lo stesso design del cervello sembri "integrare la consapevolezza di sé e l'empatia raccogliendo nelle medesime reti neurali remote il modo in cui registriamo informazioni su noi stessi e sugli altri.

"Mentre i neuroni specchio e altri circuiti sociali ricreano nel nostro cervello ciò che sta accadendo a un'altra persona, la neuroscienza ha dimostrato che l'insula anteriore (l'area del cervello che usiamo per avvertire il nostro stesso dolore) riassume tutte queste informazioni; quindi, noi percepiamo ciò che avviene all'interno degli altri sintonizzandoci sulla nostra stessa insula. In altri termini, leggiamo gli altri sintonizzandoci su noi stessi. L'empatia racchiude un atto di autoconsapevolezza." (David Goleman Focus)

USARE L'EMPATIA NELLA RELAZIONE DI COACHING

L'efficacia dell'empatia nella relazione di coaching si manifesta attraverso diversi aspetti:

1. La sospensione del giudizio
2. La costruzione di una relazione di sviluppo
3. Lo sviluppo delle competenze emotive

1. La sospensione del giudizio:

Il vantaggio principale dell'empatia è che, mettendoci nei panni degli altri, impariamo a non giudicare.

L'empatia è esente da critiche, giudizi o valutazioni, non c'è giusto o sbagliato, non vengono introdotte direttive e il fulcro dell'attenzione è esclusivamente l'esperienza emotiva interiore.

Come coach la sospensione del giudizio serve a liberare la propria mente da qualsiasi soluzione preordinata, al fine di evitare una relazione manipolatoria verso l'obiettivo che più piace a noi, piuttosto che a supportare il frutto di una libera scelta del coachee.

2. La costruzione di una relazione di sviluppo

Si potrebbe pensare che in un rapporto di Coaching sia sufficiente una buona comunicazione, saper porre domande "potenti" e riuscire, attraverso pratica, esperienza e mestiere, ad applicare questa tecnica. Sicuramente, in molti casi avviene proprio così, anche con soddisfacenti risultati, ma con una relazione basata sull'empatia, una relazione di valore, si ha la possibilità di avere accesso alla realtà vissuta da un altro essere umano nel luogo in cui ciò sta avvenendo, cioè nell'altro.

Questo ci aiuta a comprendere, a sentire chi abbiamo di fronte, ma mantenendo la necessaria lucidità per non essere coinvolti emotivamente di fronte alle sue emozioni e per poter prendere le giuste distanze che permettono di esercitare nei suoi confronti il compito che ci siamo assunti.

La relazione empatica abilita il coachee a mettersi al centro, a sentirsi ascoltato e supportato, a condividere con il suo coach le sue esperienze interiori sentendosi accolto e rispettato. Ciò favorisce la messa a fuoco dei suoi ostacoli e la capacità di attingere in maniera più piena alle sue risorse, in altre parole lo supporta nella crescita della sua consapevolezza e nella individuazione di strategie comportamentali nuove e più efficaci.

3. Lo sviluppo delle competenze emotive

L'empatia è anche alla base di quella che Goleman chiama "Intelligenza emotiva", cioè della capacità di riconoscere i nostri sentimenti e quelli degli altri, di motivare noi stessi e di gestire positivamente le emozioni, tanto interiormente, quanto nelle nostre relazioni. E' l'intelligenza del cuore, che privilegia il "sentire" al "capire".

Il coach deve essere consapevole dei meccanismi di distanziamento o avvicinamento del contatto emotivo, con se stesso e con il coachee.

Come coach dobbiamo stare a contatto con il nostro sé in maniera intenzionale, altrimenti i nostri automatismi ci portano lontano da questa dimensione e ci perdiamo quello che di profondo sta succedendo nella relazione di aiuto.

Se vogliamo governare la relazione dobbiamo prima di tutto essere consapevoli di quello che succede dentro di noi, in contatto con le nostre sensazioni.

ATTIVARE UNA RELAZIONE EMPATICA

Come riusciamo, quindi, ad attivare questa facoltà?

Secondo Goleman " L'empatia dipende dall'attenzione: per entrare in sintonia con gli stati d'animo di un'altra persona dobbiamo cogliere i segnali delle sue emozioni, che siano vocali, facciali o altro."

Se stiamo attenti, se osserviamo, se ci disponiamo nei confronti dell'altro con uno spirito di apertura e di condivisione, abbiamo dalla nostra parte anche questo meccanismo naturale che ci aiuta a stabilire un rapporto interpersonale migliore e sicuramente più efficace.

Imparare a valorizzare la parte del paraverbale della comunicazione, tono, volume, timbro e velocità della voce, rappresenta un ottimo modo per rapportarsi in modo efficace all'interlocutore. Se usiamo il tono alto con chi lo ha basso, se siamo veloci con chi ha un ritmo lento, se usiamo un registro inappropriato, rendiamo disfunzionale il nostro modo di comunicare con chi abbiamo di fronte.

Il segreto è di seguire lo stesso ritmo, suonare la stessa musica. Come in un concerto, la stonatura di un orchestrale suona male, così nella comunicazione interpersonale, una stonatura fa diventare quel concerto sgradevole e poco armonico.

Poiché l'empatia è la capacità di "sentire" l'altro ascoltando se stessi, ecco che per il coach un'altra importante modalità per potenziare la propria capacità di creare una relazione empatica è quella di sviluppare l'autoconsapevolezza, la capacità di "guardare l'interazione dall'alto", senza perdersi nei propri pensieri e sentimenti.

Si tratta di una specifica competenza del coach che gli consente di sospendere il proprio coinvolgimento per osservare cosa succede, si tratta del cosiddetto "terzo occhio", usando il quale il coach può avere un'intensa consapevolezza dell'interazione senza essere del tutto reattivi.



"In una fredda giornata d'inverno un gruppo di porcospini si rifugia in una grotta e per proteggersi dal freddo gli animali si stringono vicini l'uno all'altro.

Ben presto però sentono le spine reciproche e il dolore li costringe ad allontanarsi l'uno dall'altro.

Quando poi il bisogno di riscaldarsi li porta di nuovo ad avvicinarsi si pungono di nuovo.

Ripetono più volte questi tentativi, sballottati avanti e indietro tra due mali, finché non trovano quella moderata distanza reciproca che rappresenta la migliore posizione, quella giusta distanza che consente loro di scaldarsi e nello stesso tempo di non farsi del male reciprocamente".

(A. Schopenhauer, Parerga e Paralipomena, II, 2, cap. 30, 396)