

Mostrare Empatia: come fare

Vincent Covello, fondatore e direttore del Centro per la Comunicazione del Rischio, presso l'Università della Colombia, afferma che la credibilità e la fiducia del pubblico sono fortemente influenzati da quattro fattori determinanti : ascolto ed empatia, competenza ed esperienza, onestà e chiarezza, dedizione e impegno.

Più del 50% della credibilità della comunicazione dipende dal modo in cui il pubblico percepisce colui o colei che comunica ("chi" comunica). Se le persone percepiscono empatia, ascolto e attenzione per la loro preoccupazione, per il loro modo di vivere e sentire il rischio, saranno più disponibili ad ascoltare e ad avere fiducia. Se invece chi comunica non è credibile perché "distante" dal pubblico, centrato esclusivamente sui propri obiettivi informativi, il livello della fiducia sarà destinato ad abbassarsi e nello stesso tempo la componente emotiva della percezione tenderà a prevalere sulla componente cognitiva. Pertanto il contenuto della comunicazione anche se corretto e scientificamente fondato non sarà recepito dal pubblico, perché veicolato nell'ambito di un processo relazionale privo di empatia, poco attento al riconoscimento delle reali esigenze informative del target, della sua emotività e della sua percezione.

In questi casi spesso si assiste alla trasformazione del processo comunicativo in un conflitto tra persone e/o tra posizioni discordanti in cui prevalgono, a volte anche in modo scomposto, le reazioni emotive e si perde di vista il "problema centrale", il tema, la situazione oggetto dello scambio comunicativo.

Dimensioni della fiducia e della credibilità:
i 4 fattori determinanti in situazioni di
bassa fiducia e/o alta preoccupazione

- Ascolto, empatia
- Competenza, esperienza
- Onestà, chiarezza
- Dedizione, impegno

Covello V. 1992. Risk communication, trust, and credibility. Health and Environmental Digest 6(1):1 4 (April)

Ma cosa significa empatia, cosa significa essere empatici?



Rendere il senso dell'esperienza empatica attraverso le parole è un'operazione molto difficile, in quanto tale complessa e intensa esperienza si basa su un delicato equilibrio di riconoscimento delle somiglianze, ma anche delle differenze con gli altri.

Il termine empatia deriva dal greco **empathia** e significa *"sentirsi dentro l'altro"*.

L'empatia è l'abilità di saper entrare nello schema di riferimento dell'altro, la capacità di vedere il "mondo" con gli occhi dell'altro e avere informazioni dal suo punto di vista sia razionale che emotivo (pensieri, vissuti, emozioni, significati) per poter capire le sue richieste e i suoi bisogni.

E' l'abilità di aprirsi all'esperienza di un'altra persona, di seguire, afferrare, comprendere il più pienamente possibile l'esperienza soggettiva della "persona", ponendosi dal suo stesso punto di vista, senza assumerlo come proprio. E' la capacità di percepire lo schema di riferimento interno di un altro con accuratezza e con le componenti emozionali e di significato ad esso pertinenti, come se si fosse l'altro, ma senza mai perdere di vista questa condizione di **"come se"**. Significa perciò

sentire la preoccupazione, l'emozione di un altro come lui la sente e di percepire le situazioni come lui le percepisce, ma senza mai dimenticare che è **"come se"**.

Se questa condizione di "come se" manca, allora non parliamo più di empatia, ma di identificazione

Empatia non è

"Io, al suo posto in quella situazione farei, penserei, deciderei, proverei"

Empatia è

contatto e riconoscimento di ciò che mi appartiene, quindi anche di ciò che io farei, penserei, deciderei, proverei in quella stessa situazione

è capacità di silenziare ciò che mi appartiene

per "vedere il mondo con gli occhi dell'altro" e quindi poter riconoscere, accettare e comprendere, senza giudizi e interpretazioni, ciò che l'altro percepisce, pensa, prova o decide e fa in quella stessa situazione

Ma ciò non basta

è anche capacità di restituire tale riconoscimento e comprensione

Pertanto, nella relazione professionale tra operatore esperto e pubblico essere empatici significa essere prima di tutto **consapevoli**.

Essere consapevoli del proprio ruolo professionale, del proprio bagaglio conoscitivo, delle proprie convinzioni, essere consapevoli e a contatto con la propria percezione del rischio, ma anche con la propria emotività per riuscire nel processo comunicativo a mantenere costantemente distinto ciò che appartiene a sé, al proprio punto di vista, da ciò che appartiene al punto di vista delle persone con le quali si interagisce.

L'empatia si alimenta attraverso la distinzione e non attraverso la confusione.

Solo distinguendo è possibile rimanere a contatto con il proprio ruolo e la propria percezione di esperto, con il proprio sistema di riferimento. Solo distinguendo è possibile riconoscere la propria emotività e affrontare le reazioni emotive del pubblico evitando atteggiamenti difensivi spesso causa di situazioni conflittuali e di escalation simmetriche. Solo distinguendo è possibile mantenere **in modo trasparente**, la giusta distanza dal pubblico, essere emozionalmente partecipi, ma senza bruciarsi. E se l'interlocutore percepisce trasparenza, cioè accordo tra le emozioni e i sentimenti manifestati e quelli realmente provati, si apre con fiducia, altrimenti si chiude difensivamente.

Quindi essere empatici significa anche essere congruenti tra ciò che si pensa e si prova e ciò che si esprime con la comunicazione verbale e non verbale. Significa essere capaci di non emettere giudizi, separandosi temporaneamente dal proprio mondo valoriale e percettivo per immergersi in quello dell'altro, **"come se"** fosse il proprio. Significa evitare la direttività, il consiglio, l'interpretazione.

L'empatia è pertanto un'abilità molto complessa, diversa dalla simpatia che significa "sentire con l'altro". L'empatia è sentire per l'altro che nel caso della relazione professionale rappresenta il centro dell'intervento.

L'ascolto empatico, attraverso la tecnica della riformulazione e della delucidazione, rappresenta l'abilità che può facilitare l'esperienza dell'empatia e l'ascolto non impone una direttiva, rinuncia a giudicare positivi o negativi i comportamenti dell'altro, ma pone piuttosto l'altro nella condizione di esplorarsi e di esprimere il suo vissuto

Una metafora può rappresentare l'empatia: "Immaginiamo di trovarci in un bosco verde rigoglioso, riscaldato da un sole tiepido e luminoso, nel bosco scorre un ruscello di acqua limpida, nel ruscello vediamo un sasso e più in là una spugna. Il sasso è bagnato totalmente dall'acqua del ruscello, ma mantiene integra la sua struttura, la spugna, bagnata dall'acqua del ruscello si impregna e via via si deteriora" L'operatore empatico può essere paragonato al "sasso", non per la sua durezza, ma per la possibilità di rimanere integro, consapevole e ben saldo nel proprio "mondo", che conosce bene e accetta, pur facendosi totalmente bagnare dal mondo dell'altro, delle persone con le quali interagisce, con le quali comunica. L'operatore "spugna" confonde le sue mappe concettuali, i suoi vissuti, le sue emozioni con quelli degli altri e in tal modo, non solo non è più in grado di rimanere ben saldo nel suo ruolo professionale, ma rischia di deteriorarsi e di doversi ad un certo punto strizzare proprio come una spugna.