

Sezione 1: Empatia

Breve Descrizione

Lo scopo di questa sezione è quello di familiarizzare con le conoscenze teoriche di base e con la metodologia da adottare per migliorare la tua empatia (**empatia affettiva** e capacità di assunzione di prospettiva). Allo stesso tempo, evidenzia la necessità di applicare le capacità di empatia nella pratica di consulenza quotidiana al fine di fornire servizi di orientamento professionale di qualità ai tuoi clienti.

Obiettivi Formativi

La formazione mira ad assistere i consulenti per:

- essere in grado di facilitare il contatto e la discussione, tenendo conto delle emozioni e dei sentimenti dell'altro;
- essere in grado di mostrare comprensione per l'opinione ed i sentimenti delle altre persone e accettare gli altri così come sono;
- saper comprendere informazioni rilevanti, sentimenti e bisogni non detti di altre persone;
- essere in grado di creare un buon clima di conversazione attraverso l'attenzione, l'apertura e il rispetto;
- essere in grado di concentrarsi sulla comprensione dello stato d'animo di una persona e delle motivazioni alla base di detto sentimento;
- essere in grado di applicare l'empatia nella pratica quotidiana di consulenza per supportare i beneficiari dei loro servizi.

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

PROJECT ID: 2019-1-R001-KA202-063198



1.1 Principi teorici

Definizione

Empatia

La nozione di empatia è stata centrale nel lavoro di Carl Rogers, un noto psicologo umanista. Egli è stato il primo ad articolare l'importanza dell'empatia nella relazione terapeutica. Secondo Rogers, l'empatia "è lo sforzo di ascoltare l'altra persona in modo profondo, accurato e non giudicante. L'empatia implica un abile ascolto riflessivo che chiarisce e amplifica l'esperienza e il significato della persona, senza imporre i preconcetti dell'ascoltatore" (1951). Secondo il suo approccio centrato sul cliente, uno dei tre principi fondamentali che caratterizzano l'atteggiamento del consulente nei confronti del cliente, è proprio la comprensione empatica nei suoi confronti. Ciò significa che il consulente percepisce accuratamente i sentimenti che il cliente sta provando e comunica questa comprensione al cliente. Da allora, sia Rogers (1975) che altri psicologi (ad esempio Wexler, 1974) hanno sottolineato l'elemento processuale dell'empatia, nel senso che hanno definito l'empatia uno "stile di comportamento" piuttosto che uno stato o un atteggiamento.

Il concetto di empatia da allora è stato sviluppato e ampliato (es. Hartley, 1995; Duan & Hill, 1996; Bohart & Greenberg, 1997; Beck, et al, 1979; Pearson, 1999). La ricerca sostiene che il costrutto di empatia all'interno della relazione consulente-cliente si applichi in una certa misura alle teorie del counseling, mentre quasi tutti gli approcci alla psicoterapia rivendicano l'empatia del terapeuta come centrale per la sua efficacia (Feller & Cottone, 2003).

Nella ricerca sulla consulenza, l'empatia del consulente può essere concettualizzata come l'insieme degli sforzi interpersonali atti ad assumere le prospettive dei clienti cercando di comprendere accuratamente le loro esperienze cognitive ed emotive (Moyers & Miller, 2013). Una concezione più pratica dell'empatia è la definizione operativa di empatia di Barrett-Lennard (1981) in termini di tre diverse prospettive: quella del terapeuta (risonanza empatica), quella dell'osservatore (empatia espressa) e quella del cliente (empatia ricevuta).

È importante evidenziare che lo sviluppo dell'empatia dipende da due funzioni complementari: la sensibilità basata sull'emozione (empatia affettiva) e l'assunzione della prospettiva dell'altro o comunque empatica cognitiva (assunzione di prospettiva). In altre parole, le persone empatiche sono in grado di mettersi nei panni di qualcun altro sia intellettualmente che emotivamente.

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

PROJECT ID: 2019-1-R001-KA202-063198



Empatia affettiva

L'empatia affettiva è la capacità di condividere o di essere affettivamente sollecitati dagli stati emotivi degli altri, almeno in valenza e intensità. Si tratta di sperimentare i sentimenti di un'altra persona. È la capacità di una persona di percepire ed esprimere correttamente le emozioni degli altri, attingendo a segnali verbali e non verbali e ad una capacità di comprendere e immaginare i sentimenti e le intenzioni degli altri (anche nel passato e nel futuro).

La caratteristica principale dell'empatia emotiva è l'importanza che viene data alla risposta emotiva nei confronti di una persona che vive un evento particolare. Tuttavia, queste reazioni non sono facilmente distinguibili, poiché la fonte delle emozioni spesso non può essere attribuita all'empatia ma a motivazioni egoistiche (Baron-Cohen & Wheelwright, 2004).

Empatia cognitiva

L'assunzione di prospettiva o empatia cognitiva è la capacità di mettersi consapevolmente nella mente di un'altra persona per capire cosa sta pensando o provando (Hogan, 1969). È la capacità di una persona di assumere la prospettiva degli altri e vedere il mondo attraverso i suoi occhi, ad esempio immaginando ciò che i ruoli e le circostanze potrebbero richiedere da loro, essere in grado di immaginare come gli altri ne saranno influenzati (Decety & Jackson, 2006).

Hoyat (2007) afferma che l'empatia cognitiva (o teoria emotiva della mente) non richiede di condividere realmente i propri sentimenti, ma solo di comprendere gli stati emotivi di un'altra persona. In altre parole, l'empatia cognitiva si riferisce alla comprensione mentale dell'esperienza dell'altro.

Inoltre, secondo Dymont (1949), l'empatia cognitiva è la trasposizione immaginaria di un individuo nei pensieri e nelle azioni di un altro che in questo modo riesce a vedere il mondo attraverso i pensieri degli altri e a riconoscere il ruolo dell'altro.

Caratteristiche di un counselor magistrale nell'empatia

Essere empatici va oltre il sentire o capire come qualcun altro si sente o cosa pensa. Incorpora una varietà di abilità e attributi socio-emotivi, la cui efficacia e combinazione può amplificare o diminuire l'empatia di qualcuno.

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

PROJECT ID: 2019-1-R001-KA202-063198

Le caratteristiche più importanti di un consulente che padroneggia bene l'empatia sono:

- *Immaginazione*: quando pratica l'empatia, un individuo assume la prospettiva di un'altra persona. In sostanza, immagina come sarebbe essere effettivamente l'altra persona.
- *Apertura mentale*: lasciarsi influenzare dai pensieri e dai sentimenti degli altri.
- *Vulnerabilità*: condividere rispettosamente reazioni e sentimenti su ciò che l'altra persona sta dicendo, con l'intento di confermare che li comprende pienamente.
- *Autoconsapevolezza*: capire come le emozioni o i sentimenti dell'altro possono influenzare i suoi pensieri e le sue reazioni.
- *Sensibilità alle emozioni degli altri*: sviluppare il "radar emotivo" per cogliere ciò che le persone provano osservando il loro linguaggio del corpo e le espressioni facciali e ascoltando non solo le loro parole, ma qualsiasi significato "tra le righe" nel caso in cui non siano diretti e trasparenti.
- *Compassione*: comprensione del dolore degli altri e desiderio sviluppato di mitigare quel dolore.
- *Ascolto attivo*: abbassare efficacemente il volume della propria voce e alzare il volume della voce dell'altro e mostrare curiosità ponendo domande sulle esperienze e sui sentimenti delle persone.
- *Sintonizzazione comunicativa*: sforzo attivo e continuo per rimanere in sintonia in ogni momento con le comunicazioni del cliente e con l'esperienza che si sviluppa.

L'importanza delle capacità di empatia per i consulenti di carriera

Mentre la ricerca in psicoterapia ha contribuito in modo sostanziale a una migliore comprensione di come le abilità del consulente influenzino gli esiti dei pazienti, la ricerca nel counselling di carriera ha meno da offrire riguardo a questi problemi (Whiston & Oliver, 2005). Anche se terapeuti e consulenti di carriera non sono la stessa cosa, la somiglianza nelle relazioni consulente-cliente consente ai consulenti di carriera di assumere ugualmente che praticare l'empatia negli interventi di carriera è un ingrediente altrettanto importante per aiutare i clienti ad affrontare i problemi relativi alla carriera (Klonek, et al. .al, 2019). In effetti, i criteri di qualità della relazione dell'interazione consulente-cliente, come l'empatia (Moyers & Miller, 2013) e l'alleanza di lavoro (es. De Haan, et.al, 2013) sono criteri essenziali per il successo della consulenza in una varietà di contesti come psicoterapia, coaching e orientamento professionale (McKenna & Davis, 2009).

L'empatia è considerata un metodo fondamentale e una misura di successo nella consulenza (Moyers & Miller, 2013) perché affinché qualsiasi tattica di consulenza funzioni, il consulente deve far sentire compresa la persona in trattamento. Per fare ciò, il consulente non deve solo capire ciò che

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

PROJECT ID: 2019-1-R001-KA202-063198



una persona dice in una sessione, ma anche capire ciò che la persona non sta dicendo e comunicare questa comprensione (Martin, 2010). L'empatia aiuta a connettere le persone, spostandole l'una verso l'altra in una capacità di aiuto e consente alle persone di costruire connessioni sociali con gli altri. Pertanto, essere empatici garantisce che i consulenti ascoltino e affrontino le preoccupazioni dei clienti mentre le presentano. Inoltre, alcuni comportamenti, come dimostrare empatia, incoraggiamento e apprezzamento, sono generalmente considerati utili per lo sviluppo di un legame affettivo (ad es. Gregory & Levy, 2011; O'Broin & Palmer, 2010).

Retrospectivamente, la mancanza di empatia mina il processo di sviluppo e mantenimento delle connessioni interpersonali. Crea difficoltà nella gestione dei conflitti, nel lavoro collaborativo e nella risoluzione dei problemi ed in tutte le fasi del processo di consulenza professionale. Inoltre, la scarsa empatia cognitiva è stata correlata a carenze nell'autoconsapevolezza degli stati emotivi che rendono meno efficace la consulenza di carriera (William, et. al, 2016).

Un altro importante vantaggio dei consulenti che esercitano empatia è un'efficace regolazione emotiva. La regolazione emotiva è importante in quanto ci permette di gestire ciò che stiamo provando, anche in momenti di grande stress, senza sentirci sopraffatti. Utilizzando l'empatia durante l'interazione con i clienti, i consulenti sono in grado di costruire la relazione, verificare la propria comprensione, fornire un supporto adeguato e focalizzare la propria attenzione sul cliente (Hanna, 2001).

Infine, è importante ricordare che il contributo del cliente è altrettanto importante nel processo di consulenza, poiché influenza il livello di empatia del terapeuta (Elliott, et. al, 2011). In effetti, l'empatia sembra essere un processo reciproco di sintonizzazione comunicativa condivisa (Orlinsky et al., 1994). Vale la pena notare, tuttavia, che quando i consulenti sono veramente empatici, si sintonizzano sui bisogni dei loro clienti e di conseguenza si adattano (Duan & Hill, 1996; Martin, 2000). Pertanto, anche se un'empatia efficace richiede un'interazione onesta a due vie, l'elevato atteggiamento empatico del consulente garantisce sessioni di consulenza di successo più probabili.

Capacità di empatia nella pratica

L'empatia è un elemento importante nel processo di consulenza. Parte dell'essere un vero consulente empatico, è essere in grado di rilevare le reazioni dei clienti e regolare come e quanto esprimere empatia. Secondo diversi autori (ad es. De Haan, 2008; De Haan, Culpin & Curd, 2009; Rogers, 1973, Klonek, et. al, 2019), le abilità socio-emotive funzionali predicono l'empatia del consulente.

Tra i modi più comuni che i consulenti possono utilizzare per mettersi nei panni del cliente ci sono:

- ✓ *Mettila da parte i tuoi punti di vista:* le persone spesso non si rendono conto della misura in cui le proprie esperienze e convinzioni influenzino il modo in cui percepiscono le altre persone e

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

PROJECT ID: 2019-1-R001-KA202-063198

le situazioni. Abbassarsi un po' per mettere da parte questi aspetti può aiutarli a concentrarsi sulla persona di fronte a loro e a sintonizzarsi meglio su ciò che sta accadendo.

- ✓ Ascolta attentamente: a volte le persone ascoltano gli altri mentre sviluppano già la loro risposta o difesa a ciò che stanno dicendo. Non solo non sono in grado di ascoltare ciò che dicono gli altri, ma spesso perdono informazioni chiave che possono aiutarli a capire meglio ciò che l'altra persona sta cercando di trasmettere. I consulenti dovrebbero abbassare il volume della propria voce e alzare il volume della voce dell'altra persona.
- ✓ Usa la tua immaginazione: mentre le persone condividono esperienze ed emozioni con i consulenti, questi ultimi devono cercare di immaginare com'è essere loro. Devono usare le immagini che i loro clienti stanno condividendo, le loro emozioni o le loro esperienze e cercare di mettersi nei loro panni, solo per vedere come ci si potrebbe sentire essendo in loro in questi momenti.
- ✓ Cerca di non correggere o ridimensionare le esperienze degli altri: quando le persone sono vicine a qualcuno che ha bisogno, specialmente quando stanno provando emozioni difficili, può essere facile per loro voler intervenire e risolvere i problemi. Anche se in questo modo le persone cercano di essere utili, questo può lasciare gli altri non visti e non ascoltati, minando così il processo di consulenza.
- ✓ Sii curioso e assicurati di capire cosa sta dicendo il cliente, usando tecniche di ascolto attivo: fare domande sulle esperienze, usando tecniche di ascolto attivo, aiuta le persone a sentirsi viste e ascoltate ed è un bel modo per praticare l'empatia. I consulenti che mostrano un interesse attivo nell'assicurarsi di comprendere ciò che il cliente sta dicendo acquisiscono livelli più elevati di empatia, mentre valutazioni basse sull'empatia vengono date quando c'è "poco interesse per il punto di vista e per le esperienze del cliente" (Brueck et al. al., 2006, Klonek, et. al, 2019). La parafrasi delle dichiarazioni dei clienti o l'utilizzo di riassunti sono esempi di buona empatia del consulente, poiché i comportamenti tipici associati all'empatia sono la parafrasi o l'indirizzamento dei sentimenti del cliente (ad es. Rogers, 1973, Korman, Bavelas e De Jong, 2013). Quando i consulenti parafrasano le dichiarazioni dei loro clienti, mostrano apprezzamento e usano espressioni umoristiche (Sultanoff, 2003), costruiscono sull'empatia e mantengono un'alleanza di lavoro positiva (Klonek, et. al, 2019).
- ✓ I segnali non verbali possono aiutare i consulenti a capire come il cliente risponde al loro approccio empatico. Quando le loro risposte empatiche hanno avuto successo, lo si capisce dalla risposta del cliente, da un cenno del capo o da una risposta verbale positiva. Se le sue risposte empatiche non sono state adeguate, il cliente probabilmente lo indicherà non verbalmente fermandosi, arremggiando o sentendosi frustrato. Essere consapevoli di questi segnali aiuterà i consulenti a relazionarsi anche con il cliente particolarmente impegnativo. Se il cliente non risponde positivamente, il consulente potrebbe aver bisogno di modificare il suo approccio.

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

PROJECT ID: 2019-1-R001-KA202-063198



Metodologie di miglioramento dell'empatia

L'**autocoscienza e la riflessione** possono servire ad identificare le nostre emozioni e le emozioni degli altri. Inoltre, l'**automonitoraggio** può essere utilizzato per riflettere su come esprimiamo le emozioni. L'autoconsapevolezza e l'automonitoraggio servono a comprendere le nostre esperienze ed emozioni, che è un primo e importante passo nello sviluppo dell'empatia.

D'altra parte, le tecniche di **consapevolezza** migliorano la sintonizzazione personale e forniscono l'autoregolazione attenta ed emotiva. Pertanto, le tecniche di autoconsapevolezza e consapevolezza possono rivelarsi utili nel coltivare l'empatia.

Ad esempio, un tipo di meditazione di consapevolezza chiamata meditazione della gentilezza amorevole (LKM) ha dimostrato di essere in grado di aumentare i livelli di empatia cognitiva negli studenti di counseling di livello master (Leppma & Young, 2016). In effetti, la ricerca empirica ha mostrato che sei settimane (sessioni settimanali di sei ore) di pratica di questa meditazione della gentilezza amorevole sono state sufficienti per aumentare i livelli di empatia, definendo questo un metodo accessibile a tutti i terapeuti per aumentare i propri livelli di empatia.

I processi cognitivi, come l'**assunzione di ruoli** e la formazione sulle abilità comunicative, possono anche integrare l'auto-miglioramento dei consulenti poiché l'empatia cognitiva si basa nello spostare l'attenzione per assumere la prospettiva dell'altro (Mead, 1934). In effetti, i risultati di uno studio hanno dimostrato che assumere la prospettiva del cliente per analizzare le sue situazioni di vita e per gestire le proprie reazioni al disagio del cliente, contribuisce allo sviluppo dell'autoefficacia della consulenza tra formatori (Khattar & Gawali, 2014).

Inoltre, l'empatia può essere sviluppata e migliorata praticandola regolarmente tra i consulenti. Nel tempo, la capacità di comprendere e relazionarsi con le emozioni degli altri si rafforza e tra le tecniche più utili per praticare l'empatia ci sono:

- *Parlare con altre persone.* I professionisti devono fare in modo di iniziare conversazioni con le persone che incontrano ed analizzare le loro interazioni quotidiane. Durante la conversazione, prestare particolare attenzione a ciò che prova l'altra persona è di grande importanza.
- *Notare i segnali del linguaggio del corpo.* Questo può includere il tono della voce, sottili cambiamenti di energia e altri tipi di comunicazione non verbale.
- *Concentrarsi sull'ascolto senza interrompere.* Gestire sia le distrazioni che i propri sentimenti e lavorare per rimanere in sintonia emotivamente durante la conversazione sono buone tecniche per migliorare l'empatia. Concentrarsi sulla comprensione del come e del perché in ogni conversazione

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

PROJECT ID: 2019-1-R001-KA202-063198

e praticare l'ascolto attivo possono aiutare a rafforzare la comprensione emotiva e l'empatia dei consulenti.

- Cercare di capire le persone, anche quando non si è d'accordo.

- Fare domande alle persone per saperne di più su di loro e sulle loro vite.

- Immaginarsi nei panni di un'altra persona.

-Prendere l'iniziativa. I consulenti dovrebbero riconoscere che possono fare cose per fare la differenza nella vita di qualcun altro.

- Infine, nel contesto dell'auto-miglioramento e della riflessione sugli approcci di consulenza professionale di qualcuno, i professionisti possono trarre vantaggio dall'utilizzo di **analisi basate su video**. Codificando le proprie sessioni, i consulenti hanno uno strumento per "comprendere sistematicamente il loro repertorio micro-comportamentale all'interno di una sessione", consentendo l'ispezione di comportamenti e interazioni specifici (Klonek., et. al,2019) anche se queste valutazioni sono ancora relativamente rare nella ricerca di carriera (Hirschi, 2017).

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

