

L'utilizzo dell'empatia nella consulenza della coppia e della famiglia. Esperienza di un Consultorio Familiare.

di Luciano Viana¹

Nella formazione dei consulenti familiari di norma ci si concentra sulla teoria, sulle tecniche, sulla diagnosi, ecc. relegando il "saper essere" del consulente ad un posto secondario. Cercherò, in questo articolo, di esaminare le modalità con cui il consulente familiare procede, in quegli incontri riparatori in cui si dispiega e si distende la consulenza, all'utilizzo, spesso inconscio, del proprio sé.

Da una parte la consulenza esige un insieme di disposizioni e di attività che si prestano all'osservazione ed alla registrazione e che si può acquisire largamente mediante l'insegnamento. Questa categoria di condizioni viene generalmente indicata col nome di tecniche.

Dall'altra parte i consulenti, come esseri umani, mettono in gioco dei fattori morali ed umani che corrispondono alla nozione di atteggiamento che è una tendenza costante a percepire ed a reagire in un determinato senso, per esempio nel senso della tolleranza o della intolleranza, del rispetto o della critica, ecc.

Contrariamente alle tecniche, gli atteggiamenti risultano meno disponibili ai bisogni del momento e quindi meno dispiegabili col semplice atto della volontà.

Tra gli atteggiamenti che ritengo fondamentali nella consulenza, quali il rispetto, l'autenticità, il calore umano, ecc. esaminerò, in questo articolo, l'empatia, quella dote squisita e delicata che è necessario sia sentita e provata, ancor prima che testimoniata col comportamento. Per essere feconda, l'empatia, deve essere, infatti, un sentimento autentico e vissuto.

¹ Psicologo, Analista Adleriano, Psicoterapeuta e didatta di psicoterapia familiare e relazionale, Direttore del Consultorio familiare "A.G.Comoli di Novara", Presidente della Federazione Piemontese dei Consultori Familiari di ispirazione Cristiana, membro del Consiglio Direttivo nazionale.

In particolare cercherò di adottarla ed adattarla alle consulenze riguardanti i sistemi coppia e famiglia. Infatti, frequentemente nei Consultori Familiari si presenta o viene convocata, come sarebbe auspicabile, l'intera famiglia o la coppia. In questi casi com'è possibile applicare le indicazioni di Rogers che normalmente sono utilizzate nella consulenza diadica (relazione consulente/cliente)?

Come è noto, nella prospettiva rogersiana la relazione di aiuto è contraddistinta dai seguenti aspetti fondamentali: considerazione positiva incondizionata, empatia, autenticità dell'operatore. In quest'articolo mi occuperò almeno di un aspetto dell'utilizzo del sé del consulente: dell'empatia, cercando di adattarla alla consulenza della coppia e della famiglia. L'équipe del **Consultorio Familiare "A.G. Comoli di Novara** che dirigo da circa venti anni, segue **l'indirizzo Sistemico Relazionale** e l'utilizzo dell'empatia e della risposta riflessa al di là dei possibili effetti terapeutici, è stata impiegata soprattutto per allenarsi alla descrizione del doppio legame combinando le varie punteggiature e facendo emergere il senso dell'intero sistema in interazione.

L'allenamento si può fare accostando i vari punti di vista che emergono ed affiancarli l'uno all'altro ottenendo in questo caso una serie oscillante, oppure cercando di discernere la struttura che li connette combinando simultaneamente le varie punteggiature. Questa descrizione doppia è la relazione. Si è cercato di formulare risposte empatiche che tenessero ben fermo il primato della relazione evitando la sola descrizione comportamentale e cercando di effettuare il salto logico dal comportamento al contesto.

Oltre a Rogers, Carkuff, Giordani, Mucchielli, ecc., l'empatia viene richiamata anche da autori sistemici relazionali, in particolare da Bowen, e da Cancrini L. che suggerisce di utilizzare le tecniche rogersiane, nella fase della formulazione del problema, allo scopo di creare un contesto in cui le persone siano incoraggiate ad esprimere il loro punto di vista, mettendo a proprio agio i presenti ed aiutandoli a costruire un contesto aperto, semplice, comunicativo. Un altro autore che parla direttamente di empatia è Erickson M.H. che la utilizza esplicitamente per costruire il rapporto ed una cornice positiva intorno ad esperienze che altri considerano puramente negative. Per alcune famiglie, afferma, una empatia appropriata, tale da condividere la loro visione del mondo, comprenderà elementi convenzionali come l'ascolto riflessivo ed attivo, la considerazione positiva e l'autosvelamento dell'operatore. L'empatia e l'alleanza che ne risulta sono prerequisiti dell'alleanza terapeutica. Queste tecniche sono da usarsi soprattutto nella fase di collegamento della terapia.

Anche Madanes ed Acherman la citano indicandone possibili utilizzazioni.

Cancrini L. afferma che è impossibile stabilire una relazione di aiuto senza un accentuato sentimento di empatia per le situazioni altrui. Suggerisce altresì di promuoverla non solo nella famiglia nucleare ma anche in quella allargata.

Baldascini propone l'utilizzo dell'empatia per passare dalla filosofia della tolleranza alla filosofia della comprensione. La tolleranza infatti presuppone un "guardare dall'alto"; la comprensione, invece, mettersi nella "pelle" altrui.

Prima di approfondire l'empatia vorrei fare alcune considerazioni sul controtransfert.

Il controtransfert.

Nella consulenza e nella terapia familiare esso è confuso e compreso nel generico termine di "**uso del sé**"

E' possibile utilizzare il controtransfert nella consulenza e nella terapia familiare?

Controtransfert è, come si sa, un termine psicoanalitico cui sono stati attribuiti diversi significati. Per alcuni studiosi è tutto ciò che accade nell'analista sotto forma di risposta psicologica al paziente. Altri preferiscono riservare questo nome per indicare i sentimenti repressi ed i desideri infantili evocati nei terapeuti dai loro pazienti.

Questi sentimenti vengono considerati da Freud dannosi al processo terapeutico e si incoraggia perciò l'analista a scoprire e quindi a controllare o reprimere le tendenze al controtransfert.

Al contrario altri autori (Heimann, Gitelson, Racher) si sono occupati del controtransfert come strumento di comprensione del paziente.

Il controtransfert non è un fenomeno legato solo al lavoro psicoanalitico, esso è comune a tutti i tipi di consulenza e di terapia.

Un approccio valido e produttivo nell'uso del controtransfert sta nell'esplorare l'eventualità che esso rifletta ciò che sta provando la famiglia. Il risultato può essere quello di vedere il controtransfert come una fonte di informazioni significative sulla difficoltà presenti nel sistema familiare.

Mentre esistono molti studi sull'uso del controtransfert in generale, sono pochi gli approfondimenti sull'uso del controtransfert nella consulenza familiare. Una delle poche eccezioni è rappresentata dall'apporto di Cancrini L. che la esamina in un suo articolo comparso su Ecologia della Mente.

Un altro interessantissimo contributo dello stesso autore riguarda una rielaborazione di uno studio di Kernberg che distingue tra identificazione proiettiva e proiezione, la prima consente di mantenere l'empatia con gli aspetti proiettati, la seconda non consente l'empatia con gli aspetti proiettati.

Nella consulenza individuale si cerca di mettere a fuoco i sentimenti repressi del consulente o del terapeuta nei confronti del paziente; nel trattamento familiare il processo è molto più complicato, poiché l'operatore ha delle reazioni non solo verso ciascun componente, ma anche verso la famiglia nel suo insieme e verso le relazioni che legano le persone tra loro. Quando tali reazioni interferiscono con la relazione di aiuto, l'operatore viene messo sull'avviso da sensazioni di disagio; dalla tendenza ad assumere atteggiamenti difensivi e da una vera e propria angoscia durante e dopo gli incontri.

Ma se è chiaro che i sentimenti negativi ostacolano una buona **alleanza**, va osservato che anche i vissuti positivi, se inappropriati, possono danneggiare la relazione. Stierlin sottolinea il fatto che l'operatore dovrebbe essere coinvolto ma parzialmente. Egli definisce il controtransfert del consulente come una deviazione da questa posizione di coinvolgimento imparziale.

Ogni famiglia rappresenta un serbatoio di intense emozioni e l'operatore sperimenta sentimenti profondi. È importante che egli consideri le proprie reazioni come strumenti utili allo svolgimento del processo d'aiuto. Il suo obiettivo deve essere quello di distinguere ciò che viene comunicato da parte della famiglia da ciò che può **attribuirle arbitrariamente**. Altrimenti il rischio è quello di provare empatia nei confronti delle proprie proiezioni. Ecco il motivo per cui l'operatore deve conoscere il proprio controtransfert.

L'empatia.

Empatia deriva dal greco *empàtheia* 'passione', composto di *én* e un derivato di *pàthos* 'affetto', 'patimento', 'commozione'.

Nell'uso corrente il termine ha acquistato un certo numero di significati. L'aggettivo empatico descrive un individuo sensibile ai bisogni ed ai sentimenti degli altri, che assume un comportamento garbato, altruista ed indulgente.

L'empatia può essere definita come la capacità di partecipare, in una comunione affettiva a sentimenti e idee di un altro.

Non va confusa con la simpatia che si riferisce alle sole emozioni, ai sentimenti provati.

Non va confusa con la compassione che è la capacità di essere coinvolti nella sofferenza o nel

dolore di un altro con un sentimento di commiserazione.

Non va confusa nemmeno con la intuizione che denota la capacità di vedere e penetrare una cosa o un argomento e che è “ un giudizio sincretico non preceduto da alcuna elaborazione logica”.

In psicoanalisi l'empatia è un requisito essenziale per l'operatore e viene definita come una “conoscenza emotiva” di un altro essere umano, più che come una conoscenza intellettuale. Empatizzare significa condividere temporaneamente, sperimentare i sentimenti dell'altra persona. Si partecipa alla qualità, non alla quantità, al tipo e non alla intensità dei sentimenti.

Come si vede in psicoanalisi l'empatia non descrive una serie di risposte dell'operatore ma piuttosto un processo intrapsichico generalmente di tipo preconsciouso , ma che può essere attivato od interrotto coscientemente. Il meccanismo psichico essenziale è “la parziale o temporanea identificazione dell'analista col paziente” .

L'empatia e l'intuizione permettono entrambi una rapida e profonda comprensione. L'empatia realizza un contatto profondo con le emozioni e con gli impulsi, l'intuizione lo realizza nell'ambito delle idee. L'empatia è una funzione dell'io percipiente, l'intuizione è una funzione dell'io osservante.

Nel setting psicoanalitico, la posizione dell'operatore è caratterizzata da neutralità, astinenza ed attenzione alle espressioni verbali ed emotive del paziente , ed è quest'ultimo elemento che comprende l'empatia.

Il ruolo e la natura dell'empatia non possono venire separati dallo specifico orientamento dell'operatore. Per esempio lo psicoterapeuta dinamico applicherà la sua comprensione empatica ai conflitti inconsci. Schafer esprime chiaramente questo concetto: “ L'operatore deve imparare ad empatizzare con una organizzazione gerarchica di desideri, pensieri, sentimenti, difese, controlli, pressioni superegoiche, capacità, rappresentazioni di sé e rappresentazioni di relazioni personali reali o fantasmatiche”.

Come si vede l'operatore di scuola dinamica si dedica ad un compito diverso da quello dell'operatore rogersiano centrato sul cliente , il quale accentua particolarmente gli aspetti del qui ed ora della vita del paziente. Un'altra differenza tra le due scuole consiste nel fatto che il primo interpreterà i dati forniti dal soggetto mentre l'operatore centrato sul cliente si sforzerà di apprendere tali e quali, cioè come il soggetto stesso li apprende o li presenta.

L'operatore rogersiano, oltre alla comprensione ed alla partecipazione alla esperienza del paziente, riflette il *significato personale* delle parole del cliente, senza troppo evidenziare il contenuto

intellettuale.

”Per riuscire bene in questo compito bisogna che l’operatore sappia fare astrazione dai suoi valori, sentimenti e bisogni e si astenga dall’applicare i criteri realisti, oggettivi e razionali che lo guidano al di fuori della sua interazione con i pazienti”. Rogers afferma che questa sensibilità eterocentrica sembra essere determinata da convinzioni, bisogni, interessi profondi ancorati all’organizzazione personale.

Il comportamento empatico infatti non si lascia adottare a volontà, secondo i bisogni del momento. Per acquisirlo sembra che sia necessario una modifica della personalità.

Tutti noi siamo capaci di agire in modo tollerante, generoso e comprensivo, quando la situazione lo richiede, ma non possiamo dimostrarci empatici più di quanto non siamo.

Come si vede, per Rogers, l’empatia, oltre ad essere comprensione del mondo dell’altro è anche comunicazione di ciò che l’operatore ha sperimentato. La scuola rogersiana enfatizza al massimo l’essere dell’operatore come elemento essenziale della relazione terapeutica. Rogers afferma che “L’operatore deve sforzarsi di agire nel modo più completo possibile come persona, non come specialista”. Comprensione empatica significa, nella accezione dell’operatore centrato sul cliente, che il consulente percepisce accuratamente i sentimenti e i significati personali che ognuno sta sperimentando. Successivamente comunica tale comprensione.

Questo tipo di comunicazione assume aspetti e significati molto più estesi della conferma (che sul piano relazionale significa: “Anch’io ti vedo come tu ti vedi”). La conferma coincide con la comunicazione empatica, solo quando questa è al livello 3, come si vedrà successivamente.

Sembrerebbe che l’empatia possa essere utilizzata solo nell’ambito di un rapporto diadico in quanto gli autori sopra citati si sono orientati in tale direzione. Credo che essa possa essere proficuamente utilizzata anche nel sistema famiglia. Infatti penso che quando opera al meglio il consulente debba calarsi all’interno del mondo di tutti gli oloni. Una volta che ha compreso quel mondo potrà esprimere questa sua comprensione.

Essa, nella consulenza di tipo sistemico, può riguardare sia i sentimenti che le emozioni del singolo, sia una o più transazioni tra i membri della famiglia, che descrive senza emissione di giudizio, come: “Sembra disponibile a superare le difficoltà”; oppure: “Ritenete che sia opportuno impegnarvi in una lotta continua”. Come si vede la risposta empatica può essere data sia dopo ogni intervento dell’olone individuo riflettendo il suo mondo interno, oppure fornita dopo una o più transazioni

osservate esplicitando il modello relazionale sottostante che riguarda gli altri oloni. Ma la risposta empatica può riflettere anche il mondo interno dell'intero sistema quando esplicita il clima generale, lo stile familiare, ecc.

Per spiegare l'intreccio tra le diverse tecniche comprendenti anche l'empatia, Erickson M.H., che definisce l'empatia come la condivisione della visione del mondo della famiglia, afferma che essa comprende anche elementi convenzionali come l'ascolto riflessivo ed attivo, la considerazione positiva e l'autosvelamento dell'operatore.

Per alcune famiglie l'incontro al livello della visione del mondo può richiedere un temporaneo uso di sfide, ammonizioni, contrapposizioni, o apparenti alleanze con un membro della famiglia contro un altro.

Con altre famiglie ancora il collegamento con la famiglia avviene tramite l'uso di ambiguità inesplicabili, umorismo, confusione, metafore, ecc.

Sempre per Erickson M.H., l'empatia, la riformulazione positiva e le prescrizioni paradossali sono tecniche, tra loro connesse, utilizzabili durante la fase di collegamento della terapia. L'empatia ed il rapporto che ne risulta sono prerequisiti alla fiducia ed all'alleanza terapeutica. Tale rapporto è essenziale.

L'empatia necessita di un particolare ascolto attivo, frutto della sensibilità e della disponibilità. Questo genere di ascolto è eccezionalmente raro nelle nostre esistenze. Solo raramente ascoltiamo con una reale comprensione, con un'empatia vera. Eppure l'ascolto, di questo tipo molto speciale, rappresenta una delle forze più potenti ai fini del cambiamento.

E' importante chiarire un aspetto che l'operatore, nell'incontro col singolo può tranquillamente ignorare. Mi riferisco al fatto che l'operatore della famiglia ha di fronte delle persone che osserva nella loro relazione reciproca, che interagiscono tra di loro e che questa interazione assume le caratteristiche di un sistema.

L'operatore della famiglia deve perciò saper guardare anche al di là dell'individuo singolo. Egli sa che il tutto è maggiore della somma delle parti. Deve quindi considerare l'individuo come un segmento di un'unità più ampia che possiede delle sue caratteristiche essendo una forma di vita pluricorporea. Deve considerare la famiglia come qualcosa di più che un aggregato di sottosistemi differenziati ma come un organismo in se stessa.

La famiglia possiede una danza, un ritmo, un modo di sentire, una sensibilità.

Per descrivere le unità composte da più cose Arthur Koestler ha coniato il termine “olone”. Questo termine è particolarmente utile al consulente familiare in quanto l’unità su cui interviene è sempre un olone. Ogni olone: l’individuo, la famiglia nucleare, la famiglia estesa, la comunità, è al tempo stesso tutto e parte. Ogni tutto contiene le parti ed ogni parte contiene anche il programma che il tutto impone. In una famiglia vi sono molti oloni, quelli individuali, dei genitori, dei fratelli e dei coniugi. Quando l’operatore familiare utilizza l’empatia su quale olone dovrà sintonizzarsi? Cosa dovrà riflettere con le sue risposte? A queste domande tenterò di rispondere successivamente.

Alcune definizioni di empatia.

Secondo Madanes C. l’empatia è la capacità di mettersi nei panni di altri e di simpatizzare con i problemi altrui.

Secondo Erickson M.H. l’empatia è la condivisione della visione del mondo della famiglia e comprende elementi convenzionali come l’ascolto riflessivo ed attivo, la considerazione positiva e l’autosvelamento dell’operatore.

Baldascini, altro autore sistemico, definisce l’empatia come la capacità di mettersi nei panni dell’interlocutore e di provare ciò che l’altra persona prova.

Secondo Rogers lo stato di empatia, dell’essere empatico, è il percepire lo schema di riferimento interiore di un altro con accuratezza e con le componenti emozionali e di significato ad esso pertinenti, “come se” uno solo fosse la persona (ma senza mai perdere di vista la condizione di “come se”. Qualora lo stato di “come se” mancasse allora lo stato diventa quello di identificazione. Un modo empatico di essere ha molte sfaccettature. Significa entrare nel mondo percettivo dell’altro e trovarcisi completamente di casa.

Comporta una sensibilità verso i mutevoli significati che fluiscono. Significa entrare in sintonia senza emettere giudizi.

Oltre ad entrare in sintonia col mondo interno dell’olone (persona, coppia, famiglia, ecc.) considerato, abbiamo scelto, come equipe, di comunicare questa comprensione all’olone per allenarci oltre alla comprensione, anche alla comunicazione di ciò che si è compreso.

Un tentativo di definizione sistemica di empatia.

Occorre premettere che la relazione che si stabilisce con l’operatore familiare non si definisce in

termini di relazione duale con i singoli membri della famiglia ma in termini di esperienza articolata per fasi del gruppo considerato nel suo complesso.

E' utile a questo punto approfondire il concetto di empatia cercando di fornirne una definizione che tenga conto della relazione e dei sistemi.

L'empatia può essere definita come la capacità dell'operatore di sintonizzarsi con lo schema di riferimento interno di un olone, (persona, sottosistema o sistema, con accuratezza e con le componenti emozionali, di significato, comunicative e relazionali ad esso pertinenti, "come se" uno solo fosse l'olone. Un modo empatico di essere con un altro olone ha molte sfaccettature. Significa entrare nel mondo percettivo, nelle regole, nel clima dell'olone. Comporta una sensibilità verso i mutevoli significati che fluiscono in quest'altro olone, dalla paura, alla rabbia, alla tenerezza che sta sperimentando , oppure alla coesione, alla comprensione o all'invischiamento che lo caratterizzano, significa entrare in sintonia senza emettere giudizi. (36, p.121, con variazioni ed aggiunte mie).

L'operatore deve prestare grande attenzione alle proprie esperienze interiori, partendo dal presupposto che la famiglia "induce" percezioni e comportamenti compatibili con il mantenimento omeostatico del suo equilibrio.

A volte l'operatore, entrando involontariamente in stati controtransferali di carattere difensivo, può diventare eccessivamente sensibile o distante nei confronti dell'olone. Le esperienze empatiche possono essere retrospettivamente riconosciute dal consulente quando osserva la seduta col videotape. Quando ciò accade l'operatore non vive più lo stato emotivo intenso che ha prima vissuto. Nella consulenza tradizionale lo scopo dell'operatore è quello di cogliere personalmente, anche se con intensità ridotta, un aspetto significativo dello stato interno del paziente per aiutarlo a scoprire nuovi temi e associazioni significative.

Ritengo che nella consulenza della famiglia, come ho già detto, oltre alla capacità di sintonizzarsi con i singoli membri della famiglia, sia necessario che l'operatore estenda la sua capacità, sintonizzandosi con tutti gli oloni dell'intera famiglia considerata come sistema. Ancora una volta l'operatore familiare è chiamato ad unificare i vari interventi empatici riorganizzandoli ed indirizzandoli verso la finalità dell'intero sistema.

Occorre così che il consulente sia capace di sintonizzarsi sull'aspetto relazionale e sociale. Es., se la moglie dice al consulente, riferendosi al marito :”Quando lui si avvicina mi vengono i brividi” , la risposta empatica sottolinea oltre al sentimento di disagio, il suo modo di sentire relativo alla distanza

dal partner. Es. :”Sente che una maggior distanza fisica della coppia sarebbe più opportuna”.

Questo input dell'operatore, può attivare i meccanismi che all'interno della famiglia ne preservano l'omeostasi, in quanto vengono esplicitati, con la risposta empatica relazionale, i modelli relazionali che definiscono i reciproci rapporti dei suoi componenti.

L'operatore si lascia perdere nell'esperienza degli oloni, riflette su questa esperienza, trattenendo i propri giudizi, la sua ansietà e comunicando questa comprensione, verificando se è opportuno comunicare l'empatia esplicitamente, soprattutto nelle prime fasi dell'incontro.

Dal punto di vista della formazione degli operatori si suppone come ipotesi che i livelli ai quali un individuo funziona con gli altri sono un riflesso dei livelli della sua comprensione e degli atteggiamenti che ha verso se stesso.

Ciò vuol dire che l'operatore è tanto empatico, rispettoso e autentico riguardo a un'ampia gamma di sentimenti, esperienze degli altri, transazioni, ecc., quanto lo è riguardo a un'ampia gamma di sentimenti ed esperienze di sé stesso .

Occorre pertanto che l'operatore sappia riconoscere i propri sentimenti, le proprie modalità relazionali e dar loro i propri nomi per riconoscerli senza eccessivi timori.

Per valutare il grado di empatia che l'operatore raggiunge è stata costruita una scala, l'Accurate Empathy Scale, elaborata da Truax che riguarda l'utilizzo dell'empatia nella consulenza e terapia individuale.

Si può avere una indicazione della natura di questa scala leggendo la definizione dello stadio 1, che corrisponde al più basso livello di empatia, e dello stadio 8 che corrisponde ad un livello molto alto di empatia.

Ecco lo stadio 1:

Il consulente sembra completamente inconsapevole anche del più cospicuo dei sentimenti del consultante. Le sue reazioni non sono appropriate all'umore ed al contesto delle affermazioni del consultante e non esiste alcuna qualità determinabile dell'empatia , e pertanto nessuna accuratezza di qualunque genere. Il consulente può essere annoiato o disinteressato, o anche attivamente impegnato nell'offrire consigli, ma non sta comunicando alcuna consapevolezza degli attuali sentimenti del cliente.

Lo stadio 8 è definito come segue:

Il consulente interpreta accuratamente tutti i sentimenti riconosciuti come presenti nel consultante in quel dato momento. Egli mette anche in luce le zone sentimentali del cliente più profondamente celate, dando espressione ai significati della sua esperienza e dei quali il cliente è scarsamente consapevole. Egli si muove nei sentimenti e nelle esperienze che sono soltanto accennate dal cliente, facendolo con sensibilità ed accuratezza. Il contenuto che viene alla luce può essere nuovo ma non è alieno. Anche se allo stadio 8 il consulente commette degli errori, questi non costituiscono una nota stridente, ma sono recuperati dal carattere provvisorio delle risposte. Il consulente è anche sensibile ai propri errori, e modifica o corregge le sue reazioni nel corso dell'esperienza stessa, indicando in tal modo che egli si rende perfettamente conto di ciò di cui sta parlando e di ciò che si va ricercando nelle esplorazioni personali del cliente. Il consulente riflette il suo affiatamento col cliente nei tentativi sperimentali e nell'esplorazione degli errori. Il suo tono di voce riflette la serietà e profondità del suo contatto empatico.

Una scala semplificata e ridotta ma comunque completa, che ho prima adattato alla visione sistemico-relazionale e poi utilizzato nel nostro gruppo è la seguente.

Scala per misurare l'empatia nella terapia relazionale-sistemica.

Livello 1: L'operatore non ascolta, non osserva, non vede. Le azioni semplici non sono collegate all'organizzazione sociale. Non vede come le azioni degli individui e le reazioni degli altri individui sono organizzate. Non riesce ad osservare le interazioni e come queste siano modellate. Non prende coscienza dei sentimenti, degli aspetti comportamentali e relazionali espressi dalla persona, delle regole transazionali degli oloni e non comunica nessuna comprensione di questi. (Corrisponde, in termini relazionali all' " Io non ti vedo come tu ti vedi / non vi vedo come voi vi vedete") .

Livello 2:

L'operatore ascolta, osserva e vede solo in parte come le azioni semplici sono collegate all'organizzazione sociale. Vede parzialmente come le azioni degli individui e le reazioni degli altri individui sono organizzate. Riesce limitatamente ad osservare le interazioni e come queste sono modellate. Esplicita parzialmente i sentimenti, gli aspetti relazionali espressi dalla persona, le regole

transazionali dei e tra i vari oloni . (Corrisponde, in termini relazionali all' " Io ti vedo/vi vedo parzialmente rispetto a come tu ti vedi /voi vi vedete") .

Livello 3:

L'operatore ascolta, osserva e vede sostanzialmente come le azioni semplici sono collegate all'organizzazione sociale, come le azioni degli individui e le reazioni degli altri individui sono organizzate. Riesce ad osservare le interazioni e come queste sono modellate. Esprime essenzialmente gli stessi sentimenti, significati e gli stessi aspetti relazionali formulati dalla persona, esplicitando le regole transazionali dei e tra i vari oloni.

(Corrisponde, in termini relazionali al " Anch'io ti vedo come tu ti vedi/ Anch'io vi vedo come voi vi vedete").

Livello 4:

L'operatore ascolta, osserva e vede con acume come le azioni semplici sono collegate all'organizzazione sociale, come le azioni degli individui e le reazioni degli altri individui sono organizzate. Riesce ad osservare le interazioni e come queste sono modellate. Aggiunge un significato, un sentimento e un aspetto relazionale più profondo e questo aiuta ognuno a comprendere i significati degli aspetti relazionali che era incapace di avvertire in precedenza. Risulta più facile a tutti di comprendere i significati più rilevanti dei modelli relazionali adottati. (Corrisponde, in termini relazionali al " Io ti vedo/ vi vedo un po' meglio di quanto tu ti vedi /voi vi vedete) .

Livello 5:

L'operatore ascolta, osserva e vede con acutezza e finezza come le azioni semplici sono collegate all'organizzazione sociale, come le azioni degli individui e le reazioni degli altri individui sono organizzate. Riesce ad osservare nel loro significato profondo le interazioni e come queste sono modellate. Aggiunge significativamente qualcosa ai sentimenti ed agli aspetti relazionali significati da ognuno. Risponde sforzandosi di comprendere i significati che sono ai limiti della coscienza individuale e che possono riguardare sia gli aspetti relazionali che sistemici.

Questa aggiunta permette una più facile comprensione dei significati più rilevanti dei modelli relazionali adottati. (Corrisponde, in termini relazionali al " Io ti vedo/ vi vedo ancora meglio di quanto tu ti vedi /voi vi vedete).

Può sorgere una domanda nel contesto del livello 4 e 5. Se l'operatore aggiunge notevolmente e

significativamente qualcosa a ciò che dice la famiglia., non sta agendo secondo la sua comprensione soggettiva della situazione? (Ricordo qui l'interessantissimo contributo di Cancrini L. che riguarda una rielaborazione di uno studio di Kernberg che distingue tra identificazione proiettiva e proiezione, la prima consente di mantenere l'empatia con gli aspetti proiettati, la seconda non consente l'empatia con gli aspetti proiettati (10).) La risposta è che l'operatore rischia e deve verificare il suo intervento secondo l'effetto che produce nella famiglia stessa e tenendo conto dell'apporto dell'equipe.

Se la famiglia utilizza efficacemente la risposta dell'operatore, cioè per esplorarsi più in profondità, cercando nuovi significati e nuova comprensione, allora la risposta dell'operatore è al di sopra del livello 3 ed è di molto aiuto. Se no, deve essere valutata meno del livello 3. La chiave di valutazione dell'empatia è la relazione che c'è tra la risposta dell'operatore e l'espressione della famiglia.

Oltre alla distinzione dei 5 livelli di empatia abbiamo tentato di costruire una classificazione delle diverse risposte empatiche in funzione di due variabili, l'una riguarda il numero dei messaggi che vengono scambiati tra gli oloni prima che l'operatore formuli la risposta empatica (**il quando**), l'altra riguarda l'olone a cui si riferisce la risposta empatica (**a chi**). A tale scopo mi sono permesso di coniare nuovi termini per effettuare delle distinzioni.

Le classificazioni individuate sono le seguenti:

risposta empatica primaria singola (REPSIN): è la risposta che viene fornita dall'operatore direttamente all'emittente del messaggio subito dopo che lo ha comunicato all'operatore o agli altri oloni. (Corrisponde, nel caso di risposta empatica a livello 3, alla conferma: "anch'io **ti** vedo come **tu** ti vedi in questo messaggio"). Si utilizza la seconda o la terza persona singolare, in qualche caso anche la prima. In queste risposte possono essere inserite, oltre ai sentimenti, alle emozioni ed ai comportamenti dei singoli, anche le categorizzazioni delle azioni semplici evidenziando il rapporto col contesto. Esempio: gioco, aggressività, scherzo, sopportazione, esplorazione, aggressività, ecc.

Primo esempio:

individuo: "Mi sento cambiata. Vorrei essere più sincera con gli altri, ma come potrei esserlo se gli altri non lo sono con me?"

Consulente : "Si rende conto di non essere spontanea quando parla con la gente. Aspetta che qualcuno incominci ad esserlo con lei prima di lasciarsi andare. Per ora preferisce non prendere lei l'iniziativa

Secondo esempio:

Individuo:” Vorrei avere quel posto di insegnante nella scuola di mio marito, così potremmo lavorare insieme”.

Consulente :” Le piacerebbe quel nuovo lavoro per permetterle di stare più vicina a suo marito”.

Terzo esempio:

la persona si muove in continuazione sulla sedia e si mordicchia le labbra.

Consulente :” Si sente nervoso in questa situazione.

Olone

Consulente

risposta empatica secondaria singola (RESSIN): è la risposta che viene fornita dall'operatore direttamente all'emittente dopo una serie di messaggi o di interazioni che l'olone individuo ha inviato al consulente stesso od agli altri oloni. (Corrisponde, nel caso di risposta empatica a livello 3, alla conferma: “anch'io **ti** vedo come **tu** ti vedi in questa serie di messaggi e/o di interazioni”). Si utilizza la seconda o la terza persona singolare, in qualche circostanza anche la prima. In questo caso la risposta, pur essendo diretta alla singola persona, dovrà tener conto anche del comportamento interattivo e dovrà riflettere quindi l'aspetto relazionale e le categorie di interazioni, ovviamente utilizzando un linguaggio non tecnico.

Esempio: al termine di una lunga ed infruttuosa discussione col marito l'operatore , rivolgendosi alla moglie dice:” Vorrebbe che suo marito la capisse maggiormente e non sa come fare per ottenerlo”.

Oppure:” Le sembra che discutendo in questo modo potrebbe acquisire dei risultati”.

Olone

Olone

Olone

Consulente

Consulente

risposta empatica primaria sistemica (REPSIS): è la risposta che viene fornita dall'operatore agli oloni , dopo una o alcune interazioni che gli oloni si sono scambiate; (Corrisponde, nel caso di

risposta empatica a livello 3, alla conferma: “anch’io **vi** vedo come **voi vi** vedete in questa/queste interazione”). Si utilizza la seconda persona plurale. In questo caso la risposta dovrà tener conto anche del comportamento interattivo e dovrà riflettere quindi l’aspetto relazionale e le categorie di interazioni, ovviamente utilizzando un linguaggio non tecnico.

Esempio: al termine di una breve discussione col marito l’operatore descrive , senza emissione di giudizio, la transazione tra i membri della famiglia: “Sembra impegnati in una lotta senza esclusione di colpi”. (Non dice ovviamente: “Siete in una condizione di simmetria stabile.”)

Olone

Olone

Consulente

risposta empatica secondaria sistemica (RESSIS): è la risposta che viene fornita dall’operatore agli oloni, dopo numerose interazioni che gli oloni si sono scambiate. (Corrisponde, nel caso di risposta empatica a livello 3, alla conferma: “anch’io **vi** vedo come **voi vi** vedete in queste (anche numerose) interazioni”). Si utilizza la seconda persona plurale. In questo caso la risposta empatica dovrà tener conto di come vengono organizzate le sequenze di interazione, individuando il metacontesto e ricercando la danza della famiglia. Si potranno descrivere gli stili familiari, le triangolazioni, l’invischiamento, l’iperprotettività, il disimpegno, ecc., sempre con un linguaggio non tecnico.

Primo esempio: dopo una lunga interazione in cui moglie e marito parlano dei lati positivi della loro vita in comune collocando perifericamente i suoceri che vivono con loro, l’operatore dice: “State privilegiando la vostra relazione di coppia intuendo quanto sia prezioso tracciare degli ambiti vostri, esclusivi, che vi permettano di realizzarvi come coppia”.

Secondo esempio: Padre e madre si dicono preoccupati perché coinvolgono il bambino nelle loro discussioni. L’operatore dice:” Sentite la necessità di tenere i problemi nel confine della vostra coppia. State cercando un modo per rendere più felice vostro figlio diventando capaci di tenere i problemi per voi due senza pesare su di lui “.

Consulente

Abbiamo poi utilizzato la risposta empatica nelle diverse fasi della consulenza, a titolo di esempio riporto le considerazioni fatte per quanto riguarda l'accoglienza e la fase sociale.

L'accoglienza e la fase sociale.

E' il momento del primo incontro con la famiglia: il momento dell'accoglienza. Accogliere è offrire ospitalità, è segnalare alle persone che sono attese, che sono benvenute. Accogliere è manifestare una volontà di contatto, di apertura ad ospitare in noi le persone e quanto, offrendosi, ci donano.

Nell'incontro individuale uno degli atteggiamenti più importanti per stabilire un'alleanza proficua è l'empatia. Nella consulenza con tutta la famiglia il joining ben condotto costituisce l'analogo dell'empatia perché attraverso questo strumento si inviano messaggi di interesse, curiosità mirata a fini positivi, di empatia umana, cordialità', ecc. Questo clima, frutto di una condizione di umana disposizione benevola dell'animo, permette lo sviluppo di un'atmosfera idonea alla consulenza.

In questo modo la famiglia si sente bene accolta, accettata da un ospitale e cortese ospite.

In questa fase il consulente deve essere molto attivo, deve fare molte domande per dare delle regole relazionali implicite. Per farlo deve associarsi alla famiglia. Associarsi alla famiglia è quel modo di utilizzare usare il proprio sé per poter prendere la guida del sistema familiare.

Associarsi e' più un atteggiamento interno che una tecnica ,e' una specie di ombrello sotto il quale avvengono tutte le transazioni. Associarsi significa fare sapere alla famiglia che il consulente la capisce e lavora con essa.

Solo sotto la protezione rassicurante del consulente, la famiglia potrà esplorare alternative e provare l'inconsueto.

E' ovvio che le domande che possono mettere a disagio non vanno fatte in questa fase (per es.: "come va la scuola). Tutti devono poter parlare, sentirsi accolti, mai disconfermati, con l'attenzione portata su tutti i singoli componenti.

L'operatore dovrebbe iniziare, già nella fase dell'accoglienza, con comunicazioni empatiche rivolte a tutti i membri, di tipo intercambiabile (ciò che dice la persona corrisponde a ciò che dice l'operatore), sia rispetto ai sentimenti e al significato, con quelle della persona che li esprime (e cioè interventi a livello 3). In questa fase è opportuno privilegiare le risposte empatiche primarie singole (REPSIN)(sono le risposte che vengono fornite dal consulente direttamente all'emittente del messaggio, al termine del messaggio stesso che l'olone individuo ha inviato al consulente o agli altri oloni. Corrisponde, nel caso di risposta empatica a livello 3, alla conferma: "anch'io ti vedo come tu ti vedi in questo messaggio").

Troppo empatia (oltre al livello 3) al principio della consulenza può essere deleteria sul prosieguo degli incontri, dato che può produrre in tutti troppa tensione o ansietà per i timori di alleanze o di preferenze che le attese dei partecipanti evocano o sospettano.

D'altra parte, si richiede una certa tensione per iniziare un processo di cambiamento.

Se qualcuno riceve, nella tappa iniziale della consulenza, una risposta dell'operatore che arrivi a livelli più profondi di ciò che lui ha espresso, è probabile che si senta sbilanciato, sconcertato o addirittura impaurito rispetto alle imprevedibili argomentazioni dell'operatore. Non è preparato ancora ad approfondire tanto.

Questo aspetto deve essere sottolineato in quanto risulta utile procedere utilizzando con tutti i membri della famiglia risposte con livelli di empatia abbastanza simili; solo quando lo si riterrà utile, ci si potrà associare ad un olone, potenziandolo, mediante una elevazione del livello di empatia.

Nel caso che alcuni stati affettivi interferiscono con la comunicazione verbale di una persona è opportuno identificarli nel momento in cui si presentano e comunicarli alla persona interessata. Poiché ci si conosce ancora poco, è utile limitarsi ad affermazioni semplici e dirette come: "Sembra a disagio"; "Lei tace", o "Sembra arrabbiato". Queste affermazioni, quando sono formulate in modo non giudicante, e con un tono che esprime interessamento, sono generalmente sufficienti a generare un clima dialogante ed a diminuire le interferenze. Nei primi periodi è utile non sottolineare gli aspetti relazionali, sia con gli altri membri della famiglia, sia soprattutto con l'operatore. Per es. non si deve dire all'inizio: "Sembra a disagio *con me*:", perché immette troppo rapidamente l'operatore sulla

scena.

Approfondimenti in tal senso sono stati fatti anche per le altre fasi in cui si articola il primo incontro con la famiglia: la fase della formulazione del problema, la fase della ridefinizione e la fase della prescrizione.

BIBLIOGRAFIA.

1. Ackerman N.W., *Psicodinamica della vita familiare*, Boringhieri, 1968.
2. Ackerman N.W., *Patologia e terapia della vita familiare*, Feltrinelli, Milano, 1970.
3. Ardone R., *Rappresentazioni familiari*, Borla, Roma, 1990, p. 52.
4. Baldascini L., " *Stili di personalità ed espressioni artistiche*", in Fanali A., Di Nunzio C., Breccia M., (a cura di), *Tra la Mente e le Scena*, Pisa, Tipografia editrice Pisana, 1995.
5. **Bateson G., " Prefazione: un approccio formale a idee esplicite, impliciteconcretizzate e alle loro forme di interazione ", in Sluzki C., Ramson D., *Il doppio legame : la genesi dell'approccio relazionale allo studio della famiglia*, Asrolabio, Roma, '1979,**
6. Bateson G., *Mente e natura*, Adelphi, Milano, 1984.
7. Berger D., *L'empatia clinica*, Astrolabio, Roma, 1989.
8. **Blanchard K.H., Harsey P., *The importance of communication patterns in implimenting change strategies* , in: "Journ. of res. dev.". '1973, 6, 66.75.**
9. **Bowen M., *Dalla famiglia all'individuo*, Astrolabio, Roma, '1979.**
10. Cancrini L. , *La psicoterapia: grammatica e sintassi*, Nys, Roma, 1987.
11. **Cancrini L. , *Il vaso di Pandora*, *La Nuova Italia Scientifica*, Roma, 1991.**
12. **Cancrini L. , *Il controtransfert e la didattica della psicoterapia : riflessioni di un formatore sistemico su un testo diKemberg*, in *Ecologia della Mente*, 1995, 2.**
13. Carkhuff R., *L'arte di aiutare*, Centro studi M.H. Erickson, Trento,1990.
14. Cielo S., Viana L., " *Il gioco ed il gruppo*", presentazione di un lavoro al convegno di Urbino di *Psicoterapia Relazionale e familiare*, 1994.
15. Ferguson M., *Prigogine's science of becoming*,Brain Mind Bulletin, 21 maggio 1979, p.4.
16. Fromm E., *Avere o essere*, Mondadori, Milano, 1977.
17. Fuster J. M., *Tecniche di autorealizzazione*, Borla, Roma.
18. Giordani B., *La relazione di aiuto*, La Scuola, Brescia, 1977, pp.207-224.
19. **Green R.Y., Hergert M., *Risultati terapeutici di una equipe sistemico strategica: importanza del calore umano del terapeuta e della ristrutturazione attiva*" ; in *Ecologia della Mente*, 1991, 2.**
20. **Gurman A. S., Kniskern D. P., *Manuale di terapia della famiglia*, Boringhieri, Torino, 1995).**
21. Husserl E., *Idee per una fenomenologia pura e per una filosofia fenomenologica*, Einaudi, Torino,1965.
22. Hutten E. H., *Significato ed Informazione nel Processo di Gruppo*, In *Terapia Familiare*,n. 5, Giugno 1979.

- 23. Keeney B. P., L'estetica del cambiamento, , Astrolabio, Roma, 1985.**
24. Loriedo C., Vella G., Il coinvolgimento del terapeuta con la famiglia, in *Terapia Familiare*, n.18, 1985.
25. Loriedo C., *Terapia Relazionale*, Astrolabio, Roma, 1988.
- 26. Madanes C., Sex, Love and Violence, Norton, New York, 1990.**
27. Matte Blanco, *Pensare, Sentire, Essere*, Einaudi, 1995.
- 28. Miermont J., Dizionario delle terapie familiari, Borla, Roma, 1993.**
29. Minuchin S., Guida alle tecniche di terapia della famiglia, Astrolabio, Roma, 1981, p.43.
30. Mucchielli R., *Apprendere il counseling*, Centro studi M.H. Erickson, Trento, 1989.
31. Nardone G., Watzlawick P., *L'arte del cambiamento*, Ponte alle Grazie, Firenze, 1990.
32. Nicolò A.M., Sull'uso del controtransfert in terapia familiare: spunti per una discussione, in *Terapia Familiare*, n.13, 1983.
33. Pieron H., *Dizionario di psicologia*, La Nuova Italia, Firenze, 1973.
34. Rogers C., Kinget G. M., *Psicoterapia e relazioni umane*, Boringhieri, Torino, 1970.
35. Rogers C., *Psicoterapia di consultazione*, Astrolabio, Roma, 1971.
36. Rogers C., *Un modo di essere*, Feltrinelli, Firenze, 1983, p.91-92.
37. Schafer R., " Generative empathy in the treatment situation", *Psychoanalytic Quarterly*, 28, p.345.
38. Shapiro , *Il controtransfert in terapia familiare*, in *Terapia Familiare*, n.13, 1983.
39. Simeoni D., *Aspetti pedagogico-educativi della Consulenza Familiare*, in *Consultori Familiari Oggi*, n.2, giugno 1988, p.48.
40. Thèvenaz P., *La fenomenologia*, Città Nuova, Roma, 1976.
41. Watzlawick P., *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio, Roma, 1971.
42. Watzlawick P., *La realtà inventata*, Feltrinelli, Milano, 1989.
43. Whitaker C., *Considerazioni notturne di un terapeuta*, Astrolabio, Roma, 1990.
- 44. Watzlawick P, Weakland J. H., Change, Astrolabio, Roma, 1974.**

Watlawick P., Il linguaggio del cambiamento, Feltrinelli Milano, 1988.

