

## VZPOSTAVITEV PODPORNEGA ODNOSA V SUPERVIZIJI S POUČENJEM NA EMPATIJI

THE ESTABLISHMENT OF SUPPORTIVE RELATIONSHIP IN PSYCHOTHERAPY WITH  
THE STRESS ON EMPATHY

*Ema Ščavničar*

UDK/UDC 614.253.5:614.39

DESKRIPTORJI: glavna medicinska sestra; empatija; medosebni odnosi

Descriptors: nursing supervisory; empathy; interprofessional relations

Izvleček – Podporni odnos (odnos pomoči) med varovancem in supervizorjem se gradi v procesu supervizije. V članku je predstavljenih nekaj teoretičnih modelov, ki so supervizorju v pomoč. Poseben poudarek je na empatiji, ki je opredeljena kot način, kako »biti z varovancem«, kar pomeni, da supervizor razume njegove občutke, vendar pri tem ne izgubi občutka zase. Supervizor jo s celotnim vedenjem izraža besedno in nebesedno. Empatičen odnos se zaključuje z načrtom aktivnosti, ki jih bo varovanec izvedel v prihodnosti.

Abstract – Helping relationship between client and supervisor is building during the process of supervision. It must be client centered. In the article has been introduced some theoretical models, which are necessary to the supervisor who leads the process. Particular accent has been given to the empathy which is a way of being with the client and is expressed in action.

### Uvod

Podporni odnos (odnos pomoči), značilen za poklice pomoči, je način človekove (humane) povezanosti med osebo, ki pomaga, in osebo, ki pomoč potrebuje. Oseba, ki pomaga, je v superviziji supervizor, oseba, ki je deležna pomoči, je supervizirani ali varovanec. Podporni odnos je poleg supervizije potreben tudi na drugih poklicnih področjih: v zdravstveni negi med bolnikom/varovancem in medicinsko sestro, v šolstvu, v socialnem delu... Potreben je povsod tam, kjer je pomoč človeku/varovancu temeljna značilnost poklicnega dela. Podporni odnos se gradi v procesu supervizije korak za korakom, z različnimi aktivnostmi do določenega cilja. Supervizor ali oseba, ki pomaga, uporablja za izgrajevanje podpornega odnosa vrsto veščin, ki jih varovanec čuti kot nekakšen signal, ki pomeni, da ga razume in deli z njim njegov notranji svet. Pogoj za učinkovito izražanje je dvostrana komunikacija med njima. Podporni odnos je hkrati partnerski in terapevtski. Naučeno v procesu supervizije je odvisno od kakovosti odnosa. Kakovost odnosa med njima je odvisna od supervizorja, ki usmerja proces in varovanca ali skupine, če je supervizija skupinska. Varovanec bi moral biti vselej v aktivni vlogi in ne v vlogi objekta, v katero sicer velikokrat sili, misleč, da mora vse namesto njega opraviti supervizor.

Varovanec, ki potrebuje pomoč, je v takšnem psihičnem stanju, v kakršnem se ne počuti dobro. Supervizor, ki varovancu pomaga, upošteva načela medsebojnega odnosa. Varovanca spodbuja, da spozna samega sebe in da uporabi lastne vire za osebno rast. Dolgoročni cilj je, da varovanec živi bolj zadovoljno in ustvarjalno življenje ali prehod iz sedanjega stanja, v katerem se ne počuti dobro, v udobnejše stanje v prihodnosti. Za doseg tega cilja je potrebna pot ali proces, ki je lažja in učinkovitejša, če je obema znano, kako je treba »potovati«. Cilj postavitve skupaj.

Supervizorjeva naloga v supervizijskem procesu je, da:

- izraža pozornost in aktivno posluša varovanca;
- spretno postavlja vprašanja varovancu, predvsem vprašanja odprtega tipa, z namenom, da bi ugotovil, v čem in kako je povezan s problemom. Vprašanja se nanašajo na njegove misli, občutke in fiziološko reakcijo v zvezi s problemom in njegov samogovor (notranji);
- z vprašanji usmerja varovanca k razmišljanju in iskanju lastne rešitve problema;
- nastopa iz pozicije »neznanja« in ni on tisti, ki vse ve in zna;
- ne postavlja vprašanj tako, da z njimi sili varovanca v obrambni položaj, ko se ta začne braniti ali celo opravičevati in mu povzroča občutek krivde.

Deffenbacher (1985, cit. Egan, 1990): sposoben supervizor v procesu supervizije ravna tako, da vpliva na zmanjševanje strahu. S tem povečuje zaupanje in gradi takšno medosebno klimo, v kateri se varovanec lahko odprto pogovarja in se počuti varnega.

## Modeli v superviziji

Modeli predstavljajo neko linearno pot ali abecedo od a–ž v procesu supervizije. Pot je vnaprej načrtana z jasno vsebino – model je čist. Vendar življenje običajno ne poteka tako in zato je tudi v superviziji težko reči, da je model kot zakon, ki ga je potrebno upoštevati.

V literaturi sicer obstoja več modelov, ki se nanašajo na organizacijo k varovancu usmerjenega supervizijskega procesa, katere metode in tehnike uporabiti in kako voditi posamezno supervizijsko srečanje. Model je le instrument za nudenje pomoči (sredstvo), da proces poteka bolj sistematično. Dejansko pa si v praksi vsak supervizor izdelava svoj lastni model. Izdelava si ga na osnovi lastnih izkušenj in na osnovi poznavanja različnih teorij, metod in tehnik. Uporabi ga skladno s konkretnimi potrebami pri varovancu.

### Model pomoči po Eganu

Gerard Egan (1986): na model je potrebno gledati dinamično in ga stalno prilagajati aktualnim varovancevim potrebam. Model mora biti kratek, ker je v obratnem primeru supervizor bolj osredotočen na posamezne faze modela, kot na tekoče varovanceve potrebe in cilj. Eganov model je nelinearen in ima tri faze. Vsaka faza je povezana z evalvacijo. Grafično so faze modela nanizane v zunanem krogu in povezane z notranjim osrednjim krogom, ki pomeni evalvacijo. Posamezne faze modela so:

- ugotovitev problema,
- razvijanje cilja,
- aktivnosti ali kaj bo varovanec naredil.

### Model pomoči po Nelson-Jonesu

Richard Nelson-Jones (2003) podaja enostaven tri fazni model procesa pomoči (the Relating-Understanding-Changing helping model [RUC-model]). Glavni namen modela je vplivati na varovanceve miselne in komunikacijske spretnosti. Proces supervizije se dogaja znotraj podpornega odnosa med varovancem in supervizorjem in se pogloblja z vsakim ponovnim srečanjem.

V prvi fazi modela je pomembna *vzpostavitev učinkovitega delovnega odnosa*, ki se začne že s prvim stikom med varovancem in supervizorjem neposredno ali tudi prek telefona, ko se dogovorita za srečanje in skleneta potreben dogovor – pogodbo. Za vzpostavitev delovnega odnosa je potrebna sposobnost super-

vizorja, da razume varovanceve občutke ter mu izkaže naklonjenost, da se le ta počuti sprejetega. Poleg tega je za supervizijsko srečanje pomemben tudi prostor, v katerem se varovanec počuti udobno in varno. Od prve faze je odvisna učinkovitost napredovanja v naslednjih dveh fazah.

V drugi fazi modela supervizor in varovanec ugotovita, v čem je problem in v nadaljevanju supervizijskega procesa povečujeta *razumevanje problema*. Supervizor izraža psihično podporo varovancu, ki ima občutek, da je njegov problem nerešljiv. Potrebno je, da supervizor varovanca aktivno posluša, spretno postavlja vprašanja in ugotovi, kakšen vzorec komunikacije ima. V ta namen lahko vključi igranje vlog in analizira besedno, glasovno in telesno komunikacijo – razdelitev komunikacije po Nelson-Jonesu (2003). Varovanec naj bi prepoznal, kaj je problem in razumel celotno problemsko stanje in tudi svoj prispevek k temu. Na koncu izpostavita glavne točke problemskega stanja.

V tretji fazi modela supervizor in varovanec postavita cilje za učinkovito obravnavo problema in načrtujeta strategijo za *spremembe* ravnanja v prihodnosti. Vsebina strategije je, kako bo varovanec ravnal v prihodnje v podobnem primeru in kako bo obdržal novi vzorec namesto starega, neučinkovitega.

### Model pomoči po Kohutu

Kohut (1978 cit. Egan, 1990) je predstavil tri bistvene elemente, ki so pomembni za vzpostavitev odnosa med varovancem in osebo, ki pomaga. Ti so:

- pozornost varovancu (biti z varovancem), ki pomeni izhodiščno točko za odnos pomoči;
- poslušanje: kako varovanec govori, kaj je povedal o svojih občutkih, kaj je povedal s svojim vedenjem;
- empatija.

## Razvijanje podpornega odnosa

Carl R. Rogers (1941 cit. Nelson-Jones, 2003) je bil prvi avtor, ki je pisal o podpornem odnosu v superviziji in o tem, da varovanec mora biti v supervizijskem procesu v središču. Rogers ni nikoli predstavil modela supervizije, ampak je poudarjal pomen razvijanja podpornega odnosa, ki je potreben za spremembe. Rogers (1961) je zapisal: »Če lahko zagotovim učinkovit podporni odnos v procesu supervizije, bo varovanec lahko skozi ta odnos z menoj odkrival svoje sposobnosti, ki se jih sicer ne zaveda. Uporabil jih bo lahko za svojo osebnostno in poklicno rast«. Predstavil je tri *osnovne pogoje* za razvijanje podpornega odnosa:

- pristnost,
- brezpogojno pozitivno sprejemanje varovanca in
- empatijo.

Vse te tri pogoje vključujejo tudi drugi avtorji, ki včasih za njih uporabljajo druge izraze, ki pa sicer pomenijo isto.

### *Pristnost*

Pristnost supervizorja pomeni poštenost do samega sebe in do varovanca, s katerim je v odnosu. Ne more se izražati zgolj z vljudnostno socialno masko ali s poklicno fasado. Pristnost je oblika vedenja, s katerim se odražajo občutki supervizorja, ki jih doživlja v zvezi z osebo, s katero je v odnosu. Odvisna je od skladnosti med tem kar misli in čuti, ter med tem, kar izraža navzven z besedami in glasom, predvsem pa s telesom – govorica telesa. Skladnost je torej povezanost med notranjim doživljanjem in zunanjim izražanjem občutkov.

Za dober odnos je koristna skladnost med občutki in tistim, kar supervizor izraža s svojim vedenjem spontano in nenarejeno. Sprejema varovanca in izraža pozitivne občutke. To pa ne pomeni, da nima tudi negativnih, ki jih ne bi smel imeti, ampak ne sme dopustiti, da ga popolnoma prevzamejo, ker s tem izgubi (samo)kontrolno v usmerjanju procesa pomoči. Svoje občutke mora biti sposoben pravočasno miselno predelati (refleksija), da jih potem lahko pravilno izrazi (Rogers, 1957, cit. Nelson-Jones, 2003).

### *Brezpogojno pozitivno sprejemanje varovanca*

Varovanec prinaša v odnos pomoči svoje misli, občutke, vedenje in stališča, s čimer se izraža njegov realni, individualni svet. Namen odnosa pomoči je, da varovanec to izrazi. Za supervizorja je brezpogojno pozitivno sprejemanje varovanca nedvomno najtežja naloga. Varovanec z določenim neprijetnim vedenjem lahko spominja supervizorja na nekoga iz preteklosti (kontratransfer). Brezpogojno pozitivno sprejemanje se nanaša na brezpogojno sprejemanje varovančeve izkušnje, kar pri njem izziva občutek varnosti in zupanja.

Rogersu (1980) pomeni brezpogojno pozitivno sprejemanje izražanje topline in spoštovanja varovanca. Meje seveda morajo biti v vsakem primeru, kar pa sicer tudi pomeni reagirati brez prisile ali celo maščevanja in se osredičiti na varovančeve potrebe in mu nuditi pomoč. Profesionalen odnos v tem primeru je brezpogojen. Brezpogojno pozitivno sprejemanje je v življenju potrebno tudi v odnosu med starši in otrokom, ki ga sprejemajo takšnega, kot je, in ga ne odklanjajo zato, ker ni takšen, kot si ga želijo. Veliko odnosov v življenju pa je sicer pogojnih – pogojno sprejemanje.

Nelson-Jones (2003): sprejemati varovanca vključuje sposobnost izražanja topline in naklonjenosti. Ravnati brezpogojno pa pomeni ravnati zavestno, razumsko, kar je odvisno od osebnostne zrelosti in za-

vzemanja za to. Brezpogojno sprejemanje pomeni tudi ne obsojati ali obtoževati in sprejemati varovančev drugičnost. Supervizor sprejema drugičnost kot izziv in priložnost, da se iz tega lahko nekaj nauči in obogati. Potrebno je, da se zaveda svojih občutkov, od katerih je odvisna njegova samokontrola, ko pri sebi ne dopušča negativne reakcije na varovančev vedenje.

### *Empatija*

Empatija (sočutje) je osebnostna lastnost in večina, ki je potrebna v poklicih pomoči. Na področju supervizije pomeni sposobnost supervizorja da sprejema in razume občutke varovanca in si prizadeva, da pri njem zmanjša tesnobo, ga spodbuja in ga poskuša voditi in vplivati nanj, da postane aktiven. Supervizor mora imeti sposobnost, da to izraža z besedami in nebesedno – z govorico telesa. Empatijo je potrebno razlikovati od pomilovanja.

*Pomilovanje* je dojemanje varovančeve stiske z vidika supervizorja. Pomilovanje ali usmiljenje je sicer zelo človeška lastnost, čeprav hromi varovančev aktivnost in mu s tem daje občutek, da je žrtev. Supervizorja pri tem vodijo njegovi lastni občutki in potrebe, misleč, da ima varovanec enake – varovančevi občutki so enaki mojim. Supervizor ni sposoben razlikovati svojih občutkov od varovančevih. Pomilovanje odvrta varovanca od iskanja lastne poti. Supervizor pa zaradi tega ni sposoben vpogleda v problemsko stanje in pravičnega razumevanje varovančevih občutkov (Egan, 1990).

Za Rogersa (1986, 1980) je empatija bistveni pogoj, od katerega je odvisen celoten proces supervizije. Je kot zdravilni agens, ki celo najbolj prestrašene mu in obupanemu varovancu, ki se mu zniža samospoštovanje, prinaša občutek, da je razumljen. Supervizor mora biti sposoben vpostaviti odnos »biti z« varovancem, ki potrebuje pomoč. V takšnem odnosu se odziva kot če bi bil druga oseba, toda brez izgube občutka sebe, ko sprejema notranji svet druge osebe in hkrati s tem sprejema edinstvenost druge osebe. Rogers govori o tako imenovani empatični pozornosti, poslušanju, razumevanju občutkov in sprejemanju ali na kratko »biti z« varovancem. »Biti z« varovancem torej pomeni biti občutljiv za občutke, ki jih le-ta doživlja.

Gibb (1968, 1978 cit. Egan, 1990): supervizor se v zvezi z empatijo mora naučiti:

- kako izražati to, kar misli in doživlja;
- oddajati pristna sporočila;
- znati aktivno poslušati z vsemi svojimi čuti in razumeti, kar je varovanec povedal in tudi tisto, česar ni povedal;
- mora poznati svoje vire za nudenje pomoči in prav tako znati oceniti varovančeve vire ali sposobnosti za osebnostno rast.

Sullivan (1954, cit. Sunden in sod., 1989) je trdil, da je empatija v tesni povezavi z občutkom strahu. Govori o empatični izkušnji strahu, ki je med prvimi novorojenčkovimi izkušnjami, ki ga doživlja in nanj prenese prestrašena mati. Z izražanjem empatije se strah pri varovancu zmanjša. Empatija se ne izraža le z besedami, ampak s celotnim vedenjem supervizorja, torej tudi ali celo predvsem nebesedno. Pomeni pravo gesto v pravem trenutku. Supervizor prepozna dogajanje pri varovancu, ki potrebuje pomoč. Pomaga pa lahko, če njegovo vedenje in besede razume in ve, kaj lahko v podpornem odnosu zanj stori, da bi ga aktiviral. Spoznati mora varovanceve in svoje zmožnosti ali vire. Zavedati se mora svojih občutkov, ne more pa živeti življenja druge osebe – varovanca in ne more prevzeti njegove izkušnje, lahko pa pokaže razumevanje.

Egan (1990): empatija je način supervizorjeve komunikacije v podpornem odnosu, ki vključuje pozornost, spretnost poslušanja in razumevanja varovanca. Tudi njemu vsi ti trije elementi skupaj pomenijo »biti z« varovancem in ga razumeti, kako se počuti.

Huxley (1963, cit. Egan, 1990) meni, da je empatija poskus supervizorja, da bi prišel v notranji svet varovanca. Občutki, vpogledi in domišljija so osebni in jih lahko prepozna le po simbolih ali znakih, ki jih varovanec izraža s svojim vedenjem. Videti sebe kot nas vidijo drugi je težko. A tudi videti drugo osebo, tako kot se vidi sama in tako kot čuti, je še težje.

Glasser (1984, 2000) ne omenja empatije, ampak govori o tako imenovanih predstavah, ki jih ima človek v svoji glavi in ki se večinoma razlikujejo od človeka do človeka. Potrebno je spoznati varovanceve predstave ali drugače, spoznati je treba njegove misli, občutke in motive, ki so del te predstave.

Mayerhoff (1972, cit. Chudin, 1991): empatija je sposobnost začutiti notranji svet varovanca, kakor da sem bil v njem. Supervizor mora biti sposoben videti ta svet, kot, da gleda z očmi varovanca. Empatija mora biti usmerjena v miselno aktivnost in ne v čustveno predajanje.

Holm (1987) piše, da empatija kot element profesionalne drže ne pomeni, da se človek pretvarja, da ima občutke, ki jih v resnici nima, ampak da upravlja s svojimi občutki na tak način, da ti ne ovirajo učinkovitosti odnosa med varovancem in supervizorjem. Varovanec v glavnem čuti ali ga supervizor razume ali se pretvarja.

### *Empatični odnos*

Sposobnost vzpostavljanja empatičnega odnosa je najpomembnejša sposobnost osebe, ki pomaga (supervizor, medicinska sestra...) in od katere je odvisna učinkovitost odnosa pomoči.

Carckhuff (1969, cit. Egan, 1982) opisuje dve fazi v empatičnem odnosu. V prvi fazi supervizor reflek-

tira pomen besed, ki jih je varovanec izrekel. Za drugo fazo pa je značilna refleksija občutkov, ki so vključeni v varovancevo vedenje in jih le-ta izraža nebesedno.

Velikokrat se občutke zamenjuje z mišljenjem. Neprijetni občutki ovirajo sposobnost objektivnega razmišljanja, zmanjšujejo posameznikovo kakovost bivanja, hromijo uveljavljanje njegovih sposobnosti in zamegljujejo presojo. Ni jih mogoče odstraniti z zdravilom.

Varovanec mora postati odgovoren zanje in se mora naučiti z njimi upravljati. Občutke sprejema skupaj s sprejemanjem sebe. Obravnava občutkov v superviziji je osnovni vidik pomoči in predstavlja obravnavo osebe in ne problema. Potrebno je, da varovanec razmišlja o sebi dobro, ima dobre občutke o sebi in si s tem gradi pozitivno samopodobo, k čemur ga je potrebno ves čas spodbujati.

Empatični supervizor mora biti prisoten kot celotna osebnost. Predvsem pa mora biti miselno aktiven, da lahko dobi vpogled v notranji svet varovanca. Empatijo mora biti sposoben prepričljivo izražati s svojim vedenjem. Ne sme dopustiti, da ga popolnoma prevzamejo čustva, ki pri njem lahko zavrejo potrebno miselno aktivnost. Empatije ne izraža zgolj z besedami in tudi prepoznavanje varovanca se ne dogaja samo prek besed, ampak skozi celotno komuniciranje in aktivnosti med njima. Pravilen, empatičen odziv se ne nanaša le na besede, ki jih je varovanec izrekel v določenem trenutku, ampak na celotno vsebino in kontekst.

Empatični odnos prispeva k:

- spoznavanju varovanca,
- zblizanju z varovancem in k zaupanju,
- razumevanju in kontroli zaznavanja (biti na liniji),
- zagotavljanju podpore v procesu pomoči,
- spodbujanju sodelovanja in olajšanju dialoga,
- osrediščanju na vsebino varovanceve izkušnje, občutkov in vedenja,
- utira pot varovancevi aktivnosti.

### **Sklep**

Vzpostavitev podpornega odnosa v poklicih pomoči je osnova za učinkovito delo. Gradi se z besedno in nebesedno komunikacijo, skozi katero supervizor izraža empatijo. Supervizor mora gledati na varovanca kot na osebo s potenciali. To pomeni, da gleda nanj z zaupanjem v njegove sposobnosti, predvsem v tiste skrite, ki se jih ni zavedal. Na ta način mu pomaga, da se spoznava, se svojih sposobnosti zave in jih izkoristi. S tem si varovanec gradi samozaupanje. Učinkovit, empatičen odnos torej ne pomeni »jokati« z varovancem, ampak pomeni supervizorjevo sposobnost razumevanja njegovih občutkov in aktiviranja njegovih sposobnosti.

*Literatura*

1. Egan G. The skilled helper. A systematic approach to effective helping. Pacific Grove, California: Brooks/ColeCompany, 1990.
2. Glasser W. Realitetna terapija v praksi. Radovljica: Mca, 2000.
3. Holm U. Empati. Stockholm: Natur och Kultur, 1987.
4. Nelson-Jones R. Basic counselling skills. A helpers manual. London. Thousand Oaks, New Delhi: Sage publications, 2003.
5. Rogers C. A way of being. Boston: Houghton Mifflin MA, 1980.
6. Sunden SJ, Stuart GW, De Salvo-Rankin EA. The Nurse-client interaction V: Nurse client relationship: Theoretical concept. St. Louis, Washington, Toronto: The C.V. Mosby Company, 1989.
7. Tschudin V. Counselling skills for nurses. London, Philadelphia, Toronto, Sydney, Tokyo: Bailliere Tindall, 1991.