

## EMPATIJA

Ladi Škerbinek

UDK/UDC 616.89-008.42

DESKRIPTORJI: empatija

**IZVLEČEK** – *Empatija pomeni zaznavanje duševnega doživljanja drugega človeka, pri tem pa ne gre za sodoživljanje. Poklic medicinske sestre nedvomno sodi med poklice, kjer je sposobnost empatičnega odnosa zelo pomembna, saj nam le-ta omogoča delo z ljudmi. Avtorica s pomočjo primera, ki opredeljuje medosebni odnos medicinske sestre do bolnika po stopnji empatije in s predlagano vajo skuša približati medicinskim sestram to področje in vzbuditi zanimanje za pogovor o empatiji s sodelavkami.*

EMPATHY

DESCRIPTORS: empathy

**ABSTRACT** – *Empathy means the ability to perceive mood and feeling of another person without emotionally experiencing them. Nursing care is undoubtedly one of the professions, in which the ability for emphatic relationship is of utmost importance, since it enables them to work with people. The author tries to present this ability by means of an example, in which the relationship between the nurse and her client is described in the frames of different degrees of empathy; besides, the author's intent is also to elicit some interest for the discussion of empathy among colleagues at work.*

V vseh poklicih, kjer je osnovna narava dela usmerjena predvsem v delo z ljudmi, so poleg znanja in izrazite motivacije potrebne še določene osebnostne lastnosti, brez katerih pri takšnem delu ne moremo biti uspešni. Ena izmed teh lastnosti je empatija. Empatijo opredeljujemo kot vživljanje, akt projiciranja samega sebe v določen položaj, kot obliko identificiranja z nekom. Pri empatiji gre za sposobnost, ki je po svoji naravi intelektualno- emocionalna in nam omogoča, da preniknemo v psiho druge osebe, vendar se z njo ne poistovetimo (1).

Vsem psihološkim opredelitvam empatije je skupno, da poudarjajo predvsem emocionalni odziv opazovalca, ki ni le razumevanje čustvenega doživljanja drugega, temveč vključuje tudi opazovalčevo afektivno doživljanje. Proces empatije je po teh pojmovanjih razmeroma primitiven, avtomatičen in pomeni prehodno zbrisane meja med subjektom in objektom. Nastane s pomočjo kinestetičnih in drugih občutkov oziroma mehanizma identifikacije. Značilna je skladnost med emocionalnim stanjem subjekta in opazovane osebe ali objekta.

Empatija naj bi olajševala interakcijo, saj nam pomaga predvideti, kaj bo storil drugi, in se tako lahko pripravimo na ustrezen odziv.

Besedo empatija je med prvimi uporabil psiholog Titchener in jo opredelil kot ohranitev ideje jaza, projiciranega v zaznavni objekt. Titcher je domneval, da doživljanja drugega človeka ne moremo spoznati z analognim sklepanjem glede na lastno vedenje, temveč se mu lahko približamo le z notranjo kinestetično imitacijo. Empatijo opisuje kot nasprotje zaznavanju: njeno jedro je domišljjsko, vsebino pa sestavljajo občutki, ki imajo empatičen pomen. Empatija naj bi tako bila domišljjsko zavedanje emocij drugega.

Dodajmo še Freudovo in Fenichelovo pojmovanje empatije.

Freud je pojmoval empatijo kot proces, ki igra pomembno vlogo v razumevanju vsega, kar je v osnovi tuje posameznikovemu egu. Fenichel pa je empatijo opredelil kot afektivno posledico mehanizma identifikacije. Po njegovem mnenju naj bi empatijo sestavljala dva procesa:

1. identifikacija z drugim človekom;
2. zavedanje lastnih občutij po identifikaciji.

Iz vseh teorij in pojmovanj empatije se lahko v grobem opredelimo za dve teoriji, in sicer za psihološko in sociološko.

*Psihološka teorija empatije* temelji na naslednjih predpostavkah:

- vsak človek ima primeren uvid v lastno psihično stanje, kar mu pomaga, da lahko sekundarno spozna psihične vzgibe drugih ljudi;
- večja podobnost (sorodnost) v izražanju psihičnih stanj različnih oseb pogojuje možnost medsebojne resonance;
- brez lastnih izkušenj ne moremo razumeti stanja drugih. V literaturi je spoznanje psihološke teorije dobro izrazil Herman Hesse v svoji knjigi Sidharta. Šele ko je Sidharta v svojem življenju izkusil vse, je lahko drugače presojal ljudi. Manj modro, z manj hrabrosti, vendar pa z večjo toplino, z večjim razumevanjem do drugih. Nujen predpogoj za empatijo je čim popolnejša in natančnejša slika o samem sebi.

*Sociološka teorija empatije* izhaja iz predpostavke, da se koncepcija lastnega jaza razvija v komunikaciji z drugimi, in sicer s prevzemanjem različnih vlog v določenih socialnih situacijah. Danes zato vse bolj poudarjamo pomembnost igranja vloge kot metodo vzgoje, ki na najustreznejši način spolnjuje osnovne postavke sociološke teorije empatije.

Pri empatiji gre za intelektualno-emocionalno sposobnost, ki je sestavljena iz dveh komponent:

Prva je afektivno-emocionalna in zajema dojemljivost za razumevanje razpoloženja in občutij drugih, torej sposobnost soobčutenja. To seveda ne pomeni, da moramo tudi trpeti kot trpi drugi, sposobni moramo biti soobčutiti doživljanje njegove bolečine. Pri tem ne smemo biti preveč sentimentalni in preobčutljivi, ostati moramo trdno v sebi, kajti le tako lahko pomagamo nekemu, ki je v stiski.

Kognitivno-intelektualna komponenta pa pomeni sposobnost, da ocenimo svet in ljudi s stališča drugega človeka, tako da se v določeni socialni situaciji lahko postavimo v njegovo vlogo.

Dvojnost razlage empatije kot kognitivnega produkta ali kot emocionalne reakcije je v veliki meri povezana z razvojem merjenja empatije. Empatijo so merili na različne načine: preverjali so natančnost napovedi čustev, uporabljali so fiziološka merila, lestvice samoocenjevanja (Hoganova lestvica empatije) in metode medsebojnega zaznavanja (IPM – Interpersonal perception method). Povzemimo samo pomembnejša spoznanja teh raziskav:

*Hoganova lestvica empatije* je bila namenjena objektivnemu določanju posameznikove »empatične dispozicije«, ki jo je avtor opredelil kot zmožnost razumevanja duševnega stanja drugega človeka. Raziskave, ki so ugotovljale veljavnost Hoganove lestvice, so našle pomembne korelacije s točnostjo socialnega zaznavanja, komunikacijskimi sposobnostmi, stopnjo moralne zrelosti ter učinkovitostjo socialnega delovanja.

*Metoda medsebojnega zaznavanja (IPM)* ne meri trajnih osebnostnih lastnosti, temveč značilnosti nekega specifičnega, konkretnega medsebojnega odnosa. Preizkušnja metode je izredno dolga in zahtevna. Meri stopnjo skladanja in stopnjo razumevanja oziroma empatije. Pri nas so metodo medsebojnega zaznavanja skrajšali in imenovali Test medosebnega zaznavanja (2). Spolnujeta jo dve osebi, ki se nahajata v pomembnem medosebnem odnosu in sicer tako, kot vsaka meni, da ustreza stvarnosti ter tako, kot mislita, da bi jo izpolnil drugi. S TM;Z ugotavljamo predvsem dve značilnosti. Prva je stopnja skladanja neposredne perspektive obeh udeležencev glede različnih vprašanj. Rezultat nam pokaže stopnjo skladnosti zaznavanja odnosa, ne pove pa, kje je izraz neskladja. Druga značilnost pa je stopnja, do katere partnerja razumeta drug drugega. Mera razumevanja nam pove, kateri od partnerjev bolje razume drugega.

Če povzamemo teoretične opredelitve empatije, lahko rečemo, da je empatija sposobnost prepoznavanja drugega prek verbalnega in neverbalnega vedenja, njegovih čustev in doživljanja. Pomemben cilj empatije je prepoznavanje skritih čustev in namenov, ki se jih opazovana oseba niti sama ne zaveda. Sposobnost empatičnega odnosa ni pri vseh ljudeh enaka. Če posameznik ni sposoben empatije v odnosu z drugim, potem to pomeni izgubo za oba.

Ljudje navadno iščemo družbo tistih ljudi, pri katerih vzbujamo zaželene interpretacije o sebi oziroma si želimo, da bi nas videli take, kot se vidimo sami. V nasprotnem primeru se v svoji identiteti čutimo ogrožene. To vpliva na naše vedenje in s tem tudi na odnos kot celoto, ki v primeru neskladja postane zelo zapleten in lahko tudi destruktiven.

Občutek, da razumemo drugega in da drugi razume nas, nas ponavadi navdaja z zadovoljstvom. Če med dvema prevladuje medsebojno nezaupanje, pa enak občutek lahko povzroči tudi strah.

V medsebojnih odnosih z drugimi, še zlasti, kadar je ta medosebni odnos terapevtsko pomemben, bi se morali naučiti prepoznavati lastne emocije ter specifične načine izkrivljanja emocij drugih. Občutljiva oseba je tista, ki točno zaznava afektivna stanja drugih in jih interpretira brez popačenj oziroma izkrivljenj. Zmožna je povezati verbalne, neverbalne in druge znake z določenimi emocionalnimi stanji ter jih točno opisati.

Neobčutljiv človek pa je tisti, ki bodisi ne zaznava točno emocionalnih stanj drugih ali pa jih v procesu interpretacije popači. V medosebnih odnosih je zato pomembno, da dosežemo visoko stopnjo empatije. S primerom skušam prikazati interakcijo med bolnikom in medicinsko sestro, ki opredeljuje medsebojni odnos po stopnji empatije.

Carkhuff (3) opredeljuje pet stopenj empatije.

Od najnižje do najvišje stopnje si sledijo:

1. Nepoučenost o klientovih občutkih in sporočilih.
2. Površinsko spoznanje klientovih sporočil, podcenjevanje njegovih občutkov.
3. Prepoznavanje klientovih sporočil in le nekaterih njegovih občutkov.
4. Spoznanje sporočil in očitnih občutkov.
5. Polno terapevtsko spoznanje pomena klientovih skritih sporočil.

### Klinični primer:

1. Nepoučenost o občutkih bolnika in njegovem doživljanju. Nevednost je najnižja stopnja empatije. Tukaj ni govora o aktivnem poslušanju ali razumevanju občutij klienta, komunikacijska sposobnost medicinske sestre je manjša od klientove.

Klientka (vsa iz sebe): »Bobi (star deset mesecev) je že dlje kot teden dni strašno prehlajen.«

Medicinska sestra (hiti, ne pogleda klienta): »Je bil pred kratkim cepljen?«

V tem primeru se medicinska sestra ne meni za ton čustva klienta in ga postavi v vlogo dajalca podatkov. Njeno čustvovanje je neizrazito, nezainteresirano, pristransko, brez interesa po komunikaciji.

2. Površinsko spoznanje klientovih sporočil, podcenjevanje njegovih čustev. Medicinska sestra pokaže razumevanje površinskih doživljanj, vendar odgovarja opazno mimo čustev klienta.

Klientka (vsa iz sebe): »Bobi je že dlje kot teden dni strašno prehlajen.«

Medicinska sestra (tu in tam kratko pogleda klienta): »To je čas za prehlade. Vsi so prehlajeni. Položite ga sem.«

Ta primer pokaže, da medicinska sestra odgovori na klientkino skrb, soglasna je s poročanjem, toda ne začuti tona doživljanja klientke. Medicinska sestra podcenjuje in degradira klientkino doživljanje.

3. Prepoznavanje klientovih sporočil in le nekaterih njegovih občutkov oziroma doživljanj. Medosebni odnos je minimalno ojačan v nasprotju s prvima, odnos pa še ni terapevtski. Na tretji stopnji se medicinska sestra do določene mere odzove na klientova čustva.

Verbalno in neverbalno vedenje sta skladni.

Klientka (vsa iz sebe): »Bobi je že dlje kot teden dni strašno prehlajen.«

Medicinska sestra (ton glasu je tak kot klientkin, kontaktira z očmi, v podobni drži kot klientka): »Skrbi vas, ker je Bobi že dlje kot teden dni tako zelo prehlajen.«

Klientka (jokajoče): »Oh, tako majhen je še in rada bi, da bi hitro ozdravel.«

Medicinska sestra (stik z očmi): »Saj mu bo bolje. Zdravnik ga bo takoj pregledal.«

Prva reakcija medicinske sestre je na tretji stopnji empatije. Medicinska sestra je ustrezno interpretirala površinsko doživljanje bolnika. Potem se je vrnila na drugo raven empatije, ko je ignorirala klientkine solze. Odnos se pogosto začne z razmeroma visoko stopnjo empatije, vendar pa globlja in skrita čustva ostanejo neprepoznana. Medicinska sestra, ki se je nezmožna soočiti z globokimi občutki, tudi ne more razviti empatije na višji ravni, kot je druga ali tretja stopnja.

4. Spoznavanje sporočil in očitnih doživljanj.

Četrta stopnja empatičnega odnosa vključuje razpoznavanje pomena klientovih čustev. Bolnikovo najgloblje doživljanje pa ostaja neprepoznavno.

Klientka (vsa iz sebe): »Bobi je že dlje kot teden dni strašno prehlajen.«

Medicinska sestra (z enakim tonom glasu v stiku z očmi, pozorno spremlja dogajanje): »Zelo ste zaskrbljeni, ali ne?«

Klientka (tiho jokajoč): »Da, tako majhen je še in rada bi, da bi hitro ozdravel.«

Medicinska sestra: »Skrbi vas, da gre za kaj hujšega.«

Klientka: »Lahko bi bila pljučnica.«

Medicinska sestra: »Ne vem. Zdravnik ga bo kmalu pregledal. In kaj boste storili, če je res pljučnica?«

(Informacija – govor.)

Klientka: »Oh, jaz ga ne bi pustila v bolnišnici.«

Medicinska sestra: »Skrbi vas, da bi moral ostati v bolnišnici in bi bila narazen. V Bobijevi starosti je zelo pomembno, da so vajini stiki čim tesnejši.«

Klientka: »Da, strašno bi bilo, če bi naju ločili.«

V tem primeru je medicinska sestra začela na tretji stopnji in prešla na četrto. Medicinska sestra je reflektirala neznatna skrita čustva, toda ni točno prepoznala najglobljih čustev. Četrta stopnja pomeni klientki spoznanje (odkritje) lastnih občutij. Pogosto je četrta stopnja zgrajena na tretji stopnji, ko dobimo potrebne informacije, ki medicinski sestri omogočijo, da klienta spozna in natančno oceni njegova čustva.

5. Popolno terapevtsko spoznanje pomenov klientovih skritih sporočil, Peta stopnja empatije pomeni terapevtski odziv, ki vključuje značilni pomen občutij in doživljanja. Ker je medicinska sestra bolj realna in objektivnejša od klienta, lahko prepozna globoka, skrita občutja, ki so za klienta neprepoznava (podzavestna).

Klientka (vsa iz sebe): »Bobi je že dlje kot teden dni strašansko prehlajen.«

Medicinska sestra (z enakim tonom glasu, v stiku z očmi, pozorno spremlja dogajanje): »Zelo ste vznemirjeni, kajne?«

Klientka (tiho jokajoč): »Da, tako majhen je še in rada bi, da bi hitro ozdravel.«

Medicinska sestra: »Vas skrbi, da gre za kaj hujšega?«

Klientka: »Mogoče je pljučnica.«

Medicinska sestra: »Ne vem. Zdravnik ga bo kmalu pregledal, In kaj boste storili, če je res pljučnica?«

(Informacija – govor.)

Medicinska sestra: »Kaj vas glede hospitalizacije najbolj skrbi – da boste ločeni od Bobija?«

(Medicinska sestra reflektira odkrita čustva, da dobi več informacij.)

Klientka: »Še nikoli ni bil v bolnišnici.«

Medicinska sestra (sprasuje v enakem tonu): »Je bil kdo drug kdaj hospitaliziran?«

Klientka: »Moj brat, ko je bil majhen.«

Medicinska sestra: »In kako je bilo?«

Klientka: »Imel je pljučnico. In umrl je zaradi zapletov.«

Medicinska sestra: »Zato se vi sedaj bojite, da ima Bobi pljučnico in če bo hospitaliziran, da bo umrl, tako kot vaš brat?« (Reflektira skrita čustva.)

Medicinska sestra potem klientko pouči o pljučnici in njenem zdravljenju. Informacijo o čustvih klientke prenese zdravniku, tako da se le-ta lahko pogovori o Bobijevi diagnozi in obravnavi s klientko, ki je zdaj manj tesnobna.

V tem primeru je bila medicinska sestra sposobna odkriti globoka čustva skozi informiranje in uporabo empatije. Z empatično komunikacijo medicinska sestra omogoči klientu, da prepozna svoje občutke. Razumevanje mobilizira energijo za spopadanje s čustvi in olajšuje reševanje problemov.

Empatija je ena od osnovnih sposobnosti za ustrezno delo medicinske sestre. Omogoča ji ustreznejše vrednotenje bolnikovih potreb in popolnejši negovalni načrt. Kvalitetno nego empatični odnos vedno poplemeniti oziroma sploh omogoči. Sposobnost za visoko stopnjo empatije dosežemo s prakso in samoizobraževanjem.

#### Stopnje empatije v odzivanju medicinske sestre

Stopnja	Kategorija	Vedenje
1.	Sprejemanje	Korektno prepoznavanje Kontakt z očmi Odrta drža Odziv na namig
2.	Poslušanje	Kimanje Smehljanje Spodbuden odziv Uporaba terapevtske tišine
3.	Razjasnjevanje	Odrta vprašanja Retestiranje problemov Validacija percepcije Poznavanje zmedenosti Zagotavljanje spoštovanja Popolni odgovori
4.	Informiranje in spoznavanje	Upoštevanje stopnje znanja klienta Seštevanje
5.	Analiza	Identifikacija za klienta nepoznanih čustev Interpretacija prikritega Konfrontacija s konflikti

Empatija olajša delovanje medicinske sestre. Clay jo klasificira v štiri velike hierarhične kategorije: sprejemanje – odobravanje, poslušanje, razjasnjevanje in informiranje ter analiziranje. S spremljajočim vedenjem medicinska sestra pokaže, da klienta sprejema kot osebnost zase.

Medicinska sestra pozna klientovo ime. V verbalnih in neverbalnih komunikacijah vzdržuje zavzet in odprt odnos, prav tako z gestami in obrazno mimiko ter pri tem uporablja stik z očmi.

Druga zahteva, ki omogoča empatično delovanje medicinske sestre, je poslušanje. Tako klienta spodbuja h govorjenju. Vključuje kimanje z glavo in nasmešek ter rabo besed, kot so: »mhm«, »vidim«, »mi poveste še enkrat« in »nadaljujte«, kar spremlja z ustreznim izrazom obraza.

Vedenje razjasnjevanja zahteva, da je zavzetost medicinske sestre skladna z zaskrbljenostjo bolnika. Spraševati mora z »odprtimi vprašanji«, ki razjasnjujejo percepcijo in povprašujejo po mnenju. Informativno vedenje omogoča razumevanje klientovega doživljanja.

Zadnja kategorija empatičnega vedenja je analiza vedenja. Ko analiziramo vedenje, šele lahko dosežemo visoko stopnjo empatije. To dosežemo v skupinskem pogovoru, kjer ima sestra možnost identifikacije nerazumevanja svojih emocij, ki jih je imela pri komunikaciji s klientom. Primeri nam pokažejo, da se empatije lahko do neke mere tudi naučimo in razvijemo. Uporabna metoda je igranje realne

klinične situacije in dela v skupini. Veščina – sposobnost empatije je pomembna za umetnost negovanja in jo dosežemo skozi prakso, povratno zanko, z izobraževanjem ali samoizobraževanjem.

Primer vaje:

Pravilno ocenite stopnjo empatije v klinični situaciji.

15 minut za vajo – 10 minut za skupinsko diskusijo.

Navodilo: Preberite klientovo izjavo, določite odgovor medicinske sestre glede na stopnjo empatije od 1 do 5 in vpišite številko na črto pred odgovorom.

1. Klient (na robu solza): Zdravnik me je tako zmedel. Tukaj je bil deset minut in jaz še vedno ne vem, kaj je narobe z menoj.

Medicinska sestra: a) Zdravnik hoče, da vzamete zdravila.

b) Zdi se vam, da vas je zdravnik samo zmedel in ni pojasnil vašega zdravstvenega problema.

c) Kaj pa je zdaj to?

d) Jezni ste, ker zdravnik ni ustrezno opredelil vašega zdravstvenega stanja.

e) Ogorčeni ste, ker ne razumete, kaj vam je in ne veste, kaj bi lahko naredili zase.

Zavedati se moramo, da empatični odnos ni edino, kar mora medicinska sestra pri svojem delu znati, in ni njena edina sposobnost ali pa moč in volja za razvitje le-te. Terapevtski odnos z bolnikom omogočajo negovanje in skrb za bolnika, zaupanje, empatija in vzajemnost. Prepreke, ki nam terapevtski odnos onemogočajo, pa so strah, stereotipno vedenje, nesposobnost osebnega – telesnega stika in pretirana radovednost.

Empatija oziroma sposobnost za empatijo sta v ospredju in nam omogočata uspešno negovanje predvsem pri umirajočih bolnikih, otrocih, bolnikih z aidsom, duševno bolnih in rakavih bolnikih in bolnikih v hudih duševnih stiskah. Skušajmo se ob delu s sodelavci pogovoriti o naših odnosih z bolniki, kako jih doživljamo, kaj čutimo do njih, kako ravnamo z njimi in lažje bo nam in našim bolnikom.

### Literatura

1. Bratanič M. Empatija – ključ uzajemnog razumivanja nastavnika i učenika. Zagreb: Pedagoški rad 1985; 40: 290–7.
2. Lamovec T. Empatija. Antropos 1978; 5–6: 233–45.
3. Carkkuff RR. Helping and human relations. New York: WB Saunders, 1969.
4. Arnold E, Boggs K. Interpersonal relationship. New York: WB Saunders Company, 1989.