

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Adrijana Tolić

Vživljanje v drugega

Diplomsko delo

Ljubljana, 2016

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Adrijana Tolić

Vživljanje v drugega

Diplomsko delo

Mentor: doc. dr. Milko Poštrak

Ljubljana, 2016

Ta svet je lep,
če nekomu nekaj daš.

Ta svet je lep,
če nekoga rad imaš,
če stisneš roko komu,
ki ga kaj boli.

Ta svet je lep,
če si človek do ljudi.

Tone Pavček

POVZETEK IN KLJUČNE BESEDE

Ime in priimek: Adrijana Tolić

Naslov diplomskega dela: Vživljanje v drugega

Kraj: Ljubljana

Leto: 2016

Število strani: 87

Število prilog: 4

Mentor: doc. dr. Milko Poštrak

Ključne besede: spretnost, sposobnost, stik, konstruktivizem, afektivni, kognitivni, intervju.

Povzetek:

Diplomsko delo govori o enih izmed bistvenih spretnosti, lastnosti oz. sposobnosti socialnega delavca za vzpostavitev dobrega stika, delovnega odnosa kot tudi za raziskovanje, razumevanje ter vnašanje morebitnih sprememb v življenjski svet uporabnika na konstruktivni način. Omogoča tudi lažje sprejemanje njegovega emskega pogleda. Velikokrat empatijo zamenjujemo s podobnimi pojmi - simpatija, sočutje, usmiljenje. Razlagamo jo skozi dva vidika – kognitiven ali spoznaven in afektiven ali čustveni.

Skozi izvedbo intervjujev z desetimi posamezniki, ki so po poklicu socialna delavka, vzgojiteljica, učiteljica in pomočnica vzgojiteljice, smo raziskovali njihove definicije pojma, empatično ravnanje v delovni praksi ter misli, občutja ob tem. Pogledali smo v morebitna razlikovanja v pojmovanju socialnih delavk v primerjavi z ostalimi. Raziskovali smo tudi misli, počutja ob tujem empatičnem ravnanju do njih v osebnih življenjih.

Title of Graduation Thesis: Empathy

Abstract:

The Graduation thesis is based on one of the essential skills and abilities of a social worker to make a connection, a working relationship in which he explores, understands and makes differences in the life of his client through constructive way of thinking. It helps him to understand the clients' point of view.

It is often misinterpreted as sympathy, compassion and mercy. We recognize its cognitive and affective components.

Through interviews with ten professional workers such as social workers, teachers, kindergarten teachers and kindergarten teacher assistants we explored their definitions, empathic ways of practice, thoughts and feelings. We compared the differences in definitions of social workers compared with others. We explored thoughts, feelings of them based on emphatic dealing with them in their personal lives.

Key words: skill, ability, connection, constructivism, affective, cognitive, interview

VSEBINA

1.VŽIVLJANJE V DRUGEGA - EMPATIJA	1
1.1. SOČUTJE, SIMPATIJA ALI EMPATIJA?.....	3
1.2. SPOZNAVNO-AFEKTIVEN PROCES	4
1.3. NEVRO-BIOLOŠKA PODLAGA RAZVOJA EMPATIJE	5
1.4. EMPATIJA IN INTERSUBJEKTIVNOST	7
1.5. MESTO EMPATIJE ZNOTRAJ TEORIJ O INTELIGENCAH	8
Čustvena inteligenca	9
Teorija o več inteligencah	11
Socialna inteligenca	13
1.6. RAZVOJ EMPATIJE IN SAMOZAVEDANJA SKOZI OTROŠTVO	14
Empatija v povojih	16
Začetki empatije	17
Empatija skozi domišljijo	18
Empatija in uporaba logike.....	19
Empatija med vrstniki.....	20
Empatija s samorefleksijo.....	20
Empatija in morala ter etika	21
1.7. EMPATIJA KOT SPRETNOST IN DEL DRUGIH SPRETNOSTI V/PRI SOCIALNEM DELU	22
Pogovarjanje, razgovor oz dialog	24
Zapisovanje in poročanje	25
Spretnosti izogibanja pastem strokovnjaštva	26
Empatija kot del vzpostavljanja in ohranjanja osebnega stika z uporabnikom	29
Uporabnik – osebnost in oseba (teorije o socializacije G. H. Mead).....	31
Emski vidik	32
Način vodenja dela z uporabnikom.....	33
Konstruktivizem in konstruktivistični model socialnega dela	34
2. PROBLEM.....	38
3. METODOLOGIJA	39
VRSTA RAZISKAVE.....	39
MERSKI INSTRUMENT IN VIR PODATKOV	39
POPULACIJA IN VZOREC	40
ZBIRANJE PODATKOV	40
OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	41
4.REZULTATI	42

5. RAZPRAVA IN SKLEPI	49
6. PREDLOGI	50
7. UPORABLJENA LITERATURA	53
8. PRILOGE.....	58
Priloga A: seznam okvirnih vprašanj za izvedbo intervjuja	58
Priloga B: seznam intervjujev osebe A do I	59
Priloga C: Kodirni listi	75
Priloga Č: osno kodiranje.....	85

1.VŽIVLJANJE V DRUGEGA - EMPATIJA

Simonič (2010: 17) poda opredelitev empatije, kot jo pojmuje večina filozofov in mnogi psihologi – zavedanje in razumevanje notranjega stanja druge osebe.

Goleman (2010: 59) omenja, da v današnji psihologiji empatijo uporabljajo v treh razlikovanjih, in sicer kot prepoznavanje čustev drugega, občutenja tega, kar čuti oseba ter sočuten odziv na zaznano stisko. Gre za 'opazim te, čutim s teboj in zato ti pomagam.' (Goleman 2010: 59).

V najbolj splošni opredelitvi empatijo označimo kot »zmožnost vživeti se v misli in čutenje drugega, to je priti do zavedanja in spoznanja izkušnje kot tudi doživljanja druge osebe.« (Simonič 2010: 17, 18). Vendar s splošno opredelitvijo ne zajamemo njenega vsestranskega pomena, sploh če se osredotočimo na njen pomen v medsebojnih, pristnih odnosih (Goleman 2010: 18).

Vživljanje v drugega ali empatija je namreč proces, ki se dogaja znotraj nas in v odnosu samem.

Sposobnost empatije je univerzalna lastnost, saj presega vsako kulturo, religijo ali spol. Je nekaj spontanega in naravnega. Gre za sposobnost vsakega človeškega bitja in kot taka je temelj za dialoški odnos na globlji ravni, saj nam omogoča razumevanje drugih, kar je temelj za vsak dober odnos. To omogočajo tudi druge sorodne sposobnosti, vendar se empatija razume kot »kraljevsko pot«, ki vodi k razumevanju drugih oseb.

(O'Hara, M., Relational empathy: beyond modernist egocentrism to postmodern holistic contextualism. V: Arthur C. Bohart in L. S. Greenberg, (ur). Empathy reconsidered: New directions in psychotherapy, Washington: American Psychological Association, 1997: 295, v Simonič 2010: 124).

Empatija nam s postavitvijo v psihološki okvir doživljanja drugega omogoča pridobiti informacije, o tem kar čuti, misli ter o samem načinu delovanja te osebe. S tem nam postane to tudi bolj dojemljivo in predvidljivo. To stanje pogosto predstavimo s prispodobo 'postaviti se v kožo nekoga drugega'. Gre prvenstveno za rahločutno interakcijo z drugo osebo, pri kateri prepoznavamo predvsem čustveno ozračje, predvidimo njeno

vedenje in se z njo povežemo (Baron-Cohen, S., *The essential difference: The truth about male and female brain*. New York: Basic Books, 2003: 2, v Simonič 2010: 124).

Potrebna osnova za empatične odnose je najprej ločevanje, upoštevanje možnosti, da ima nekdo svoja lastna, od nas drugačna in s tem tudi ločena notranja duševna stanja. To je izhodiščni položaj. Brez tega si niti ne moremo predstavljati čustev, misli drugega, če mu tega ne priznamo (Eagle, M. in D. L. Wolitzky, *Empathy: A psychoanalytic perspective*. V: Arthur C. Bohart in Leslie S. Greenberg, ur. *Empathy reconsidered: New directions in psychotherapy*, Washington: American Psychological Association, 1997: 219-220, v Simonič 2010: 128).

Greenspan (2009: 38) pravi, da zna pravi empat z drugimi besedami ponoviti naše besede, misli ter se zna na zaznana čustva tudi primerno odzvati. Njegov glas, oči odzvanjajo občuteno. Pri vsem tem pa ohranijo dovolj lastnega zavedanja, da pustijo osebi, v katero se vživljajo, zadihati, občutiti lastna čustva. Sposobni so potolažiti, pomiriti, ne da bi vdrli v osebo, ji prevzeli njeno mesto. Odzivajo se z mero tople, sočutne skrbi.

Howe (2013: 15) dodaja, da empat ne pove ne premalo in ne preveč. S tem kar sporoča, nas seznaja o njegovem lastnem zavedanju o čustvih, zaznavah in vedenju ljudi. Gre za pozorno preverjanje, kaj in kako drugi ljudje mislijo in čutijo.

Gre za obliko komunikacije, pri čemer različna razumevanja podaja skozi dialog z besedami ter preverja, ali je slišano pravilno razumel. S tem nakazuje, da je empatični način komunikacije v bistvu dvosmerni (Howe 2013: 119).

Gre za komunikacijo, kjer odpravimo predpostavke, predsodke, ohranjamo dojemljivost, uporabljamo odprta vprašanja, dobro – aktivno poslušamo. Osnova za to je utišanje lastnih misli, čustev, da se lahko osredotočimo na drugega. Opazujemo izraze na obrazu in druge, ki nakazujejo čustva osebe. Dovolimo, da se zgodba sama razvije. Predstavi zadevo, kot jo ti razumeš, da jo je uporabnik predstavil. Preveri. Vse to je del proces, kjer igra empatija glavno vlogo (Ciaramicoli, A. in Ketcham, K., *The Power of Empathy: A Practical Guide to Creating Intimacy, Self-Understanding, and Lasting Love*, London: Piatkus, 2000: 46, 65, v Howe 2013: 120).

Empatične izkušnje so torej tiste, pri katerih doživljamo določeno vsebino ali dogodek, vendar vedno kot nekaj, kar se ne dogaja nam, ampak je to doživljanje drugega. Empatija je naša izkušnja doživljanja drugega, pri kateri doživljamo isto vsebino, kot jo ob nekem dejanskem dogodku doživlja drugi. Zdi se nam, kakor da se dogodek dogaja nam. Zaradi te posebne sposobnosti imamo dostop do notranjega doživljanja drugega na način, ki ni odvisen od naše sposobnosti dobrega ugibanja. Empatija je tako dvostranska izkušnja: je naša in hkrati govori o izkušnji, ki ni naša nikoli bila. (Simonič 2010: 93).

Preko empatičnih izkušenj drugih prihajamo tudi do lastne podobe in vrednosti svoje osebe. Z reflektiranjem lastnega empatičnega doživljanja se zavemo lastnih sposobnosti, vrednot, primanjkljajev. Istočasno gre tako za našo obogatitev ter izpopolnjevanje podobe našega sveta. Omogoča nam celo ocenitev, odločitev, kakšni si želimo biti in kako ravnati, da to tudi dosežemo. In ravno druga oseba, katero empatično izkušamo, lahko predstavlja kriterij teh odločitev. Empatija nam omogoča spoznanje in razumevanje razlik med nami. Človek se tako spoznava, odkriva in razumeva šele skozi druge. Skozi zaznavanje drugih, njihovih sposobnosti in doživljanja, pridobimo vpogled na svoje mesto in to, kaj vse še lahko postanemo. Skozi druge prepoznamo tudi svoje skrite potenciale. Tako se izkaže, kako zelo so nam potrebni drugi ljudje, da se zavemo, kdo smo, kam lahko ali želimo priti (Simonič 2010: 116).

Howe (2013: 75) omenja stanje zmanjšane ali začasne nesposobnosti empatije v času depresije, med uporabo substanc, kot je na primer alkohol. Podobno se dogaja pri nekaterih oblikah demence.

1.1.SOČUTJE, SIMPATIJA ALI EMPATIJA?

Simonič (2010: 23) pravi, da so o empatiji ter o njej podobnih pojavih, kot je simpatija, sočutje, usmiljenje, razmišljali že daleč v naši preteklosti. Vendar je pojem 'empatija' kot novo pojmovanje moč zaslediti v začetku 20. stoletja, ko je razprava na to temo dobila svoj zagon.

Susan Verducci v delu *A conceptual history of empathy and a question it raises from moral education*, *Educational Theory*, 2000, 50, 1: 63-80, piše, da so pojmi kot so sočutje, simpatija in razumevanje po pomenu blizu pojmu empatija, saj gre za podobne psihične procese. Vendar obstaja razlika med njimi in hkratna povezava (v Simonič 2010: 23).

Hribar Sorčan (2008: 13) empatijo opredeljuje kot zmožnost postaviti se v položaj druge osebe. Predstavlja sposobnost zaznati, razumeti oz. vživeti se v občutja, misli te osebe, brez prehoda v poistovetenje, pri čemer slednje lahko odražata pojma simpatija oz. sočutje.

Howe (2013: 12) podaja dober primer za razlikovanje empatije od sočutja, pri čemer pravi, da empatija predstavlja postavitev v čustveni položaj drugega, medtem ko sočutje pomeni pristati v istem čustvenem položaju.

Pri obeh se v opazovalcu prebudijo občutja nanašajoča se na občutja druge osebe. Razlika je bistvena v tem, da je prvotni namen empatije razumevanje osebe, sočutja pa dobro počutje druge osebe (Clark, A. J., *Empathy in counseling and psychotherapy*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, 2007:14, v Simonič 2010: 139).

Z našim sočutjem se poveča zavedanje o stiski, trpljenju v želji po preseganju, pomoči tej osebi. Empatija pa predstavlja prav našo sposobnost razumeti tako pozitivne kot negativne izkušnje brez ugotavljanja, kaj to za osebo pomeni. Pri njej se tudi sama identiteta opazovalca ne izgubi, medtem ko je pri sočutju samozavedanje do določene mere zmanjšano (Wispé, L., *The distinction between sympathy and empathy: to call forth a concept, a word is needed*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1986, 50, 2: 318, v Simonič 2010: 139, 140).

1.2.SPOZNAVNO-AFEKTIVEN PROCES

Skozi obdobja je bila predstavljena kot zgolj čustveno doživljanje, medtem ko so drugi v njej videli predvsem razumevanje notranje izkušnje drugega oz. doživljanje njihovega položaja. Danes običajno zajemamo kar obe sestavini, ko imamo v mislih pravo empatijo.

Pravimo, da je sestavljena tako iz afektivne kot spoznavne komponente. Kateri vidik bo prevladal, je odvisno od samega trenutka, od starosti, stopnje razvoja otroka oziroma osebnosti odrasle osebe. Predstavlja torej tako spoznavno dožemanje gledišča drugega kot tudi sposobnost doživljanja čustev.« (Tangeny, June Price in R. L. Dearing, *Shame and guilt*. New York: Guilford Press, 2002: 79-81 , v Simonič 2010: 144) .

Pravimo da gre za kompleksen spoznavno-afektivni proces, pri katerem se prepletata razumevanje ter spoznanje doživljanja druge osebe skozi našo bolj ali manj podobno globoko čustveno uglašenostjo z doživljanjem te osebe (Simonič 2010: 145).

Skozi spoznavni, kognitivni vidik pridobivamo predvsem razumevanje za misli, čustva, namene druge osebe v nekem položaju. Vsebina je sicer lahko afektivna ali spoznavna, vendar je proces spoznavne narave. Pri efektivnem vidiku empatije pa se prebujajo na naši strani v vlogi opazovalca občutja (Simonič 2010: 143).

Wolfgang Kohler je pričel poudarjati njen spoznavni značaj s trditvijo, da predstavlja empatija bolj razumevanje občutij kot pa čutenje z osebo, piše H^akanesson, Jakob (Exploring the phenomenon of empathy. Doktorska disertacija. Oddelek za psihologijo. Univerza v Stockholmu, 2003, v Simonič 2010: 38).

Tudi George Herbert Mead, Jean Piaget, Carl Rogers so poudarjali njen spoznavni vidik pred čustvenim. Mead se je zavzemal pri empatiji za njeno diferenciacijo jaz–drugi. Tako je v prvo vrsto postavil spoznavno komponento in jo opredelil kot sposobnost razumevanja drugega. Skozi prevzemanje vlog drugih je prihajal do razumevanja drugega, kako razume ter vidi svet. Rogers jo je dojemal kot ključen dejavnik za oblikovanje ozračja terapije, hkrati pa kot zgolj spoznaven pojav in ne kot soudeležbo v čustvenem doživljanju osebe (Lamovec, T., Empatija. Anthropos 17, 5/6: 234-245, v Simonič 2010:38,39, 41).

»Empatija je dvostranska izkušnja: je naša, hkrati pa govori o nečem, kar ni naše nikoli bilo.« (Simonič 2010: 114). Gre za predstavljanje doživljanj druge osebe. S tem, ko si jih predstavljamo, nas 'potegne' v njeno doživljanje. To nam omogoča videti stanje z njenega zornega kota. Prebudijo se podobna občutja, kot jih ima sama, le da se v resnici mi ne nahajamo v istem položaju (Simonič 2010: 88).

Hofman (2003: 12-15), znan raziskovalec empatije trdi, da je osnova za človekovo moralnost, spoštovanje moralnih vrednot zasnovana ravno na empatiji.

1.3.NEVRO-BIOLOŠKA PODLAGA RAZVOJA EMPATIJE

David Howe (2013: 50) omenja izsledke nevroznanstvenikov, da zmožnost razumevanja, kako nekdo razmišlja v določeni situaciji, kako se počuti, omogoča predstava, odraz v nas, ki jo sproži aktivacija zrcalnih nevronov ob opazovanju te osebe. S tem se v našem telesu pričnejo odražati podobna dogajanja, občutja.

Goleman (2010: 43) za zrcalne nevrone pravi, da zrcalijo dejanja, opažena pri drugih, pri čemer nas pripravijo k posnemanju dejanj ali čutenju želje po tem. Na drugem mestu

zapiše njihovo zmožnost, da »začuti tako gib, ki ga bo druga oseba naredila, kot njena čustva, in nas takoj pripravi na posnemanje tega giba in čutenje s to osebo.« (Goleman 2010: 13).

Zrcalni nevroni se aktivirajo tako pri opazovanju tujih gibov, kot je na primer samo brisanje solz. Goleman pravi, da gre za »živčni posnetek delovanja osnovne empatije.« (Goleman 2010: 44). Za slednjo piše, da je najmočnejša, ko smo osredotočeni na drugo osebo, se z njo res čustveno povežemo (Goleman 2010: 52). Vzrok za to nalezljivost čustev omogočajo ravno zrcalni nevroni, saj omogočijo zaznanim čustvom steči skozi nas. Takrat se zgodi, da začutimo tuje razpoloženje kot tudi gibe, občutke in čustva, delujoča znotraj nas (Goleman 2010: 45).

Goleman zapiše misli iz intervjuja avtorice članka *Cells That Read Minds*, izdal New York Times, 10. januarja 2006: 3, Sandre Blakelee, v čemer sporoča misli Giacoma Rizzolattija, italijanskega nevroznanstvenika, odkritelja teh nevronov, da nam ta sistem omogoča razumevanje drugih, vendar ne skozi sklepanje, temveč skozi simulacijo, s tem ko čutimo, ne razmišljamo (Goleman 2010: 45).

Stephanie D. Preston in drugi v delu *Functional Neuroanatomy of Emotional Imagery: PET of Personal and Hypothetical Experiences*, *Journal of Cognitive Neuroscience*, v aprilskem dodatku: 126 pišejo, da v trenutku empatije naša čustva, misli stečejo po enakih poteh kot čustva, misli druge osebe. Gre za to, da razumevanje tujih doživljajev, se pravi empatija, uporablja enako možgansko mrežje, ki se aktivira, ko doživljamo mi sami (v Goleman 2010: 60).

Goleman piše, da z ostrejšo pozornostjo lažje zaznavamo notranje stanje druge osebe. To se zgodi na podlagi manj zaznanih znakov. V kolikor smo sami zaskrbljeni, pa pride do tega težje in se tudi manj natančno vživljamo. Osredotočenost nase namreč onemogoča empatijo. Svet je takrat za nas bistveno ožji, saj smo osredotočeni preveč na lastne težave, skrbi, ki se nam v tistem trenutku zdijo velike. Z preusmeritvijo pozornosti na druge pa se naš svet zopet lahko razširi in težave se posledično zmanjšajo, umaknejo. Povezava z drugimi se poveča (Goleman 2010: 56).

Dejavnejši, ko je naš sistem zrcalnih nevronov, močnejša je empatija (Goleman 2010: 59).

Goleman (2010: 45) piše o pomembnosti te vrste nevronov za osvojitev socialnih veščin. Omogočajo nam ne le posnemanje opaženega pri drugih, temveč nas pripravijo na sam odziv. Omogočijo nam lahko tudi ugotovitev slutenja namer, motivov ob zaznanih tujih gibih. Bistvenega pomena so tudi za razvoj oz. učenje otrok skozi posnemanje ob opazovanju.

1.4. EMPATIJA IN INTERSUBJEKTIVNOST

Empatija je pomembna za družbo, saj omogoča povezovanje na dialoški način, preseganje egocentričnega pogleda na svet in njegovo vzpostavljanje, pri katerem so v naše dožemanje sveta vključeni tudi drugi. To nam omogoča razvitje celostnega razumevanja. V kolikor dojemamo druge kot aktivne (so)udeležence, soustvarjalce tega konteksta, imamo vedno možnost ustvariti nekaj novega skupaj z njimi. (O'Hara, M., Relational empathy: Beyond modernist egocentrism to postmodern holistic contextualism. V: A. C. Bohart in L. S. Greenberg, ur. Empathy reconsidered: New directions in psychotherapy, Washington: American Psychological Association, 1997: 303-309; v Simonič 2010:123).

Na tem mestu je pomembno omeniti vsaj Theodorja Lippsa (1851-1914), saj je presegel pojmovanje empatije kot estetskega pojma s tem, ko je empatijo predstavil za osnovni pojem, s pomočjo katerega pojasnjujemo spoznavanje sveta. (Hribar Sorčan, V., O empatiji in intersubjektivnosti, *Anthropos*, 1-2, 209-210, 2008: 11-25, v Simonič 2010: 31).

»Bil je prvi med pomembnejšimi avtorji, ki so se sistematično lotili razvijanja teorije vživljanja. Uporabo tega pojma je razširil na področje intersubjektivnosti, ki jo označuje kot notranje posnemanje dojetih potez drugih.« (Gallese, V., The roots of empathy: The shared manifold hypothesis and the neural basis of intersubjectivity. *Psychopathology* 36, 4, 2003: 175, v Simonič 2010: 31).

Empatija nam omogoča raziskovanje tako podobnosti kot različnosti med nami. To je tisto nekaj, kar lahko delimo med seboj in vsebuje možnost obogatitve naših odnosov, kar omogoča intersubjektivnost (Gallese, V., The roots of empathy: The shared manifold hypothesis and the neural basis of intersubjectivity. *Psychopathology* 36, 4, 2003: 171-177, v Simonič 2010: 128).

Skozi intersubjektivnost dojemamo posameznika kot vedno v nekem odnosu s svojim okoljem. Teorija trdi, da je vsak trenutek doživljanja osebe izoblikovan znotraj interakcije

jaz–drugi (Blackstone, J., *The empathic ground*. Albany: State University of New York Press, 2007: 19-20, v Simonič 2010: 126).

Pri intersubjektivnem stiku se dogaja vzajemna razlaga duševnih vsebin obeh. Pride do soočanj z namerami, občutji in mislimi nas samih s tujim programom le-teh. Zaradi prelivanja, ki se zgodi, je težko reči, kaj je samo naše in kaj samo tuje, saj pride do novega izoblikovanja v izmenjujočem se dialogu s tujo vsebino. Zgodi se tudi obratno pri drugi osebi. To pomeni, da je naše duševno življenje sokreacija in da ta proces poteka neprestano. (Stern, D. N., *The present moment in psychotherapy and everyday life*. New York: W.W. Norton & Company, 2004: 75-77, v Simonič 2010: 126, 127).

Ali kot pravi Simonič Barbara: »V tem svetu torej nismo sami, pač pa smo povezani z drugimi, zaradi česar naše lastno doživljanje nikoli ne more biti samo naš 'unikaten izdelek'.« (Simonič 2010: 127)

Znotraj fenomenologije, ki si je zadala opisati bistvo pojavnosti vživljanja, sta delovala Edmund Husserl kot Edith Stein, njegova učenka. Ti so pojem uporabljali ter razvijali za pojasnjevanje intersubjektivnosti med ljudmi. Hkrati so zagovarjali stališče, da ta ne le dovoljuje posamezniku prepoznati misli drugih ljudi, dojemati ljudi kot misleča bitja, temveč služi razvoju lastnega reflektivnega in samokritičnega pogleda nase, s tem ko spoznavamo tuja mnenja o nas samih (Stueber, K. R., *Rediscovering empathy*. Cambridge: The MIT Press 2006, v Simonič 2010:34).

1.5.MESTO EMPATIJE ZNOTRAJ TEORIJ O INTELIGENCAH

Pomembnost razvoja empatije kot enega temeljnih elementov značaja oz. čustvene inteligence, ki je pomembna za družbo in odnose v njej, lahko osvetlimo ob pregledu bistvenih točk naslednjih teorij: čustvena inteligenca, socialna inteligenca ter teorija o več inteligencah.

Čustveno inteligenco kot koncept sta svetu prva predstavila leta 1990 Salovey Peter in Mayer John v *Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality*, 9, 1990: 185-211 (v Howe 2008: 11). Za večjo prepoznavnost, z nekaj spremembami koncepta pa je poskrbel Goleman Daniel z izdajo lastne knjige z istim naslovom leta 1995 (Goleman 2011). Zasnovo konceptu je postavil že leta 1983 Gardner Howard (2010) s svojo teorijo o več inteligencah, v katerih je aspekt čustvene inteligence, sicer v posplošitvi, uvideti

znotraj interpersonalne in intrapersonalne inteligence (v Howe 2008: 10-13). Goleman je kasneje razdelal svojo čustveno inteligenco in leta 2006 objavil še delo o socialni inteligenci (Goleman 2010).

Čustvena inteligenca

Howe (2008: 10) omenja socialno inteligenco Thorndika (1920) za predhodnico koncepta o čustveni inteligenci (Mayer, Salovey 1990, kasneje Goleman 1995). Pravi, da je Thorndike, E. L. v delu *Intelligence and its use* v časopisu *Harper's Magazine*, 140: 227-35 podal definicijo socialno inteligentne osebe kot posameznika s sposobnostjo psihološkega oz. notranjega vpogleda, senzibilnostjo do drugih, empatičnostjo ter kot družbeno prilagodljivega.

Bistvo čustvene inteligence je predstavljeno najprej kot dojemanje vseh ljudi kot čustvena bitja. Gre za razumevanje vpliva čustev na vedenje, prepričanja, razlage kot tudi na misli in delovanje. Ravno sposobnost prilagajanja čustev, upravljanja z njimi tudi pri navezovanju stikov z drugimi ljudi, je ključni del tega koncepta (Howe 2008: 11, 12).

Za avtorja prvotnega koncepta čustvene inteligence Mayerja in Saloveya je sestavljena iz štirih delov, ki pa delujejo enotno. Gre za zavedanje in izraznost čustev tako pri nas kot drugih; uporaba čustev za upravljanje z mislimi, vključevanje teh v misli; razumevanje, preučevanje čustev v sebi, pri drugih; uravnavanje in upravljanje s čustvi pri sebi in drugih glede na zadane načrte, potrebe. Gardner (2010) in Morrison T. (2007) v svojem delu namenjenemu socialnim delavcem *Emotional Intelligence, Emotion and Social Work: Context, Characteristics, Complications and Contribution*, *British Journal of Social Work*, 37, 2: 63-245 dojemata njuni dve enoti kot interpersonalno (samozavedanje in samoupravljanje) in dve kot intrapersonalni, ki se navezujejo na zavedanje drugih, upravljanje z odnosi. Obe sta vsekakor povezani. Ravno samozavedanje omogoča posamezniku, da je pozoren na čustvena stanja drugih ljudi. Sposobnost upravljanja, uravnavanja lastnih čustvenih afektov pa omogoča upravljanje odnosov z drugimi (v Howe 2008: 12,13).

Medtem pa je Daniel Goleman, svetovno znan avtor knjige *Čustvena inteligenca*, nastale v devetdesetih letih, ki je bila sprejeta odprtih rok predvsem s strani laikov, z njo prenesel

teorijo o čustveni inteligenci avtorjev Johna Mayerja in Petra Saloveya v svetovni prostor (Pečjak in Avsec 2003: 56).

Goleman (2011: 440) sam v njej izpostavi, da so skupku sposobnostim v pojmu čustvena inteligenca nekoč rekli kar značaj. Po Trstenjaku (1981: 6,7,11) so v značaju zajeta čustvena odzivanja na dražljaje od zunaj. Vključena je tudi celotnost človekovih duševnih lastnosti, vsa njegova nagnjenja, vključno s tistimi, ki jih človekov jaz zavestno tlači oz. premaguje. Značaj ali karakter je tako naravna danost, ki deluje v človeku kot stalnica, nespremenljiva ter enotno delujoča, v primerjavi z osebnostjo, ki pa ni vedno enotna. Ravno v tem zoperstavljanju nagonom se izkazuje dvojnost v človeku med njegovo naravo, kot ga predstavlja značaj s temi lastnostmi ter duhom, ki se kaže v osebnosti. Človek zato celo življenje postaja to, kar je – osebnost. Do nje prihaja skozi ustvarjanje tega ravnotežja, ki je labilno ter postaja vzorna človeška osebnost oz. »človek v ravnotežju«. V zlati sredini med skrajnostmi pa so krepost videli že Platon, stoiki.

Goleman (2011:14) meni, da kljub genetski dediščini, ki nam je zapustila vrsto čustvenih vzorcev, ki določajo naš osebni značaj, je nagubanost možganov izjemno prilagodljiva in naš osebni značaj ne more biti usodno zapečaten. S tem pritrdi misli Trstenjaka, ki pravi, da dednost ni »usodna« ter zagovornikom trditve, da ni moč iz svoje kože, pripisuje nerazumevanje dednosti. Poudari, da »človek ne podeduje nobene celotne sposobnosti, ampak kvečjemu delne nastavke. Celotne sposobnosti, lastnosti in osebnost pa mora vsak sam razviti.« (Trstenjak 1981:33).

Doseganje teh značajskih sposobnosti tako poteka avtomatsko skozi življenje, skozi izkušnje, odnose. Lahko pa nanje vplivamo tudi z namero, ko osvetlimo svoja sprotna čustva, doživljanja, razmišljanja in dejanja. Ljudje srednjih let povečini dosežejo mejo »dobrega značaja«, vendar zavestno lahko pridemo do njega tudi veliko prej.

Seznam zmogljivosti in lastnosti, katere Goleman postavlja pod skupni pojem čustvena inteligenca skozi svoje delo Čustvena inteligenca vseskozi dopolnjuje. V grobem so to spodbujanje sebe, kljubovanje frustracijam, nadziranje vzgibov, sposobnost odložitve zadovoljitve, obvladovanje razpoloženja oz. nadziranje, sproščanje stisk, ko te ovirajo sposobnost razmišljanja ter vživljanja v čustva drugih oziroma empatija (Goleman 2011: 61).

Trdno podlago značaja predstavlja ravno samodisciplina oz. obvladovanje sebe, še dodaja (Goleman 2011: 441).

Svoja čustva namreč predelujemo in nadziramo z razmišljanjem, kar nam omogoča predel možganov, imenovan neokorteks, ki nadzira jezik ter logično mišljenje. Omogoča nam razmišljanje o občutkih ter njihovo spreminjanje (Shapiro 1999: 73).

Te vse zgoraj omenjene značajske spretnosti, sposobnosti in lastnosti Goleman zajema sprva v enem samem pojmu – čustvena inteligenca (2011), približno deset let kasneje pa doda oz. jih razdeli v še en del, ki je povezan tudi z empatijo, in sicer v socialno inteligenco. O slednji napiše lastno delo Socialna inteligenca (2010). S tem naredi podobno ločevanje kot Gardner, o katerem pišemo v nadaljevanju.

Teorija o več inteligencah

Pred njimi se je dotaknil sposobnosti, lastnosti, ki jih zgoraj omenjeni avtorji zapisujejo pod pojem čustvena inteligenca, kasneje še v iz nje izločeni socialni inteligenci, svetovno znan avtor teorije o več inteligencah iz osemdesetih, Gardner Howard (2010). V svojem delu Razsežnosti uma je predstavil sedem oz. osem možnih inteligenc, pri čemer je kasneje omenjal možnost še večih, med katerimi je bila omenjena duhovna inteligenca. Te so: jezikovna in logično-matematična, ki nosita veljavnost predvsem v šolah, prostorska, glasbena, telesno-gibalna. K njim sodita še osebni inteligenci, znotraj katere lahko zasledujemo empatijo oz. vživljanje v drugega. Pri zapisovanju v delu ju je združil v eno samo, pri čemer gre usmerjenost pozornosti ene v našo notranjost (t.i. interpersonalna oz. znotrajosebna) in druge (t.i. intrapersonalna oz. medosebna) v okolico, osebam v njej (Gardner 2010).

V svojem razvoju se ti dve obliki vedenja v vsaki kulturi tesno prepletata, saj je videnje o sebi neločljivo vezano na zmožnost prenašanja tega, kar smo se naučili z opazovanjem drugih, na razumevanje sebe, medtem ko poznavanje drugih temelji na naših rutinskih notranjih razlikovanjih. Naši dve obliki inteligence bi pravzaprav lahko opisali ločeno, toda to bi pomenilo nepotrebno ponavljanje in umetno ločevanje. V običajnih okoliščinah se nobena ne more razviti brez druge. (Gardner 2010 : 275).

Osebna inteligenca ima usmerjeno delovanje v naše raziskovanje ter (samo)spoznavanje čustev, pri čemer gre tako za spekter čustev kot tudi razlikovanje med njimi, poimenovanje

ter tudi kot prenos v simbolne kode. Vse to pripomore k razumevanju pa tudi za usmerjanje naših dejanj. Pri medosebni inteligenci pa gre za usmeritev k vedenju, občutkom ter motivacijam ljudi v našem okolju, pri čemer skozi opazovanje, razlikovanje med posamezniki ne ločimo le osebe, temveč tudi njihova razpoloženja, ugotavljamo, kaj koga motivira, kakšne imajo namere, kakšnega značaja so (Gardner 2010: 273, 275).

Deset let kasneje je sam Gardner (2010) je o medosebni inteligentnosti zapisal.

Sposobnost razumevanja drugih ljudi: védenje o tem, kaj jih spodbuja, kako delajo in kako je dobro sodelovati z njimi. Uspešni trgovci, politiki, zdravniki in verski voditelji so navadno osebe z zelo visoko stopnjo te vrste inteligentnosti. Inteligentnost v notranjem spoznavanju (notranja osebna inteligentnost) je sorodna prejšnji sposobnosti, toda usmerjena v notranjost. To je sposobnost oblikovanja natančnega, verodostojnega mnenja o sebi in tudi zmožnost, da znamo oblikovani model o sebi v življenju učinkovito uporabiti. Goleman 2011: 69).

Gardner (2010: 275) omeni kot posebnost osebnih inteligenc ostro kaznovanje, neodobravanje iz okolja, v kolikor ima človek manjko na tem področju, v primerjavi z motnjami drugih inteligenc, ki jih v delu obravnava. Hkrati poudari, da so tudi dosežki na področju osebne inteligence bolje nagrajeni.

Na drugi strani dodaja še, da za osebno ter medosebno inteligenco veljajo številne različice, ki se pojavljajo glede na kulture in njihove simbolne sisteme, razlage dogajanj. Ker je teh različic toliko več in so tako raznolike, so tudi manj primerljive. Pravi, da mogoče nekomu iz tujega okolja, družbe, celo nedojemljive (Gardner 2010: 274).

Gardner (2010: 309) se na tem mestu sprašuje tudi, ali ne bi osebni inteligenci, se pravi védenju o samem sebi pa tudi o drugih pripisal višji položaj, jo pojmoval kot višjo obliko inteligence, glede na to, da se oblikuje pod vplivom kulture ter samih zgodovinskih dejavnikov. Hkrati pa gre pri vsem tem za postopen razvoj ter njihovo obvladovanje in tudi upravljanje z delovanjem inteligenc iz osnovnega položaja.

Sposobnosti ter razvoj osebnih inteligenc so podobne opredelitvam v čustveni inteligenci, pri čemer se z izključitvijo socialne inteligence iz čustvene inteligence s strani samega Golemana potrdi sum, da je to v bistvu medosebna inteligenca Gardnerja.

Podobno se zgodi s poimenovanjem Bar-Onovega vprašalnika, ki ga je spremenil v Vprašalnik emocionalnega količnika, po tem ko sta Mayer in Salovey podala v svet koncept emocionalne inteligentnosti. Kasneje pa je vprašalnik vseboval tudi del o socialni inteligentnosti, pri čemer zasledimo prav Gardnerjevo poimenovanje, ločevanje na intrapersonalno in interpersonalno inteligentnost oz. lastnosti, sposobnosti znotraj le-teh. V slednji je zajeta tudi empatija (Pečjak in Avsec 2003: 60, 61).

Gardner (2010: 276, 277) izpostavi pomembnost razvoja zavedanja samega sebe za oblikovanje osebne inteligence. Pravi, da naj si proces oblikovanja zavedanja razlagamo kot kombinacijo, združevanje našega osebnega ter medosebnega védenja. Ravno razlike v naših zavedanjih kažejo to, da prihaja do stika obeh védenj na raznolike načine. To pa je odvisno od vidikov osebe ter oseb, ki so v določenih kulturah izpostavljeni. Skozi delo tako uporablja izraz zavedanje samega sebe kot doseganje tega ravnotežja med našimi pobudami, ki izhajajo iz naših občutkov in tudi zunanjih pritiskov, drugih oseb.

»Razvito zavedanje samega sebe pogosto nastopa kot najvišji dosežek ljudi, krona vseh zmožnosti, ki izpodrine in predseduje drugim bolj zemeljskim in delnim oblikam inteligence.« (Gardner 2010: 277).

Rast osebnega védenja je Gardner (2010) razdelil v korake, stopnje in ob njih navedel značilnosti, ki so pomembne za razvoj osebne inteligence, kot tudi dejavnike za rast medosebne inteligence. O tem več v poglavju o razvoju empatije skozi otroštvo.

Socialna inteligenca

»Na socialno inteligenco raje glejmo kot na jedrnat izraz za to, da smo pametni tako glede naših odnosov kot v njih.« (Goleman 2010: 15).

Vključuje razmišljanje o socialnih sposobnosti, kot je na primer empatija ter naklonjenost, ki so del dobrih odnosov (Goleman 2010: 15).

Goleman v svojem delu Socialna inteligenca izpostavlja svojo napako, ko je v svoj model čustvene inteligence kar vključil socialno inteligenco in pravi: »Toda kot opažam, preprosto metanje socialne inteligence v isti koš s čustveno na neki način ovira sveže razmišljanje o človekovi nadarjenosti za odnose, saj ne upošteva tega, kar se dogaja med interakcijo. Taka kratkovidnost izpušča 'socialni' del inteligence.« (Goleman 2010: 83).

Sestavine socialne inteligence v istoimenski knjigi Goleman (2010: 83, 84) razdeli v dve skupini, in sicer socialno zavest in socialno sposobnost. Socialna zavest vključuje različne lastnosti, od takojšnjega čutenja notranjega stanja drugega pa do razumevanja občutkov, misli ter samega družbenega dogajanja.

Vanjo sodijo:

- osnovna empatija, ki nam omogoča čutenje z drugimi, zaznavo nebesednih čustvenih signalov oseb;
- uglasitev, do katere pride s pozornim poslušanjem, dojemanjem oz. uglasitvijo na osebo;
- pravilnost empatije, kar predstavlja razumevanje misli, čustev, namer druge osebe;
- poznavanje delovanja družbe.

Socialna sposobnost pa je po njegovem nadgradnja socialne zavesti, saj slednja sama ne zagotavlja uspešne interakcije zgolj na prepoznavanju stanj drugega. Za boljšo interakcijo Goleman meni, da je potrebno še:

- sinhronost, ki omogoča naše nezavedno spoznanje nebesednih znakov druge osebe;
- samopredstavitev za dobro predstavitev sebe;
- vpliv kot učinkovito usmerjanje izida socialne interakcije;
- skrb, kar predstavi kot upoštevanje ter primerno reagiranje na tuje potrebe.

(Goleman 2010: 83, 84)

Goleman zato dodaja: »Toda sama empatija nič ne pomeni, če ničesar ne ukrenemo. /.../ Bolj ko čutimo empatijo z nekom v stiski in hkrati tudi skrb zanj, večja bo naša želja, da mu pomagamo.« (Goleman 2010: 95, 96).

Tako je zopet prišlo do ločevanja, ki ga je sicer že opravil Gardner, ko je opredelil v bistvu dve ločeni, vzajemno delujoči osebni inteligenci – t.i. interpersonalna oz. znotrajosebna inteligenca in intrapersonalna oz. medosebna inteligenca in jih zajame v skupnem opisu.

1.6.RAZVOJ EMPATIJE IN SAMOZAVEDANJA SKOZI OTROŠTVO

Čustev, kot je empatija, ljubezen, sočutje oz. naprednih čustev, se učimo prek izkušenj, saj niso vgrajena v naš živčni sistem, kot je na primer strah. Na osnovi izkušenj biti ljubljen in varovan se učimo empatije. Kljub temu, da smo nagnjeni k navezovanju stikov z drugimi, moramo za osvojitev vživljanja v druge imeti najprej sami kot otrok dober zgled in spodbudo, da to osvojimo. Empatija je namreč ena najtežje osvojljivih lastnosti. To je tako

čustvena kot kognitivna naloga, ki ob pomoči starševskega zgleda, spodbude raste in se razvija. Ne zadošča zgolj opozarjanje otoka, da mora biti prijazen do drugih (Greenspan 2009: 40, 54).

Wharam (2012: 151) omenja mnenje nevrologov o prirojeni zmožnosti za empatijo, ki se ob normalnem razvoju otroka začne razvijati pri dveh letih, dokončno obliko pa doseže v poznih najstniških letih.

Za razvojne psihologe sestavljajo empatijo dve sestavini. Prva je čustveni odziv na druge, ki se razvije navadno v prvih šestih letih življenja, ter spoznavni odziv, ki določa stopnjo, do katere so starejši otroci sposobni uvideti in tudi dojeti stališče, pogled drugega človeka. Razvoj zaznavnih, spoznavnih sposobnosti omogoča prepoznavo različnih znakov čustvene stiske drugih ter ustrezno ravnanje glede na njo (Shapiro 1999: 51).

Samo samozavedanje pa predstavlja sposobnost osredotočenja na lastno čustveno stanje v vsakem trenutku. Gre za prepoznavo čustva v fizičnem stanju, občutenj ter misli. Informacije, ki jih s tem pridobimo, nam omogočajo lažje sprejemanje učinkovitih odločitev ter doseganje boljših rezultatov tako zase kot druge. Osebe, ki obvladujejo samozavedanje z razumevanjem svojih notranjih dogajanj v povezavi s čustvenimi izkušnjami, imajo nad svojimi čustvi tudi večji nadzor. Samozavedanje nam pomaga prepoznati tudi vrzeli v medsebojnem komuniciranju, da jih lahko izboljšamo, pri iskanju, odkrivanju situacij, v katerih bomo učinkovitejši, pri intuitivnem odločanju, upravljanju s stresom ter za motiviranje sebe in drugih (Wharam 2012: 52,53, 56).

Žorž (2005: 58, 59, 63) pravi, da pri omembi zavedanja pogosto srečujemo pojem pozornost, kar pomeni zavestno usmerjanje svojih čutov v spremljanje pojavov znotraj nas ali v okolici. Zavedanje je lahko moteno s preteklimi strahovi, omejitvami. Pravi, da se ob srečanju z osebo v stiski praviloma srečujemo tudi z njenim motenim zavedanjem. Prav to je področje, na katerega usmerjamo delovanje, ki je v bistvu osveščanje, krepitev njenega zavedanja. Istočasno opozarja na pomembnost načrtne krepitve lastnega zavedanja, saj je to izhodiščni položaj, da bomo dejansko lahko krepili zavedanje pri drugi osebi.

Tako kot pri vsaki hoji je tudi tukaj dobro, da stopamo počasi in v pravem zaporedju. Najprej se je treba spopasti s samim seboj, preden poskušamo pomagati drugim ali izpostaviti njihova čustva. Bistvenega pomena je, da najprej razumemo in sprejemamo

sebe, šele potem lahko pomagamo drugim. Če bi postopali drugače, ne bi bili v ravnovesju. (Wharam 2012: 164).

»Empatija sloni na zavedanju sebe; čim bolj smo odkriti do svojih čustev, tem bolj jih znamo razbrati.« (Goleman 2011: 155). Wharam (2012: 52) dopolni njegovo misel, da se z izboljšanim nivojem samozavedanja, spontano dvigne tudi stopnja naše empatije, dovzetnost za potrebe drugih ljudi.

Žorž (2005: 59-61) pravi da igra zavedanje pomembno vlogo na treh nivojih, in sicer: zavedanje samega sebe, zavedanje uporabnikovih sporočil in doživljanja. Za nas pravi, da se je potrebno zavedati lastnih telesnih občutkov, potreb, čustev, misli, želja, pričakovanj, saj bomo s tem lažje ločevali med lastnim in tujim. Zavedanje doživljanj uporabnika sprejemamo namreč ravno skozi vživljanje ali empatijo. Osnova je zavedanje, da je druga oseba samostojna v načinu doživljanja, čustvovanja ter razmišljanja na lastni način. Šele z dojetjem tega bistva, ko to ločimo in dovoljujemo, postanemo sploh zmožni vživljanja. Pravi tudi, da je vživljanje pomembna lastnost in sposobnost, a je koristna le v primeru jasnega zavedanja teh mej med nami. Svetovalec, ki ne uporablja empatije, ne pomaga ali zelo malo. Pri svetovalcu, kjer pa poteka vživljanje prek meje, postane le-ta nekoristen, saj težje prepozna blokade, slepe pege in hkrati obstaja možnost, da bo s svojimi čustvi bolečino uporabnika še povečal.

Empatija v povojih

Otrok sicer že od samega rojstva spoznava odraze empatije skozi odseve izrazov skrbnikov, vendar se prepoznavanje, odzivanje na čustvene znake prične pri osmem, devetem mesecu. Mimika obraza, odsev v njem, dotik ter ton glasu mu prenašajo informacijo o odsevu ter o (ne)razumevanju njegovih čustev. Če je opazka pravilna, čuti zadovoljstvo, saj je zaznal razumevanje za njegova občutja. Na odzive se tudi odzove nazaj, saj so mu ti omogočili (ob)čutiti naše občutke. Skozi izmenjavanje teh vtisov, odzivov, se otrok počasi prične zavedati, da je druga oseba ločena od njega in s tem del zunanjega sveta. V kolikor ne pride do ločevanja, bo projiciral sebe na druge, jih doživljal kot del sebe in pretirano vživljal. Zato mora doživeti občutke drugih in s tem ločenost dogajanja na zunanje, ne iz njegove notranjosti. To mu omogoča razvoj, učenje branja čustvenih vtisov drugih, katerega se uči v začetku v primarnem odnosu, predstavljajo pa zasnovo razvoja sposobnosti empatije (Greenspan 2009: 40, 41, 54, 55).

Goleman (2011: 185) meni, da je ravno ta čustvena sinhronija ali uskladitev razpoloženja bistvena za vse odnose, ne le v odnosu mati – otrok. Skozi njo si izkazujemo naklonjenost. Višja je stopnja, na kateri se dogaja, večja je globina povezanosti. S tem pa je zopet povezano boljše, lažje prenašanje in sprejemanje vseh naših razpoloženj, tudi negativnih.

Gardner (2010: 278, 288) omenja domnevno, da imajo vsi normalno razviti dojenčki že od samega rojstva širok spekter občutkov, čustev. Glede na opazovanja in primerjave med kulturami pravi, da lahko govorimo celo o določenih univerzalnih obraznih izrazov, ki jih izkazujejo vsi otroci pričakovanega normalnega razvoja.

Skozi spoznavanje lastnih telesnih odzivov in njihovih razlikovanj prične otrok z razlikovanjem med drugimi ljudmi pa tudi med razpoloženji, ki jih izkazujejo njemu znane osebe. Pri dveh mesecih je zmožen razlikovanja med izrazi na obrazih drugih in tudi posnemanja. Gardner tu poudari, da gre za zmožnost, uglašenost tako na občutke kot tudi vedenje drugih ljudi. Prične z ločevanjem očeta, staršev od tujcev pa tudi glede na razpoloženja vesel obraz od jeznega, žalostnega (Gardner 2010: 279).

Začetki empatije

Greenspan (2009: 41-43) pravi, da z osvojitvijo spoznanja o ločenosti otroka od drugih napreduje razvoj na naslednjo stopnjo, kjer se prične oblikovati občutek zavedanja samega sebe. Časovno opredeljeno je starost od deset do osemnajst mesecev. S koncem te dobe se pokaže tudi pričetek izmenjave razpoloženj z drugimi, kar jim omogoča tudi poistovetenje in odzivanje na občutja. V tem obdobju se pokažejo tudi prvi znaki altruizma, to je skrbi, ki primarno nima izvora v lastnem interesu otroka za dejanje. V vedenju se altruizem sicer loči od empatije, saj slednja zahteva poleg čustveno dožemanje občutenj tudi razumski del. Kljub temu je ta odziv predhodnik empatije.

Pri desetih mesecih, meni Gardner priče otrok povezovati določene občutke in osebe, doživetja ter okoliščine. S tem nakazuje zmožnost vživljanja v druge. Ob joku drugega otroka, bolečini se odzove s sočutjem. Sicer ne dojema, kar občuti, vendar čuti, da je nekaj narobe. S tem kaže na nastanek poznavanja druge osebe, skrbjo zanj ter izraz nesebičnosti (Gardner 2010: 279).

Gardner (2010: 279) omenja zanimivo tehniko, ki jo je Gordon Gallup sicer razvil za namene preučevanja primatov, lahko pa jo uporabimo sami in z njo ugotovimo, kdaj otrok začenja dojemati sebe kot samostojno, ločeno osebo. Brez otrokovega znanja mu na nos naredimo majhno piko, znamenja ter opazujemo njegovo odzivanje pri gledanju v ogledalu. Gardner pravi, da je pika v prvem letu le del zabave, ki je zanimivost na drugi ločeni enoti, ki si jo ogleduje sam v ogledalu. Pri drugem letu pa se na piko odzive drugače in sicer se dotakne mesta, pri čemer možnost hecnega vedenja ali nerodnost ob tem nista izključena. Samospoznavanje izkazuje otrok tudi z odzivanjem na lastno ime, njegove lastno uporabo. Sam pričanja udejanjati svoje podvige, pridobiva občutek (ne)ugodja ob (ne)uspešno izvedenih podvigih.

Empatija skozi domišljijo

Čas med drugim in petim letom je čas intelektualnega skoka v razvoju. To je obdobje pričetka uporabe različnih simbolov, s tem ko govori o sebi (jaz, moje), o drugih ljudeh (mama, ti) in celo povezuje slednje s čustvi ali doživetji (moj rojstni dan, tebe strah). Za spoznavanje svojega sveta uporablja ne le besede, temveč tudi ostale simbole kot so slike, gibe, številke. Zavedati se pričanja tudi svojega vpliva na zunanji svet skozi lastno fizično delovanje. Prav ta razvoj ter sposobnost uporabe raznih simbolov igra pomembno vlogo pri razvoju osebnih inteligenc, pravi Gardner. Prične se bogatejši svet, ki s simboli omogoča bogatejše razlikovanje skozi izraze, razlagalne sisteme družbe, v katero je otrok rojen. Skozi simbole poskuša dojeti smisel svojih doživetij pa tudi doživetij, v katerih se pojavljajo druge osebe (Gardner 2010: 280).

»Na koncu tega obdobja je otrok že simbolno bitje, sposobno ustvarjati in dojemati pomene izključno na ravni uporabe simbolov.« (Gardner 2010: 280).

Ravno uporaba simbolov omogoča otroku njegov osebni razvoj, v katerem lahko raziskuje različne vloge iz svojega okolja. Skozi govor, igro, gibe se preizkuša v njih in povezuje vedenja s temi vlogami, osebami, ki vlogo igrajo. Istočasno se uči o počutju v teh položajih, ki so opredeljeni z vlogami. Prične lahko s primerjanjem vedenj, stanj teh oseb s svojimi lastnimi doživetji (Gardner 2010: 281).

Enako meni Greenspan (2009: 43, 44, 55), ki za to obdobje pravi tudi čas razvoja empatije, s tem ko se otrok posveča domišljiji igri. To umešča v čas med osemnajstim ter drugim

oziroma tretjim letom starosti s pričetkom uporabe besed. V skupni igri pretvarjanja s starši in bratci, sesticami se skozi domišljjsko igro, ki poteka na simbolni ravni, z uporabo besed ter idej vživlja v razne igrače, vloge. Prične se simbolna izmenjava občutij, ki jih čuti sam pri tem, začuti pa jih tudi pri drugih ter razvija misli o njih. Takšna igra mu omogoči varno raziskovanje raznih občutij v različnih pogojih igre ter širjenje razpona uporabe le-teh.

Gardner (2010: 281, 282) omeni, da ob pregledu najpomembnejših teoretičnih opisov iz tega obdobja lahko zasledimo različne tako smeri kot vzorce povezane z njegovima dvema vrstama osebne inteligence. Na tem mestu izpostavljam šolo - »simbolno-interakcijska«, kamor sodi tudi G.H. Mead. Po njihovem mnenju je to čas, ko otrok spoznava samega sebe skozi oz s spoznavanjem drugih. Gre za umerjanje k drugim in njihovo spoznavanje, da bi s pomočjo njih nazadnje odkrili, kakšna je naša oseba. S tem priznava ta pristop, da se otrok ne razvija ločeno od svojega okolja iz katerega izhaja. Kljub svojim lastnim izkušnjam, je skupnost tista, ki mu predstavlja točko po kateri se ravna in mu priskrbi razlagalne sheme za doživljanje, izkušnje.

Ali drugače: «Otrok se je prisiljen osredotočiti na druge, preden lahko razume sebe. V skrajni obliki lahko to povemo takole: brez skupnosti, ki jim zagotovi potrebne kategorije, ne bi posamezniki (kot divji otroci) nikoli odkrili, da so 'osebe'.« (Gardner 2010: 282).

Empatija in uporaba logike

Greenspan (2009: 44,45) meni, da se prične kmalu po igri pretvarjanja otrok učiti tudi logičnih povezav med zamislimi ter vzročno-posledičnega razmišljanja, s katerimi lahko utemelji tako vzroke za lastno počutje kot tudi drugih ljudi. S tem se začne pravo ločevanje svetov – njegovega od sveta drugih, npr. matere, hkrati pa ohrani zanimanje zanjo, izkazuje skrb do nje ter vzpostavi zanimanje za iskanje vzrokov za njeno počutje. To je tudi čas primerjanja medsebojnih občutij ter izkušenj. V kolikor mu omogočimo razumevanje tudi med seboj nasprotujočih se občutij, mu s tem omogočimo razvoj zapletenejše vrste empatije.

Empatija med vrstniki

Otrok kasneje pri širjenju stikov skozi šolanje skozi empatijo razvija tudi občutek pripadnosti k slednjim ter se z njimi enačiti. Z njimi deli skupna občutja, stremi po skupnih ciljih. To je čas, ko je koristno otroku razširiti razpon empatije tudi do ljudi, ki so drugačni od njega glede na vero, raso ali morebitne telesne/duševne sposobnosti. Ljudi, ki so drugačni od njega, naj spoznava v za njem znanem, domačem okolju, da se ne bi počutil ogrožene ob drugačnem. Druženje z različnimi prijatelji, sošolci mu omogoča razumevanje drugih kultur ter gojenje empatije do te(h) (Greenspan 2009: 49, 50).

Gardner (2010: 282, 283) pravi, da je pri otrocih v naši družbi ob vstopu v šolo razlikovanje med samim sabo ter drugimi že dokaj osvojeno. S tem je otrok dosegel ločnico, stopnjo družbenega vedenja. Upravlja z družbenimi vlogami, k jih je videl in prevzel iz svojega okolja. Zaveda se tudi samosvojih lastnih potreb, ločenosti, želja, ciljev. Razume pomen vzajemnega odnosa, sposoben je pogledati skozi oči drugih. Vse to nakazuje, da je ob vstopu v šolo sposoben ločevanja med seboj in drugimi, pa tudi med svojim in tujim zornim kotom. Z osvojitvijo potez svoje lastne osebe lahko (lažje) prestopa iz družinskega kroga med nove ljudi in ustvarja prijateljstva.

Empatija s samorefleksijo

V letih pred najstništvom otroci dosežejo zrelejšo in zapletenejšo stopnjo empatije s pravo refleksijo, ki jim pomaga oblikovati že neko določeno podobo o sebi. Ta je zasnova, da lahko postane otrok že pravi prijatelj, saj v njej vključuje razmišljanje o samem sebi, čustvih, omogoča pa tudi razmišljanje o drugih ljudeh, poistovetenje z njimi, ne da bi se pri tem v njih izgubil (Greenspan 2009: 51).

Gardner (2010: 284) pravi, da postaja vse bolj družbeno dovzeten, z uvidevnostjo za motive drugih. Istočasno se več zavedanje lastnih sposobnosti pa tudi pomanjkljivosti. Prijateljstvo pridobiva glavno vlogo v njegovem življenju. Zaradi njegove pomembnosti posveča mladostnik več časa razmišljanju o tem medosebnem področju. Zmožnost vživljanja v druge znane ali splošne opise stanj, doživljanj neznanih ljudi prestopi na višji nivo.

Empatija in morala ter etika

Da se otrok nauči vrednot, katere mu želimo predati, da razvije prefinjeno presojanje za prav in narobe, se to sprva odvija prek dvogovorov, ki potekajo v domišljjski igri, v kateri sodelujemo tudi sami. Potrebna je tudi vzpostavitev ustreznih mej ter posledic za kršenje teh z neprimernimi dejanji ter hkratno izkazovanje empatije ter razumevanje vzrokov za otrokovo početje. Meje namreč sporočajo vrednote. Zaželeno je opraviti z otrokom tudi pogovor, kasneje tudi razpravo, v kateri on sam poišče rešitve, se pogloblja v razmišljanje, ki vodijo v etično-moralne odločitve. Skozi takšno vzgojo, v kateri bo ponotranjil omejitve, bo sledil našim pričakovanjem in bil sočuten do sebe in drugih. Hkrati pa bo tako lažje vzpostavil to prepotrebno reflektivno, moralno ter etično vedenje, svoja lastna notranja merila, vrednote (Greenspan 2009: 189-193).

»Nikakršno pravičniško žuganje s prstom ali učenje verskih nauk ne more zagotoviti, da bo vaš otrok hotel delati to, kar je 'prav'. O etiki in morali se ne bo naučil iz tega, kar mu pripovedujete, temveč kako ga obravnavate.« (Greenspan 2009: 194).

Za to, da čutiš z drugimi, čutiš empatijo je pomembna lastna izkušnja le-te in intimnosti. Kar sam ne poznaš, ne moreš ponuditi drugim (Greenspan 2009: 52).

Goleman (2011:159,160) omenja tudi izsledke raziskav Marian Radke-Yarrow ter Carolyn Zahn-Waxler z Nacionalnega inštituta za mentalno zdravje. Te so pokazale, da so bili otroci bolj dovzetni za empatijo, če so jim starši privzgojili čut za dožemanje stiske, ki so jo povzročili njihovi otroci komu drugemu s svojim neprimernim vedenje. Namesto graje, so uporabili besede kot so : 'Poglej, kako je žalostna zdaj zaradi tebe'. Spoznali sta da poteka razvoj, oblikovanje empatije otrok po vzoru drugih, po načinu, kako se ti vedejo, odzivajo na potrtoost drugih. Z oponašanjem vedenja, ki so mu priča, si bogatijo izbor empatičnih odzivov.

Tudi Shapiro (1999: 55, 56) enako meni ko pravi, da kljub temu, da veliko staršev govori z otroki o pomoči drugim ljudem kot pomembni vrednoti, so vendarle le (njihova) dejanja tista, ki zares vplivajo, da bodo ti res tako delali.

1.7. EMPATIJA KOT SPRETNOST IN DEL DRUGIH SPRETNOSTI V/PRI SOCIALNEM DELU

Barry Cournoyer (1996: 6-11) v delu *Social work skills*, izdana pod Brooks/Cole Publishing Company v Pacific Grove (v Milošević Arnold in Poštrak 2003: 124-126) zapiše seznam potrebnih osnovnih kvalit, da sploh spretnosti potrebne za delo osvojimo. Med te kvalitete našteje prav empatijo, pristnost ter spoštovanje. K temu je potrebno dodati tudi razumevanje sebe, samoobvladovanje, vključevanje vrednot, etiko socialnega dela, strokovno znanje ter asertivnost.

Barker Robert (1995: 119) v delu *Social work dictionary*, izdal NASW, Washington, D.C. (v Milošević Arnold in Poštrak 2003: 124) omenja pogostost uporabe pojma empatija pri socialnem delu. Pojasnjuje ga kot dojemljivost oziroma razumevanje doživljanja drugega in hkrati kot naš odziv na čustveno stanje in misli te osebe.

Empatija je proces sodoživljanja, ko razumemo, sprejemamo tako čutenja, misli drugega hkrati z izkušnjami, okoliščinami. V mislih nimamo usmiljenja, romantičnih občutkov, temveč gre bolj za namerno povezovanje v tuji osebni izkušnji. Empatija omogoča povečanje občutljivosti do ljudi, s katerimi kot socialni delavci sodelujemo. Z njeno pomočjo lažje vzpostavimo povezavo, stik za dosego razvoja uspešnega delovnega odnosa. Omogoči tudi boljši vpogled v področje, ki povzroča težavo uporabniku, pravi Cournoyer (1996: 6-7, v Milošević Arnold in Poštrak 2003: 124).

Howe (2008: 173) meni o sposobnosti izkazovanja empatije, kot videnja in čutenja sveta skozi tuji zorni kot, da je še posebno pomembna kvaliteta, odraz uspešnih terapevtov in socialnih delavcev. Vendar pravi, da ni dovolj empatično čutenje – razumevanje mora biti v komunikaciji prav tako zajeto. Ravno razumevanje deluje tolažilno. Sam vzpostavljen stik pa nakazuje osebi, da ni sama ter da lahko varno raziskuje, predeluje ob pomoči in podpori na tej poti.

Uvid, da se svetovalec, v našem primeru socialni delavec resnično zanima vanj, v njegov položaj, brez da bi ocenjeval, jih pripravi k sodelovanju. Obratno preveč vprašanj v začetku delovnega odnosa, zagretost k interpretiranju dojemajo kot zmanjšano sposobnost empatije pri svetovalcu – socialnem delavcu. Ravno sprejetje jih pripravi do sodelovanja (Howe 2013: 110).

Howe (2008: 6,7, 182) pravi, da empatija, sprejemanje ter neobsojanje omogočita ljudem pripoznanje ter sprejetje njihovih misli in čustev. Ne čutijo potrebe po umiku, obrambi ali zanikanju, saj čutijo podporo ob sebi. Sama prisotnost nekoga, ki kaže stabilnost vzdržati v odnosu z njimi ter njegovimi težavnimi občutki, učinkuje terapevtsko. V kolikor nimajo teh sposobnosti in v odnosu do uporabnikov kažejo vznemirjenost, sovražnost ali so v obrambni drži, jih odvrčajo pri iskanju pomoči. S tem stvari samo poslabšajo.

Pravi tudi, da je naš uspeh odvisen od naše sposobnosti empatije v želji po doseganju empatije pri uporabniku. Naša empatičnost mu namreč omogoči razvoj njegove lastne (Howe 2013: 106).

»V trenutku, ko nekdo začuti, da je razumljen, in spozna, da smo uvideli dragocenost njegovega zornega kota in upravičenost njegovih zahtev, se spremeni.« (Ferruci 2007: 83)

Churchill, S. in Bayne, R. 1998, v delu Psychological type and conceptions of empathy in experienced counsellors, izdano Counselling Psychology Quarterly 11 (4): 90-379, (v Howe 2013: 116) pravita, da se sami svetovalci razlikujejo na osnovi česa temelji njihova empatija; bodisi na kognitivnem ali afektivnem osredotočenju. Te razlike naj bi odkrivala tip osebnosti svetovalca.

Socialni delavec se za uspešno sodelovanje z uporabnikom in doseganje razrešitve njegove problemske situacije poslužuje tudi metod, katere uspešneje izvede ravno s pomočjo uporabe sposobnosti empatije.

Metoda kot taka predstavlja postopek oziroma zaporedje dejanj, ki nas usmerjajo, vodijo k želenim izidom oz cilju. Mora biti pregledna tako nam kot tudi našemu uporabniku, da vemo, kje se nahajamo trenutn, kaj sledi. Za samo uspešno izvedbo postopka in doseganje končnih soustvarjenih zelenih rezultatov pa so potrebne določene spretnosti pri delu socialnega delavca. Te nas pravi Flaker, usposobijo za socialno delavsko ravnanje. So tako pogoj za, kot tudi del postopka samega. Spretnosti lahko pri delu opazujemo, jim sledimo, hkrati pa so več funkcijske, kar pomeni, da jih lahko uporabljamo pri različnih postopkih, ob različnih priložnostih dela. Spretnost je produkt urjenja, njenega ponavljanja (Flaker 2003: 8, 9, 22).

Spretnosti v socialnem delu zastopa uporaba tistih strokovnih postopkov, kjer uporabljamo znanja, vrednote, etiko dela in tudi lastno osebnost v namen zagotoviti pomoč ter uresničiti

zadane cilje uporabnika. Skozi spretnosti se kažejo ne le profesionalne, temveč tudi osebne kvalitete, vrednote osebe, ki jo izvaja. Strokovne spretnosti ponotranjimo znotraj socializacije za poklic (Milošević Arnold in Postrak 2003 : 121).

Pripravljenost za spopadanje z nepredvidljivostjo različnih situacij je tisto, kar bistveno ločuje delovanje socialnega dela od preostalih strok, ki se srečujejo z istimi oz podobnimi situacijami, pravi Flaker. Iz istega razloga ni moč vseh postopkov dela socialnega delavca predpisati v celoti, saj mora biti v vsakem trenutku iznajdljiv, ustvarjalen, da zna metode dela prilagajati uporabi glede na določeno situacijo, v kateri se nahaja. Istočasno mora znati omogočiti odprtost različnim možnostim reševanja določene situacije. To hkrati nakazuje tudi bistveno spretnost socialnega delavca (Flaker 2003: 9, 10, 21, 22).

Poleg zgoraj, nujno utemeljene, potrebne prilagodljivosti in iznajdljivosti so ene bistvenih spretnosti socialnega dela pri katerih se izkaže empatija dobrodošla tudi naslednje.

Pogovarjanje, razgovor oz dialog

Pogovor oz bolj rečeno dialog z uporabnikom, uporabniki predstavljajo temelj socialnega dela. Pri tem Flaker opozarja naj dialoga ne dojamemo zgolj kot dvogovor, temveč kot pravo združevanje z uporabnikom pri spoznavanju njegovega sveta, položaja, v katerem se nahaja, z namenom doseganja želenih sprememb (Flaker 2003: 24, 95).

Opozarja tudi ne le na pomembnost besed, ki jih uporabljamo pri delu, temveč tudi na dejanja, stvari. Same besede brez dejanj predstavljajo za socialno delo 'prazno besedičenje'. Nikakor pa ne gre zamenjati pogovora kot rešitev za bodisi materialne primanjkljaje (Flaker 2003: 24).

Pod nujne spretnosti pogovarjanja zajema:

- vodenje pogovora ; omogočiti uporabniku, da v bistvu on vodi pogovor, pri čemur mu mi bolj sledimo, od časa do časa povzamemo povedano, soočamo s povedanim, vključujemo tudi sproščen klepet, izpeljujemo sklepe iz povedanega, dogovorjenega (Flaker 2003: 24);
- aktivno ter empatično poslušanje; predstavlja misel o tem, ali res slišimo povedano ali bolj sledimo svojim interpretacijam slišane v svojih mislih? Potrebno je upoštevati tudi intonacijo slišane, uporabljene besedne zveze, narečne

posebnosti, način dihanja med pogovorom, telesni položaj in podobno, da se lažje vživimo v trenutno doživljanje določenega življenjskega položaja našega sogovornika (Flaker 2003: 24).

Ne pozabimo, da sama prisotnost empatičnosti znižuje raven stresa pri ljudeh. V njeni prisotnosti se človek počuti zadosti varen, da svobodno raziskuje, reflektira ter organizira lastne misli. V nasprotnem primeru s postavitvijo v obrambno držo človek se zgubi sposobnost razmišljanja, možnost lastne empatičnosti (Howe 2013: 60).

- raziskovanje sveta z refleksijo, problematiziranje, ustvarjanje novih interpretacij; pogovor naj ima vedno raziskovalno-spoznavni značaj tako da pri tem negujemo svoje zanimanje za uporabnika, uporabljamo domišljijo. Pogovor, razgovor oz dialog nam omogoča (so)raziskovanje življenjskega sveta našega uporabnika. Pri tem slišano, raziskano povezujemo v smiselno celoto. Gre za preseganje samoumevnosti, ki nam onemogoča živeti z drugimi in (so)ustvarjanje novega (Flaker 2003: 25).
- sklepanje dogovorov, (so)ustvarjanje rešitev, konkretnih podvigov; pogovor vedno naravnano tako, da pridemo ob koncu pogovora do sklepov iz odgovorov, kakšni so naslednji koraki, kaj nam je storiti. Le to bo sprožilo akcijsko delovanje, čemur je tudi namen pogovora (Flaker 2003: 25).

Pogovor pa predstavlja tudi metodo poleg svoje vključenosti v svetovanje uporabnikom. Zato je pri njej potrebno razmisliti tudi, kakšen je obseg udeleženi v pogovoru, svetovanju (posameznik, družina, društvo..); kje se pogovor vrši (na terenu, na lastnem delovnem mestu oziroma v pisarni, s pomočjo telefona..); s kakšnim namenom, ciljem ga opravljamo (spoznavanje uporabnika, reševanje konfliktnih situacij, definiranje problema ter iskanje rešitev..). (Flaker 2003: 80).

Zapisovanje in poročanje

Proces dela z uporabnikom (pogovori, opažanja, sklepi..) je socialna delavka vedno dolžna sporočati, bodisi svojim nadrejenim kot tudi samemu uporabniku. Zapisovanje, pripoved o zgodbah, s katerimi se srečamo pri delu, katere sami doživimo in njihovo zasnovo, so nujen, sestavni del dela. Pri tem so nujne spretnosti:

- spretnost opisovanja ljudi, poteka dogodkov;

- izdelava dokumentov (zapisnik sestankov, srečanj, pogovorov, poročilo, ocena, načrt, življenjepis, profil, ..);
- izdelovanje načrtov (Flaker 2003: 27, 87).

Zapisi naj ne vsebujejo poudarkov na značajih uporabnikov, temveč na opisih življenjskih okoliščinah. Pri tem smo izrazito opisni, a brez moraliziranja, razlag pomenov, temveč uporabljamo nepristranski pogled opazovalca (Flaker 2003: 27).

Pozornost usmerjamo v iskanje informacij, na podlagi katerih vemo, kje in kako bomo lahko podprli uporabnika, iščemo njegova močna področja, da krepimo moči. Zanima nas, kako poteka njegovo življenje, kaj je zanj pomembno v njem, kaj ga žalosti, česa si želi, kje se vidi čez nekaj let in podobno. Pomemben je pregled nad njegovo socialno mrežo, stike – ob kakšnih priložnosti se videvajo, kakšni so ti odnosi, kako potekajo. Posvetimo se sami moči, ki predstavlja vpliv na lastno življenje. Ima moč izpostaviti, če mu/ji je kaj všeč? Kakšna je samopodoba? Poizvemo o spretnostih v povezavi z delom kot tudi osebne spretnosti kot je samokontrola, samozaupanje, ravnanje pod stresom itn. (Flaker 2003: 56, 57).

V vso dokumentacijo, poročila v povezavi z uporabnikom, ki jo kot socialni delavec pripravljamo, prejmemo ali odpošljemo naprej, naj ima uporabnik vedno možnost vpogleda (Flaker 2003: 73).

Socialni delavec lahko ugotovitve, predloge za boljše delo sodelavcem sporoča tudi v pisni obliki z objavljanjem v strokovnih revijah s članki, v biltenih, bodisi v poročilih javnosti, s pisanjem knjig, leposlovja in s tem dodatno pripomore k razvoju socialno dela (Flaker 2003: 88).

»Saj socialno delo, še posebej metode socialnega dela, niso negibno telo, ampak je živa, živahna stvar, ki jo sproti obnavljamo in dopolnjujemo.« (Flaker 2003: 6).

Spretnosti izogibanja pastem strokovnjaštva

»Vloga strokovnjaka nas lahko obsede, moč, ki jo dobimo, očara, strokovno ravnanje lahko postane rutina.« (Flaker 2003: 30).

Flaker (2003: 30, 31) opozori, da poleg koristi vloge strokovnjaka obstajajo tudi pasti, v katere pademo in s tem lahko še dodatno otežimo našim uporabnikom življenje. Naštevata:

- pigmalionski kompleks; izognemo se mu z zavedanjem, da ne predstavljamo center življenja uporabnika, nismo ključna oseba. Zato ne se nikoli ne obnese naš načrt zanj, ki ga bo uresničil, temveč njegov, z nami soustvarjeni načrt.
- sindrom pomagaštva;
- uporaba žargona ovira, zato strokovne pojme razložimo ljudem z njim dostopnim, razumljivim jezikom. Poudarek je na misli, ki so dodelane, uporabne, ne na učenih besedah;
- delati stroko mistično, nedosegljivo;
- pogled na stiske, dejanja ali položaj kot značilnost uporabnika;
- redukcionizem, uvajanje kategorij;
- zloraba moči;
- prelaganje odgovornosti;
- koalicija strokovnjaštva, ki večajo nemoč uporabnikov storitev.

Ramovš (2003: 406, 407) prav tako omenja razvoj določenih motenj oseb, ki se poklicno ali zgolj prostovoljsko ukvarjajo z dajanjem podpore ljudem, pri tem pa se niso zavestno zaščitile pred vplivi teh. Med temi našteva žrtvovanje, izgorelostni, pomočniški in birokratski sindrom. Kot zadnjo naniza motnjo, t.i. (pre)močno čustveno prizadetost ob stiskah, boleznih ali problemih ljudi, kar je pravo nasprotje birokratskemu sindromu. Pravi, da je pri delu pomoči, podpore sicer nujno vživljanje, čutenje z osebo. Pogoj, ki pa mora pred tem biti izpolnjen, je znati ob doživljanju vzdrževati ravnovesje med svojim čustvenim ter razumskim (so)doživljanjem. Angažiran, a uravnotežen čustveno-razumski pristop je ključnega pomena za uspešno pomoč ljudem v stiski, saj s tem ohranjamo lastno stabilnost.

»Ob doživljanju tuje stiske občuti in pokaže svoja čustva, vendar ga ne preplavijo; to bi namreč blokiralo njegove razumske sposobnosti za smiselno pomoč. Razum ima določeno razdaljo od problema ali stiske, da jo lahko vidi in uporablja ob njej vse svoje znanje.« (Ramovš 2003: 407).

Ravno samoopazovanje, spremljanje, grajenje tako lastnega osebnega kot tudi strokovnega razvoja, to je razmišljanja o in delovanja z uporabniki, predstavlja osnovi pogoj za doseganje, ohranjanje duševne stabilnosti in preprečevanje padcev v 'pasti strokovnjaštva', ki smo jih navedli.

Tudi Milošević Arnold in Poštrak delita mnenje, da je poleg dobro osvojenega strokovnega znanja za uspešno izvedbo procesa podpore/pomoči uporabnikom potreben tudi širok spekter sposobnosti, spretnosti in tudi osebnostnih značilnosti oziroma lastnosti socialnega delavca. Slednje, pravita, nosijo enako težo v odnosu do uporabnika kot uporaba tehnik, metod. Izpostavita pa tudi Brammerjevo opazko, da se dobro delo z drugimi prične najprej z nami samimi. To pomeni dobro (s)poznati sebe, da lažje spoznavamo in razumemo druge (Milošević Arnold in Poštrak 2003: 123).

Tudi Žorž (2005: 52, 53) v priročniku za laično svetovanje in samopomoč pravi, da predstavlja vzpostavitev stika, kontakta osnovo osebnemu odnosu in je ključnega pomena. Pravi, da v odnos kot svetovalci (v našem primeru socialni delavci) ne vnašamo le znanja, strokovnih izkušenj, temveč samega sebe – lastne izkušnje, težave. Ključno pravi je, da vemo, koga vlagamo v ta odnos. Ali smo na to resnično pripravljeni? Tako poudari, da je pomembno dobro zavedanje naših lastnih stisk, težav, da lažje ločujemo svoje od tujega in ne prihaja do mešanja, prepletanja teh problemov v odnosu. S tem pritrdi Brammerju, da se vse začne z nami.

Enako meni Ferruci (2007: 84, 85), ki opozarja na nevarnost naše neosveščene empatije. Svetuje, da moramo biti v stiku s seboj, z lastnimi potrebami, imeti svoje življenje pod nadzorom, preden se posvetimo pomoči drugim, njihovim problemom. Sicer lahko sledi nesreča. Za doseganje polne, pristne empatije je nujno, da oseba, ki jo čuti, izoblikuje zdrav odnos do lastnega trpljenja.

Martin L. Hofman (2003: 186, 187) omenja slednje možnosti ob zaznavanju tuje stiske: če se sami nahajamo v dovolj stabilnem stanju, bomo zmožni empatije. V nasprotnem primeru lahko postanemo preveč usmerjeni na lastne potrebe in nesposobni reagirati na signale, ki nakazujejo stisko te osebe. Možna je tudi preslaba empatijska aktivnost. V najslabšem primeru pa je možen nezaveden prenos empatijske vznemirjenosti z osebe, ki doživlja stisko, na nas same. To se zgodi, ko je empatijska vznemirjenost do drugega premočna, da celo izklopimo proces empatije do nje. Do tega lahko pride, ko nek signal sproži bolno izkušnjo osebe, ki je v vlogi opazovalke. S tem lahko preseže tudi vznemirjenost same »žrtve«.

To nas opozarja na potrebo po celjenju naših ran, ki se lahko nehote sprožijo ob stiku s tujo izkušnjo, stisko.

Z empatičnostjo skozi dialog in ob (so)udeležbi v dejanjih, socialni delavec spoznava svojega uporabnika, raziskuje in spoznava njegov življenjski svet. Prvi korak k tej zahtevni nalogi socialnega delavca je, da zna vzpostaviti stik z uporabnikom.

Empatija kot del vzpostavljanja in ohranjanja osebnega stika z uporabnikom

Flaker (2003: 53) pravi, da stik vzpostavimo na prijazen in spoštljiv način. Pomembno je, da se predstavimo najprej v vlogi človeka, uporabniku dostopnega, ne pa z zavzetjem uradniškega položaja.

Čačinovič Vogrinčič et al. (2008: 80, 81) menijo, da brez osebnega stika sploh ni možno izvesti izvirnega delovnega projekta pomoči. Naj bo to prvo osebno srečanje ali telefonski pogovor, nam poznavanje tehnik besednega in nebesednega sporazumevanja pomagajo pri vzpostavljanju stika. Enako nam služijo kasneje, ko delujemo znotraj okvira delovnega odnosa in sledimo pripovedi, doživljanju. Še posebno pri ljudeh, katerih je vedenje bolj zahtevno, se poveča poudarek na opazovanju nebesedne komunikacije, odzivov. Pri slednjih je za vzpostavitev stika ter razvijanje prostora medosebnega delovanja (intersubjektivnost) to pomembnejše od besed.

Z dobrim osebnim stikom se (so)oblikuje medosebni prostor, prostor intersubjektivnosti, kjer se nahajajo in delijo misli, občutki med prisotnimi. V njem prihaja do preoblikovanja sodelujočih v mislih, čustvih, pogledih, načrtih.. Širimo ga prek doseganja trenutkov prisotnosti, trenutkov srečanja, medtem ko ga zamujeni trenutki srečanja ali 'mimohodke' zmanjšujejo. Znotraj tega prostora, stika, odnosa stalno zaznavamo, navadno nezavedno, na kakšen način nas vidijo drugi. Istočasno tudi mi uravnavamo svoje odzive (Čačinovič Vogrinčič et al. 2008: 101).

Stern s sodelavci v delu *Non-interpretive mechanisms in psychoanalytic therapy*, objavljeno v *International journal of psychoanalysis*, leta 1998, 79: 903-921 ter v delu *The present moment in psychotherapy and everyday life*, izdano v New York: Norton, leta 2004 (v Čačinovič Vogrinčič et al. 2008: 67) piše, da se medosebni stik, odnos vzpostavlja postopno. Sprva lahko doživimo trenutke prisotnosti, kateri imajo možnost prehoda v osredotočenost na tukaj in zdaj, katerim lahko sledijo trenutki srečanja. Slednji predstavljajo trenutek najbolj osebnega stika, ki je po naravi intenziven.

K ustvarjanju trenutka srečanja (prej redkost kot pravilo v delovnem odnosu), pripomore srečanje na osebni ravni, v trenutku zapuščanja utečenih vlog udeležениh. Do njega ne pride kot posledice rutine, navade, temveč le z veliko mero empatije, z odprto držo, skozi uglaševanje. Tako se porodi novo stanje, ključni dogodek oz trenutek srečanja, ki lahko bistveno spremeni medosebno dogajanje. Bistveno je, da se ohrani v spominu (Čačinovič Vogrinčič et al. 2008: 71, 71).

V kolikor dopustimo obstoj oz. nosimo v sebi zavedanje tega medosebnega prostora, pa nam to omogoči razvitje intersubjektivne zavesti. Z njo se »vzpostavi povratna zveza med neposrednim doživljanjem prve osebe in doživljanjem te osebe, kako druga oseba doživlja njeno doživljanje. Ta povratna zveza omogoči, da se v zavesti prve osebe pojavi dvojna zavest – zavest o svojem doživljanju in zavest o tem, kako naše doživljanje doživlja drugi. Intersubjektivna zavest pomeni, da gledam skoz svoje oči in hkrati gledam, kako drug vidi to, kar vidim. « (Čačinovič Vogrinčič et al. 2008: 102).

Do te zavesti prihaja praviloma v intenzivnih stikih znotraj delovnega odnosa ter v posebnih trenutkih prisotnosti, pri čemer gre za soustvarjeno doživetje obeh. Istočasno tako govorimo o ločenih, različnih doživetjih, hkrati pa je nastalo prepletanje, ujemanje (Čačinovič Vogrinčič et al. 2008: 102).

Vzpostavljanje osebnega stika ter sam delovni odnos sta v stalni soodvisnosti. Medtem ko delovni odnos razumemo kot proces dogovarjanja, v katerem raziskujemo ter soustvarjamo skupaj z uporabnikom rešitve po meri njega, pa je vzpostavljanje osebnega stika proces, katerega temelj so tehnike pogovora. V njem se prepletajo osebne lastnosti udeležениh ter sam medosebni prostor. Sam osebni stik je lahko enkraten dogodek. Lahko pa predstavlja osnovo za širitev v prostor intersubjektivnosti. To pomeni (so)oblikovanje vezi, stika znotraj delovnega odnosa, v katerem se vršijo naloge in dosega cilji (Čačinovič Vogrinčič et al. 2008: 102, 103).

Socialni delavec si oblikuje zgodbo o uporabniku v okviru intersubjektivnosti. V prvi vrsti gre za ohranjanje odprtosti, s tem pa tudi prosto pozornost, skozi katero spoznava uporabnika: kakšnega videza, je s tem, ko ga zasliši, zavoha, skozi opazovanje kam se usede, kako pozdravi, kašna je njegova drža, njegov videz, način govora (ton, hitrost, ritmičnost, poudarki...). Potrebno se je zavedati zaznav, kaj se pri tem v nas sproža, kakšno razpoloženje se odvija tako pri nas kot pri našem uporabniku. Podobno zgodbo si na drugi

strani oblikuje tudi naš uporabnik o nas kot o socialnem delavcu. Oba namreč prinašata v odnos lastne odnose izkušnje, sloneče predvsem na tem 'biti z drugim'. Skozi to sooblikujeta medosebni prostor, tketa osebno vez (Čačinovič Vogrinčič 2008: 103).

Čačinovič Vogrinčič et alii (2008: 103, 104) tako naštevajo naslednje dejavnike, ki socialnemu delavcu omogočijo razvijanje osebne vezi:

- empatično razumevanje, pri čemer gre za zavedanje in razumevanje doživljanja uporabnika, kot ga on predstavi;
- pozitivna drža, toplina, ki omogočata izražanje skrbi ter hkrati spoštovanje, sprejemanje;
- kongruentnost; vstopamo v interakcijo brez zadržkov, obrambne drže, usklajeno;
- meje in soočanje; potrebne, nujno, a brez poniževanja.

Vzpostavljanje stika je veščina, pri čemer razvijamo medosebni prostor znotraj katerega se gibljemo po premici z ene konca sprejemanja z empatičnim razumevanjem ter soočanjem, ko se izkaže nujnost postavljanja meja. Gre za soočanje tako z lastno kot uporabnikovo ranljivostjo. V kolikor jo znamo podeliti na pristen način, to lahko poveča možnosti trenutkov srečanja. S tem pa se razvija medosebni prostor in hkrati delovni odnos (Čačinovič Vogrinčič et al. 2008: 104).

Lažje tudi vzpostavljamo stik, če imamo v mislih ideje o uporabniku kot osebnosti, konstruktivistični pogled, način vodenja, ki nam bo v prid ter upoštevanje emskega vidika našega sogovornika kot izhodišče.

Uporabnik – osebnost in oseba (teorije o socializacije G. H. Mead)

Žorž (2005: 39) pravi, da je srečanje s človekom v stiski v bistvu srečanje z njegovo osebnostjo. Pri tej nas zanima predvsem odzivanje na dogajanje, na stisko, ki jo ima, odzivanje na pomoč, kar lahko posplošimo na delovanje osebnosti. Kot taka obstaja vedno v povezavi s celoto, to je tudi telesom, okoljem, v katerem se nahaja.

V intervjuju Janek Musek pove, da osebnost predstavlja celoto telesnih, duševnih ter vedenjskih lastnosti po katerih osebo prepoznamo ter razlikujemo od drugih. Eden izmed bistvenih delov osebnosti je individualnost. Medtem, ko samopodoba zajema način zaznavanja, čutenja ter ocenjevanje sebe, je samospoštovanje del te samopodobe, ki cilja

ravno na vrednotenje sebe. Od obeh je odvisna naša uspešnost v življenju (Vrbovšek 2010: 19, 20).

Človek se oblikuje skozi proces socializacije, pri čemer prevzema tudi vzorce vedenja svoje družbe. Po Meadu je sama osebnost kot takšna tudi dinamična, vseživljenjsko razvijajoča ter v stalni interakciji med 'osebnim ter družbenim jazom'. Človek tudi ni pasiven del družbe, temveč se spreminja tako v dvogovoru 'jaz–mene' kot tudi skozi interakcijo z ostalimi člani svojega družbenega okolja. Pri tem sam tudi ponujene predstave, vedenja interpretira, s čimer lahko nakažemo, da ne obstaja popolno ter dobesedno posredovanje vseh kulturnih vsebin s strani drugega v njegovo zakladnico (Poštrak 1994: 328, 329).

Osebni jaz se po Meadu izoblikuje prek notranjega dialoga z družbenim jazom skozi mišljenje. Predstavlja osnovo našega samozavedanja, samoaktivnosti, hkrati pa v njem uvidimo tisto edinstvenost nas vsakega kot posameznika. Družbeni jaz na drugi strani zajema našo vključenost v družbo, kulturo, odnose znotraj slednjih (Poštrak 2007a: 13).

Mead (1934) je razdelil proces socializacije, znotraj katerega ponotranjimo običaje, socialne veščine, navade na dve ločnici, in sicer ju je poimenoval play ali igra ter game ali organizirana igra. Pri igri osebni jaz, nosilec samozavedanja še ni dokončno zasnovan. To pomeni, da oseba še ne nosi v sebi reflektiranja o tem, kdo je ona in kdo so drugi ter o vlogah. Pri obdobju organizirane igre je osebni jaz že oblikovan, kar omogoča posamezniku vednost o tem, kakšna je čigava vloga. To je čas, ko se vključuje v družbeno življenje, spoznava pravila in ravnanja družbe, v katero je rojen (Poštrak 2007a: 13, 14).

Emski vidik

Do pravega razumevanje uporabnika pridemo v prvi vrsti z upoštevanje njegovega emskega pogleda ali vidika (Pike 1967), pri čemer s svojim etskim gledamo in analiziramo po točkah definicij nas, ki smo v tej izkušnji ali sploh, zunanji opazovalec (Canals 1995: 99, 100).

»Socialni delavci se zelo pogosto znajdejo v protislovnem položaju: upoštevati morajo etške kategorije, ki so definirane v njihovem delovnem programu, hkrati pa so v

privilegiranem položaju, da lahko zajamejo emsko vizijo konteksta, v katerem delajo.« (Canals 1995: 106).

Van Willigen v delu *Applied Antropology*, izdano v New York: Bergin & Garvey, 1986: 86 (v Canals 1995: 104, 105) pravi, da so na primer ravno strategije, ki jih uporabniki uporabljajo za upravljanje s težavno situacijo, odvisne tako od virov kot izkušenj znotraj njihovih socialnih mrež. K temu pripomorejo tudi razlage, ki imajo svojo osnovo v simbolnih virih. Vendar se strategije konstantno preoblikujejo. Omenja, da imamo tudi socialni delavci možnost sodelovanja pri teh preoblikovanjih. Seveda je to odvisno od naših lastnih sposobnosti, da predloge predstavimo na takšen način, da bo za emski pogled naših uporabnikov to veljalo kot smiselno. Tako doprinesemo v življenjske svetove, življenja uporabnikov spremembe. Te pa jim bodo omogočile večjo možno avtonomnost ter zmožnost nadaljnjega spoprijemanja s takšnimi in podobnimi težavnimi situacijami.

Canals (1995: 104) opozarja tudi na zgrešen pogled, da je sama kultura determinanta, ki naj bi zapečatila potek življenja ljudi. Ta pogled moramo preseči, saj je kultura nenehno spreminjajoči se sistem. Je zgolj referenčni okvir, ki ga ljudje uporabljamo na različne načine. Istočasno omenja neprimernost etiketiranja vedenja ter predstav o ljudeh, ki so osnovane na kulturnem kontekstu. Zagovarja nujno preučevanja kultur, da spoznamo ljudi, da razumemo, kako si razlagajo svoj svet in ravna v njem, kakor pač ravna. Z razumevanjem tega lahko razumemo tudi potek kulturnih sprememb in se naučimo (so)delovanja v njih. Ni odveč poudarek, da svoje pristope zasnujemo na temelju raziskav iz sedanjosti, še dodaja.

Način vodenja dela z uporabnikom

Edini način vodenja, ki vključuje empatično držo socialnega delavca v pravem pomenu in iz nje pridobivata oba, je demokratična ali dogovorna oblika, ki jo predstavi Poštrak. Tukaj je znotraj določenih in sprejetih vlog razgovor dvogovorni. Ravno empatičen pristop nam omogoči zavzetje položaja v dialogu, kjer resnično slišimo uporabnika. Takšen pristop omogoči tako upoštevanje tistega, kar se dogovarjamo, kaj nam je storiti v nekem določenem trenutku, kot tudi dogovorjenih ukrepov. Istočasno na takšen način pošteno določimo odgovornost, ki sicer ni identična, a se deli med vse udeležene v problemih in rešitvah. Odgovornost socialnega delavca je strokovno vodenje in delo, pri čemer

uporabnik na svoji strani poskrbi za uresničitev skupaj sprejetih dogovorov v okviru lastnih sposobnosti in zmožnosti, piše Poštrak (2004: 31).

Znotraj dogovorne oblike vodenja avtoriteta socialnega delavca sloni na znanju, sposobnosti, kompetentnosti (Poštrak 2007b: 161).

Konstruktivizem in konstruktivistični model socialnega dela

Poštrak v članku Kaj posebnega lahko ponudi socialno delo pri delu z mladimi predstavi najprej prednosti pojava sistemsko-ekološkega modela in pravi, da z njim socialni delavec prične upoštevati poglede na situacijo vseh soudeleženih. Oblika vodenja, ki po njegovem mnenju ustreza temu modelu, je demokratična oblika, saj gre za vključevanje v sodelovanje vseh. Odgovornost se razporeja med vse in dosega upoštevanje skupaj dogovorjenih ukrepov. Konstruktivističnemu modelu, ki sledi pojavu systemskega, pa bi lahko dodelili vlogo nadgradnje. Pravi, da se je širil od osemdesetih let dvajsetega stoletja naprej ter sloni na razmišljanju, da je naša resničnost naš konstrukt. Ustvarjamo, konstruiramo vse, kar je del naše družbene realnosti, s poimenovanji kot je problem, stiska, uporabnik vred. Cilj konstruktivističnih socialnih delavcev je delo na (so)ustvarjanju novih možnosti, smislov. Socialni delavec se nima za izvedenca, ki naj bi bil objektivno seznanjen s stvarnostjo, v kateri uporabnik živi. V njegovih očeh je uporabnik sam kompetenten, da nam predstavi svoja čutenja, misli, lasten odnos do življenja in strategije, ki jih v njem uporablja. Pravimo, da znotraj procesa, delovnega odnosa razkriva, kako konstruira svojo lastno realnost (Berger, Luckmann 1989). Z njim namreč prehajamo v razmišljanje in pojasnitev, kako se naš družbeni svet sploh vzpostavlja – s pomočjo naših lastnih predstav ali konstrukcij o vsem, kar predstavlja ta svet (Poštrak 2004: 32).

Model povezujemo s humanistično ter eksistencialistično teorijo (Milošević Arnold in Poštrak 2003: 140).

Čačinovič Vogrinčič et al. (2008: 11) pravi, da se je z nastopom postmodernizma, t.i. 'četrti val' odnos postavil v ospredje kot tudi sam proces pomoči med soudeleženimi pri soustvarjanju procesa delovnega odnosa.

V model konstruktivnega socialnega dela (Parton in O'Byrne 2000) kot del postmodernizma se poda dobro termin podpora. Z njim bistveno nakažemo način in namen

našega dela, ki je sodelovanje. Freire v delu *The Politics of Education: Culture, Power and Liberation*, objavljeno v Westport: Bergin & Garvey, 1985: 41 (v Videmšek 2008: 211, 212) pravi naj socialni delavci podpirajo na tistih delih, kjer to uporabniki sami želijo in ne, kjer bi si sami želeli. Tudi on uvidel pravilnost delovanja, ko se izhaja iz posameznika, njegovega dojemanja položaja in sveta, v katerem živi.

»Poudarek je na procesu soustvarjanja novih rešitev. V središču dela je pogovor, ki omogoča pogajanje in raziskovanje posebnosti sveta ljudi. Problemizira 'normalno', 'običajno', 'vsakdanje' in se umešča v zgodovinski, socialni in kulturni kontekst.« (Čačinovič Vogrinčič et al. 2008: 11).

»V mojem razumevanju bi lahko rekli, da gre za graditev rešitev, soustvarjanje pogovora, novih zgodb.« (Mešl 2007: 24).

N. Parton in P. O'Byrne v delu *Constructive Social Work: towards a new practice*, izdano v New York, Palgrave, 2000: 3, 7, (v Mešl 2007: 25, 26) s predstavitvijo koncepta konstruktivnega socialnega dela postavita dialog in poslušanje v center svojega pristopa. Posvetita se osebnim interakcijam ter načinu dela z uporabniki, predvsem kako vzpostavljamo odnos z njimi. Menita, da je kljub zmanjševanju časa namenjenega interakcijam, to bistvo socialnega dela. Želita umestiti pomembnost jezika kot tudi samo pripovedovanje zgodb med soudeleženi kot možno uporabo za ustvarjanje želenih sprememb.

Konstruktivno socialno delo kot koncept zajema v prvi vrsti pozitivno perspektivo, ki gradi in to na moči - perspektivi moči. Nekaj osnovnih izhodišč, ki sta jih nastavila Parton in O'Byrne:

- vzpostavitev kritične drže, distance do razlag o samoumevnosti razumevanja sveta ko je 'očitno', 'resnično' in 'samo-po-sebi-umevno'. Ne gre sklepati, da je naš način razmišljanja identičen drugih ljudi ali bližje resnici.
- Zanje o svetu je plod dnevnih medosebnih interakcij. Tako so spremembe možne le znotraj in kot del družbenih procesov (N. Parton, O'Byrne: *Constructive Social Work: towards a new practice*, izdano v New York, Palgrave, 2000: 10, 24-26, v Mešl 2007: 26).

Konstruktivno socialno delo sestavljajo naslednji koncepti ter principi.

- Pripovednost kot način razmišljanja; zgodbe iz življenja, ne splošni principi.
- Sprašujemo, ker vemo, da ne razumemo.
- Pazimo na govorjenje, da bo res konstruktivno. To naj bo usmerjeno v pogovor o spremembah, le-te tudi opazi, saj bomo le tako dosegli novo, soustvarjeno zgodbo.
- Preteklost je namenjena učenju. V njej iščemo uspehe, izjeme od problemov.
- Sodelovanje z uporabnikom ne vzbuja odpora. Ne silimo ljudi v spremembe, ne odločamo v njihovem imenu, ne prepričujemo, temveč raziskujemo skupaj možnost na poti do uresničitve zelenih ciljev.
- Pazimo, da ne povečujemo viktimizacije skozi svoje govorjenje. Odkrivamo uporabnikove vire, ki bi mu omogočili prevzeti življenje v lastne roke.
- Vidimo problem kot problem, ne osebo problem.
- Konstruktivni socialni delavec se ne dela, da zna vse odgovore na vsak problem.
- Radovednost mu omogoča iskanje virov znotraj oseb in skupine.
- Uporabnik je edini ekspert za svoje težave. Socialni delavec razpolaga s spretnostmi, znanjem, da zna postavljati bistvena vprašanja s pomočjo katerih soustvarja nove zgodbe.
- Cilji, ki jih oblikujemo skupaj z uporabnikom so realistični, dosegljivi, določeni v časovnih rokih.
- Iščemo moči, potencialne, usmerjamo vprašanja v sposobnosti. Z grajenjem dobrih delov, povečanjem postane oseba sposobna sama odpraviti pomanjkljivosti.
- Reflektiramo, s čimer poudarjamo avtonomnost uporabnika za določanje, ocenjevanje izidov. S tem tudi odpravljamo možnost odpora

(N. Parton in O'Byrne: Costructive Social Work: towards a new practice, izdano v New York, Palgrave, 2000: 46-79, v Mešl 2007: 27- 39).

Naš uporabnik je sogovornik, naš sodelavec, s katerim s pomočjo znanja, spretnosti in sposobnosti kot socialni delavec znotraj delovnega odnosa soustvarjamo nove zgodbe, novo resničnost, iščemo poti za reševanje nastalih težav.

»Delovni odnos omogoči, da je ustvarjanje rešitev za kompleksne probleme ljudi zastavljen vsakokrat znova kot izviren delovni projekt.« (Čačinovič Vogrinčič et al. 2008: 9).

Koncept delovnega odnosa, ki daje okvir našemu delu ter znotraj katerega skrbimo od samega začetka za vzpostavljanje ter ohranjanje osebnega stika z uporabnikom, sestavljajo elementi. Ti so:

- dogovor o sodelovanju;
- instrumentalna definicija problema (Lüssi 1991) ter soustvarjanje rešitev,
- osebno vodenje (Bouwkamp in Vries 1995).

Sledi še uporaba teoretičnih konceptov kot so na primer:

- perspektiva moči (Saleebey 1997),
- etika udeležенosti (Hoffman 1994),
- znanje za ravnanje (Rosenfeld 1993),
- ravnanje s sedanostjo ali koncept so-navzočnosti (Andersen 1994)
(Čačinovič Vogrinčič et al. 2008: 9).

Empatije je pomemben del uspešnega procesa – delovnega odnosa. Ponekod prihaja bolj v ospredje, ponekod se vljudno umakne. Vendar je nujna njena stalna prisotnost, če stremimo k želenih ciljev, rezultatom. Empatija je del sedanosti, ki sicer lahko raziskuje tudi preteklost in prihodnost, a biva v tukaj in zdaj. Tako je tudi sam delovni odnos umerjen v sedanost in sodelovanje, ki je najbolj bistven delovni čas v delovnem projektu pomoči (Čačinovič Vogrinčič et al. 2008: 14).

Znotraj delovnega odnosa vidim delovanje empatije še posebno znotraj upravljanja s konceptom soprisotnosti (Tom Andersen 1994), ki zagovarja delovanje znotraj sedanosti. To je čas, ko smo prisotni v poslušanju ter na voljo za sočutje, za dialog (Čačinovič Vogrinčič et al. 2008: 14).

Ali kot pravi sam Andersen v delu *Reflection on Reflecting with Families*. V: McNamee, Sh. in Gergen, K. J. (ur), *Therapy as Social Construction*, izdano v London: Sage, 1994: 66, v Čačinovič Vogrinčič 2008: 14): 'Poslušalec ni le sprejemnik zgodbe, temveč s svojo prisotnostjo tudi spodbuja dejanje ustvarjanja zgodbe. In to dejanje je dejanje konstituiranja sebe.'

2. PROBLEM

Empatija je pojem, ki se ga ne le različno razlaga, temveč tudi pogosto zamenjuje s pojmom sočutja, simpatije.

Glede na to, da je empatija eden bistvenih sestavin procesa socialnega dela pri spoznavanju uporabnika, njegovega življenja, del načina vzpostavljanja in ohranjanja stika, dialoga in tudi položaja, iz katerega delujemo, je moj namen z raziskavo ugotoviti naslednje.

Kako definirajo pojem empatije strokovne delavke - vzgojitelj, učitelj, socialna delavka in medicinska sestra?

Zanimajo me tudi morebitna razlikovanja v definicijah empatije socialni delavk od preostalih strokovnih delavk.

Kakšno je bilo počutje, misli med samim opisom nekega empatičnega ravnanja v svoji praksi? S tem lahko uvidimo tudi poudarke na sestavini empatije v dojemanju in razlagi.

Osredotočeni smo tudi na njihovo dojemanje tujega empatičnega ravnanje do njih. Zanimajo nas, kako so se ob tem počutile, kaj so razmišljale?

3. METODOLOGIJA

Kvalitativno raziskovanje se usmerja v raziskovanje vprašanj, pomembnih za udeležene, ko razkrivamo njihov odnos do teh vprašanj, položajev. Raziskujemo življenja, doživljaja ljudi kot jih vidijo oni (Mesec 2010 : 13).

VRSTA RAZISKAVE

Gre za kvalitativno raziskavo. Raziskovanje zastavljenega problema sem opravila s pomočjo intervjujev. Podatke sem pridobila z obdelavo besednih zapisov, s kvalitativno analizo.

Mesec (2007: 40) pravi, da kvalitativna raziskava predstavlja zbiranje besednih opisov, nanašajoče se pojav, ki ga raziskujemo.

MERSKI INSTRUMENT IN VIR PODATKOV

Merski instrument, s katerim sem pridobila podatke za obdelavo predstavlja nestandardiziran intervju, ki je oblika neposrednega spraševanja.

Mesec (1997: 125, 126) meni, da je prednost te oblike intervjuja v možnosti odražanja pojmovanja stvarnosti, pojmov v njej kot jo vidi sam intervjuvanec. Ob tem se svobodneje pogovarjamo, poglobljeno in lahko podrobno predstavimo posamezne primere. Nadalje pravi, da je takšen intervju tudi težje izvedljiv za spraševalca, saj mora svoja stališča do teme umakniti, traja dlje in glavno besedo prepuščamo govorcu.

Za izvedbo sem uporabila vodilo oz seznam osnovnih ali vprašanj, o katerih sem spregovorila s sogovorniki. Vprašanja se nanašajo na njihovo lastno definicijo empatije; na primer empatije (empatičnega ravnanja) po lastnem mnenju v njihovi delovni praksi; občutja in misli (razmišljanje) med ravnanjem in enako poizvedovanje v obratnem primeru, ko je bil nekdo empatičen v njihovem zasebnem življenju do njih. Osnovna vprašanja, vodilo za izvedbo intervjujev je dodano v seznam prilog.

Opravljenih deset intervjujev je predstavljalo vir podatkov za kvalitativno obdelavo.

POPULACIJA IN VZOREC

Populacijo predstavljajo deset posameznic, ki so bile na dan 25.8.2016 zaposlene na delovnem mestu pomočnica vzgojiteljice, vzgojiteljica, učiteljica razrednega pouka, medicinska sestra ali socialna delavka.

Osebe so zaposlene na naslednjih delovnih mestih: A - pomočnica vzgojiteljice, oseba B – vzgojiteljica, osebe C, Č in D – učiteljica razrednega pouka, osebi E in F – medicinska sestra (otroci) in osebe G, H in I – socialna delavka (delo z ali tudi z otroki).

Intervjuvane osebe imajo v letih različno dolgo delovno dobo in sicer: oseba A na delovnem mestu pomočnica vzgojiteljice 7 let, oseba B na delovnem mestu vzgojiteljica 33 let, oseba C na mestu učiteljica razrednega pouka 11 let, oseb Č na delovnem mestu učiteljica razrednega pouka 9 let, oseba D na delovnem mestu učiteljica razrednega pouka 7 let delovne dobe, oseba E na delovnem mestu medicinska sestra 5 let, oseba F na delovnem mestu medicinska sestra 6 let, oseba G na delovnem mestu socialna delavka 27 let, oseba H na delovnem mestu socialna delavka 15 let in oseba I na delovnem mestu socialna delavka 8 let.

Zanje se predvideva, da so seznanjene s pojmom empatija in jo posedujejo, uporabljajo pri svojem delu z otroki. S tem so možen model učenja empatičnega ravnanja.

Intervjuje sem izvedla 25., 26. in 27. avgusta 2016. Izbrane posameznice, s katerimi sem opravila intervjuje, predstavljajo priročni vzorec. Sodi med neslučajnostno vrsto vzorcev, saj so posameznice bodisi znanke ali moje bivše sodelavke. Kontakte z njimi za sodelovanje sem vzpostavila bodisi osebno ali prek telefona.

Vzorec je premajhen za posplošitve, vendar nam omogoča delni vpogled v razumevanje empatije, osebne definicije, poglede nanjo ter samo zavedanje, uporabo slednje pri delu oseb, za katere se pričakuje, da jo posedujejo.

ZBIRANJE PODATKOV

Za možnost izvedbe intervjujev sem se z večino dogovorila osebno z obiskom na delovnem mestu, z nekaterimi prek telefona. Istočasno sem jim razložila namen izvedbe intervjujev in temo, katero bom obravnavala v njem.

Podatke sem zbiral z osebno izvedbo intervjujev in sicer 25., 26. in 27. avgusta in sicer: 25. sem izvedla intervju z osebami A, C, Č, G, H; 26. z osebami E, F, I ter 27. avgusta z osebami B in D.

Pred snemanjem s pomočjo fotoaparata (glasovni del), sva skupaj z vsako intervjuvanko posebej preleteli vodilo za izvedbo intervjuja oz vprašanja. Za lažje slednje, orientacijo je imela vsaka intervjuvanka pred samo vodilo oz vprašanja na listu pred seboj.

Intervjuje sem posnela, da sem lažje sledila pripovedovanju brez beleženja odgovorov. Trajali so v povprečju približno 20 minut.

Z osebami zaposlenimi na delovnem mestu socialna delavka sem intervjuje izvedla na njihovem delovnem mestu, ostale bodisi na njihovem domu in z eno v hiši, pri moji prijateljici. Intervjuji so bile opravljeni v ločenih prostorih, brez motenj ali prisotnosti drugih oseb.

Vse so bile seznanjene pred izvedbo intervjuja s tematiko, ne pa tudi z okvirnimi vprašanji, saj sem želela doseči njihove lastne definicije in primere brez vnaprejšnjih razdelav o pravilnosti takšnega ravnanja, iskanja pravih definicij v literaturi ipd.

OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Posnete intervjuje sem prepisala na računalnik s pomočjo programa Microsoft Office Word in jih parafrazirala. Dele intervjujev, ki so bili izjemo zasebne narave ali del službenih dolžnosti (podatki) in z njimi nisem pridobila podatkov, ki bi jih uporabila za obdelavo, sem zaradi varovanja podatkov, izpustila.

Prepisane v wordov dokument sem nato označila z velikimi tiskanimi črkami, v zaporedju glede na enaka ali ista delovna mesta ter jih predala v lektoriranje.

Po prejemu sem jih vsakega posameznega tudi kvalitativno obdelala.

Mesec (2010: 24) pravi, da te zapise potem najprej razčlenimo, določimo enote kodiranja, jim dopišemo izraze za dobljene pojme, ki so jim najbližje. Sledi analiziranje le-teh, nato izberemo najpomembnejše pojme, ki jih definiramo, povezujemo odnose med njimi, da na koncu formuliramo razlago, trditve oz pojasnitve teh (Mesec 2010: 24).

4.REZULTATI

Iz kvalitativne raziskave, v kateri smo raziskovali lastne definicije pojma empatije strokovnih delavk na delovnem mestu: socialna delavka, vzgojiteljica in pomočnica vzgojiteljice, učiteljica razrednega pouka ter medicinska sestra, ugotavljamo naslednje rezultate:

DEFINICIJA EMPATIJE

V največjem obsegu izjav so strokovne delavke ponazorile lastno definicijo pojma empatija kot razumevanje. To definiranje so predstavile vse intervjuvanke in sicer z naslednjimi izjavami ali skozi moje parafriziranje izjav:

- vživljanje v dejanje
- »Omogoča ti razumevanje človeka.«
- »..razumevanje otroka skozi vživljanje v njegova čustva.«
- >..kako razumeš čustva nekoga..«
- vživiš v pogled na svet, situacijo nekoga drugega.
- sposobnost razumevanja
- >Vživljanje v položaj osebe..
- razumevanje osebe, njenega počutja v določenem trenutku.«
- >Empatijo razumem kot prepoznavanje čustev druge osebe.«
- >...in poskušam čez vso njegovo situacijo tudi razumeti.«
- >Tako je zame empatija način razumevanja slišanege.«
- >..kjer se kot strokovni delavec ali kot človek vživiš v njegov problem, težavo ter si poskušaš vsaj delno predstavljati, kaj on v tem trenutku občuti, misli, kako doživlja neko posamezno stvar.«

Vse tri socialne delavke so omenile razumevanje kot del definicije empatije. Socialna delavka, oseba G je omenila, da zanjo predstavlja cel postopek vzpostavljanja stika z uporabnikom kot del empatije, da to težko loči. Zanj to pomeni njen pristop, aktivno poslušanje, reflektiranje slišanege. Medtem kot oseba H, prav tako socialna delavka v bistvu predstavi, da empatijo dojema kot njeno sprejetje osebe kar v podobni povezavi s tem, kar je izrazila oseba G. S tem nakažejo, da je empatija prisotna in del celotnega vzpostavljanja delovnega odnosa in se je v bistvu v njihovem pogledu na način dela.

Za vse lahko rečemo, da pri delu dojemajo svojo empatijo predvsem skozi kognitiven oz. spoznavni vidik.

Z naslednjimi izjavami strokovne delavke izkazujejo dojetje pojma empatija tudi kot soobčutenje, ki predstavlja afektivni, čustveni vidik pogleda nanjo. Takšen vidik je prisoten pri pomočnici vzgojiteljice, vzgojiteljici, eni izmed učiteljic razrednega pouka ter pri dveh socialnih delavkah. Njihove izjave ali parafriziranje izjav so:

-vživljanje v človekove občutke, trenutno občutje, počutje.

-vživljanje v tuja čustva

-vživljanje v čustva, čutenje

-»Človeka začutim..«

-»Empatija zame pomeni sočustvovanje,..«

EMPATIČNO RAVNANJE IZ DELOVNE PRAKSE

V raziskavi smo povpraševali tudi o primeru empatičnega ravnanja iz delovne prakse strokovnih delavk. Izkazalo se je, da poudarjajo kot empatično ravnanje predvsem sposobnost prilagodljivosti in uvidevnosti, da veliko razmišljajo o lastnem pristopu k človeku, da izkazujejo naklonjenost, zanimanje, razumevanje ter se osredotočajo na sodelovanje in izkazovanje podpore.

Naklonjenost

-Jaz pa sem jo z nasmeškom vprašala: »Pa kaj ti je ušlo?«

- Odgovorila pa je: »Malo pa je ...« In sva se temu skupaj nasmeljali.

-»Vmes sem mu ves postopek lepo razlagala.«

Prilagodljivost, uvidevnost

-»In jaz sem se zelo trudila govoriti, da bi me razumela.«

- zaznavanje položaja-novo okolje, vonjave, osebe.

Pristop

- »Ko otrok na primer joka, pristopiš k njemu in vprašaš, kaj se je zgodilo.
- »...sem se lepo usedla k njemu, se predstavila, povedala, kaj bom zdaj počela, približno, kakšna bolečina bo to.«
- »Tako, da sem pristopila k njemu, skušala vzpostaviti stik.«

Sodelovanje, podpora

- »...da najdeta kompromis...
- ..in se lahko pobotata.«
- Tudi šteli smo: »En, dva, tri, pik«

Razumevanje, uvidevnost

- »...razumeva njegovo težko situacijo, da mu ni lahko..«
- »Poskušala sem priti do tega, da se je sploh začel pogovarjati, saj se ni pogovarjal z nobenih v oddelku oz. ni vzpostavljaj nobenega stika.«

Zanimanje

- »Povprašala sem ga, če ga je kdaj čebelica pičila potem sva se pa kar razgovorila.«
- »...ko se prepričam, kako me je razumel, da tudi jaz vidim, koliko me je razumel, ali sem zadosti jasno povedala. Mogoče pa potrebuje še kakšne informacije.«

Tudi tukaj bi omenila, da je oseba G, socialna delavka svoje ravnanje opisovala kot del vzpostavljanja stika ter delovnega odnosa skozi zanimanje, opazovanje, sinhronost, reflektiranje uporabnika.

RAMIŠLJANJE, MISLI OB LASTNEM EMPATIČNEM RAVNANJU

Pri lastnem empatičnem ravnanju se jim porajajo predvsem razmišljanja, misli, ki so v povezavi s previdnostjo glede na odziv, načrtnost ravnanja ter o samem dožemanju, razumevanju položaja in oseb v njem.

Previdnost v odzivu, uvidevnost, načrtnost

- »Bolj sem pozorna na svojo mimiko, ga pobožam, objamem.«
- razmišljanje o novem položaju za otroka – nova domovina
- »Takrat je mogoče težje pristopiti.«
- »Takrat se mogoče bolj pripravljáš in ne toliko spontano delaš, ko če gre za žalost.«
- »Pri agresiji pa mogoče res moraš malo bolj razmisliti, na kakšen način boš pristopil.«
- »Stvar moram nekako umiriti, to so glavne misli.«
- »Vedno si najprej rečem, da je potrebno stvar pomiriti.«
- »Takrat sem razmišljala, kako se temu fantu čim bolj približati..«
- »Pomembno je pokazati, da gre zadeva tudi naprej.«
- misli o pristopu

Razumevanje

- za tem stoji strah, negotovost ali kakšen obrambni mehanizem
- »..in poskušati razumeti, kaj ta trenutek doživlja.«
- misli o uvidevnosti
- »Pomislila sem, da mu je hudo.«
- »Hkrati pa je bil sam vrtec tudi sprememba, ki ga je vrgla iz tira in čustveno ni znal odreagirati drugače. Zato je ta stiska prerasla in na koncu ni mogel jesti in piti.«

POČUTJE, OBČUTJA OB TEM

Strokovne delavke poročajo, da ob svojem empatičnem ravnanju posedujejo predvsem občutja zadovoljstva, ponosa, umirjenosti ter usmiljenja.

Umirjenost

- »Ne občutim jeze.«
- »Ne kričim.«
- »Ni negativnih občutkov.«
- »Ne iztiri me.«

Usmiljenje

- »Še prej pa mogoče, da so se mi malo zasmilili.«

»Najprej to, potem si hitro rečem, da se moram umiriti, ne paničariti.«

-»Žal mi je bilo otroka, da pač mora trpeti.«

Zadovoljstvo, ponos

- »Počutila sem se ponosno, da lahko pomagam.«

- »Počutje je dobro.«

- »Še posebno, če vidiš, da je otrok začutil in uvidel, da ti lahko zaupa in da si ga pomiril.«

- »Drugič pa se lahko počutiš toliko močnega in avtoritativnega, ker si v vlogi tistega, ki mora konflikt razrešiti.«

-»..mi je super.«

EMPATIČNO RAVNANJE DRUGIH DO NJIH

Kar zadeva položaja, ko je v njihovem osebnem življenju prisotno empatično ravnanje druge osebe do njih, dajejo predvsem poudarek na podpori, razumevanju, sprejetosti, neobsojanju.

Podpora, varno zavetje

-»Podpora brez obsojanja oz. sprejemanje, da me posluša.«

-»Ponudil mi je v bistvu oporo...«

-»Dal mi je vedeti, da nisem v tem sama.«

- »..da nisem sama v tem.«

-»Njen odziv, ponujena pomoč in podpora, da se lahko obrnem kadarkoli nanjo, če bom potrebovala.«

Razumevanje

- razumevanje mojega razmišljanje in trenutnega počutja

- razumevanje mojih čustev

- »On je zaznal, da sem v stiski, da to potrebujem.«

- »Pomislek, da je še nekdo tukaj, ki se mu v bistvu enako dogaja.«

- »Šlo je za njeno razumevanje in to sem dožela kot njeno empatijo.«

Sprejetost, neobsojanje

- »Brez obsojanja...«
- »...vidiš, da si razumljen, da lahko zaupaš.«
- »Gre za neobsojanje...«
- »Da lahko poveš, da ona ne komentira, praviloma ne, ona samo posluša.«

RAZMIŠLJANJE, MISLI OB TUJEM EMPATIČNEM RAVNANJU

Misli strokovnih delavk ob doživetju tujega empatičnega ravnanja so predvsem o razmišljanju, dojemanju njihovega položaja, stiske iz tujega zornega kota.

- »On je točno vedel, kako sem se jaz počutila.«
- »Prvo, da gre tu za razumevanje.«
- »...ko vidiš, da druga oseba razume tvoje duševno stanje.«
- »Njen empatičen odziv je v bistvu vplival na najin odnos, na moje mnenje o njej. To se je spremenilo.«

POČUTJE, OBČUTJA OB TEM

Občutja, ki jih spremljajo ob doživljanju empatičnega ravnanja druge osebe do njih so predvsem občutek varnosti, zadovoljstva in začudenja oziroma presenečenja.

Zadovoljstvo

- »Toplo mi je bilo pri srcu.«
- »Imela sem dober občutek.«
- »...mi je pa fajn.«
- »Po tem sem se počutila lepo.«
- »Počutje je tudi pri meni takoj boljše.«
- »To je dober občutek.«
- »Vidiš, da te je nekdo razumel in začutil.«
- »Pomislim, da je zelo dobro, ker me razume.«
- »Dobro se počutim ob njem.«

- »Fajn.«

Varnost

- »To je nek občutek varnosti, podpre.«
- »Počutila sem se zaščiteno.«
- »Vedela sem, da mu lahko zaupam.«
- »Počutila sem se varno, zelo.«
- »Pomislila sem tudi, kako rada sem tu...«
- »da mu res lahko zaupam, saj je profesionalec.«
- »Veš, da ji lahko zaupaš v vseh pogledih.«
- »Se pravi, vidim, da me razume in čuti.«
- »Začutila sem varnost.«
- »..ter občutek, da se ne rabim ničesar bati...«

Začudenje, presenečenje

- »..presenečenje.«
- »Potem nisem sama.«
- »Presenečena sem bila.«
- »V tem konkretnem primeru sem bila prav presenečena, da ji je mar.«
- »Da mi je s tem podala čisto neko drugo sliko o sebi, kot sem jo prvotno imela.«

5. RAZPRAVA IN SKLEPI

Na podlagi pridobljenih rezultatov iz obdelave ter na osnovi same izvedbe intervjujev lahko izpeljemo naslednje zaključke.

Vse intervjuvane strokovne delavke imajo lastno definicijo zasnovano predvsem skozi razumevanje, kar pomeni, da upošteva t.i. kongitiven vidik empatije. Nekoliko manj jih podaja poudarek čustvenemu vidiku. Kot je zapisano v teoriji se to sklada tudi z osebnostmi delavk. Osebe, ki so bolj čustveno dojemljive, tudi prej omenjajo čustveni vidika in obratno. Skozi ta vidik tudi opisujejo naprej svoje ravnanje. Čustveno dojemljiva oseba to bolj vidi kot izkazovanje naklonjenosti, prilagodljivosti, medtem ko razumsko dojemljiva bolj skozi sodelovanje, razumevnaje, doslednost, poštenost.

Pri lastnem empatičnem ravnanju so predvsem v razmišljanju o pristopu k situaciji, položaju osebe, pri čemer pristop načrtujejo. Hočejo pa tudi razumeti, kaj je privedlo do nekega položaja te osebe. Pri tem so ponavadi umirjene, občutijo tudi zadovoljstvo. V manjši meri začutijo tudi usmiljenje, ki pa sicer ni del empatije, je pa čustvo. Tu nakažejo, da so te osebe tudi čustveno bolj orientirane do ljudi.

V primeru tujega empatičnega ravnanja do njih, imajo tako kot večina ljudi, primerjava tudi s teorij, osredotočenost na to, da gre za podporo, varno zavetje, razumevanje ter sprejetost, neobsojanje. Pri tem razmišljajo o tujem dojemanju, zaznavanju njihovega lastnega položaja. To jim je tako vsem na v zadovoljstvo, občutijo varnost, nekatere pa so prav prijetno presenečene ob takšnem ravnanju.

Rezultati so pokazali, da so ugotovitve podobne teoretičnim zapiskov. Razlika je v tem, da so v osebni življenju še nekoliko bolj nagnjene k pričakovanju podpore, varnosti, sprejetosti ter neobsojanja. Pri strokovnem ravnanju pa dajejo predvsem izkazovanju naklonjenosti, razumevanju, prilagodljivosti, sodelovanju, podpori, zanimanju za drugo osebo.

6. PREDLOGI

Socialni delavec je v prvi vrsti mišljen ne le za pisarniškega, temveč (tudi) za terenskega delavca. Prav slednje vključuje v njegovo delo veliko mero nepredvidljivosti in s tem pričakovanja po večji meri iznajdljivosti, prilagodljivosti, kot smo ugotovili tudi v samem teoretičnem delu.

Del same prilagodljivosti je zagotovo tudi sposobnost empatije kot bistvena spretnost pri vzpostavljanju in ohranjanju delovnega odnosa z uporabnikom, raziskovanju življenjskega prostora, načina življenja vred s spoznavanjem njegovih lastnih strategij kot tudi zapisovanje vseh teh ugotovitev skozi dialog s sogovornikom.

Empatija je sposobnost, ki se razvija v povezavi s starostjo, spolom, izkušnjami človeka skozi celo naše življenje. Z načrtnim, zavestnim razvojem obstaja možnost doseganja večje sposobnosti empatije tudi v naših mlajših letih in tudi razširitev v odrasli dobi. Howe (2013) na primer v dveh svojih poglavjih o promociji empatije pri otrocih in tudi odraslih zapiše nekaj predlogov za spodbujanje razvoja, pri čemer tudi mene spodbudi k razmišljanju za dodatne načine, primere.

Ker pa je sam razvoj empatije neposredno povezan z našim lastnim samozavedanjem, je potrebno najprej delo na sebi: spoznavanje svojih čustev, ravnanj in upravljanj z njimi, stik z lastnimi željami, reševanje osebnih stisk. Skratka vse, kar nam bo omogočalo, da smo osredinjeni v sebi. Tako se lažje posvečamo drugim, brez nevarnosti, da bi izgubili sebe, svoj stik in naredili s tem škodo obema.

Glede na spoznanja ob pisanju naloge in sploh izkušnje skozi izobraževanje na Fakulteti za socialno delo menim, da bi lahko vključili v študijski program vsebine v povezavi z empatičnostjo kot del predmeta Metode ali osnivanje samostojnega predmeta, ki bi omogočil(e) vzpostavitev boljšega samozavedanja in empatije študentov že med samim študijem. To bi jim omogočilo boljši izhodiščni položaj za opravljanje svojega dela ne glede na področje, v katerem se bodo v poklicni karieri socialnega delavca znašli.

- Menim, da je prvotno potrebna številčna praksa izvajanja obeh vrst intervjujev s populacijami v različnih življenjskih obdobjih kot tudi glede na stiske, položaje.

- Glede na zanimivost izkušnje obiska doma Malči Beličeve v okviru predmeta Institucionalne obravnave mladih pod vodstvom strokovnega delavca doma, skozi pogovore z vzgojitelji in mladimi v domu, vidim v tem zelo dobro priložnost približanja dogajanja in načina dela v institucijah študentom tudi na takšen način. Podobno bi lahko veljalo za Domove starejših občanov, Varstveno delovne centre in še mnoge, kjer se lahko zaposli socialni delavec.
- Ogledi filmov z različnimi tematikami, v katerih bi študentje načrtno raziskovali različne vloge, opazovali doživljanja, pisali ugotovitve in komentirali različne aspekte opazovanega, bi omogočili boljše vživljanje študentov.
- Igre socialnih vlog.
- Pisanje osebnega dnevnika z opisovanjem svojega doživljanja (misli, čustva, komunikacija ...). Izmenjava delov zapiskov z ostalimi s sošolci ter medsebojna analiza zapisanega.
- Branje dnevnikov, biografij in pisanje utrinkov, analize čustev, doživljanj, izkušenj oseb v njih. Dodajanje lastnega pogleda (etski) na prebrano. Možnost primerjave z lastnimi izkušnjami.
- Opazovanje posnetkov dogodkov brez zvoka in analiza doživljanj vlog ljudi v njem.
- Poslušanje zvokovnih posnetkov pogovorov (tuji, lastni) – analiza zaznanega doživljanja v njih.
- Opazovanje v ogledalu po pomisleku na določena čustva, po prebranih stavkih iz opisa tujega, lastnega doživetja. Zapisovanje opaženega.
- Pisanje spremembe scenarija neke določene zapisane zgodbe, prebrane novice, poročila.
- Predstavitev tujega doživetja po njegovem pripovedovanju na štiri oči.
- Predstavitev sebe skozi tuje oči.

- Pisanje spisa na temo svojega doživetja neke vloge, dogodka, ki ga nismo doživeli.
- Razvijanje oz. namerna posamezna uporaba čutov (sluh, vid, tip, okus, dotik) in zapisovanje ugotovitev, opažanj.

Kar zadeva predloge nadaljnjega raziskovanja, bi bilo zanimivo opraviti intervjuje z ljudmi, ki se pri šolanju ali drugače niso srečevali s pojmom empatija ter poiskati možne opise dejanj, sposobnosti, ki so si vsebinsko enaki empatiji, a jih mogoče ljudje drugače pojmujejo.

Zanimiva bi bila še podrobnejša raziskava, ki bi iskala nakazane povezave med osebnostjo in poudarkom določenega vidika empatije pri socialnih delavcih, svetovalcih itn.

7. UPORABLJENA LITERATURA

Amalietti, P. (2011), *Negovanja diha: Laocejeva šola naravnega trebušnega dihanja*. Ljubljana: Amalietti & Amalietti.

Boštjančič, E. (2005), *Čustvena inteligentnost*. Dostopno na http://www.mojmalcek.si/revija-05-02/otrok_custveno_inteligen.htm (10.12.2005).

Canals, J. (1995), Mesto antropologije v teoretskem ozadju socialnega dela, *Socialno delo*, 34, 2: 97-107.

Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. (2008), *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebne stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (Zbirka Katalog socialnega dela).

Divjak Zalokar, Z. (1996), *Vzgoja JE ... NI znanost*. Ljubljana: Educy.

Divjak Zalokar, Z., Rojnik, I. (2010), *Pedagoški in didaktični vidiki vzgoje*. Ljubljana: Teološka fakulteta.

Ferrucci, P. (2007), *Moč prijaznosti: nepričakovane prednosti sočutnega življenja*. Ljubljana: CDK – Zavod za izobraževanje, vzgojo, razvoj in kulturo.

Flaker, V. (2003), *Oris metod socialnega dela: uvod v katalog centrov za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo: Skupnost centrov za socialno delo Slovenije (Zbirka Katalog socialnega dela).

Gardner, H. (2010), *Razsežnosti uma*. Ljubljana: Tangram.

Glassser, W. (2003), *Opozorilo: Psihijatrija je lahko nevarna za vaše duševno zdravje*. Radovljica: Mca.

Goleman, D. (2011), *Čustvena inteligenca: zakaj je lahko pomembnejša od IQ*. Ljubljana: Mladinska knjiga.

- (2010), *Socialna inteligenca: nova veda o odnosih med ljudmi*. Ljubljana: Mladinska knjiga.

Greenspan, S. I. (2009), *Izjemni otroci: pomagajte svojemu otroku, da razvije deset osnovnih lastnosti za srečno in zdravo življenje*. Tržič: Učila International.

Hofman, M. L. (2003), *Empatija i moralni razvoj: značaj za brigu i pravdu*. Beograd: Dereta.

Howe, D. (2013), *Empathy: what it is and why it matters*. New York: Palgrave Macmillan.

- (2008), *The Emotionally Intelligent Social Worker*. New York: Palgrave Macmillan.

Hribar Sorčan, V. (2008), O empatiji in intersubjektivnosti. *Anthropos*, 40, 1-2: 11-25. Dostopno na <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-SVFUMIOR> (15.7.2016).

Ioannidou, F., Konstantikaki, V. (2008), Empathy and emotional intelligence: What is it really about? *International Journal of Caring Sciences*, 1, 3: 118-123. Dostopno na http://internationaljournalofcaringsciences.org/docs/Vol1_Issue3_03_Ioannidou.pdf (25.7.2016).

Jevnikar, I. (2010), *Moč sočutja v medsebojnih odnosih*. Dostopno na <http://www.druzina.si/icd/spletnastran.nsf/all/1FDA72788965CE74C12577F5003943D8?OpenDocument> (25.6.2016).

Juul, J. (2010), *Kompetentni otrok: družina na poti k novim temeljnim vrednotam*. Radovljica: Didakta.

- (2009), *Družinske vrednote: življenje s partnerjem in otroki*. Radovljica: Didakta.

- (2008), *To sem jaz! Kdo si pa ti?: o bližini, spoštovanju in mejah med odraslimi in otroki*. Radovljica: Didakta.

Košiček, M. (2005), *Človek, imej se rad!* Radovljica: Didakta.

Kroflič, R. (1997), *Med poslušnostjo in odgovornostjo: procesno-razvojni model moralne vzgoje*. Ljubljana: Vija.

Kustec, K. (2011), Umetnostna izrazna sredstva v socialnem delu. *Socialno delo*, 50, 1: 27-33.

Lukas, E. (2013), *Priveži svoj voz na kakšno zvezdo: kaj nam v življenju daje moč*. Ljubljana: Novi svet.

- (1993), *Družina in smisel*. Celje: Mohorjeva družba.

Matjaž, Z. (2011), Doslednost pri vzgojnem delu. *Vzgojiteljica*, XIII, 4: 33-34.

Mesec, B. (2010), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu II*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (študijsko gradivo, 2. izdaja).

- (1998), *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

- (1997), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo (študijsko gradivo za interno uporabo).

Mešl, N. (2007), Teorije ravnanja in uspešnost procesov pomoči v socialnem delu z družinami. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (doktorska disertacija – izbrana poglavja). V: *Teorije pomoči socialnega dela* (2008), Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (študijsko gradivo: 70-122).

Milošević Arnold, V., Poštrak, M. (2003), *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba (knjižna zbirka Scripta).

Miller, K. (2000), *Otrok v stiski: priročnik za vzgojitelje, učitelje strokovnjake in starše, ki se srečujejo z otroki, ki doživljajo stiske, krize in stres*. Ljubljana: Educy.

Možina, M. (2003), *Mami, oči, pogled! O prisotnosti, pristnosti in trenutkih srečanja odraslih v interakcijah z otroki*. Dostopno na <http://www.fsd.uni-lj.si/mma/Možina-Epta-2003-Mami,-oči,-pogled/2010013013215755/> (15.5.2016).

Pečjak, S., Avsec, A. (2003), Konstrukt emocionalne inteligentnosti. *Psihološka obzorja*, 12, 1: 55-66. Dostopno na <http://www.dlib.si/?URN=URN:NBN:SI:doc-99J2FJAA> (22.7.2016).

Poljanec, A. (2009), Nežnost do otroka oblikuje zaupljivega mladostnika. *Otrok in družina*, oktober: 38-39.

Poljanec, A., Simonič, B. (2011), Starševstvo kot prostor razvoja empatije pri otroku. *Bogoslovni vestnik*, 72, 1: 113-122. Dostopno na <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-31P8SL6J/> (15.5.2016).

Poštrak, M. (2007a), Uporaba ustvarjalnih pristopov pri delu z otroki in mladostniki. *Šolsko svetovalno delo*, XII, 1-2: 11-17.

- (2007b), Preventivna funkcija prostega časa. V: Kristančič, A., *Svoboda izbire: moj prosti čas*. Ljubljana: AA Inserco, svetovalna služba.

- (2006), Nasilje kot sporočilo. *Šolsko svetovalno delo*, XI, 3-4: 3-8.

- (2004), Kaj posebnega lahko ponudi socialno delo pri delu z mladimi. *Šolsko svetovalno delo*, VIII, 3-4: 26-33.

- (2002), Subjekt in intersubjektivnost. *Socialno delo*, 41, 5: 249-271.

- (2001), Antropološki zorni kot. *Socialno delo*, 40, 2-4: 207-229.

- (1994), V znamenju trojstev. *Socialno delo*, 33, 4: 325-342.

Ramovš, J. (2003), *Kakovost starost: socialna gerontologija in gerontagogika*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka in Slovenska akademija znanosti in umetnosti.

Ramšak, M. (2002), Znanost med objektivnostjo in grožnjo subjektivnosti. *Traditiones*, 31, 2: 93-114. Dostopno na <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-HUCLEXHW/> (1.9.2016).

Rosenberg, M. B. (2004), *Nenasilno sporazumevanje: jezik življenja*. Ljubljana: Društvo svetovalcev zaupni telefon Samarijan.

Shapiro, L. E. (1999), *Čustvena inteligenca otrok: priročnik za starše*. Ljubljana: Mladinska knjiga (Zbirka Zdravo življenje).

Simonič, B. (2014), Psihoterapija kot možnost razvoja empatije v odraslosti. *Andragoška spoznanja*, 20, 4: 63-76. Dostopno na <http://revije.ff.uni-lj.si/AndragoskaSpoznanja/article/view/2972/2625> (12.8.2016).

- (2012), Empatija. *Vzgoja*, 14, 53: 45-46. Dostopno na <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-MDIPP29F> (1.8.2016).

- (2010), *Empatija: moč sočutja v medosebnih odnosih*. Ljubljana: Brat Frančišek in Frančiškanski družinski inštitut.

Starč, M., Salmič, N., Breznik, M. (2007), Refleksija in ruminacija v povezavi z emocionalno inteligentnostjo in samospoštovanjem. *Psihološka obzorja*, 16, 2: 35-45. Dostopno na <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-V6MPILBV> (20.7.2016).

Stöger, G., Reiter, W. (2003), *(P)ozdravi stare rane: zakaj se določeni problemi ponavljajo in kako jih obvladamo*. Žalec: Sledi.

Sunderland, M. (2008), *Znanost o vzgoji: praktični nasveti o spanju, joku, igri in ustvarjanju čustvenega ravnovesja za vse življenje*. Radovljica: Didakta.

Ščavničar, E. (2003), Vzpostavitev podpornega odnosa v superviziji s poudarkom na empatiji. *Obzornik zdravstvene nege*, 37, 3: 183-187. Dostopno na <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-6PT9TNTQ/> (22.6.2016).

Škerbinek, L. (1991), Empatija. *Obzornik zdravstvene nege*, 25, 1-2: 51-57. Dostopno na <http://www.obzornikzdravstvenenege.si/1991.25.1.51> (15.6.2016).

Trstenjak, A. (1981), *Človek v ravnotežju: nauk o značaju za vsakogar*. Celje: Mohorjeva družba.

Videmšek, P. (2008), Krepitev moči kot temeljno orodje socialnega dela. *Socialno delo*, 47, 3/6: 209-217.

Vogrinc, J. (2008), *Kvalitativno raziskovanje na pedagoškem področju*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.

Vrbovšek, B. (2010), Vse se začne že v otroštvu. *Vzgojiteljica*, XII, 5: 18-20.

Vrbovšek, T. (2005), Vzgojiteljeva avtoriteta. *Vzgojiteljica*, VII, 1: 21-22.

Wharam, J. (2012), *Čustvena inteligenca: potovanje v središče samega sebe*. Ig: Anu Elara.

Wilks, F. (2001), *Inteligentna čustva*. Kranj: Ganeš.

Winterhoff, M.; v sodelovanju s Carstenom Tergastom (2009), *Zakaj postajajo naši otroci tirani: vrnimo otrokom njihovo otroštvo*. Tržič: Učila International.

Winnicott, D. W. (2001), Vloga matere kot zrcala in vloga družine pri razvoju otroka. *Delta: Revija za ženske študije in feministično teorijo*, 7, 1-2: 11-19.

Zaviršek, D., Zorn, J., Videmšek, P. (2002), *Inovativne metode v socialnem delu: opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana: Študentska založba.

Željeznov Seničar, M., Šelih, E. (ur.) (2011), *Socialni in čustveni razvoj predšolskega otroka: zbornik IV. mednarodne strokovne konference vzgojiteljev v vrtcih*. Ljubljana: MiB d.o.o.

Žorž, B. (2005), *Svetovati ali poslušati: priročnik za samopomoč in svetovanje v vsakdanjem življenju*. Celje: Društvo Mohorjeva družba: Celjska Mohorjeva družba.

- (2002), *Razvajenost: rak sodobne vzgoje*. Celje: Mohorjeva družba.

8.PRILOGE

Priloga A: seznam okvirnih vprašanj za izvedbo intervjuja

Kakšna je vaša definicija pojma empatija?

Mi opišete na primeru iz delovne prakse, za katerega menite, da ste vi ravnali empatično?

Kakšno je bilo vaše razmišljanje, misli in počutje ob tem?

Kaj pa v vašem osebnem življenju? Mi opišete na podlagi primera empatično ravnanje druge osebe do vas?

Kakšne so bile vaše misli, počutje med tem?

Intervju – OSEBA A

Mi predstavite svojo razlago pojma empatija?

Jaz si predstavljam empatijo kot vživljanje v drugega človeka, v njegove občutke, v njegovo možno trenutno občutje, dejanje. Ali na splošno, kako se človek počuti. Za mene je empatičen človek tisti, ki vidi in prebere tega človeka. Oseba ti ne rabi povedati, kako se počuti, ampak ti to sam že vidiš – iz njegovega obraza, mimike, kretenj, mogoče njegovega odziva. Meni je na primer že dovolj, da dvigne obrv.

Ljudje različno reagirajo. Zdi se mi pomembno, da ti prepoznaš, sploh v nekih konfliktnih situacijah, da mogoče takoj vidiš, kako se človek počuti. Recimo, če si bil ti grd do njega, na kakršen koli način, ti tvoja empatičnost pove dovolj oz. lahko takoj prepoznaš, da si naredil napako. Omogoča ti razumevanje človeka. Empatija ti lahko tudi pomaga, da iz izraznih mimik, reakcij, prepoznaš, kako se nekdo drug počuti. Meni osebno se zdi, da empatija ni pridobljena, ampak jo človek ima v sebi oz. se jo da pridobiti, ampak jo je potrebno graditi od otroštva, otrok pa se je bo učil prek zgleda. Če bo uvidel, da se da vsak konflikt, vedenje, ki ga ti ne odobravaš, ustaviti in da otroka soočiš s tem, da njegovo dejanje ni bilo ok, s počutjem drugega. Gre za vživljanje. To je predvsem nek dril, ki ga otroku neprestano ponavljaš. Ravno preko učenja in zgleda, kako boš tudi ti reagiral, bodo otroci to začutili in prepoznali ter to potem znali prenesti na sebe ... in nato naprej.

To je v bistvu neka kakovostna sposobnost ali spretnost, kakorkoli, ne vem, kako jo točno definirati. Da si res lahko hvaležen, če jo imaš. Saj, če je nimaš, ne veš, kaj zamujaš. Ko bi ti vedel, kaj zamujaš, bi ti bilo lahko potem žal. Mislim, da če sem na kaj ponosna, hvaležna, sem na to, da imam občutek za sočloveka.

Ti pa je empatija lahko v breme, če ti to ne znaš sproti ločevati, pa tako metati ven. Prisotnost tega v glavi je kot nekakšna prikolica, ko ti nalagaš, nalagaš ... in enkrat je polna. In če tega nisi sposoben sprocesirati, potem nastane problem. Potem imaš težave sam s sabo.

Mi opišete primer iz prakse, ki predstavlja odraz vaše empatije?

Najobičajnejši so primeri posredovanja pri pretepanjih otrok. Drugače pa sem ravno te dni imela en drugačen primer. Deklica se je polulala, jaz pa sem jo z nasmeškom vprašala: »Pa kaj ti je ušlo?« Odgovorila je: »Malo pa je ...« In sva se temu skupaj nasmejali. Zdi se mi, da otrok na takšen način nezgode ne bo dojel kot nekaj groznega, sploh v času odvajanja. Se mi zdi, da je to pomembno, saj si otrok drugače ustvari prepričanje, da je to težko. Oziroma kot radi pravimo, »bolje preventiva, kot kurativa«. Menim, da je odvajanje od pleničk nekakšna prelomnica v otrokovem življenju. V kolikor napačno pristopiš, ko se on onečedi, ima to lahko posledice. Prične lahko zadrževati, postane agresiven. Otroci lahko reagirajo vsak na čisto svoj način. Lahko preneha jesti, ponoči spati, se mogoče zadržuje v kotu, prej je bil komunikativen, zdaj pa utihne. Samo to so potem dokaj pomembni signali, da si res rečeš: »Kaj pa je zdaj to?« Zame je zato odvajanje od pleničk res pomembna stvar. Zato otroku, če se onečedi, pa četudi trikrat na dan, odvrnem: »Ni nič hudega, bova zamenjala.« In to je tudi spodbuda za njega, da ni nič hudega. Otrok se potem lažje psihično odzove.

Kakšno je bilo vaše razmišljanje, počutje ob tem?

Vse to dojemam kot del procesa. Ne občutim jeze, ker ga moram preoblačiti ne kričim, ker ga moram zopet preobleči. Bolj sem pozorna na svojo mimiko, ga pobožam, objamem. Ni negativnih občutkov. Ne iztiri me.

Kaj pa v vašem osebnem življenju? Mi lahko skozi primer predstavite odraz empatije druge osebe do vas?

Ne morem se ravno zdaj spomniti primera, samo moj mož ima res čut za sočloveka. To te poboža po duši, ko on vidi, kako se počutiš, ko te potolaži. Ali ko te stisne, poboža. Pa reče: »Sej bo, mami.« Ko imaš občutek, da te čuti.

Kakšne so bile misli, počutje med tem?

Res sem bila vesela. Toplo mi je bilo pri srcu, da je on to razbral, videl, da nisem v redu. Res sem bila vesela, da je on mene doživljal. Prišel je do mene. On je točno vedel, kako sem se jaz počutila. Prišel je do mene in me tako po hrbtu pobožal, rekel: »Mami, sej bo.« To je nek občutek varnosti, podpore. Mogoče, ker je on moj mož, ker je partner, je to še neka večja ljubezen, pripadnost, usklajenost, ki izhaja iz odnosa. Je pa hkrati zame drugače, ko te mama potolaži. Toplo ti je. Dejansko malo res rabiš, da veliko dosežeš. Tako pri otroku kot pri odraslem človeku. Gre res za sama pozitivna čustva. Ali pa, ko imaš občutek, da te res noben ne razume – potem se pa najde ena oseba, ki te razume, podpira. To je toplina. To je res nekaj dobrega.

Intervju – OSEBA B

Mi najprej predstavite svojo definicijo pojma empatija?

Vživljanje v drugega, ko je nekdo v zadregi, ko je nekdo prestrašen. Pri mojem delu gre za razumevanje otroka skozi vživljanje v njegova čustva. In da takrat sebe ponudim. Takrat me ne zanima, od kod prihaja človek, sploh pa, če je to otrok, seveda. To se me še najbolj dotakne. Niti to, kdo so njegovi starši, katere vere so. Naredim blokado, to odmaknem. Verjetno to izhaja iz mojega otroštva, ker sem si jaz vedno želela, da bi me nekdo razumel. Takrat se sklonim k otroku, da ga gledam v oči, se ga mogoče dotaknem. Hočem biti na njegovi ravni..

Kar opišite primer iz prakse, v katerem ste vi ravnali empatično?

Ravno ta četrtek, se je zgodil en tak primer s fantkom, ki je prišel iz Bosne. Starši oziroma mami ne zna slovensko. In jaz sem se zelo trudila govoriti, da bi me razumela. Nekaj vmes med hrvaškim in srbohrvaškim. Meni je to podobno. Veš, kako je. Razumeš jezik, vendar ga ne govoriš. Enako ona. S tem, ko sta videla, da sem se jaz potrudila, se je otrok po mojih izkušnjah vsaj malo omehčal. Najprej se nagibam k zaznavanju čutenja otroka, njegovega položaja. Prvo sem opazovala, kako se on počuti. Prestrašen je bil, ker je bilo novo okolje, vonjave, osebe. Tresel se mu je glasek. Mati se je opravičevala, jaz sem jo bodrila. Potem se je pa tudi ona omehčala. Zame je to profesionalnost. Moja človečnost.

Kakšno pa je bilo razmišljanje, počutje med tem?

Razmišljala sem, kako bom pristopila, kako jih bom bodrila. O tem, da je to zdaj otrokova nova domovina, da bom njo podprla, ko je omenila, da gre na tečaj jezika. Pohvalila sem jo.

Počutila sem se ponosna, da lahko pomagam. Še prej pa mogoče, da so se mi malo zasmilili. Najprej to, potem si hitro rečem, da se moram umiriti, ne paničariti.

Pa v osebnem življenju? Je bil kakšen primer empatičnega ravnanja druge osebe do vas?

Na primer odnos terapevta do mene. Bil je očetovski lik, za katerega sem mu že v začetku povedala, da ga kot lik želim, potrebujem. Rabila sem nekoga, ki stoji za mano. Podpora brez obsojanja oz. sprejemanje, da me posluša. Tudi objem mi je pomemben.

Kakšne so bile misli, počutje med tem?

Prvo, da gre tu za razumevanje. Začutila sem olajšanje. Prijateljica je zmeraj rekla, da sem prišla kot čisto druga oseba od njega. Počutila sem se zaščiten. On se je tako mirno pogovarjal z mano. Jaz sem lahko jokala, se smejala. Midva sva se smejala. Bilo je brez moraliziranja, kot da ne bi nič obsojal. Vedela sem, da mu lahko zaupam. Da ne bo zlorabil zaupanja. Tako sem videla v njegovih očeh, kolikor se zdaj spominjam, saj je že tri leta od tega. Počutila sem se varno, zelo. Pomislila sem tudi, kako rada sem tu, da mu res lahko zaupam, saj je profesionallec.

Intervju – OSEBA C

Lahko predstaviš svojo definicijo pojma empatija?

V bistvu je empatija, vživljanje v drugega, to, kako razumeš čustva nekoga in potem v skladu s tem ravnaš, mu pomagaš oziroma ga razumeš v tem stilu.

Mi opišete skozi primer iz prakse po vašem mnenju empatično ravnanje?

Ko otrok na primer joka, pristopiš k njemu in vprašaš, kaj se je zgodilo. Tudi če veš približno, da je šlo za spor, ne greš takoj iskat krivca, temveč najprej vprašaš, kaj se je zgodilo. Včasih tudi dva jokata. Takrat poskušaš glede na to, da ima vsak svojo plat, svoj prav, prisluhniti. Nato jima tudi pomagaš, da se pomirita, da najdeta kompromis in se lahko pobotata, če sta se recimo skregala.

Kakšno je bilo pa razmišljanje, počutje ob tem?

Počutje je dobro. Še posebno, če vidiš, da je otrok začutil in uvidel, da ti lahko zaupa in da si ga pomiril. Dober občutek.

Je bila kakšna situacija, ko vas je prevzelo, da je bilo hudo, vas skoraj iztirila?

Ja, mogoče pa včasih, kakšna takšna negativna, kot je agresija ali podobno. Včasih se ustrašiš, ker ne veš, iz česa je prišlo, od kod izhaja. Še posebno, če takoj ne vidiš nekega razloga. Takrat je mogoče težje pristopiti, sploh če veš, da je to otrok, ki ne zna brzdati svojih negativnih čustev. Takrat se mogoče bolj pripravljáš in ne toliko spontano delaš, kot če gre za žalost. Takrat lažje pristopiš, potolažiš, vprašaš. Pri agresiji pa mogoče res moraš malo bolj razmisliti, na kakšen način boš pristopil.

Pa misli ob tem, npr. agresiji, ko je potrebno v trenutku pristopiti?

Stvar moram nekako umiriti, to so glavne misli. Mogoče: »Joj, ne ...« Se res mogoče ustrašim, hkrati pa vem, da je za to agresijo tudi še kakšen strah, tudi negotovost ali kakšen obrambni mehanizem ... Razmišljam bolj o tej osebi. O sebi niti ne razmišljam več, kot sem včasih v začetku, kaj bom v določeni situaciji naredila. Bolj razmišljam, kaj se dogaja s tem otrokom.

Kako pa je, če gre za empatično ravnanje druge osebe do vas? Počutje, misli ob tem?

Ja, je dobro. Imela sem dober občutek, saj vidiš, da si razumljen, da lahko zaupaš. Pa tudi, ko gre za nekaj, kar mogoče nisi dobro naredil, da nisi zadovoljen sam s sabo. Gre za neobsojanje, da te oseba posluša, potolaži, usmeri, ti vlije malo samozavesti.

Da me ta oseba razume, moje razmišljanje, moje trenutno razpoloženje. Potem se človek res boljše počuti, ko se mu nekdo tako približa. Brez obsojanja temveč le posluša in uvidiš, da razume tvoje počutje. Ti je blizu. Dostopen. Za to osebo si potem hvaležen. Veš, da ji lahko zaupaš v vseh pogledih.

Intervju – OSEBA Č

Mi poveste lastno definicijo pojma empatija?

Sposobnost, da se vživiš v čustva, čutenje, pogled na svet, situacijo nekoga drugega. V mojem primeru na primer učenca.

Mi opišete primer iz prakse, za katerega menite, da je bilo vaše ravnanje empatično?

Največkrat pride empatija do izraza v primeru reševanja konfliktov. Ko se sprašujem: »Zakaj je učenec ravnal tako, kot je ravnal? Kaj je ozadje tega njegovega ravnanja? Kaj je s tem ravnanjem hotel doseči?« Ista situacija pri različnih otrocih ima spet drugačno zgodbo. Zaradi tega se mi dostikrat zdi, da njihove zgodbe oziroma ozadje, zakaj je do konflikta prišlo, premalokrat slišimo oziroma upoštevamo.

Primer: če se učenca stepeta, je pomembno vedeti, zakaj se stepeta. Včasih je dovolj, da nekdo komu reče grdo besedo, včasih je dovolj, da se nekdo nekoga samo dotakne. Za druge pa mora biti nekaj res večjega, že kakšna fizična zadeva, fizično nasilje, da tako odreagira. Kaj pripravi nekoga do nasilja? Nekateri na primer reagirajo nasilno že ob najmanjšem dotiku. Potem pa smo zvedeli, da izhaja iz nasilnega okolja in da so pretepi doma del vsakdanjika.

Kako je z mislimi, razmišljanjem, počutjem ob tem?

Vedno si najprej rečem, da je potrebno stvar pomiriti. Oziroma da moram najprej poslušati enega, potem drugega in najti nek kompromis. V teoriji vse to izgleda lahko, praksa pa je zopet nekaj drugega. Jaz na primer poslušam. Otroci si tako želijo, da jih nekdo posluša. Redko kdaj naravnost povedo svojo zgodbo. Zavijejo jo v neke detajle, morda samo delček tega izpustijo. Še vedno pa so še toliko majhni, da se da iz vsega, kar povejo, lahko ustvari zgodbo. Odreagiram pa odvisno od učenca. Ker empatija je vživljanje v drugega. In vsak človek je drugačen, ne? Že midve sva drugačni in bi drugače reagirali na isto situacijo, ker imava drugačna ozadja, drugačne poglede na stvari. V bistvu empatija predstavlja tudi sam karakter otroka, človeka, ki dostikrat definira situacijo. Razmišljanje ob dogodku. Najprej poslušati ob tem, kar se zgodi. Mislim pa, da samo enega recepta, kako reševati stvari, ni.

To so bile bolj misli, razmišljanje. Kaj pa počutje?

Velikokrat se počutiš nemočno. Ker veš, da so včasih te stvari lahko zelo globoke. So vmes tudi družinske, vaše zamere, lahko so starši in sosedbi med seboj sprti. In takšnih stvari ti ne moreš razumeti.

Drugič pa se lahko počutiš toliko močnega in avtoritativnega, ker si v vlogi tistega, ki mora konflikt razrešiti. In velikokrat to tudi uspe. Več časa kot učence poučuješ, se vživljaš v njih, bolj jih ob koncu leta poznaš. Točno veš, kako moraš s katerim ravnati, da ne moreš vse v isti koš metati. Tu ta empatija nastopi. In dostikrat se situacija potem reši. Ampak trenutno. To mi mislimo, da kako smo mi včasih naredili neko dobro stvar, kako smo to vse uredili, potem pa se vse nadaljuje. Ali pa mi delamo včasih iz ene stvari tako velik problem, medtem ko se pa otroci že čez pet minut pogovarjajo, kot da nič ni bilo. Treba je spet upoštevati neko mero razuma, zdravo kmečko logiko in pamet. Pa včasih gremo res predaleč. Pozabljamo, da so tudi otroci velikokrat med seboj empatični.

Jezna sem samo takrat, ko vidim, da nekdo provocira nalašč in zmaga njegova verzija. Potem pa moramo reševati, kot da je bil problematičen tisti, ki je v bistvu oškodovan.

Kaj pa v vašem osebnem življenju? Je kakšen primer empatičnega ravnanja druge osebe do vas? Kakšne so bile misli, počutje med tem?

Najbolj me iztiri, ko vidim, da nekdo misli, da me pozna, da so empatični, pa me ne. To me pa iztiri. Ko je nekdo res empatičen do mene in razume moja čustva, se vanje vživi, mi je pa cajn. Se pravi, vidim, da me razume in čuti. Nekako eno z drugim, se mi zdi.

Intervju – OSEBA D

Kakšna je vaša definicija empatije?

Empatija je po mojem mnenju sposobnost vživljanja v drugega človeka oziroma sposobnost razumevanja, kako se neki človek v določeni situaciji, po navadi kakšni bolj neprijetni počuti. Tudi sposobnost zaznati, na kakšen način mogoče lahko temu človeku pomagaš ali nekaj olajšaš.

Je kakšen primer iz prakse, za katerega menite, da ste vi ravnali empatično?

V lastni praksi se mi zdi, da stalno prihajam do takšnih situacij oz. je to, da je empativen in da ve, kadar se v učencu nekaj dogaja, tudi del poslanstva učitelja, na kar je pač potrebno biti pozoren. Da ne gre samo za neko izsiljevanje ali neko nedovoljeno vedenje. Takšnih primerov je zelo veliko, ko na primer otroci nosijo frustracije svojega okolja v šolo. Skušajo jih na neprimeren kazati, izražati pri pouku ali kje drugje v šoli, ker jih ne znajo drugače razrešiti.

Na primer učenec, ki je imel besedni izpad, ker je mislil, da je učiteljica ravnala neprimerno. Bila sem razredničarka in z učiteljico sva se na njegovo neprimerno vedenje odzvali, saj je bilo situacijo potrebno razrešiti. Vsi trije smo sedli, povedali sva mu, da razumeva njegovo težko situacijo, da mu ni lahko, ampak smo vedeli, da je potrebno tudi postaviti mejo, do kje se sme iti. Mu razložiti, da neutemeljeno uveljavljanje svoje volje, pa četudi je to izraz stiske, ni dovoljeno.

Kakšno je bilo razmišljanje in počutje ob tem?

Takrat sem razmišljala, kako se temu fantu čim bolj približati in poskušati razumeti, kaj ta trenutek doživlja. S katerimi gestami, dejanji doseči, da bi se odprl, pomiril in kam ne smem. Z mislimi, da bomo izpeljali na čim boljši način in bomo potem vsi pomirjeni, zadovoljni. Podati mu občutek, da nam je mar zanj, da poskušamo njegovo stisko res rešiti, mu pokazati neke rešitev. Da niso samo neke besede, ampak da uvidi, kako sem se res zavzela zanj in če so bo le dalo, poiskala rešitev. Pomembno je pokazati, da gre zadeva tudi naprej. Ne pa da ostane samo med nami in si misli, kako sem zdaj vse samo povedala, potolažila, jutri bo pa vse isto.

Počutje? Žal mi je bilo otroka, da pač mora trpeti, kot tudi čutim do vseh otrok ali odraslih. Se sicer lahko ukvarjam s tem, vem, da je situacija resno težka, ni pa to nekaj, kar bi prevzelo moje celo življenje. Ker je potrebno tudi ločiti zasebno in profesionalno življenje. Ker ko prideš domov, so tukaj tvoji otroci, tvoja družina, ki se ji moraš posvetiti, ki te potrebuje. Učitelji lahko ogromno naredimo, a tudi sam moraš kot človek vedeti, kje je meja.

Kaj pa v vašem osebnem življenju? Mi opišete primer empatičnega ravnanja druge osebe do vas?

Pri meni je na primer trenutno aktualno nespanje. Ko ne morem zaspati in to traja že pol noči, me to seveda obremenjuje, saj vem, da bo jutrišnji dan posledično neproduktiven, da ne bom uspela narediti vsega, kar bi morala. Zato postanem še bolj nemirna, obremenjena s tem, kaj bo. Takrat se moj mož velikokrat stisne k meni, me potolaži. Potem velikokrat

veliko lažje zaspim. On je zaznal, da sem v stiski, da to potrebujem. Že to je bilo v resnici zelo veliko. Razumel me je, me občutil.

Kakšne so bile misli, počutje med tem?

Hvaležnost. Včasih sem pred tem mogoče imela občutek, da ne vidi moje slabe volje, nerveze. Ko pa je ugotovil, sem videla, da sem se motila. Da me je v bistvu preobremenjevalo to, kdaj bom vse naredila in občutek, da ne zaznava moje stiske, je moje občutje samo še poslabševal. Potem sem uvidela, da je to v bistvu posledica trenutnega čustvenega stanja. Po tem sem se počutila lepo. Hvaležno.

Intervju – OSEBA E

Kakšna je vaša definicija empatije?

Vživljanje v položaj osebe, razumevanje osebe, njenega počutja v določenem trenutku.

Kakšen primer v vaši delovni praksi, da lahko rečete, da ste ravnali empatično?

Na splošno pri ravnanju, ko sem morala zabosti otroka. Definitivno nisem takoj skočila vanj, ampak sem se lepo usedla k njemu, se predstavila, povedala, kaj bom zdaj počela, približno, kakšna bolečina bo to. Povprašala sem ga, če ga je kdaj čebelica pičila potem sva se pa kar razgovorila. Poskušam se vživeti v položaj, da je njega res strah bolečine, strah osebe v modrem, ki pride do njega in želi nekaj od njega. Vmes sem mu ves postopek lepo razlagala. Tudi šteli smo: »En, dva, tri, pik.« Na koncu sem vedno, če je le možno, dala kakšno nagrado: odtis štampljke, bombon, kar pač imam.

Kakšno je po navadi počutje, misli ob tem?

Razmišljam v bistvu, da si kljub polnemu urniku vseeno moram vzeti za vsakega vsaj tri minute časa in mu vse obrazložiti. Se v glavi umiriti, da ne prideš razdražen do njega. Razmišljam, kako bom v bistvu do otroka pristopila.

Počutim pa se enako, kot otroku preberem iz oči. Če gre za pristen strah, to nekako vežem nase. Tudi meni je potem enako, strah začutim. Na koncu, če vidim, da je vse šlo v redu, da je otrok zadovoljen, da to, kar se je zgodilo, ni bila travma in je bilo dobro izpeljano, da je otrok vesel, mi je super. Zelo dobro počutje.

Ne pa da ste tako ostali v tem občutenju, kot se počuti pacient, da bi prevzela čustva?

V tem primeru ne. Definitivno ne. V primeru nekega pacienta, ki sem ga cel dan spremljala, spoznala njegovo družino, ki je bila cel dan ob njem in sem ga v bistvu jaz sprejela, je bilo drugače. K meni je prišel peš in se zrušil pred mano. Jaz sem opozarjala, pa gledala ženin strah in obenem gledala to njuno ljubezen. Potem pa se je naenkrat zrušil in poklicala sem zdravnika, da zdaj pa res mora priti. Rekel je, da gre pacient na intenzivno, ko pa sem z njim prišla do dvigala, je že nehal dihati. Dokler smo prišli do intenzivne, je že umrl. In nimaš več v bistvu kaj narediti. Takrat pa ja.

Se pravi ti krajši stiki ne omogočajo prevzema?

V bistvu niti nimam tudi toliko časa prevzeti čustva nase. Razen na splošno gledano, da je vsakega otroka pač strah, to ja. Ne se pa tako navežeš.

Kaj pa v vašem osebnem življenju? Mi opišete na primeru empatično ravnanje nekoga do vas?

Uh. Nosečnost. Začetek nosečnosti, nabit s hormoni do vrha. Jaz, neprespana. Lahko bi spala, spala, spala ... Nič nisem bruhala, samo spala bi. Dežurstvo, jaz nabita s čustvi. Bila je nora noč. Do mene je prišel mlad zdravnik, ko sem se čustveno zrušila, ne fizično. Ponudil mi je v bistvu oporo, da vse kar bova od zdaj naprej delala, bova delala skupaj. Dal mi je vedeti, da nisem v tem sama. Naj povem njemu, v kolikor se bo kdo znesel nad mano, da bo on uredil. To je bilo olajšanje. Pomislek, da je še nekdo tukaj, ki se mu v

bistvu enako dogaja, da nisem sama v tem. Skupaj sva in bova, da bo v bistvu lažje potekala noč. Da je noč nora, ampak da bo šlo čez.

Kakšne so bile vaše misli, občutja ob njegovem odzivu?

Najprej zagotovo presenečenje. To je zdravnik! Zdravnik, ki je prišel do mene, to je definitivno prvi odziv. Dejstvo, da me dejansko spoštuje, da mu je mar. Potem nisem sama. Neka podpora.

Intervju – OSEBA F

Mi poveste lastno definicijo pojma empatija?

Empatijo razumem kot prepoznavanje čustev druge osebe.

Se spomnite mogoče kakšnega primera v vaši delovni praksi, da lahko rečete, da ste ravnali empatično?

Pri delu v ambulantni ali na urgenci je takšno ravnanje vsakodnevno. Gre predvsem za pomembnost opazovanja in spremljanja otrok, njihovih čustev. Pri bolnem otroku je to edina zanesljiva stvar, na katero se moram zanesti, saj nam s čustvi veliko povedo. Menim, da empatijo vedno uporabljam pri svojem delu.

Npr. Starši pripeljejo otroka in povedo, da ga vse boli, še posebno trebušček. Da nič ne more, le joka. Po otrokovem odzivanju ugotoviš, kakšna je situacija. Mogoče so starši otroka pripeljali na pregled zgolj, da bodo sigurni sami vase (v čakalnici je otrok razigran, pije, je ...), ali pa je res nekaj resnega in ima bolečine (sedi, se stiska k staršem, stoka, joka, je razdražen ipd.).

Kakšno je običajno vaše počutje, misli ob tem?

Moje počutje in razmišljanje je odvisno od situacije. Razmišljati začneš, kaj jih je prineslo, ko ugotoviš, da z otrokom ni nič oz. da starše vrti okoli prsta. In ko zdravnik postavi diagnozo, si včasih prav vesel za pravilno presojo otroka.

Kaj pa zasebno? Je kakšen primer empatičnega ravnanja nekoga do vas?

Empatija v družini ... pri možu, ko brez besed ugotovi, ali je bil zame v službi slab, naporen dan ali pa obratno, vesel in dober dan.

Kakšne so bile kaj vaše misli, občutja ob njegovem odzivu?

Počutje je tudi pri meni takoj boljše, saj me ta dobra energija spremeni, ko vidiš, da druga oseba razume tvoje duševno stanje.

Intervju – OSEBA G

Kakšna je vaša definicija pojma empatija?

Zame empatija zajema vse, od prvega kontakta, od očesnega stika, ko uporabnik vstopi v sobo, pisarno, do samega stiska roke v pozdrav. Pa tudi kam sede, ko sedimo v krogu, to, na kakšen način sede. Potem moje zrcaljenje – v razgovoru poskušam biti pozorna tudi na njegove besede, stavke, ki jih nato poskušam vnesti v svoj odgovor. To se mi pri prvem stiku zdi zelo pomembno, saj se potem tudi on lažje odpre. Tudi meni je zaradi tega potem lažje. Človeka začutim in poskušam čez vso njegovo situacijo tudi razumeti. Zame je oboje pomembno. Čustva. Da, vse to je zelo pomembno.

Mi opišete primer iz prakse, za katerega menite, da ste vi ravnali empatično?

To v vseh primerih delam. Ko uporabnik pride k meni, sem pozorna na neverbalno in verbalno govorico, ko zrcalim, ko ubesedim, ko povzemam, ko se prepričam, kako me je razumel, da tudi jaz vidim, koliko me je razumel, ali sem zadosti jasno povedala. Mogoče pa potrebuje še kakšne informacije.

Kaj pa v vašem življenju, ko ste imeli kakšen pogovor. Mi opišete na podlagi primera empatično ravnanje druge osebe do vas? Kakšne so bile misli, počutje med tem?

To je dober občutek. Vidiš, da te je nekdo razumel in začutil. Pomislim, da je zelo dobro, ker me razume. Dobro se počutim ob njem. Spokojnost.

Intervju – OSEBA H

Kakšna je vaša lastna definicija pojma empatija?

Zame je empatija, da človeka, v mojem primeru delovne prakse, najprej, da ko pride sprejemem. Poskrbim, da se čuti sprejetega in vidi, da imam zanj jaz čas. Zato imam rada, če je stranka naročena. Res pa je to redko. Ker imam takrat mam čas. Zadnje čase se niti ne oglašam na telefon v tem času, ker me to moti. In rada človeka gledam v obraz. Najrajši v oči.

Tako je zame empatija način razumevanje slišane. Da povedano poskušam nekako razumeti. Rada imam, da gre oseba od mene z občutkom, da je bila slišana. Razumljena. Res pa je, in tega se zavedam, da se mogoče včasih poskušam nehote tako vživeti, ob tem pa mislim, da bi morala jaz narediti v tistem trenutku nekaj namesto človeka. Se zavedam, da to ni prav. Sem nekako nestrpna. In vidim ene rešitve, kako in kaj bi lahko, da bi se ta zadeva, rešila. Ampak tega se učim še. Ni mi se problem vživet, razumet. Problem se mi je od tega odmejti.

Mi opišete na primeru iz prakse, za katerega menite, da ste vi ravnali empatično?

Na primeru iz rejništva. Ko sem prevzela področje rejništva, smo šle s sodelavko na IPS. To so na nekakšen način sestanki v sklopu rejništva, kjer se center otroka, center rejniške družine, starši in rejniki dobivamo. Predpisano je enkrat na leto. In takrat se pogovarjamo o otroku. Zdaj, v kolikor je otrok večji pride zraven, če pa ne, je brez njega. To so na nekakšen način čisto tehnične zadeve. Od šolanja, zdravja, skratka vseh stvari, ki se tičejo otroka. Tako je bilo, ko sem bila jaz v tem kraju, kajti IPS sklicuje center otroka. Sem uvidela, da mamica, otrokova mama, ki živi v Ljubljani in je veliko spraševala. To je bilo po moje primerno. Pa sem gledala in spremljala ter uvidela, da ta center otroka mamice ne sprejema. Mamica jim je bila kot tisti »nadležnež«. To me je strašno zmotilo in sem se počutila na nek način poslana, pa ne vem, ali to čutim zato, ker sem tudi sama mama. Pač vidiš, kako zdaj ta mama nima stikov z otrokom, ta pa je že več let nameščen v rejniško družino. Oziroma se mamica vseeno mora tako blazno truditi za te stike. Zdelo se mi je, da rejniška družina, naša rejniška družina in ta center otroka želita mamico dati nekam na stran. Takrat sem jaz začutila odmaknjenost te mamice in da ji je potrebno na nek način pomagati, raziskati to dogajanje, da se otrok ne vrača k njej. Kaj bi bilo naj v Ljubljani, da otrok ne prišel k njej na stik? Potem sem začela raziskovati družino ter sem in tam, uvidela kako delujeta tako mama kot otrok. Moram reči, da se nisem dosti zmotila. Tista slutnja, občutek, da je mama nekako izločena, je bila nekako potrjena.

Kakšno je bilo razmišljanje in počutje ob tem?

Bila sem takrat strašno jezna. Sicer ko si ti tako prvič na sestanku, si bolj opazovalec kot kaj drugega. Sicer je bilo to bolj kot nekakšna predaja zadev s strani sodelavke na mene. In sem se poskušala nekajkrat vključiti, v kolikor se sploh lahko, koliko poznaš zadeve. Moj občutek je bil in še danes se tako počutim, a se več ne dam tako, je bil »Bodi raje tiho.«. Nihče mi ni rekel tega dobesedno. Tudi na splošno imam občutek, da bi se me lahko posluževali več. Tudi sama sem povedala, da se me lahko in da pridem tudi na obisk v družino, ker je družina tukaj pri nas, kadarkoli. A se tega niso poslužili niti enkrat, ne. Hočem reči, da sem bila strašno jezna, ko sem videla, da za mamico ni poslušna. Morala je imeti odvetnico na IPS, čeprav po pravilniku je za IPS sploh ne bi smelo biti zraven, je

napisano tako. Brez pooblaščenca. To mi je bilo moteče. Pa ne zato, ker je odvetnik. Bila je pač samo še ena oseba več. Mene to načeloma ne moti. Mogoče nam je tudi v pomoč lahko. Temveč, zakaj se ta mamica mora braniti pred tem svetom? Jezna sem bila, tako bom rekla. Čustvo jeza.

Ja, razmišljala sem in tudi dostikrat se sprašujem ob takih zadevah, da nekdo ni slišan. Ali v primeru mojega občutka, da nekdo ne pride do izraza. Zakaj se mi tam na nek način srečujemo? Da samo zadostimo, da je ta IPS bil? Zakaj nismo vsi enakovredni? Kako to? Mi smo vsi v glavnem vsi socialni delavci zraven. Potem pa vidiš, da vsi nekako te zadeve razumemo po svoje. Ali pač vidimo drugače. Jaz sem bila jezna ob tem.

Kaj pa v vašem osebnem življenju? Je kakšen primer empatičnega ravnanja druge osebe do vas?

Tako ti rečem. Do mene je bila v otroštvu empatična stara mama. Ona je bila človek, kateremu sem ji jaz lahko zaupala vse, brez vsega, vse. Vse. Zdaj mam pa taščo. Ni je stvari, ki je jaz ne bi mogla povedat njej, da si ona ne bi vzela časa za mene. To niso zdaj ure, ampak včasih minuta, dve, tri, pet, deset. Da lahko poveš, da ona ne komentira, praviloma ne, ona samo posluša. Meni, da tako kot jaz tudi stranka, zagotovo, ne rabi, ne išče nekega nasveta, ampak bolj da te nekdo posluša, mogoče da ti da le neko usmerite. Drugega pa ne. Torej, da samo sliši, pa tudi na nek način sprejema, razume.

Dobro mi je bilo za eno kolegico, ki me je na primer čez par dni, ki je nekaj vzela celo bolj resno od mene, mi čez par dni poslala sms z vsebino »Kako si? Ali tisto deluje?«. Jaz sem samo odgovorila »ja«. In čez par dni mi je zopet napisala kratko sporočilo, samo »Kako si?«. Preverjala je verjetno.

Kakšne so bile misli, počutje med tem?

Presenečena sem bila. V tem konkretnem primeru sem bila prav presenečena, da ji je mar. Tako bom rekla. Bila sem res v stiki. In mislim, da se nisem niti zavedala tisti trenutek, ko sem tako govorila in govorila njej. Potem sem, si šele rekla, »Glej, pa sej tej ženski ni vseeno..mislila je na tebe, očitno me je poslušala«. Ampak, da je nekomu mar, mu ni vseeno. Meni je to največ.

Kakšno je bilo počutje?

Fajn! In tudi tako bom rekla, da sem si lažje rekla..uspelo bo, mora, ker imam tudi zdaj to podporo. Meni je dobro. Jaz pravim, da za to bi morali biti prijatelji. Nič drugega. Pa ne rabijo biti z izobrazbo, ne rabijo biti z ničemer. Samo, da začutiš tako. Jaz na primer zaznavam to ob tašči na primer, to toplino. Ona je zares topel človek. Ona redko vzroji. Enostavno posluša. Zaradi tega jo imajo radi vsi vnuki, če primerjam, pa nič materialno ne daje..ampak ona je vedno tam. To je verjetno tisto kar tudi ljudje, ki prihajajo sem, tudi rabijo. Ne pa neke blazne nasvete, ampak tisto, da te nekdo posluša. Dobro je, tako bom rekla, da si resno slišan. Naša direktorica ima tega dosti. Če si res v stiski, te posluša, te usmeri in ti da tisto nekaj več. Dobro je imeti takšne ljudi okoli sebe.

Intervju – OSEBA I

Kakšna je vaša definicija pojma empatija?

Empatija zame pomeni sočustvovanje, odnos do posameznika, kjer se kot strokovni delavec ali kot človek vživiš v njegov problem, težavo ter si poskušaš vsaj delno predstavljati, kaj on v tem trenutku občuti, misli, kako doživlja neko posamezno stvar.

Mi opišete na kakšnem primeru iz prakse, za katerega menite, da ste pa vi ravnali empatično?

Iz prakse ob otroku, ki je zavračal hrano in pijačo. Mamica me je poklicala, če lahko vstopim v oddelk, da imajo težave, ker je otrok jokal. Mislim, da sem takrat ravnala empatično. Zdelo se mi je, da otrok doživlja zelo hudo stisko. Primerjala sem s tem, kako bi bilo meni, ko jaz na primer ne bi mogla jesti.

Kako je to potekalo?

Tako, da sem pristopila k njemu, skušala vzpostaviti stik. Poskušala sem priti do tega, da se je sploh začel pogovarjati, saj se ni pogovarjal z nobenim v oddelku oz. ni vzpostavljajl nekega stika. To sem storila s pomočjo medvedka, ki je imel zadrgo. Vanj sem potem skrila drugo igračo ter tako navezala stik. Tio je bilo v oddelku 2–3 leta, v začetku šolskega leta. Vem, da sem takrat cel mesec hodila k njemu in se poskušala z njim igrati. Sčasoma je potem tudi začel jesti, piti, se pogovarjati.

Kakšne so bile mogoče misli ob tem?

Pomislila sem, da mu je hudo. Po pogovoru s starši sem ugotovila, da ima še mlajšo sestro in je verjetno doživljal tudi stisko zaradi novega člana. Hkrati pa je bil sam vrtec tudi sprememba, ki ga je vrgla iz tira in čustveno ni znal odreagirati drugače. Zato je ta stiska prerasla in na koncu ni mogel jesti in piti.

Kaj pa vaša občutja?

Želela sem mu pomagati, da čim prej začne jesti, piti. Nisem se nič počutila, da mi je to nekaj odveč, temveč je bila to naloga v sklopu moje službe. Kot človek se čutiš dolžnega, da nekomu pomagaš, če je v stiski.

Niste tega doživljali kot kakšno nadlogo?

Tega nisem doživljala kot obremenitev in se tudi nisem počutila žalostno. V bistvu je moj cilj bil, da se čim prej najde rešitev, da mu poskušamo s strani staršev, vzgojiteljice ter mene čim prej pomagati. Nisem se počutila obremenjene, ker sem bila tam v oddelku.

Pa še v vašem osebnem življenju. Mi lahko mogoče opišete na primeru empatično ravnanje neke druge osebe do vas?

Bila je sodelavka oz. prejšnja vodja v drugi službi, ki me je sprejela v času osebnih težav. Njen odziv, ponujena pomoč in podpora, da se lahko obrnem kadarkoli nanjo, če bom potrebovala. Šlo je za njeno razumevanje in to sem dojela kot njeno empatijo.

Kakšne so bile misli, počutje med tem?

Varnost. Začutila sem varnost, predvsem.

Ste še kaj pomislili ob tem, ko ste videli, da je takšna do vas?

Olajšanje ter občutek, da se ne rabim ničesar bati, ničesar skrivati, da sem lahko to, kar sem.

To so bila bolj počutja. Mogoče še kakšne misli, o osebi, situaciji, sebi?

Da mi je s tem podala čisto neko drugo sliko o sebi, kot sem jo prvotno imela. Spoznala sem jo v drugi luči. Njen empatičen odziv je v bistvu vplival na najin odnos, na moje mnenje o njej. To se je spremenilo.

Priloga C: Kodirni listi

OSEBA - A

oznaka	Parafrazirano besedilo – enota kodiranja		Koda – pojem
A1a	vživljanje v drugega človeka		Predstavljanje
A1b	vživljanje v človekove občutke/trenutno občutje/počutje		Soobčutenje
A1c	vživljanje v dejanje		Razumevanje, dojemanje
A1č	Omogoča ti razumevanje človeka.		Razumevanje
A1d	Empatija ti lahko tudi pomaga, da iz izraznih mimik, reakcij, prepoznaš, kako se nekdo drug počuti.		Predvidevanje tujih občutij
A1e	To je v bistvu neka kakovostna sposobnost ali spretnost..		Osebna kvaliteta
A2a	„jaz pa sem jo z nasmeškom vprašala: »Pa kaj ti je ušlo?«		Naklonjenost
A2b	Odgovorila je: »Malo pa je ...« In sva se temu skupaj nasmejali.		Naklonjenost
A2c	»Nič ni hudega, bova zamenjala.«		Tolažba
A3a	Ne občutim jeze.		Umirjenost
A3b	Ne kričim.		Umirjenost
A3c	Bolj sem pozorna na svojo mimiko, ga pobožam, objamem.		Previdnost v odzivu
A3č	Ni negativnih občutkov.		Umirjenost
A3d	Ne iztiri me.		Umirjenost
A4a	To te poboža po duši, ko on vidi, kako se počutiš.		Pozornost
A4b	Ko te potolaži.		Tolažba
A4c	Ali, ko te stisne, poboža.		Dotik
A4č	Pa reče:«Sej bo, mami.«		Tolažba
A4d	Ko imaš občutek, da te čuti.		Soobčutenje
A5a	Res sem bila vesela.		Veselje
A5b	Toplo mi je bilo pri srcu..		Zadovoljstvo
A5c	On je točno vedel, kako sem se jaz počutila.		Razmišljanje
A5č	To je nek občutek varnosti, podpore		Varnost
A5d	Ljubezen		Ljubezen
A5e	Pripadnost, usklajenost, ki izhaja iz odnosa.		Sloga

OSEBA - B

oznaka	Parafrazirano besedilo – enota kodiranja		Koda – pojem
B1a	Vživljanje v drugega.		Predstavljanje
B1b	Vživljanje v tuja čustva.		Soobčutenje
B1c	Razumevanje otroka skozi vživljanje v njegova čustva.		Razumevanje, dojetanje.
B1č	In da takrat sebe ponudim.		Dostopnost
B2a	In jaz sem se zelo trudila govoriti, da bi me razumela.		Prilagodljivost, uvidevnost.
B2b	Zaznavanje položaja- novo okolje, vonjave, osebe.		Uvidevnost
B2c	Jaz sem jo bodrila.		Spodbuda
B3a	Razmišljanja sem, kako bom pristopila,		Pristop
B3b	Razmišljala sem, kako jo bom bodrila.		Spodbuda
B3c	Razmišljanje o novem položaju za otroka – nova domovina.		Uvidevnost
B3č	Razmišljanje..da jo bom podprla, ko je omenila, da gre na tečaj jezika		Podpora
B3d	Pohvalila sem jo.		Podpora
B3e	Počutila sem se ponosna, da lahko pomagam.		Ponos
B3f	Še prej pa mogoče, da so se mi malo zasmilili.		Usmiljenje
B3g	Si hitro rečem, da se moram umiriti, ne paničariti.		Umirjenost
B4a	Podpora brez obsojanja oz sprejemanje, da me posluša.		Podpora, varno zavetje
B4b	Tudi objem je pomemben.		Dotik
B5a	Prvo, da gre tu za razumevanje.		Razmišljanje
B5b	Začutila sem olajšanje.		Olajšanje
B5c	Počutila sem se zaščiteno.		Varnost
B5č	Vedela sem, da mu lahko zaupam.		Varnost
B5d	Počutila sem se varno, zelo.		Varnost
B5e	Pomislila sem tudi, kako rada sem tu,...		Varnost
B5f	..da mu res lahko zaupam, saj je profesionalec.		Varnost

OSEBA - C

oznaka	Parafrazirano besedilo – enota kodiranja	Koda – pojem
C1a	V bistvu je empatija, vživljanje v drugega.	Predstavljanje
C1b	Kako razumeš čustva nekoga	Razumevanje
C1c	In potem v skladu s tem ravnaš, mu pomagaš.	Pomoč
C2a	Ko otrok na primer joka, pristopiš k njemu in vprašaš, kaj se je zgodilo.	Pristop
C2b	Takrat poskušaš glede na to, da ima vsak svojo plat, svoj prav, prisluhni.	Pozorno poslušanje
C2c	Nato jima tudi pomagaš, da se pomirita..	Pomirjanje
C2č	da najdeta kompromis..	Sodelovanje
C2d	in se lahko pobotata..	Sodelovanje
C3a	Počutje je dobro.	Zadovoljstvo
C3b	Še posebno, če vidiš, da je otrok začutil in uvidel, da ti lahko zaupa in da si ga pomiril.	Zadovoljstvo, ponos
C3c	Ustrašim se agresije iz neznanega vzroka.	Strah
C3č	Takrat je mogoče težje pristopiti.	Previdnost
C3d	Takrat se mogoče bolj pripravljáš in ne toliko spontano delaš, kot če gre za žalost.	Previdnost
C3e	Pri agresiji pa mogoče res moraš malo bolj razmisliti, na kakšen način boš pristopil.	Previdnost
C3f	Stvar moram nekako umiriti, to so glavne misli.	Previdnost
C3g	Za tem stoji strah, negotovost ali kakšen obrambni mehanizem.	Razumevanje
C3h	Razmišljam bolj o tej osebi.	Spoznavanje
C4a	Imela sem dober občutek	Zadovoljstvo
C4b	Razumevanje mojega razmišljanja in trenutnega počutja.	Razumevanje
C4c	Ti je blizu.	Prisotnost
C4č	Brez obsojanja.	Sprejetost
C4d	Samo posluša.	Pozorno poslušanje
C4e	Ti je blizu.	Bližina
C4f	Dostopen.	Dostopnost
C4g	..vidiš, da si razumljen, da lahko zaupaš.	Sprejetost
C4h	Gre za neobsojanje.	Sprejetost
C4i	, da te oseba posluša.	Pozorno poslušanje
C4j	..usmeri,	Pomoč
C4k	ti vlije malo samozavesti.	Spodbuda
C5a	Za to osebo si potem hvaležen.	Hvaležnost
C5b	Veš, da ji lahko zaupaš v vseh pogledih.	Varnost
C5c	Imela sem dober občutek..	Zadovoljstvo

OSEBA - Č

oznaka	Parafrazirano besedilo – enota kodiranja		Koda – pojem
Č1a	Vživljanje v čustva, čutenje		Soobčutnje
Č1b	Vživiš v pogled na svet, situacijo		Razumevanje
Č2a	Iskanje razlag za tuja ravnanja.		Razmišljanje
Č3a	Vedno si najprej rečem, da je potrebno stvar pomiriti.		Previdnost, načrtnost
Č3b	Moram poslušati.		Razmišljanje
Č3c	Najti kompromis.		Sodelovanje
Č3č	Poslušam.		Pozorno poslušanje
Č3d	Potrebno je prisluhniti.		Razmišljanje
Č3e	Velikokrat se počutiš nemočno.		Žalost
Č3f	Drugič pa se lahko počutiš toliko močnega in avtoritativnega, ker si v vlogi tistega, ki mora konflikt razrešiti.		Ponos
Č3g	Jezna ob namernih provokacijah.		Jeza
Č4a	Razumevanje mojih čustev.		Razumevanje
Č4b	Vživetje v moja čustva.		Soobčutenje
Č5a	Mi je fajn.		Zadovoljstvo
Č5b	Se pravi, vidim, da me razume in čuti.		Varnost

OSEBA - D

oznaka	Parafrazirano besedilo – enota kodiranja		Koda – pojem
D1a	Sposobnost vživljanja v drugega človeka.		Predstavljanje
D1b	Sposobnost razumevanja.		Razumevanje
D1c	Tudi sposobnost zaznati, na kakšen način mogoče lahko temu človeku pomagaš ali nekaj olajšaš.		Pomoč, podpora
D2a	Vsi trije smo sedli..		Prisotnost
D2b	Povedali sva mu..		Pogovor
D2c	Razumeva njegovo težko situacijo, da mu ni lahko..		Razumevanje, uvidevnost,
D2č	..ampak smo vedeli, da je potrebno tudi postaviti mejo, do kej se sme iti.		Poštenost, doslednost
D2d	Mu razložiti, da neutemeljeno uveljavljanje svoje volje, pa četudi je to izraz stiske, ni dovoljeno.		Poštenost, doslednost,
D3a	Takrat sem razmišljala, kako se temu fantu čim bolj približati		Pristop, načrtnost
D3b	in poskušati razumeti, kaj ta trenutek doživlja.		Razumevanje
D3c	S katerimi gestami, dejanji doseči, da bi se odprl, pomiril in kam ne smem.		Ravnanje, previdnost
D3č	Misli o zanj dobrem izidu in počutju.		Ravnanje, načrtnost
D3d	Podati mu občutek, da nam je mar zanj.		Ravnanje
D3e	Pokazati, da gre zadeva tudi naprej.		Uvidevnost
D3f	Žal mi je bilo otroka, da pač mora trpeti..		Usmiljenje
D3g	Ločevanje zasebno od profesionalnega življenja.		Doslednost
D4a	Takrat se moj mož velikokrat stisne k meni, me potolaži.		Dotik
D4b	On je zaznal, da sem v stiski, da to potrebujem.		Razumevanje
D4c	Razumel me je, me občutil.		Poistovetenje
D5a	Hvaležnost.		Hvaležnost
D5b	Potem sem se počutila lepo.		Zadovoljstvo

OSEBA - E

oznaka	Parafrazirano besedilo – enota kodiranja		Koda – pojem
E1a	Vživljanje v položaj osebe.		Razumevanje
E1b	Razumevanje osebe, njenega počutja v določenem trenutku.		Razumevanje
E2a	..sem se lepo usedla k njemu, se predstavila, povedala, kaj bom zdaj počela, približno, kakšna bolečina bo to.		Pristop
E2b	Povprašala sem ga, če ga je kdaj čebelica pičila potem sva se pa kar razgovorila.		Zanimanje
E2c	Vmes sem mu ves postopek lepo razlagala.		Naklonjenost
E2č	Tudi šteli smo: »En, dva, tri, pik.«		Sodelovanje, podpora
E2d	Na koncu sem vedno, če je le možno, dala kakšno nagrado: odtis štampljke, bombon, kar pač imam.		Pohvala, potrditev
E3a	Misli o uvidevnosti.		Razumevanje
E3b	Misli o pristopu.		Uvidevnost
E3c	Strah.		Strah
E3č	Mi je super.		Zadovoljstvo
E4a	Ponudil mi je v bistvu oporo,		Podpora
E4b	da vse kar bova od zdaj naprej delala, bova delala skupaj.		Sodelovanje
E4c	Dal mi je vedeti, da nisem v tem sama.		Varno zavetje
E4č	Naj povem njemu, v kolikor se bo kdo znesel nad mano, da bo on uredil.		Podpora
E4d	To je bilo olajšanje.		Sproščenost
E4e	Pomislek, da je še nekdo tukaj, ki se mu v bistvu enako dogaja,		Razumevanje
E4f	da nisem sama v tem.		Podpora
E4g	Skupaj sva in bova, da bo v bistvu lažje potekala noč. Da je noč nora, ampak da bo šlo čez.		Sodelovanje
E5a	Presenečenje.		Začudenje
E5b	Potem nisem sama.		Začudenje
E5c	Neka podpora.		Olajšanje

OSEBA - F

oznaka	Parafrazirano besedilo – enota kodiranja		Koda – pojem
F1a	Empatijo razumem kot prepoznavanje čustev druge osebe.		Razumevanje
F2a	Gre predvsem za opazovanje, spremljanje otrok, njihovih čustev.		Vživljanje
F3a	Razmišljati začneš, kaj jih je prineslo..		Razmišljanje
F4a	Pri možu, ko brez besed ugotovi, ali je bil zame v službi slab dan, naporen ali pa obratno, vesel in dober dan.		Predstavljanje
F5a	Počutje je tudi pri meni takoj boljše,..		Zadovoljstvo
F5b	Ko vidiš, da druga oseba razume moje duševno stanje.		Razmišljanje

OSEBA - G

oznaka	Parafrazirano besedilo – enota kodiranja		Koda – pojem
G1a	vzpostavljanje prvega stika in način pristopa do osebe		Pristop
G1b	V razgovoru poskušam biti pozorna tudi na njegove besede, stavke		Aktivno poslušanje
G1c	, ki jih nato poskušam vnesti v svoj odgovor.		Reflektiranje
G1č	Človeka začutim ..		Soobčutenje
G1d	..in poskušam čez vso njegovo situacijo tudi razumeti		Razumevanje
G2a	Sem pozorna na neverbalno in verbalno govorico		Opazovanje
G2b	Ko zrcalim		Sinhronost
G2c	Ko ubesedim, ko povzemam..		Reflektiranje
G2č	Ko se prepričam, kako me je razumel, da tudi jaz vidim, koliko me je razumel, ali sem zadosti jasno povedala. Mogoče pa potrebuje še kakšne informacije.		Zanimanje
G5a	To je dober občutek.		Zadovoljstvo
G5b	Vidiš, da te je nekdo razumel, začutil.		Zadovoljstvo
G5c	Pomislim, da je zelo dobro, ker me razume.		Zadovoljstvo
G5č	Dobro se počutim ob njem.		Zadovoljstvo
G5d	Spokojnost.		Olajšanje

OSEBA - H

oznaka	Parafrazirano besedilo – enota kodiranja		Koda – pojem
H1a	Zame je empatija, da človeka, v mojem primeru delovne prakse, najprej, da ko pride sprejemem. Poskrbim, da se čuti sprejetega in vidi, da imam zanj čas.		Sprejetost
H1b	Tako je zame empatija način razumevanja slišane.		Razumevanje
H1c	Rada imam, da gre oseba od mene z občutkom, da je bila slišana.		Upoštevnost, uvidevnost
H2a	Zaznala sem nesprejemanje.		Vživljanje
H2b	Raziskati, pomagati.		Pomoč
H3a	Bila sem takrat strašno jezna.		Vznemirjenost
H3b	Moj občutek je bil in še danes se tako počutim, a se več ne dam tako, je bil »Bodi raje tiho.«		Zadržanost
H3c	Ja, razmišljala sem in tudi dostikrat se sprašujem ob takih zadevah, da nekdo ni slišan.		Razmišljanje
H4a	Ni je stvari, ki je jaz ne bi mogla povedat njej, da si ona ne bi vzela časa za mene.		Pozornost
H4b	Da lahko poveš, da ona ne komentira, praviloma ne, ona samo posluša.		Sprejetost, neobsojanje
H4c	Mi čez par dni poslala sms z vsebino »Kako si? Ali tisto deluje?«		Zanimanje
H5a	Presenečena sem bila.		Začudenje
H5b	V tem konkretnem primeru sem bila prav presenečena, da ji je mar.		Začudenje
H5c	Fajn!		Zadovoljstvo
H5č	Uspelo bo, mora, ker imam zdaj to podporo.		Opora

OSEBA - I

oznaka	Prafrazirano besedilo – enota kodiranja		Koda – pojem
I1a	sočustvovanje		Soobčutje
I1b	Kjer se kot strokovni delavec ali kot človek vživiš v njegov problem, težavo ter si poskušaš vsaj delno predstavljati, kaj on v tem trenutku občuti, misli, kako doživlja neko posamezno stvar.		Razumevanje
I2a	Tako, da sem pristopila k njemu, skušala vzpostaviti stik.		Pristop
I2b	Poskušala sem priti do tega, da se je sploh začel pogovarjati, saj se ni pogovarjal z nobenim v oddelku oz. ni vzpostavljaj nobenega stika.		Uvidevnost
I3a	Pomislila sem, da mu je hudo.		Razumevanje
I3b	Hkrati pa je bil sam vrtec tudi sprememba, ki ga je vrgla iz tira in čustveno ni znal odreagirati drugače. Zato je ta stiska prerasla in na koncu ni mogel jesti in piti.		Razumevanje
I3c	Želela sem mu pomagati.		Naklonjenost
I4a	Njen odziv, ponujena pomoč in podpora, da se lahko obrnem kadarkoli nanjo, če bom potrebovala.		Podpora
I4b	Šlo je za njeno razumevanje in to se dojela kot njeno empatijo.		Razumevanje
I5a	Začutila sem varnost.		Varnost
I5b	Olajšanje ..		Olajšanje
I5c	ter občutek, da se ne rabim ničesar bati,		Varnost
I5č	ničesar skrivati, da sem lahko to, kar sem.		Sprejetost
I5d	Da mi je s tem podala čisto neko drugo sliko o sebi, kot sem jo prvotno imela.		Presenečenje
I5e	Njen empatičen odziv je v bistvu vplival na najin odnos, na moje mnenje o njej. To se je spremenilo.		Razmišljanje

Priloga Č: osno kodiranje

1. DEFINICIJA EMPATIJA

- Predstavljanje (A1a, B1a, C1a, D1a)
- **Soobčutenje** (A1b, B1b, Č1a, G1č, I1a)
- **Razumevanje** (A1c, A1č, B1c, C1b, Č1b, D1b, E1a, E1b, F1a, G1d, H1b, I1b)
- Predvidevanje tujih občutij (A1d)
- Osebna kvaliteta (A1e)
- Dostopnost (B1č)
- Pomoč, podpora (C1c, D1c)
- Pristop (G1a)
- Aktivno poslušanje (G1b)
- Reflektiranje (G1c)
- Sprejetost (H1a)
- Uvidevnost, upoštevanost (H1c)

2. EMPATIČNO RAVNANJE IZ DELOVNE PRAKSE

- **Naklonjenost** (A2a, A2b, E2c)
- Tolažba (A2c)
- **Prilagodljivost, uvidevnost** (B2a, B2b)
- Spodbuda (B2c)
- **Pristop** (C2a, E2a, I2a)
- Pozorno poslušanje (C2b)
- Pomirjanje (C2c)
- **Sodelovanje, podpora** (C2č, C2d, E2č)
- Razmišljanje (Č2a)
- Prisotnost (D2a)
- Pogovor (D2b)
- **Razumevanje, uvidevnost** (D2c, I2b)
- Poštenost, doslednost (D2č, D2d)
- **Zanimanje** (E2b, G2č)
- Pohvala, potrditev (E2d)
- Vživljanje (F2a, H2a)
- Opazovanje (G2a)
- Sinhronost (G2b)
- Reflektiranje (G2c)
- Pomoč (H2b)

3/1 RAZMIŠLJANJE, MISLI OB LASTNEM EMPATIČNEM RAVNANJU

- **Previdnost v odzivu, uvidevnost, načrtnost** (A3c, B3c, C3č, C3d, C3e, C3f, Č3a, D3a, D3e, E3b)
- Pristop (B3a)
- Spodbuda (B3b)
- Podpora (B3č, B3d)
- Naklonjenost (I3c)
- **Razumevanje** (C3g, D3b, E3a, I3a, I3b)
- Spoznavanje (C3h)

- Razmišljanje (Č3b, Č3d, F3a, H3c)
- Sodelovanje (Č3c)
- Ravnanje (D3c, D3č, D3d)
- Doslednost (D3g)

3/2POČUTJE, OBČUTJA OB TEM

- **Umirjenost** (A3a, A3b, A3č, A3d)
- **Usmiljenje** (B3f, B3g, D3f)
- **Zadovoljstvo, ponos** (B3e, C3a, C3b, Č3f, E3č)
- Strah (C3c, E3c)
- Žalost (Č3e)
- Jeza (Č3g)
- Vznemirjenost (H3a)
- Zadržanost (H3b)

4. EMPATIČNO RAVNANJE DRUGIH DO NJIH

- Pozornost (A4a, H4a)
- Tolažba (A4b, A4č)
- Dotik (A4c, B4b, D4a)
- Soobčutenje (A4d, Č4b)
- **Podpora, varno zavetje** (B4a, E4a, E4c, E4f, I4a)
- **Razumevanje** (C4b, Č4a, D4b, E4e, I4b)
- Prisotnost (C4c)
- **Sprejetost, neobsojanje** (C4č, C4g, C4h, H4b)
- Pozorno, aktivno poslušanje (C4d, C4i)
- Bližina (C4e)
- Dostopnost (C4f)
- Pomoč (C4j)
- Spodbuda (C4k)
- Predstavljanje (D4c, F4a)
- Sodelovanje (E4b, E4g)
- Sproščenost (E4d)
- Zanimanje (H4c)

5/1RAZMIŠLJANJE, MISLI OB TUJEM EMPATIČNEM RAVNANJU

- **Razmišljanje** (A5c, B5a, F5b, I5e)
- Sloga (A5e)
- Podpora (H5č)

5/2POČUTJE, OBČUTJA OB TEM

- Veselje (A5a)
- **Zadovoljstvo** (A5b, C5c, Č5a, D5b, F5a, G5a, G5b, G5c, G5č, H5c)
- **Varnost** (A5č, B5c, B5č, B5d, B5e, B5f, C5b, Č5b, I5a, I5c)
- Ljubezen (A5d)
- Olajšanje (B5b, E5c, G5d, I5b)
- Hvaležnost (C5a, D5a)

- **Začudenje, presenečenje** (E5a, E5b, H5a, H5b, I5d)
- Sprejetost (I5č)