

## אמפטיה וגישור

### משמעותה, והדרך אליה

עמרי גפן ואלון נוימן

#### אמפטיה והזדהות

חוואי אוסטרלי מגיע לארץ ומבקר אצל מושבניק. המושבניק עושה לאוסטרלי סיור בן שעה באדמותיו. בתום הסיור אומר האוסטרלי: "יש לך נחלה נאה ומטופחת, ואני מודה לך על הסיור. כשתבוא אלי ארצה לערוך לך סיור דומה, אבל אז תצטרך לקחת בחשבון שבשביל לראות את כל אדמותיי יש צורך ביומיים שלמים". המושבניק מהנהן בהבנה ואומר: "כן, אני יודע, גם לי יש אוטו כזה..."

הכשל הפשוט בהבנה של המושבניק נבע מהאופן הגורף בו השתמש בניסיון ובנסיבות חייו בכדי לפרש את דברי אורחו. זמן נסיעה ארוך בארצו הקטנה והצפופה יכול להגרם רק ע"י תקלות בדרך או ברכב. אין לנו שום מקום שהוא רחוק דיו לנסיעה רצופה בת יומיים. היעדרה של חווית המרחב הביאה את המושבניק לפרש את דברי החוואי כקשורים לטיב הרכב. פרשנות זו מאפיינת במידה רבה את נטיתנו להשתמש בניסיון החיים שלנו כדי לפרש את הזולת, וכך למזג את העמדה האמפטיית כלפי אדם עם ההזדהות איתו.

#### אמפטיה – מהי?

אמפטיה מוגדרת ע"י אוסטרול (1995) כ"הכרה ספציפית ומדויקת את נקודת ראותו הסובייקטיבית המורכבת של הזולת, ולבטא זאת באופן שהזולת ירגיש שהובן" (עמ' 58). הגדרה זו מדגישה שני אספקטים מרכזיים: ראשית, נקודת ראותו של אדם מורכבת תמיד מאספקטים שאינם קשורים ישירות לתפקיד החברתי שלו, או לקבוצת השתיכות כלשהי. רופאים שונים יתייחסו בדרך שונה לתלונות של חולים, וכך הדבר בכל תחום אחר בחיים. בכדי להבין מה גורם לד"ר כהן להגיב בדרך מסוימת חשוב להבין את תפישת עולמו מעבר למאפייני התפקיד או המצב הספציפי.

שנית, ההגדרה מדגישה שהעניין באמפטיה הוא במתן הכרה באחר, כלומר מסירה של הבנה את האופן הייחודי בו הוא מפרש את המציאות. לדובר, לכן, שמורה הזכות לאשר או לדחות את הצעת ההבנה של המאזין. תחושת הדובר שהוא הובן, ולא עוצמת האהדה, הקרבה, או ההבנה שחש המאזין, היא המכרעת בשאלה אם תגובת המאזין היא אמפטיית.

הגדרה מעט שונה של אמפטיה מצויה אצל כץ (Katz, 1963). כץ מתאר את האמפטיה כיכולת של המאזין לחוות את המציאות המתוארת ע"י הדובר בו זמנית כשני אנשים, תוך שמירה על שניות זו, ומבלי לאבד את הגבולות שביניהם. "על ידי פעולת הגומלין שלנו עם הוויתו של הזולת מתעורר בנו משהו מוכר. ולפיכך מתחדדת... ההבנה לרגשות הזולת" (כץ, 1963, עמ' 38).

הגדרה זו מדגישה את הדמיון הבסיסי שבין שני האנשים כבני אדם החווים את המציאות, ובו זמנית מכירה בשוני ביניהם, כמפרשיה. כמגשרים אנו נוטים לקבל את ההגדרה הפשוטה ביותר לפיה אמפטיה הינה היכולת לחוש ולהבין מה חווה או מרגיש אדם אחר, בלי שנהיה בנעליו, וללא צורך לחוות דבר דומה. במובן זה יש לנו קושי לקבל את הגדרתו של כץ, כי הרי כיצד נחוש אמפטיה לאדם שעבר את השואה?

#### הדרך להשגת אמפטיה

אמפטיה והזדהות הם תהליכים שיש בהם הרבה מן הדמיון. בשניהם מתייחס המקשיב באהדה למדבר, ובשניהם הוא מנסה להציע לאחרון את הבנתו אותו. ההבדל בין שני התהליכים הוא הפעולה שמבצע המאזין האמפטי בין שלב ההאזנה ובין שלב הצעת ההבנה. בהזדהות אין כל שלב ביניים כזה. המאזין תופש את חוויתו של המדבר כזוהי לשלו, ומעביר את חוויתו שלו למדבר בשלמותה כאילו אין הבדל ביניהם. תהליך דומה אבל

הפוך מתרחש גם בשיפוטיות, כך שזו והזדהות הינם שני צדדים של אותו המטבע. בתהליך האמפטי המאזין מקיים שלב ביניים בו הוא מנסה להבין את נקודת ההתייחסות של הדובר.

בדומה לכך, קוהוט (Kohut, 1980) תיאר את האמפטיה כ"אינטרוספקציה מתווכת", שבה המאזין מנסה לחפש בתוכו חוויה דומה לחוויה של הדובר, והוא משתמש בדובר כדי להנחותו בחיפוש זה. באמפטיה, לפיכך, המאזין, אישיותו ועולמו, הם חיוניים. לא תיתכן אמפטיה אמיתית לפני שהמאזין יאתר בתוכו חוויה היכולה להתאים לחוויותו של הדובר. משימה זו אינה פשוטה, אך מהגדרתה נובע שהיא אינה יכולה להסתיים לפני שהמאזין מבין את התנהגותו ותפישתו של הדובר כטבעית, לגיטימית והגיונית לאור מקומו בעולם. זוהי המשמעות המלאה של הכרה באחר.

הגדרתנו שלנו נסמכת על הניסיון המצטבר בגישור, והיא שונה במעט מהגדרות החוקרים שהובאו כאן. לתפיסתנו, האמפטיה מושגת כאשר המגשר מאזין לדובר מנקודת מוצא של העדר "ידיעה" לגביו. הניסיון לחקור ולהבין את נקודת ההתייחסות של הדובר – ללא קשר לנקודות ההתייחסות שלי כמאזין (שזו "הידיעה") – זו הדרך להשגת אמפטיה. תהליך זה דורש תשומת לב גבוהה מאד וניתוק מסוים מה"עצמי" של המאזין.

### ההשפעה הפרדוקסלית של האמפטיה

אנשים חוששים תכופות להביע אמפטיה כלפי הזולת כדי להימנע ממתן אישור להתנהגות שנחשבת בעיניהם ללא ראויה. הניסיון מלמד, עם זאת, שדווקא האמפטיה לנסיבות הספציפיות שהביאו את הדובר לעשות את המעשה, תוך הימנעות משיפוטיות, מסייעת לדובר לצאת מעמדו הראשונית. דוגמה: שיחה של מנהל שיווק עם סוכן שנכנס לעימות עם לקוח חשוב.

סוכן: "נשבר לי ממנו, כל הזמן יש לו תלונות, לא חשוב מה אני עושה, וכמה שאני מנסה לבוא לקראתו. החלטתי פשוט לעבוד איתו כמה שפחות ולהשקיע בלקוחות שיש לי איתם סיכוי. אני יודע שאני מפסיד עמלות טובות, ואולי גם החברה. אבל תבין אותי, אין לי ברירה. אין שום סיכוי שהוא יהיה מרוצה ממשו." "

מנהל: "אני מבין שאתה בדילמה עם הלקוח הזה. מצד אחד הוא לקוח חשוב וגדול, אבל מצד שני כל כך קשה להשביע את רצונו עד שהחלטת, גם במחיר של נזק כלכלי מסוים, להשקיע יותר בלקוחות אחרים." "

הסוכן: "כן, זה נכון. תדע לך שהדבר האחרון שאני רוצה זה לגרום נזק לחברה. אשמח לעשות כל דבר שתציע לי, כל דבר שיכול לעזור. אני יודע שהוא לקוח חשוב." "

האמפטיה הספציפית היא האחראית ליצירת המוכנות של הסוכן לשנות את דרכי פעולתו.

האמפטיה עשויה לשמש כמחדדת קונפליקט פנימי, ומסייעת לדובר לראות גם אפשרויות פעולה אחרות ולבחון אותם בלי לחוש מותקף ומבוקר. בלשונו של רולו מאי, ניתן להשוות את היכולת של הדובר לבחון אפשרויות חדשות לאחר קבלת אמפטיה, ללידה. בה המאזין האמפטי משמש כמייילדת, ואילו הדובר אחראי למעשה היצירה עצמו (May, 1958). רעיון זה מדגיש את **ההעצמה** של הדובר המתאפשרת בזכות האמפטיה.

## אמפטיה וגישה

אנו מוצאים כי האמפטיה (כולל היכולת לבטאה) הנה כלי חיוני ומרכזי בעבודת המגשר. מרכזיות זו נובעת ממספר היבטים שונים:

1. כאמור, ביטוי אמפטיה ע"י המאזין מקנה לדובר תחושה שהובן באופן מירבי. זהו הבסיס לתחושת הבטחון והאמון שאנו שואפים להקנות לקליינטיים שלנו בתהליך הגישה. התחושה של אדם ש"נגענו" בו תאפשר לו בהמשך התהליך ללכת בעזרתנו למחוזות חדשים.
2. השאיפה שלנו בגישה הינה לסייע לצדדים לעבור ממו"מ דיכוטומי למו"מ אינטגרטיבי. חלק ממעבר זה (בנוסף לבטחון, לאמון ולכבוד ההדדי) נעוץ ביכולת להגדיר ולבטא צרכים פסיכולוגיים ורגשיים, בנוסף לצרכים המוחשיים. האמפטיה, יותר מכל כלי אחר, מאפשרת מעבר זה.
3. Modeling – כאשר אנו כמגשרים מביעים אמפטיה עולה הסיכוי לכך שתיווצר הכרה הדדית בין הצדדים, ולעיתים קרובות אף יתפתח דיאלוג ויווצרו ביטויי אמפטיה.
4. בתהליכי גישה רבים, עצם התהליך עונה על צרכים רגשיים מרכזיים של הצדדים המעורבים. כוונתנו לאותם מצבים בהם פתרון קונקרטי או הסכם לא יספקו מענה אמיתי לצורך של אדם להכיר בכאב שלו, לתת לגיטימציה לפגיעה, לתחושת העוול. בגישורים אלו המרחב הניתן לדובר, הקשב העמוק, האמפטיה מול היעדר השיפוטיות והיעדר ההזדהות – אלו מספקים מענה מלא ועמוק לצרכים האמיתיים יותר מכל דרך אחרת.
5. כאשר מגשר אינו "יודע" מה נכון לקליינטיים שלו הוא יכול לשרת אותם ממקום יותר מכבד. האמפטיה מחייבת אותנו לבדוק באופן זהיר ומכבד את השערותינו עם הדובר. כך ששימוש נכון ונרחב באמפטיה (גם אם אין לה ביטוי אינטנסיבי מול הצדדים) עשוי לתרום לכבוד בתהליך ולצניעות המגשר. מדויק יותר יהיה לומר כי הצניעות במידה רבה מאפשרת לנו להיות אמפטיים.

## סיכום

אמפטיה היא היכולת של אדם להכיר ולהבין באופן מלא את נקודת ראותו הספציפית והייחודית של אדם אחר, תוך מתן לגיטימציה לו, לצרכיו ולתפישת עולמו, ותוך העצמתו כאישיות שלמה. אמפטיה שונה מהזדהות בכך שהיא איננה משתמשת בתפישת עולמו של המאזין ככלי להבנת הדובר. האמפטיה משמשת כלי העבודה המרכזי של המגשר המקצועי. באופן פרדוקסלי, דווקא גילוי אמפטיה לנסיבות המביאות אדם להתנהגות לא לגיטימית היא המסייעת לו לבקש ולחפש שינוי על מנת להפסיקה, ומאפשרת לו "ללדת" מתוכו אפשרויות פעולה, חשיבה והרגשה חדשות. ע"י האמפטיה נוצרת בגישה העצמה ואפשרות להכרה הדדית.

## מקורות

- 1) אוסטרוביל, ז. (1995) **פתרונות פתוחים**. הוצאת שוקן
- 2) Katz, R.L. (1963) **Empathy**. Collier-Macmillan.
- 3) Kohut, H. (1980) **On Empathy**
- 4) May, R. , Angel, E. & Ellenberger, H.F. (1958) **Existence**. Basic Books.