

טרם אפרט על האפתיה ועל השלכותיה לעניין תהליך היעוץ. חשוב להבין מהו בכלל ייעוץ, ומה טומן בחובו תהליך כזה. המושג ייעוץ, משתרע על פני הגדרות וביטויים רבים, אבל אם ננסה לסכם, את המושג, נראה, כי המושג מבוסס על יחסים בין-אישיים מקצועיים בין יועץ לנועץ¹. חשיבות המרכזית בכך שהוא מעמיד לרשות הנועץ כוח מקצועי מיומן, שעמו הוא יכול לשוחח ולברר את בעיותיו ובעזרתו הוא יכול לתכנן ולבחור את דרכו בתבונה בשעה שהדבר נחוץ לו ביותר. יתרה מזאת, חשוב לדעת כי המושג ייעוץ לא עומד כעלה נידף, אלא שזור בתוך מסכת מושגים הקשורים אחד בשני. הרי, האם ניתן לדבר על ייעוץ, מבלי לדבר על שם הפועל, היועצות? הרי שהתשובה בגוף השאלה. היועצות, הוא מושג, אשר מבוסס על התחלקות בידע מקצועי עם גורמי מקצוע נוספים (פסיכולוגים, הורים, מורים, מנהל)². היועץ בתהליך זה, נפגש עם איש מקצוע אחר, ובאמצעות מפגש זה מופעלים ידע ונסיון מתחמו של כל משתתף על מנת להתמקד במציאת פתרון לבעיה מסוימת. זוהי בעצם היועצות. אבל האם יכולה להיות היועצת ללא תיאום, כמדומני שלא, שכן התפקיד התיאומי מופעל על ידי היועץ על מנת לתאם בין שירותים בקהילה לצרכים מאותרים בקרב תלמידים, מורים והורים. אל נשכח, כי היועץ עוסק בתאום בין גורמים שונים. לאחר סקירה, קצרה של המושגים החשובים לנו להבנת המשמעות של נושא האמפתיה בתהליך הייעוץ, נכנס לעובי הקורה ונבין מהי אמפתיה, כיצד היא באה לידי ביטוי בתהליך זה וכיצד באה לידי ביטוי במודל של היגן והיל.

לאמפתיה יכול ויהיו גישות שונות, ולטעמי יפה הגדיר אותה קוהוט כ"אינטרוספקציה מושאלת": זהו ניסיונו של אדם אחד לחוות את חייו הפנימיים של אדם אחר בשומרו על עמידה של צופה אובייקטיבי. הכלל שעומד בדרך-כלל לעיני האדם האמפטי הינו הכלל המנוסח בביטוי "אל תדון את חברך עד שתגיע למקומו"³. חשוב לזכור, כי אותה האמפתיה כתפיסה מהווה מרכיב של מנהיגות מתוך אינטליגנציה רגשית, אולם מרכיב נוסף טמון ביכולתם של אנשים להביע את המסר שלהם בצורה שתרגש את האחרים. תהודה נובעת מיועץ המביע את רגשותיו מתוך אמונה, ומפני שברור שהרגשות האלה אמיתיים ומעוגנים בערכים מוצקים. מודעות חברתית בכלל ואמפתיה בפרט חיונית למשימתו הראשונה של היועץ: יצירת תהודה. כשהיועץ מתכוון למה שהאחרים חשים באותו הרגע, הוא יכול לומר ולעשות את הדברים המתאימים – לשכך פחדים, להפיג כעסים או להצטרף למצב הרוח הטוב. נוסף על כך, התכוונות מסוג זה מאפשרת ליועץ לחוש את הערכים ואת סדר העדיפויות המשותפים שינחו את אלו שתחתיו. אמפתיה הינה בדרך כלל, הכושר הבסיסי של מודעות חברתית. אין פירושה מחד, רגשות רכרוכית מהסוג של "אני בסדר, אתה בסדר" ושאר נימוסים שיטחיים כמו "איך היה הסוף-שבוע", מאידך אין פירושה שהיועץ צריך לאמץ לעצמו את רגשותיו של הזולת כאילו היו רגשותיו ולנסות להשביע את רצון כולם. זה עלול להיות סיוט, והיועץ לא יוכל לפעול בצורה כזאת. אמפתיה פירושה שיש לשקול בכובד-ראש את תחושותיהם של האנשים שדרושים לייעוץ ואחר כך לקבל החלטות מושכלות שיתחשבו בצורות אלה⁴. שיועץ מצליח לרדת לעומק תחושותיו וזוויות הראייה של הזולת (כאלה שצריכים אותו), הוא משיג גישה למערכת הנחיה רגשית רבת עצמה המבטיחה שדבריו ומעשיו "לא ירדו מהפסים". אמפתיה, בתור שכזאת, היא תנאי בל יעבור לכל תכליתות חברתית בחיי האדם. אנשים היודעים לגלות אמפתיה מצטיינים בזיהוי הצרכים של האנשים הכפופים ו/או צריכים אותם ו/או הנעזרים בהם. הם מצטיירים באנשים נגישים המוכנים לשמוע מה שיש לאנשים לומר, הם מקשיבים היטב, תופסים מה באמת מדאיג אנשים, ומגיבים בדיוק לעניין. לפיכך, אמפתיה היא מפתח לשמירה כל כישרונות. יועצים נזקקו מאז ומעולם

¹ נבו, ע. (1984). גישה הכרתית לייעוץ: ציפיות לא הגיוניות בייעוץ מקצועי. פסיכולוגיה וייעוץ בחינוך. 70-54.

² יאלום, א. (2006). טיפול קבוצתי: תיאוריה ומעשה. אור יהודה: כנרת.

³ דני ישראל ואריאל לוי, אמפתיה בהדרכה אישית –

<http://www.avneyrosha.org.il/resourcecenter/resourcesdocs/Empathymentoring.pdf>

⁴ Daniel Goleman, What Makes a Leader, HARVARD BUSINESS REVIEW, November-December 1998

לאמפתיה כדי לפתח אנשים טובים ולשמור עליהם, אבל בכל פעם שמתפתח מאבק על כישרונות, מונחים על כף המאזניים דברים חשובים יותר⁵.

אז מה בעצם יוצרת אמפתיה? מכלול של דברים יוצרים אמפתיות ביועצים, החשוב שבהם לעניות דעתי, הינו הקשבה. הקשה היא הפעולה החשובה ביותר ביצירת מודעות חברתית בכלל ולהראות אכפתיות בפרט. הקשבה היא לא רק פעולה, אלא היא גם פעולה קשה שמצריכה שילוב ייחודי של שליטה עצמית והתמודדות עם ריבוי משימות. לא כל אדם נולד להקשיב, בפרט לא כל יועץ. כדי להקשיב באמת על היועץ להפסיק לדבר, לעצור את המונולוג הפנימי שבמוחו, להפסיק לחכות בקוצר רוח שהאדם מולו יגיע לעיקר דבריו ולעצור את מחשבותיו על התשובה שהוא מתכוון לשמוע בתגובה לדבריו. אחת השיטות ללמוד להקשיב כדי שאנשים ידברו היא לנהוג כאנתרופולוג. אנתרופולוגים צופים באנשים בסביבתם הטבעית ונמנעים מלערב את רגשותיהם ומחשבותיהם כדי שלא לנהוג לפגוע בתצפיות. זהו הדרך להתחיל. אם היועץ ילמד דרך זו ובכך ישלוט על מחשבותיו יצליח הוא למקד את תשובת ליבם של סובביו⁶.

השאלה שצריכה לעלות, היא האם בכלל ניתן להקשיב בלי להאזין. כפי שצינתי ההקשה הוא המושג המרכזי, אך בלב האמפתיה מצויה אוזן מכוונת בדקות. האזנה משובחת חיונית להצלחות. אלה שאינם יכולים להאזין או אינם מאזינים מתגלים כאדישים או כלא-אכפתיים, מה שמקטין את הקומוניקטיביות של האחרים. והאזנה היא אמנות. הצעד הראשון הוא הענקת תחושה, בראש ובראשונה, שפלוגי פתוח להאזנה; יועצים הנוקטים מדיניות "דלת פתוחה", שנראים נגשים או מתאמצים במיוחד לשמוע מה יש לאנשים לומר, מגלמים את הכשירות הזאת.

חשוב וראוי לציין כי: "אם אינך יכול לשלוט ביכולות הרגשיות שלך, אם אין לך מודעות עצמית, אם אינך יכול לרסן רגשות מצערים, אם לא יכולה להיות לך אמפתיה ואתה מנהל יחסים בעלי השפעה, אז לא משנה כמה חכם אתה, אתה לא תגיע רחוק" דניאל גולמן. (תרגום לעברית על ידי).

לאחר התייחסות למושג אמפתיה, אנסה להסביר את משמעות המושג בהתייחס למודל של היגן. המודל של היגן הוא בעצם מודל המשמש אנשים רבים במצבי ייעוץ או אמון. המטרה של מודל זה היא להשיג שינוי בר-קיימא ולהעצים אנשים לנהל את הבעיות שלהם בצורה יעילה יותר ובכך בעצם לפתח הזדמנויות שלא נוצלו יותר⁷. המודל של היגן מתחלק לשלושה שלבים: שלב ראשון- התערבות ייעוצית עם המשפחה, השלב שני- תמונה מעודפת, מה ההתמודדות המתאימה לי והשלב שלישי- מודל של פתרון בעיות.

⁵ המנהיגים החדשים, דניאל גולמן, ריצ'רד בויאצ'יסואאנימיק'קוי, הוצאת מטר (ספריית המרכז הישראלי לניהול), הדפס רביעית – 2004. עמוד 50-52

⁶ טראביסברדברי וג'ין גריבס, המדריך המעשי לאינטלגנציה רגשית, הוצאת כתר – 2008. 113-116.
⁷ Gerald Egan, *The Skilled Helper: a problem management and opportunity development approach to helping* (7th edition, Pacific Grove, CA: Brooks Cole, 2002) and Gerald Egan, *Essentials of Skilled Helping: managing problems, developing opportunities* (Pacific Grove, CA: Brooks Cole, 2006).