



חקרנות אמפתית

חקרנות היא גם עמדה פנימית וגם סדרה של פעולות. עמדה חקרנית פנימית היא ההכרה בכך שהשאלות שישאלו יהיו שאלות אמת, שנובעות מהשאיפה להבין את המציאות בתוכה פעלה הנועצת (זו שמשתפת באירוע). פעולות של חקרנות כרוכות באיסוף מידע ובשאלת שאלות פתוחות, שמזמינות התבוננות משותפת ומיועדות לעזור הן לנועצת הן לשואלת להבין לעומק את הקשיים ואת הגורמים להם.

אמפתיה היא היכולת להבין את חוויותיה של האחרת מתוך הפרספקטיבה הייחודית לה (Kohut, 1981). בשיח החינוכי רווחות שתי גישות שונות שנגזרות מההבנה מהי אמפתיה ואיך ראוי להפגין אמפתיה מקצועית. גישה אחת רואה בגילוי אמפתיה את היכולת להבין את הכאב של האחר ולהיות איתו במצוקה. לא לשפוט, לא לנסות לשנות דבר, לא להציע נקודת מבט חלופית, להיות שם יחד. גישה שנייה דווקא מזהה אמפתיה עם הרצון לסייע לצאת מהמבוי הסתום. להציע נקודת מבט חדשה, להשיא עצות, לראות דרכי פעולה חלופיות. אנחנו רוצות לטעון ששתי גישות אלה משלימות את המהלך האמפתי ותלויות זו בזו. מהלך אמפתי לא מסתיים בהבנה של נקודת המבט של הנועצת ו"בישיבה לצידה" במבוי הסתום. אולם, מהלך אמפתי גם לא יכול להתחיל ביציאה מהמבוי הסתום, כלומר, במתן עצות, זיהוי חלופות, הרחבת ההתבוננות בשחקנים האחרים וניסיון לזהות דרכים חלופיות, שכן פעולות אלה נעשות ללא הבנה של נקודת המבט של הנועצת אלא מתוך הבנה שלנו את עצמנו ואת מה שהיה יכול לסייע לנו במצב דומה. לכן, אנחנו מציעות מהלך אמפתי בשני שלבים:

שלב א • להבין לעומק את המצוקה בה נמצאת הנועצת- להקשיב לקושי שלה, להבין את הכאב שלה, לתת תוקף והכרה לרגשות קשים בהינתן הסיטואציה המוצגת ולהעביר לה מסר לפיו התגובה שלה להתרחשות מובנת לאור מה שקרה.

חשוב להדגיש! להבין מה עבר על הנועצת ולתת תוקף לחוויה שלה אין פירושו להסכים עם כל פעולה שהיא נקטה בה. אמפתיה היא הבנה של האחר לא קבלה של פעולותיו.

שלב ב • לעזור לנועצת לצאת מהמצוקה- לחשוב איתה על דרכים אחרות להתבונן על האירוע ולמצוא חלופות שיעזרו לה להיחלץ מהמצב בו היא נתונה.

את שלב א אנחנו מכנות במודל **מסגור** ואת שלב ב **מסגור מחדש**.

חשוב לציין, שהיכולת להביע אמפתיה כלפי האחר מחייבת עמדה ניטרלית מבחינה רגשית ויכולת לנהל את הרגשות שמציפים אותנו בתהליך. דרך טובה לפתח יכולות אלה היא באמצעות אמפתיה כלפינו: לקבל מממונה או מהעמיתים תוקף למצוקה ולקושי בו אנחנו נמצאות ועזרה באיתור דרכי מוצא חדשות. אולם, למי שנמצאת בתפקיד ניהולי לא תמיד יש מרחב שבו היא עצמה זוכה לתהליך אמפתי ויחד עם זה היא בכל זאת נדרשת לגלות אמפתיה כלפי הכפופות לה. משום כך בהיעדר מרחב לשיח אמפתי נדרשת בעלת הסמכות לעבודה עצמית על רגשותיה שלה. עליה להיות ערה לרגשות שמלווים אותה ולווסת אותם. עליה להיות מסוגלת להניח בצד את מה שהיא מרגישה וחושבת על הנועצת: את האכזבה ממנה, הכעס או העלבון על מנת להצליח להיות אמפתית כלפיה. נתייחס לסוגיה מורכבת זו בהמשך, במתווה העבודה עצמו.