

## **KONTAKT – RESONANS – EMPATI**

Alle former for kontakt mellem mennesker, det være sig undervisning, behandling, omsorg, pleje, ledelse, kærlighedsforhold eller venskaber, bæres af den informationsoverførsel, som sker gennem følelser. Og disse følelser formidles gennem ord og gestik, mimik, berøring, stemning, m.m.

Helt fra begyndelsen er det lille barn skabt til at kunne etablere kontakt gennem øjne og ansigt via en medfødt "software" i højre hjernehalvdel. Barnet er forberedt til at kunne tage øjenkontakt og via øjnene også over tid kunne opbygge en evne til ansigtsgenkendelse og aflæse mimik og gestik osv., og på den måde at kunne modtage de primære emotioner og det nærvær, som omsorgspersonerne giver, som er det direkte indhold i disse nonverbale udtryk. Vi afstemmer os i forhold til hinandens følelser ved at knytte kontakt til primære emotionelle tilstande.

Resonans er det, der forekommer, når vi justerer vores tilstande og vores primære emotioner, via nonverbale signaler. Meget af det, der foregår i relationer, handler således om denne resonansproces, hvor den ene persons følelsesmæssige tilstand giver genlyd i den anden. Afstemte relationer skaber resonans.

Man taler om magten i et smil, at øjenkontakten er hovedkilden til information om andre menneskers følelser og intentioner, at denne opmærksomhed over for ansigtsudtryk er det, der får hjernen til at vokse. Eller som Cozolino udtrykker det: "The individual emerges from the dyad". Lidt populært sagt kan man sige, at menneskelige forbindelser er lig med hjerneforbindelser.

*"Empathy is an attempt to experience the inner life of another while retaining objectivity".*

(Heinz Kohut 1984, citeret efter Cozolino 2006, s. 203)

Noget af det, som forskellige forskere, blandt andre Marco Iacoboni, har skrevet om, er, at det at efterligne andres ansigtsudtryk er en af måderne, man nonverbalt kan hjælpe sig selv til at forstå andres udtryk og fornemme, hvad det er, der foregår indvendigt i dem. Et andet vigtigt neuralt forlæg for kontakt, læring og empati er som nævnt spejlneuronerne, som fremkalder den tilstand i os, som vi iagttager hos en anden; det vil sige, at nervesystemet formår at imitere, hvad der foregår oven i andre mennesker.

Spejlneuroner findes i forskellige dele af hjernen og tjener blandt andet til at kæde motorisk handlen sammen med perception. Hjernen er bygget til at spejle, og netop gennem spejling i vores egen hjerne af den følte oplevelse af andres sind kan vi dybt forstå, hvad andre føler. Vi kan på den måde deltage i den andens handlinger og mentale verden uden at imitere, men bare ved at være til stede og registrere det andet menneskes intentioner. Vi indlever os i andres glæde og smerte, og dette er i virkeligheden grundlaget for empati.

En af de tidligste beskrivelser af empati kommer fra den tyske psykolog Theodor Lipps, som i begyndelsen af det 20. århundrede benyttede det tyske ord Einfühlung. Han beskrev det ikke i første omgang i forhold til behandling. Han beskrev det mere i fornemmelse af, hvordan man mærker noget om, hvad der foregår i andre mennesker som led i beskrivelsen af relationen mellem kunst og kunstopleveren. Dette gjaldt f.eks. teater eller cirkus, hvor han sagde, at det, der virker, er "som om"-oplevelsen af at være inde i kroppen på kunstneren. Lipps brugte som eksempel, at når man sidder i et cirkus og ser en akrobat hænge højt oppe under teltdugen, så er noget af det, som giver den indre oplevelse, og som er en del af cirkusoplevelsen, at vi føler os selv inde i akrobatens.

Empati er med til at binde mennesker sammen som par og i grupper og i det nærvær, som er altafgørende i omsorgen for det nyfødte barn. Så vi har altså at gøre med et felt, som tager afsæt inde i en selv, og hvor man via en lang række følelsesmæssige kontaktformer og neurologisk set via spejlneuronerne får et indtryk af, hvad der foregår i den anden.

Der er mange måder, hvorpå man kan træne sig selv i at bruge sit nærvær, således at spejlneuroner, ansigtsgenkendelse, læsning af kropssprog m.m. nuanceres. En meget konkret tilgang kunne være at finde en sparringspartner (en god ven eller kollega) og så begge huske tilbage i livet og vælge to følelses-ladete situationer, en positiv og en negativ. Det skal være situationer, som man er villig til at dele med den anden. Når man har fundet disse oplevelser, skal man genopleve så visuelt og følelsesmæssigt levende som muligt. Sæt jer herefter overfor hinanden. Vælg nu, hvem der indleder med at genhuske en situation – og vedkommende fortæller ikke, om det er den positive eller den negative oplevelse, der vælges. Den anden person sætter sig over for med åbne øjne, slapper af gennem et dybt åndedræt eller opmærksomhed på hjertet og prøver åbent at lytte med neutral, venlig kontakt. Efter fem minutter byttes der rolle, men uden at der udveksles ord. Efter yderligere fem minutter udveksler man, hvad man hver især fornemmede og sansede.

Dette er en simpel måde, hvorpå vi kan blive opmærksomme på det, der hele tiden sker, når vi bevæger os rundt mellem hinanden, nemlig at vi aflæser signaler fra andre som led i at orientere os i, hvad der foregår. Dette sker jo ellers mest automatisk og ubevidst.

Empati er en relationel proces, som kan foregå i forskellige niveauer af kontakt og er med til at binde mennesker sammen. I det professionelle møde mellem mennesker er et grundlæggende kendskab til disse relationsprocesser en hjørnesteen, og her følger en oversigt over nogle centrale elementer.

*“(..) we hold our own perspective in mind while simultaneously imagining what it is like to be the other. In order to have empathy, we need to maintain an awareness of our inner world as we imagine the inner world of others”. (Cozolino 2006)*

## **Empati – (empathia, fra græsk, betyder indføling)**

Empati kan foregå inden for følgende forskellige kontaktniveauer:

### **A. Primær empati**

At føle med andre – være i stand til at læse nonverbale følelsesmæssige signaler.

Denne “intuitive” eller instinktmæssige empati skyldes primært spejlneuroner.

### **B. Resonans – samstemmighed**

At lytte åbent og modtageligt – at være i stand til at stille ind på en person. Dette kræver fokus på den andens følelser.

### **C. Empatisk præcision**

At forstå en anden persons følelser, tanker og hensigter.

Eller udtrykt på en anden måde:

A. At kende en andens følelser (jeg lægger mærke til dig)

B. At føle en andens følelser (jeg føler med dig)

C. At reagere og handle medfølelse (jeg gør noget for at hjælpe dig)

## **Nødvendig faglig viden og indre kompetencer i empatiarbejde**

I det faglige arbejde, hvor andre mennesker indgår, er der en række krav om nødvendig faglig viden om og indre kompetencer inden for professionelle og mellem menneskelige processer, hvor empati er i spil.

Disse krav er:

- **Viden**

Om psykologiske og sociale forhold, herunder om psykisk forsvar, ubevidste drivkræfter og ambivalente motiver (teoretisk og praktisk viden).

- **Selvindsigt**  
I egne følelser og behov – herunder til stadighed at udvide sit kendskab til egne problemområder.
- **Empati**  
Evnen til at føle sig ind i og forstå et andet menneskes følelser og psykologiske situation.
- **Selvrefleksion**  
Ved til stadighed at undersøge sin egen indsats i samspil med andre.
- **Selvdisciplin**  
Til at fremme den etik, der indgår i de fire foregående punkter.

Ulla Holm gengiver i *Empati for professionelle* en trefaset model for empatiforløbet (hentet hos Barrett-Lennard) som en hjælp til at få et egentligt overblik, men også for at kunne systematisere, præcisere og italesætte forskellige elementer i processen. Fase 1 består i opfattelsen og bearbejdningen af den andens følelsesbudskab, hvor slutproduktet er den empatiske forståelse. Fase 2 er selve den kommunikerede og udtrykte empati, og fase 3 er modtaget empati. Dette indbefatter bl.a. den hjælpsøgendes oplevelse og omsætning af empatien.

## Faser i empatiprocessen

### 1. fase

*Empatisk forståelse* – empatisk evne:

- Den affektive (a) – modtagerens/den professionelles opfattelse af følelserne
- Den kognitive (b) – modtagerens bearbejdning af følelserne, eftertanke og perspektivtagning

Affektive reaktioner, resonans og også bevidst/ubevidst perception er virksomme mekanismer i forbindelse med opfattelsen af følelser.

Der sker over tid en stadig vekslen mellem det oplevelsesmæssige/emotionelle trin (a) og det kognitive trin (b).

Empatisk evne betyder i denne sammenhæng, at en person har den empatiske forståelse og derudover har oparbejdet det selvkendskab, der skal til for at kunne aflæse andres og egne følelser, og umiddelbart er i stand til at skifte mellem en affektiv og en kognitiv position.

## 2. fase

*Empatisk adfærd* – evnen til empati og motivationen til at bruge den:

- Alle relationelle handlinger, valg og beslutninger, der tager afsæt i at have forstået et andet menneskes følelser og psykologiske situation, herunder f.eks. udredning, undersøgelse, behandling og omsorgssituationer
- Empatisk kommunikation

## 3. fase

Den stadige validering og evaluering af fase 1 og 2:

Denne fase omfatter den hjælpsøgendes reaktioner på den professionelle adfærd – ikke kun de bevidste i form af interview eller spørgeskemaer, men også det, den hjælpsøgende siger, hvordan han følger anvisninger, og andre indirekte informationer.

### Hindringer hos hjælperen

Ulla holm har endvidere beskrevet fire former for hindringer hos den professionelle i den empatiske proces. Der kan være tale om dybereliggende implicite personlighedstræk (1), almindelig ubevidsthed (2), manglende viden (3) eller manglende vilje (4).

1. Mangler i den tidlige og grundlæggende identitetsudvikling, herunder affektudvikling, medfører lille evne til at lægge mærke til og skelne forskel-lige følelser hos sig selv – og svækker kontaktevnen (*den mest ødelæggende*).
2. Ubevidste konflikter kan aktivere rigide psykiske forsvar – blinde punkter – og der gribes ubevidst til psykisk forsvar – forvrængningsperception (findes hos de fleste).
3. Uvanthed med introspektion betyder manglende viden om følelser som videnformidlere (*kan findes hos alle*).

*For dem, der har evnen til empati, er der en fjerde hindring:*

4. Manglende motivation og dermed manglende vilje til at bruge evnen med de dertil hørende opgaver.

### **Emotionelle relationer og ansvarsbalance**

I forhold mellem mennesker er der grundlæggende to forskellige former for ansvarsbalance; den symmetriske og den asymmetriske. I professionelle processer med mennesker er det vigtigt at holde sig det ekstra ansvar for øje.

### **Symmetriske relationer**

F.eks. venskab eller kærlighedsforhold – hvor begge medlemmer af dyaden (et forhold med to medlemmer) fremviser konsistent, forudsigelig, følsom, indsigtfuld kommunikation.

### **Asymmetriske relationer**

Lærer – elev

Terapeut – klient

Leder – medarbejder

Forælder – barn

Hovedansvaret for relationen og lydhørheden over for signaler i processen ligger hos førstnævnte, der fungerer som tilknytningsperson (vær her opmærksom på sammenhængen mellem tilknytning og den reflekterende funktion).