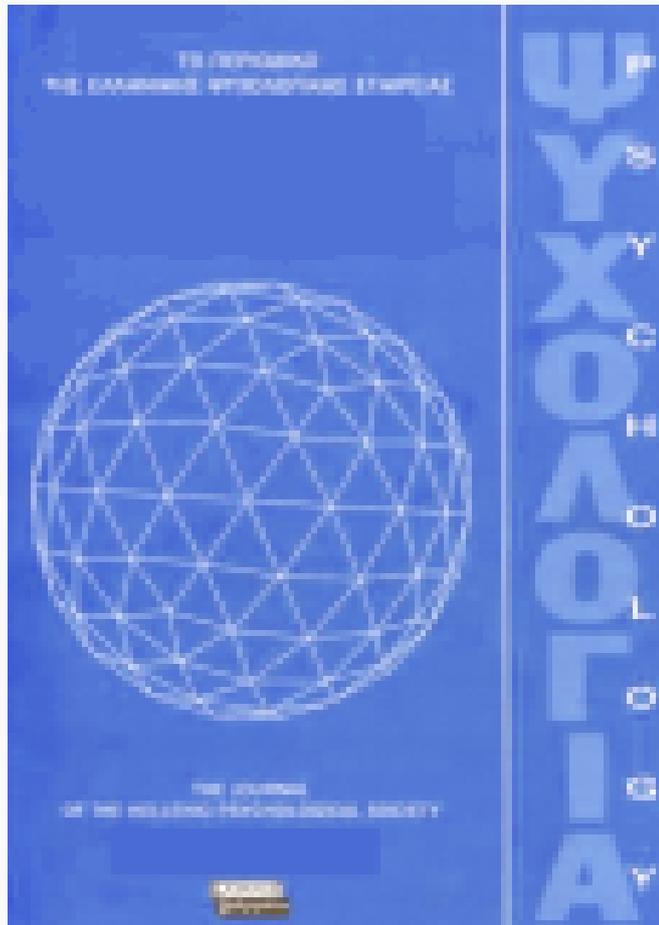


## Psychology: the Journal of the Hellenic Psychological Society

Vol 15, No 1 (2008)



### The multicultural dimension of empathy

Μαρία Μαλικιώση-Λοΐζου

doi: [10.12681/psy\\_hps.23801](https://doi.org/10.12681/psy_hps.23801)

Copyright © 2020, Μαρία Μαλικιώση-Λοΐζου



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

### To cite this article:

Μαλικιώση-Λοΐζου Μ. (2020). The multicultural dimension of empathy. *Psychology: The Journal of the Hellenic Psychological Society*, 15(1), 1–15. [https://doi.org/10.12681/psy\\_hps.23801](https://doi.org/10.12681/psy_hps.23801)

# Η πολυπολιτισμική διάσταση της ενσυναίσθησης

ΜΑΡΙΑ ΜΑΛΙΚΙΩΣΗ-ΛΟΪΖΟΥ<sup>1</sup>

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η ενσυναίσθηση θεωρείται μια από τις σημαντικότερες παραμέτρους της όλης συμβουλευτικής και ψυχοθεραπείας. Η πολιτισμική ενσυναίσθηση είναι μια ειδική διάσταση της ενσυναίσθησης και αναφέρεται στην ικανότητα των συμβούλων-ψυχοθεραπευτών να κατανοούν με ακρίβεια τις προσωπικές εμπειρίες ατόμων που προέρχονται από άλλους πολιτισμούς και να επικοινωνούν την ακριβή κατανόησή τους εποικοδομητικά με τρόπο που να δείχνει αληθινό ενδιαφέρον. Τα ερωτήματα που τίθενται είναι αν και κατά πόσο μπορεί κανείς να καταλάβει και να μπει στη θέση ατόμων από διαφορετικούς πολιτισμούς και αν τα μοντέλα κατάρτισης είναι τα ενδεδειγμένα και επαρκούν για μια τέτοιου είδους ενσυναίσθηση.

Όπως είναι γνωστό, η ενσυναίσθηση έχει αναπτυχθεί ως μια εξέχουσα δεξιότητα στους δυτικούς πολιτισμούς. Έχει όμως το ίδιο νόημα για άλλους πολιτισμούς και εκφράζεται με τον ίδιο τρόπο: Αν ο σύμβουλος προέρχεται από ένα μη δυτικό πολιτισμό πώς θα επικοινωνήσει την ενσυναίσθησή του σε ένα συμβουλευόμενο άτομο με δυτική κουλτούρα;

Στο άρθρο αυτό ερμηνεύονται τα στοιχεία που συνθέτουν τον ορισμό της πολιτισμικής ενσυναίσθησης, δίνονται οι βασικές της διαστάσεις, αναφέρονται οι τρόποι με τους οποίους μπορεί να χρησιμοποιηθεί και γίνεται προσπάθεια να απαντηθούν καίρια ερωτήματα που συνδέονται με την πρακτική εφαρμογή της στην πολυπολιτισμική συμβουλευτική και ψυχοθεραπεία.

Λέξεις-κλειδιά: Ενσυναίσθηση, Πολυπολιτισμική, Συμβουλευτική.

## 1. Εισαγωγή

Επειδή η εποχή μας και οι σύγχρονες κοινωνίες χαρακτηρίζονται από τη συνύπαρξη ποικίλων εθνικών, φυλετικών και άλλων κοινωνικών ομάδων, προβάλλει έντονη η ανάγκη για αμοιβαία κατανόηση και αποδοχή. Ιδιαίτερα στη συμβουλευτική και στην ψυχοθεραπεία – που στοχεύουν στη βοήθεια και τη στήριξη των ανθρώπων από διαφορετικά εθνικά, φυλετικά και κοινωνικά πλαίσια, όταν εκείνοι επιθυμούν να προσαρμοστούν

στις συχνά δύσκολες περιστάσεις που αντιμετωπίζουν με τη νέα τους κατάσταση – η κατανόηση, η επίγνωση και αποδοχή τους εμφανίζονται επιτακτικές. Η ευαισθητοποίησή μας, ώστε να μπορούμε να αντιλαμβανόμαστε τα πράγματα από την οπτική γωνία του πολιτισμικά διαφορετικού προσώπου, η ενσυναίσθητη κατανόηση, είναι το πρώτο βήμα προς την αποδοχή του. Από διάφορα επιστημονικά πεδία υποστηρίζεται η άποψη ότι η ικανότητα ενσυναίσθητης κατανόησης και συναισθηματικής συμμετοχής σε όσα βιώθουν οι

1. Διεύθυνση: Τμήμα Εκπαίδευσης και Αγωγής στην Προσχολική Ηλικία, Πανεπιστήμιο Αθηνών, Ναυαρίνου 13<sup>ο</sup>, 10680 Αθήνα. e-mail: mmalik@ecd.uoa.gr

άλλοι αποτελεί τη βάση όλων των ανθρώπινων σχέσεων (Omdahl, 1995). Στο πλαίσιο της συμβουλευτικής, δεν μπορεί να νοηθεί βοηθητική συμβουλευτική προσέγγιση αν δεν υπάρχει η επίγνωση, εκ μέρους του συμβούλου, της αντιμετώπισης του άλλου ως πολιτισμικού όντος με οικονομική και πολιτισμική κληρονομιά.

Η ανάπτυξη μιας πολιτισμικής ενσυναίσθησης ίσως να είναι η μεγαλύτερη ελπίδα για την προώθηση της αμοιβαίας κατανόησης ανάμεσα σε διαφορετικές φυλετικές, εθνικές και άλλες ομάδες (Batson et al. 1997. Carell, 1997). Για να γίνει όμως κατανοητή η πολιτισμική ενσυναίσθηση, χρειάζεται κατ' αρχάς να αποσαφηνιστεί η έννοια της ενσυναίσθησης, όχι μόνο ως προς τις εφαρμογές της στην ψυχοθεραπεία, αλλά και γενικότερα στη ζωή.

*Ενσυναίσθηση* είναι η ικανότητα της εμπίωσης (εμβίω = ζω έν τι) της κατάστασης του άλλου, είναι η ικανότητα της κατανόησης και του μοιράσματος των συγκινήσεων, των σκέψεων και της συμπεριφοράς του άλλου ατόμου. Δηλώνει συναισθηματική συμμετοχή. Είναι ένας όρος, ο οποίος αποκτά ιδιαίτερη βαρύτητα στη συμβουλευτική αλλά και σε πολλές άλλες ψυχοθεραπευτικές προσεγγίσεις (Μαλικιώση-Λοΐζου, 2003).

Τα τελευταία χρόνια έχει δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στο ρόλο της ενσυναίσθησης στην πολυπολιτισμική συμβουλευτική<sup>2</sup> και στους τρόπους με τους οποίους μπορούν οι σύμβουλοι να υπερβαίνουν τις πολιτισμικές διαφορές και να νιώθουν ενσυναίσθηση για τους πολιτισμικά διαφορετικούς πελάτες τους, να έχουν δηλαδή *πολιτισμική ενσυναίσθηση*.

Τον όρο *πολιτισμική ενσυναίσθηση* εισήγαγε για πρώτη φορά ο Ridley (1995) ως μια ειδική διάσταση της ενσυναίσθησης και αναφέρθηκε σε

αυτήν ως την ικανότητα των συμβούλων ψυχοθεραπευτών να κατανοούν με ακρίβεια τις προσωπικές εμπειρίες ατόμων που προέρχονται από άλλα πολιτισμικά και κοινωνικά πλαίσια και να τους επικοινωνούν την ακριβή κατανόησή τους εποικοδομητικά με τρόπο που να δείχνει αληθινό ενδιαφέρον. Γενικά, η πολιτισμική ενσυναίσθηση αναφέρεται στην ικανότητα του ειδικού «(α) να κατανοεί, (β) να επεξεργάζεται και (γ) να μεταφέρει στους πελάτες του τα ζητήματα και τις εμπειρίες τους από το δικό τους "ιδιοσυγκρασιακό" πλαίσιο αναφοράς, αποφεύγοντας να μεροληπτεί βάσει των πολιτισμικών του αρχών εις βάρος αυτής της θεραπευτικής διαδικασίας» (Σταλίκας, Γιωτσίδη & Μερτίκα, 2007: 44-45).

## 2. Διαστάσεις της ενσυναίσθησης

Από τους παραπάνω ορισμούς προκύπτει ότι η ενσυναίσθηση διακρίνεται από μια *γνωστική*, μια *συναισθηματική* και μια *επικοινωνιακή* διάσταση. Η *γνωστική διάσταση* συνδέεται με την κατανόηση των συναισθημάτων του πελάτη, ενώ η *συναισθηματική διάσταση* της ενσυναίσθησης συνδέεται με τη συναισθηματική επικοινωνία, τη συναισθηματική επαφή συμβούλου-πελάτη. Η *επικοινωνιακή* διάσταση της ενσυναίσθησης έχει να κάνει με τον τρόπο που αυτή μεταβιβάζεται: δηλαδή, για να εισπράττει ο συμβουλευόμενος την ενσυναίσθηση, θα πρέπει να του εκφράζεται με λεκτικά και μη λεκτικά μηνύματα, μέσα από μια ισότιμη συμβουλευτική σχέση.

Υπάρχουν ερευνητές που υποστηρίζουν ότι η ενσυναίσθηση είναι πρωτίστως θυμική (Allport, 1961. Mehrabian & Epstein, 1972), άλλοι που υποστηρίζουν ότι η ενσυναίσθηση είναι πρωτί-

2. Στην προσπάθειά της να συμπεριλάβει κάτω από την ομπρέλα της τις ποικίλες πολιτισμικά διαφορετικές ομάδες, η συμβουλευτική ψυχολογία υιοθέτησε κατά καιρούς διάφορους όρους που συνδέονταν με τη διαφορετικότητα. Έτσι, ξεκινώντας από τη «συμβουλευτική των κοινωνικά μειονεκτουσών ομάδων» και προχωρώντας στη «συμβουλευτική εθνικών μειονοτήτων», έφθασε στη δεκαετία του 1970 να υιοθετήσει τον όρο «διαπολιτισμική συμβουλευτική» για να καταλήξει από το 1985 στον όρο «πολυπολιτισμική συμβουλευτική», ως πιο περιεκτικό του εύρους των πολιτισμικά διαφορετικών ανθρώπων προς τους οποίους απευθύνεται (Harper & McFadden, 2003).

σως γνωστική (Barrett-Lennard, 1981. Kohut, 1971) και άλλοι πάλι που πιστεύουν ότι είναι και θυμική και γνωστική (Brems, 1989. Strayer, 1987) ή άλλοτε θυμική και άλλοτε γνωστική, ανάλογα με την περίπτωση (Gladstein, 1977, 1983. Gladstein & Associates, 1987). Υπάρχουν θεωρητικοί που αναγνωρίζουν περισσότερες διαστάσεις στην ενσυναίσθηση, πέρα από τη γνωστική και τη συναισθηματική (Davis, 1980, 1994). Ο ίδιος ο Carl Rogers (1957), περιγράφοντας την ενσυναίσθηση, υποστήριξε ότι αποτελείται από τρία στοιχεία: ένα θυμικό, ένα γνωστικό και ένα επικοινωνιακό.

Στη συνέχεια αναλύονται οι παραπάνω πεποιθήσεις για τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα της ενσυναίσθησης.

2.1. Για μερικούς θεωρητικούς η ενσυναίσθηση είναι πρωτίστως ένα συναισθηματικό φαινόμενο (Duan & Hill, 1996), δηλαδή ένα άμεσο βίωμα των συναισθημάτων του άλλου (Allport, 1961. Langer, 1967. Mehrabian & Epstein, 1972). Στο βιβλίο του *Συναισθηματική Νοημοσύνη*, ο Goleman (1998) αναφέρεται στην ενσυναίσθηση ως ένα συναίσθημα, όταν υποστηρίζει ότι το άτομο με υψηλό δείκτη συναισθηματικής νοημοσύνης χαρακτηρίζεται, ανάμεσα σε άλλα, και από ενσυναίσθηση, η οποία συνδέεται και με άλλα συναισθήματα, όπως η *συνεργατικότητα* (Markus, Roke & Bruner, 1985. Marcus, Telleen & Roke, 1979), ο *αλtruισμός* (Goleman, 1998. Hoffman, 1984), η *καλοκαγαθία*. Αρνητική είναι η σχέση της ενσυναίσθησης με την *επιθετικότητα* (Feshbach, 1997. Feshbach & Feshbach, 1982. Mehrabian & Epstein, 1972. Miller & Eisenberg, 1988).

Αν στηριχτούμε στη συναισθηματική διάσταση της ενσυναίσθησης, τότε ένα επόμενο ερώτημα που τίθεται σε σχέση με τη συμβουλευτική προσέγγιση ανθρώπων από διαφορετικά πολιτισμικά πλαίσια είναι το αν τα ανθρώπινα συναισθήματα είναι παγκόσμια και επομένως κατανοητά σε διαπολιτισμικό επίπεδο.

Υπάρχουν δύο θεωρητικά ρεύματα που εξετάζουν το ερώτημα αυτό: οι *οικουμενιστές* (Ekman, 1989. Brown, 1991. Shaver, Wu & Schwartz, 1992), που πιστεύουν ότι τα βασικά συναισθήματα είναι

κοινά για όλους τους ανθρώπους, και οι *σχετικιστές* (Harré, 1986. Heelas, 1986. Lutz, 1988), που πιστεύουν ότι τα συναισθήματα εξαρτώνται από τους πολιτισμούς στους οποίους εμφανίζονται. Οι δύο αυτές απόψεις είναι κάπως ακραίες και η αλήθεια βρίσκεται, ως συνήθως, κάπου στη μέση. Δηλαδή, υπάρχουν ομοιότητες αλλά και διαφορές στους τρόπους με τους οποίους οι διάφοροι πολιτισμοί βιώνουν αλλά και εκφράζουν τα συναισθήματά τους. Για παράδειγμα, η έκφραση θυμού στους δυτικούς πολιτισμούς δείχνει ανεξαρτησία και διεκδικητικότητα. Στους ανατολικούς πολιτισμούς όμως θεωρείται ανάρμοστη συμπεριφορά (Oatley & Jenkins, 2004, Markus & Kitayama, 1991). Από την άλλη μεριά, πολλά συναισθήματα είναι οικουμενικά, αφού αναγνωρίζονται διαπολιτισμικά και συμβάλλουν στην κατανόηση μεταξύ λαών διαφορετικών κοινωνιών. Επομένως, μπορεί κανείς να καταλήξει στο συμπέρασμα ότι υπάρχουν ενδεχομένως έμφυτα συναισθήματα που είναι ίδια για όλους, αλλά ότι κάθε πολιτισμός διαφοροποιείται ως προς τον τρόπο με τον οποίο τα εκφράζει, γιατί στις διάφορες κοινωνίες δεν είναι όλοι οι θεσμοί ίδιοι ή αντίστοιχοι.

2.2. Κάποιοι άλλοι θεωρητικοί υποστηρίζουν ότι η ενσυναίσθηση είναι πρωτίστως γνωστική (Barrett-Lennard, 1981. Kohut, 1971), με την έννοια ότι μπορεί κανείς να μπαίνει στη θέση του άλλου και να κατανοεί τον τρόπο που σκέφτεται και αντιδρά στα γεγονότα της ζωής του (Hogan, 1969). Σε σχέση με τη συμβουλευτική προσέγγιση ανθρώπων πολιτισμικά διαφορετικών, η γνωστική ενσυναίσθηση αναφέρεται στην επίγνωση των αντιλήψεων, στάσεων και εμπειριών που μοιράζονται οι πολιτισμικά διαφορετικοί αυτοί άνθρωποι μεταξύ τους. Στην περίπτωση αυτή, το ερώτημα που τίθεται είναι αν και κατά πόσο μπορεί κανείς να κατανοήσει σε βάθος τον αντιληπτικό κόσμο του άλλου, όταν προέρχεται από διαφορετικό πολιτισμό, και αν μπορεί να αποκτήσει μια πολυπολιτισμική επίγνωση.

Μπορεί κανείς να κατανοήσει πολιτισμικές εμπειρίες διαφορετικές από τις δικές του; Όλοι μας έχουμε υιοθετήσει αξίες και πεποιθήσεις

που είναι βαθιά ριζωμένες στον πολιτισμό μας. Για να μπορέσουμε λοιπόν να βοηθήσουμε ανθρώπους με διαφορετική κουλτούρα από μας, θα πρέπει να τους κατανοήσουμε ως πολιτισμικά διαφορετικούς και να αντιληφθούμε το νόημα της προσωπικής τους εμπειρίας. Για να επιτευχθεί κάτι τέτοιο θα πρέπει να παρακολουθήσουμε προσεκτικά την αφήγηση της ιστορίας τους, να συλλέξουμε πληροφορίες από τις προσωπικές τους εμπειρίες και να προσπαθήσουμε να τους δούμε από το δικό τους πρίσμα.

2.3. Τέλος, υπάρχουν θεωρητικοί που υποστηρίζουν και μια τρίτη διάσταση της ενσυναίσθησης, την επικοινωνιακή (Rogers, 1957. Wilkins, 1997). Η προσωποκεντρική κατεύθυνση έχει δώσει ιδιαίτερη έμφαση στην επικοινωνία της ενσυναίσθησης. Αρκετοί θεωρητικοί διαχωρίζουν την εμπειρία της ενσυναίσθησης από την επικοινωνία της (Trop & Stolorow, 1997. Greenberg & Elliott, 1997. Barrett-Lennard, 1993). Μερικοί πιστεύουν ότι η σημαντικότερη θεραπευτική πράξη συνίσταται στο ενεργό, αμοιβαίο και ανοιχτό μοίρασμα της ενσυναίσθησης, στην επικοινωνιακή ενσυναίσθηση (Jordan, 1997. Eagle & Wolitsky, 1997). Για να υπάρξει θεραπευτικό όφελος, η ενσυναίσθηση θα πρέπει να μεταβιβάζεται στον συμβουλευόμενο με ειλικρίνεια (Clark, 2007).

Στον πυρήνα της επικοινωνιακής ενσυναίσθησης εκφράζεται και μεταφέρεται η ορθή κατανόηση της κατάστασης του άλλου. Πόσο καλά μπορεί κανείς να επικοινωνήσει την ενσυναίσθησή του σε πρόσωπα από διαφορετικά πολιτισμικά πλαίσια;

Οι διαφορές στους τρόπους επικοινωνίας μπορεί να αποτελέσουν μεγάλα εμπόδια στην αποτελεσματικότητα της συμβουλευτικής (Sandhu, Leung & Tang, 2003). Για παράδειγμα, οι Ασιάτες-Αμερικανοί, οι οποίοι διακρίνονται για τον περιπλοκό τρόπο επικοινωνίας τους, μιλούν γενικά με έμμεσους τρόπους. Ο τρόπος επικοινωνίας τους είναι επιδέξιος, πνευματώδης, δείχνει σεβασμό (Leong, 1993) και μπορεί να έχει άμεση επίδραση στην επικοινωνία τους με άτομα από άλλα πολιτισμικά πλαίσια. Χρειάζεται αναγνώριση, εκ μέρους του συμβούλου-ψυχοθεραπευτή,

των διαφορετικών πολιτισμικών τρόπων με τους οποίους αντιμετωπίζονται τα προβλήματα της ζωής και μια θέληση και διάθεση για νέα μάθηση και γνωριμία με τους πολιτισμικά διαφορετικούς, για να μπορέσει να γίνει αποτελεσματική η επικοινωνία της ενσυναίσθησης.

### 3. Διαστάσεις της πολιτισμικής ενσυναίσθησης

Η πολιτισμική ενσυναίσθηση είναι σύνθετη και πολυδιάστατη, όπως εξάλλου και η ενσυναίσθηση γενικά (Katz, 1963. Bohart & Greenberg, 1997).

3.1. Για παράδειγμα, οι Dyché και Zayas (2001) υποστηρίζουν ότι η πολιτισμική ενσυναίσθηση είναι μια θεμελιώδης έννοια και αποτελείται από ένα *θυμικό* στοιχείο, που παραπέμπει στη διαπολιτισμική δεκτικότητα του συμβούλου, ένα *γνωστικό*, που παραπέμπει στη διαπολιτισμική κατανόηση, καθώς και από *κλινικά-πολιτικά* στοιχεία που αναφέρονται σε διαπολιτισμικές δεξιότητες συνεργασίας του συμβούλου.

3.1.1. Αναλυτικότερα, η σημαντικότερη ικανότητα του συμβούλου ψυχοθεραπευτή είναι εκείνη της ενεργητικής ακρόασης, της *δεκτικότητας* του άλλου (θυμικό στοιχείο). Η δεκτικότητα αυτή «απαρτίζεται από μια γνήσια και σεβαστή περιέργεια και μια ικανότητα ανοχής για το αβέβαιο και το ασαφές» (Dyché & Zayas, 2001: 249). Περιλαμβάνει μια συναισθηματική εμπλοκή και προσπάθεια να νιώσει κανείς τον «άλλο» μέσα από το δικό του κόσμο.

3.1.2. Η ενσυναίσθητη *κατανόηση* είναι ουσιαστική για το θετικό θεραπευτικό αποτέλεσμα (γνωστικό στοιχείο). Ο σύμβουλος προσπαθεί να κατανοήσει τα συναισθήματα του άλλου με το νου, διατηρώντας παράλληλα μια διαυγή αντίληψη των ορίων ανάμεσα στον εαυτό και τον «άλλο». Έτσι επιτυγχάνεται η διατήρηση μιας ισορροπημένης σύνδεσης ανάμεσα στο θυμικό και το γνωστικό σύνδεσης της ενσυναίσθησης. Στα πλαίσια της διαπολιτισμικής συμβουλευτικής, όπου εκ των πραγμάτων υπάρχει απόκλιση αξιών και πεποιθήσεων, η ορθότητα της ενσυναίσθητης

κατανόησης επιβάλλει μια διαδικασία κατά την οποία ο σύμβουλος αντανακλά τις εντυπώσεις του στον πελάτη για επιβεβαίωση (Dyche & Zayas, 2001: 251).

3.1.3. Τα κλινικά-πολιτικά στοιχεία που αναγνωρίζουν οι Dyche και Zayas στην πολιτισμική ενσυναίσθηση αναφέρονται στον κυρίαρχο ρόλο που συχνά υιοθετεί ο σύμβουλος-ψυχοθεραπευτής, ιδιαίτερα με πολιτισμικά διαφορετικούς πελάτες (συνεργατικές δεξιότητες). Επειδή ο σύμβουλος ανήκει συνήθως στην κυρίαρχη κουλτούρα, απολαμβάνει μεγαλύτερα προνόμια από τον πελάτη του. Αν μοιραστεί αυτή του τη δύναμη και προσπαθήσει να εργαστεί ισότιμα με τον συμβουλευόμενο, θα αναπτύξει μαζί του μια συνεργασία. Η κατανομή της δύναμης που οδηγεί στην ισοτιμία διευκολύνει την ενσυναίσθηση, ενώ παράλληλα είναι συνέπεια της (Dyche & Zayas, 2001). Η ανάπτυξη *συνεργατικών δεξιοτήτων* χρειάζεται πρόθεση και πεποίθηση. Όπως τονίζεται και από τους Σταλικά και Χαμόδρακα (2004: 138): «Από τη στιγμή που ο πελάτης αντιληφθεί ότι το πρόσωπο “εξουσίας” που έχει απέναντί του (δηλαδή ο θεραπευτής) δεν θεωρεί τον εαυτό του ρυθμιστή της πραγματικότητας και επιπλέον ότι αυτό το άτομο καταβάλλει προσπάθειες να τηρήσει μια ενδοσκοπική στάση και σχέση μαζί του, θα νιώσει ότι γίνεται σεβαστός και έχει αξία, και κατά συνέπεια θα αισθανθεί μεγαλύτερη ελευθερία και άνεση να μοιραστεί με το θεραπευτή τα βιώματά του, γνωρίζοντας ότι αυτά θα γίνουν σίγουρα κατανοητά».

3.2. Οι Ridley και Lingle (1996) και Ridley και Udipi (2002) ορίζουν την πολιτισμική ενσυναίσθηση υποστηρίζοντας ότι αποτελείται από δύο κύριες διαστάσεις:

- την *πολιτισμική ενσυναίσθητη κατανόηση*, που είναι η διεργασία, μέσω της οποίας οι συμβουλευτικοί ψυχολόγοι αντιλαμβάνονται το νόημα της εμπειρίας του «εαυτού» των πολιτισμικά διαφορετικών πελατών τους·
- και την *πολιτισμική ενσυναίσθητη ανταπόκριση*, που είναι η διεργασία, μέσω της οποίας οι σύμβουλοι μεταβιβάζουν αποτελεσματικά την κατανόηση της εμπειρίας του «εαυτού»

των πολιτισμικά διαφορετικών πελατών τους. Αυτές οι δύο πρωταρχικές διεργασίες της πολιτισμικής ενσυναίσθησης υποστηρίζονται από τρεις δευτερεύουσες, που αναγνωρίζουμε ήδη και στην ενσυναίσθηση γενικότερα: τη γνωστική, τη συναισθηματική και την επικοινωνιακή διεργασία.

Χωρίς να αμφισβητείται η σπουδαιότητα που έχει η ενσυναίσθητη κατανόηση για τον πελάτη, πρέπει να τονιστεί ότι εξίσου σημαντική είναι και η ικανότητα να επικοινωνήσει κανείς αυτή την ενσυναίσθηση. Δίχως αυτή την επικοινωνία, αυτή την ανταπόκριση, η ενσυναίσθητη ενέργεια προσφέρεται μόνο εν μέρει και δύσκολα την εισπράττει το συμβουλευόμενο άτομο (Parham & Brown, 2003). Η πολιτισμική επικοινωνιακή ενσυναίσθηση αναφέρεται στην έκφραση, με λόγια και με πράξεις, πολιτισμικά ενσυναίσθητων σκέψεων και συναισθημάτων προς μέλη φυλετικών, εθνικών και κοινωνικών ομάδων διαφορετικών από εκείνες της κυρίαρχης κουλτούρας (Wang et al., 2003).

#### 4. Περιορισμοί

4.1. Ποια επίδραση μπορεί να έχουν ο συναισθηματικός κόσμος, το βίωμα και η έκφραση των συναισθημάτων στην άσκηση συμβουλευτικής, όταν εμπλέκονται άτομα από διαφορετικούς πολιτισμούς; Η σκέψη ότι μπορεί κανείς να μπει στη θέση του άλλου και να τον καταλάβει από τη δική του σκοπιά θεωρείται από πολλούς, το λιγότερο, απλοϊκή. Κάποιοι αναρωτιούνται αφενός κατά πόσο είναι δυνατόν να ταυτιστεί κάποιος με τις εμπειρίες του άλλου και να τις καταλάβει, όταν είναι πολύ διαφορετικές από τις δικές του (Devore & Schlesinger, 1996), και αφετέρου αν οι παραδοσιακοί τρόποι επικοινωνίας της ενσυναίσθησης είναι κατανοητοί και αποδεκτοί από όλες τις πολιτισμικές ομάδες (Ibrahim, 1991).

Η παραδοσιακή σύλληψη της έννοιας της ενσυναίσθησης παραπέμπει στη βασικότερη δεξιότητα που πρέπει να διαθέτει ένας έμπειρος σύμβουλος προκειμένου να λειτουργήσει αποτελεσματικά στη συμβουλευτική σχέση. Περιλαμβάνει

νει μια ενδοσκόπηση στον εσωτερικό μας κόσμο, με την έννοια ότι συνήθως χρησιμοποιούμε τα προσωπικά μας συναισθηματικά βιώματα ως πλαίσιο αναφοράς για να καταλάβουμε τι νιώθει ο άλλος. Δηλαδή, καταλαβαίνουμε το θυμό κάποιου σε μια συγκεκριμένη περίπτωση εν μέρει λόγω της προσωπικής συναισθηματικής εμπειρίας που είχαμε κάποια στιγμή στη ζωή μας.

Ο Carl Rogers, ο περισσότερο αναγνωρισμένος θεωρητικός της ενσυναίσθησης, την είχε ορίσει ως την ικανότητα του συμβούλου να αντιλαμβάνεται το εσωτερικό πλαίσιο αναφοράς του άλλου με ακρίβεια... σαν να ήταν το άλλο πρόσωπο, χωρίς όμως ποτέ να ξεχνάει τον όρο «σαν να ήταν» (Rogers, 1959). Για τον Rogers, η ενσυναίσθητη κατανόηση ήταν ένα ιδιαίτερο είδος βαθιάς κατανόησης απαλλαγμένης από στοιχεία κριτικής και διαφορετικής από την κατανόηση που έρχεται από εξωτερικά πλαίσια αναφοράς. Αυτή η προσέγγιση υπονοούσε ότι η ενσυναίσθηση είναι ένα διαπολιτισμικό φαινόμενο το οποίο στηρίζεται σε συγγενή ή όμοια συναισθήματα, τα οποία μοιράζονται όλοι οι άνθρωποι ανεξαρτήτως πολιτισμού ή φυλής, άποψη που ασπάζονται και οι οικουμενιστές. Σε μια τέτοια προσέγγιση απουσιάζει εμφανώς κάθε συζήτηση της επίδρασης των πολιτισμικών διαφορών στην ενσυναίσθητη διαδικασία.

Τα τελευταία χρόνια η προσέγγιση αυτή έχει αμφισβητηθεί έντονα με το σκεπτικό ότι η ενσυναίσθηση – έτσι όπως ορίστηκε παραπάνω – είναι ανεπαρκής ως τεχνική σε διαπολιτισμικά πλαίσια, γιατί προϋποθέτει την ικανότητα να υπεισέρχεται κάποιος στις ευαισθησίες του άλλου χωρίς να έχει προηγουμένως μάθει το πλαίσιο από το οποίο απορρέουν αυτές οι ευαισθησίες (Green, 1995). Επομένως, όταν έχουμε να κάνουμε με διαφορετικούς πολιτισμούς, θα πρέπει να υπάρξει μια νέα έμφαση και να δοθεί μεγαλύτερη προσοχή στο *νόημα* που αποδίδουν οι συμβουλευόμενοι στη συμπεριφορά, τα γεγονότα, τα πρόσωπα και τις λέξεις σύμφωνα με το δικό τους πολιτισμικό πλαίσιο αναφοράς.

4.2. Η ενσυναίσθηση γίνεται αντιληπτή και εκφράζεται διαφορετικά στις διάφορες κουλ-

τούρες (Parson, 1993). Έτσι, οι σύμβουλοι δεν μπορούν να θεωρούν δεδομένο ότι η σπουδαιότητα που αποδίδουν οι ίδιοι στην ενσυναίσθηση έχει την ίδια σημασία και βαρύτητα και στον πολιτισμό των πελατών τους. Θα πρέπει να προσπαθήσουν να προσδιορίσουν τις στάσεις των πελατών τους απέναντι στην ενσυναίσθηση και στους τρόπους με τους οποίους αυτή εκφράζεται στο δικό τους πολιτισμό, πριν προχωρήσουν στην εκδήλωσή της. Κάτι τέτοιο επιτυγχάνεται μέσα από την καλά εδραιωμένη συμβουλευτική σχέση, στην οποία θα έχει αναπτυχθεί ο αμοιβαίος σεβασμός, και μέσα στο πλαίσιο της οποίας ο σύμβουλος θα νομιμοποιείται να κάνει μια ειλικρινή προσπάθεια να γνωρίσει τις πτυχές αυτές του πολιτισμού του πελάτη του.

4.3. Μια άλλη περιοριστική διάσταση της ενσυναίσθησης συνδέεται με την αντίληψη ότι ο σύμβουλος είναι αυθεντία και γνωρίζει καλύτερα τι νιώθει ο πελάτης του· έχει να κάνει με την έμφαση που έχει δοθεί από τη σχετική βιβλιογραφία στο γεγονός ότι ο σύμβουλος που διαθέτει ενσυναίσθηση μπορεί να αντιληφθεί με μεγαλύτερη ακρίβεια το πλαίσιο αναφοράς του συμβουλευόμενου, υποβιβάζοντας έτσι και μη αναγνωρίζοντας αρκετά την ουσιαστική διαφορετικότητα του άλλου. Η άποψη αυτή έχει δεχτεί αρκετή κριτική από τη διαπολιτισμική βιβλιογραφία, η οποία υποστηρίζει ότι είναι πολύ σημαντικό να προσεγγίζεται ο άλλος ως «γνώστης» του εαυτού του (Tyler, Susssewell & Williams-McCoy, 1985).

4.4. Μια άλλη διάσταση που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη είναι ότι, για να υπάρξει πρόοδος στη συμβουλευτική διαδικασία, θα πρέπει η ενσυναίσθηση να μην προέρχεται μόνο από το σύμβουλο αλλά να είναι αμοιβαία. Με τον όρο «αμοιβαία ενσυναίσθηση» εννοούμε ότι και τα δύο άτομα που εμπλέκονται στη συμβουλευτική διαδικασία αλληλοεπηρεάζονται συναισθηματικά και ότι η ενσυναίσθηση που έχει ο ένας για τον άλλο είναι χρήσιμη και για τους δύο, αλλά και για την πρόοδο της συμβουλευτικής διαδικασίας. Ιδανικά, θα πρέπει σύμβουλος και συμβουλευόμενος να έχουν επίγνωση της ιστορίας

και του πολιτισμού ο ένας του άλλου και να τη χρησιμοποιούν με ενσυναίσθητο τρόπο. Όπως υποστηρίζει ο Ivey (1987: 197), «μπορούμε να υποθέσουμε ότι υπάρχουν τέσσερις συμμετέχοντες στη συμβουλευτική συνέντευξη: η θεραπεύτρια ή ο θεραπευτής και το πολιτισμικό και ιστορικό της/του υπόβαθρο και ο πελάτης ή η πελάτισσα και το δικό του/ της πολιτισμικό και ιστορικό υπόβαθρο».

Η αμοιβαία ενσυναίσθηση παραπέμπει και σε μια αμοιβαία αποδοχή και κατανόηση στο πλαίσιο του διαπολιτισμικού διαλόγου. Αυτό μας οδηγεί σε μια διευρυμένη σύλληψη της ενσυναίσθησης στο πλαίσιο της διαφορετικότητας, σύμφωνα με την οποία ο σύμβουλος δεν μπορεί να περιορίζεται μόνο στη γνώση της κοσμοθεωρίας ή του πολιτισμικού πλαισίου αναφοράς του πελάτη, αλλά θα πρέπει να έχει την ικανότητα να δει τα πράγματα από το προσωπικό πλαίσιο αναφοράς του συμβουλευόμενου και να ακούσει και να προσπαθήσει να καταλάβει την ιστορία όπως ο ίδιος θα τη διηγηθεί, από το δικό του πλαίσιο αναφοράς. Όταν ο συμβουλευόμενος διαπιστώσει ότι ο σύμβουλος προσπαθεί να κατανοήσει τη δική του σκοπιά και παρακολουθεί με σεβασμό αυτά που του αφηγείται, τότε εισπράττει την ενσυναίσθηση, τη νιώθει και, επηρεαζόμενος, την ανταποδίδει. Έτσι, η ενσυναίσθηση γίνεται ένας τρόπος για να καταλάβει ο ένας την υποκειμενική εμπειρία του άλλου και να βιωθεί ένα αμοιβαίο πλησίασμα.

Σύμφωνα με αυτή την άποψη η κατάρτιση στην πολιτισμική ενσυναίσθηση πρέπει να στοχεύει στην ευαισθητοποίηση σε προσωπικές νύξεις που επικοινωνεί το συμβουλευόμενο άτομο, προκειμένου να υπάρξει κατανόηση και συμμετοχή στα συναισθήματα του πολιτισμικά διαφορετικού πελάτη.

4.5. Οι οπαδοί της πολυπολιτισμικής συμβουλευτικής θεωρίας και θεραπείας υποστηρίζουν ότι, για να μπορέσει να υπάρξει επιτυχημένη συμβουλευτική με άτομα διαφορετικών πολιτισμών, θα πρέπει ο σύμβουλος να μελετήσει την ιστορία, τον πολιτισμό και τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα της πολιτισμικής ομάδας

στην οποία ανήκει το συμβουλευόμενο άτομο, με το οποίο θα συνεργαστεί. (Green, 1995. LaFromboise & Foster, 1992. Sue & Sue, 1990). Μια τέτοια προσέγγιση όμως κινδυνεύει να πέσει σε υπεραπλουστεύσεις με την έννοια ότι παρακάμπτει τη διαφορετικότητα που υπάρχει μέσα στην ίδια την ομάδα. Δεν αναγνωρίζει το γεγονός ότι άτομα που είναι μέλη της ίδιας ομάδας συχνά εμφανίζουν μεγάλη ποικιλία σε διάφορες πολιτισμικές μεταβλητές, (όπως κοινωνικοοικονομικό επίπεδο, μόρφωση, ηλικία, φύλο, σεξουαλικές προτιμήσεις). Μια άλλη αδυναμία ή περιορισμός, πρακτικής κυρίως μορφής, είναι ότι βασικά είναι αδύνατον να μάθει κανείς το πολιτισμικό υπόβαθρο όλων των ομάδων με τις οποίες εργάζεται στα ποικίλα πολιτισμικά πλαίσια (Dyche & Zayas, 1995).

4.6. Άλλο θέμα το οποίο εμπλέκεται στην πολυπολιτισμική διάσταση της ενσυναίσθησης σχετίζεται με το αν εξετάζει κανείς την ενσυναίσθηση ως μια *διευκολυντική* δεξιότητα, η οποία θα βοηθήσει τον πελάτη να οδηγηθεί στην ενόραση, να ξεπεράσει τις όποιες αντιστάσεις του και να προχωρήσει προς την επίτευξη του επιθυμητού στόχου του, ή ως μια *θεραπευτική δεξιότητα*, όταν η ενσυναίσθητη ικανότητα του συμβούλου λειτουργεί θεραπευτικά. Συνήθως, βέβαια, η ενσυναίσθηση λειτουργεί κατ' αρχάς *διευκολυντικά* και στη συνέχεια *θεραπευτικά*. Όταν ο πελάτης προσεγγιστεί από τον πολιτισμικά διαφορετικό σύμβουλο με ενσυναίσθηση, η διαδικασία αυτή θα λειτουργήσει στην αρχή *διευκολυντικά*. Εδώ κυρίως αναφερόμαστε στη *συναισθηματική διάσταση* της ενσυναίσθησης που μεταφέρει το συναίσθημα και τη συναισθηματική επαφή, λειτουργεί *διευκολυντικά* και εντάσσεται στην οικουμενικότητα των συναισθημάτων που αναγνωρίζονται διαπολιτισμικά και συμβάλλουν στην κατανόηση μεταξύ λαών διαφορετικών κοινωνιών. Ως *διευκολυντική δεξιότητα*, η ενσυναίσθηση μεταβιβάζεται ευκολότερα όταν υπάρχουν γλωσσικά εμπόδια, γιατί μπορεί να στηριχτεί σε μη λεκτικά παγκοσμίως αναγνωρίσιμα θα ακολουθήσει.

## 5. Τρόποι προσέγγισης της πολιτισμικής ενσυναίσθησης

5.1. Προσεγγίζοντας τη συμβουλευτική διαδικασία από την πολυπολιτισμική της διάσταση κάποιος δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στη φαντασιακή ενσυναίσθηση ή τη «φαντασιακή προβολή» του εαυτού στον κόσμο του «άλλου» (Margulies, 1989). Μια τέτοια οπτική τονίζει μια ενεργό ποιητική αναζήτηση του τρόπου με τον οποίο μπορεί ο σύμβουλος να εισχωρήσει στον κόσμο του άλλου. Όσο περισσότερο ο σύμβουλος ενεργοποιεί την ικανότητά του να φαντάζεται εναλλακτικές πιθανές πραγματικότητες, τόσο περισσότερο βοηθιείται να προχωρήσει, ώστε να εισχωρήσει και να συναισθανθεί την εμπειρία του άλλου. Με άλλα λόγια, όταν ο σύμβουλος είναι ελεύθερος από προκαταλήψεις σχετικές με το πώς «είναι» ή «πρέπει να είναι» τα πράγματα, τότε μπορεί ευκολότερα να αφήσει ελεύθερη τη φαντασία του και να δημιουργήσει μια εικόνα του κόσμου του πελάτη του μέσα από τα λεκτικά και μη λεκτικά μηνύματα που εκείνος του επικοινωνεί.

Αντίστοιχα, γίνεται λόγος και για την «ενσυναίσθητη φαντασίωση» (Klein, 1995), με την οποία οι σύμβουλοι εγκαταλείπουν την αναζήτηση της βεβαιότητας και αποδέχονται την ασάφεια. Μέσω της ενσυναίσθητης φαντασίωσης καλούνται να φανταστούν τον κόσμο του διαφορετικού «άλλου» και να τον νιώσουν, σε σημείο που να τους αγγίζει συναισθηματικά.

5.2. Θεωρούμε ότι η συμβουλευτική σε πολυπολιτισμικό πλαίσιο και η μεταβίβαση ενσυναίσθησης πρέπει να γίνεται από άτομα που επικοινωνούν στην ίδια γλώσσα, ιδιαίτερα όταν πρόκειται για συμβουλευτική εθνικά διαφορετικών ομάδων. Η γλώσσα μπορεί να επηρεάσει δραστικά τη συμβουλευτική διαδικασία και έκβαση (Sandhu, Leung & Tang, 2003). Η αμοιβαία κατανόηση ανάμεσα σε σύμβουλο και συμβουλευόμενο είναι ένας απαραίτητος όρος για να υπάρξει βοήθεια και η γλώσσα είναι εκείνη που θα βοηθήσει στη δημιουργία της. Η συμβουλευτική προσέγγιση με την παρουσία και την ενεργητική παρέμβαση κάποιου μεταφραστή δεν μπορεί

να λειτουργήσει θεραπευτικά. Η παρέμβαση αυτή θεωρείται ότι συχνά διαστρεβλώνει την αλήθεια, γι' αυτό, ακόμη και σε μια τέτοια περίπτωση, οι έμπειροι σύμβουλοι στηρίζονται περισσότερο σε όσα επικοινωνεί το συμβουλευόμενο άτομο μη λεκτικά και συνήθως το ενθαρρύνουν να πει την ιστορία του στη γλώσσα του και με το δικό του μη λεκτικό τρόπο. Αν ο σύμβουλος ή ο συμβουλευόμενος γνωρίζει τη γλώσσα του άλλου, άρα μπορεί να εκφραστεί άνετα σε αυτή, δείχνει μια αγάπη και ένα ενδιαφέρον για τον πολιτισμό της χώρας και των κατοίκων που μιλούν τη γλώσσα αυτή και είναι και το πρώτο βήμα για να έλθουν κοντύτερα τα δύο πρόσωπα και να έχουν τη διάθεση να κατανοήσουν και να συναισθανθούν ο ένας τον άλλο (Ivey, Bradford-Ivey & Simek-Morgan, 1997).

5.3. Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις, η προσπάθεια θα πρέπει να επικεντρώνεται στην *αναζήτηση του νοήματος που έχει το βίωμα για τον ίδιο τον συμβουλευόμενο και όχι στην αντικειμενική αλήθεια, μέσα από τη γνώση της κουλτούρας και των εθίμων της χώρας του*. Η στάση του συμβούλου, δηλαδή, είναι εκείνη που λέει: «με ενδιαφέρει να καταλάβω πώς εσύ βλέπεις τα πράγματα, πώς εσύ μιλάς για διάφορα θέματα. Θέλω να καταλάβω τα πράγματα από τη δική σου οπτική γωνία». Όταν δείχνουμε σεβασμό στη γνώση του άλλου, τον ενθαρρύνουμε να εκφράσει πολλές ιδέες και βοηθήμαστε καλύτερα στην κατανόησή του.

Την παραπάνω προσέγγιση προωθεί και η Επιτροπή των Επαγγελματικών Κριτηρίων της Εταιρείας για την Πολυπολιτισμική Συμβουλευτική και Ανάπτυξη (Professional standards Committee of the Association for Multicultural Counseling and Development) και συνοψίζεται σε τρεις βασικούς στόχους προς τους οποίους θα πρέπει να στοχεύει ο σύμβουλος για να εκφράσει με επιτυχία την πολιτισμική ενσυναίσθηση (Ivey, Bradford-Ivey & Simek-Morgan, 1997: 44-45).

- *Να έχει επίγνωση των προσωπικών του πολιτισμικών αξιών και πεποιθήσεων*. Η επίγνωση αυτή προϋποθέτει (α) να είναι κανείς ευαίσθητος στην προσωπική πολιτισμική του

κληρονομιά και στους τρόπους με τους οποίους αυτή επηρεάζει τις σκέψεις, τα συναισθήματα και τη συμπεριφορά του, (β) να αναγνωρίζει τα όρια των ικανοτήτων του και (γ) να νιώθει άνετα με διαφορετικές εθνικότητες, φυλές, πολιτισμούς και πεποιθήσεις.

- Να έχει επίγνωση της κοσμοθεωρίας του συμβουλευόμενου. Είναι σημαντικό οι σύμβουλοι ψυχοθεραπευτές να έχουν επίγνωση της ποικιλίας των κοσμοθεωριών και των οικογενειακών εμπειριών που μπορεί να αντιμετωπίσουν. Επιπλέον χρειάζεται επίγνωση των δικών τους αρνητικών αντιδράσεων και στερεοτύπων σε σχέση με τις άλλες ομάδες, καθώς και προσπάθεια υιοθέτησης μιας μη κριτικής στάσης.
- Να χρησιμοποιεί τεχνικές πολιτισμικά κατάλληλες. Η ικανότητα αυτή προϋποθέτει (α) σεβασμό για τις θρησκευτικές/πνευματικές πεποιθήσεις και αξίες του θεραπευόμενου και κατανόηση του τρόπου με τον οποίο αυτές επηρεάζουν την έκφραση οδύνης, (β) σεβασμό για τις εντόπιες βοηθητικές τεχνικές και τα φυσικά βοηθητικά δίκτυα της συγκεκριμένης πολιτισμικής ομάδας.

Είναι σημαντικό οι σύμβουλοι να διαθέτουν πολιτισμική αυτεπίγνωση. Η αλήθεια είναι ότι λίγοι άνθρωποι είναι ελεύθεροι από προκαταλήψεις. Συχνά, χρειάζεται ανίχνευση της προσωπικής μας εθνικής και πολιτισμικής ταυτότητας μέσα από προσωπική συμβουλευτική με ειδικούς, για να φθάσουμε στην αναγνώριση των ορίων των ικανοτήτων μας.

## 6. Κατάρτιση

Το πρώτο, το θεμελιώδες ερώτημα που πρέπει να τεθεί είναι αν μπορεί κανείς να διδάχτεί την πολιτισμική ενσυναίσθηση. Μπορούν όλοι οι άνθρωποι να αναπτύξουν ενσυναίσθηση για πρόσωπα από διαφορετικά εθνικά, κοινωνικά και πολιτισμικά πλαίσια; Μπορούν να μάθουν να ενδιαφέρονται, να προσπαθούν να καταλάβουν, να νιώθουν και να μοιράζονται τα συναισθήματα των άλλων; Αρκετοί είναι οι θεωρητικοί που πιστεύ-

ουν ότι η πολιτισμική ενσυναίσθηση μπορεί να μαθευτεί (Hahn, 1980. Robinson, 1979. Ridley & Lingle, 1996), όπως εξάλλου και η ενσυναίσθηση γενικότερα (Black & Phillips, 1982. Herbek & Yammarino, 1990. Kremer & Dietzen, 1991).

6.1. Βέβαια, η κατάρτιση στην πολιτισμική ενσυναίσθηση απαιτεί γνώσεις και ικανότητες πέρα από αυτές που αποκτώνται μέσα από την κατάρτιση στις βασικές συμβουλευτικές δεξιότητες. Κατ' αρχήν θα πρέπει οι σύμβουλοι να διαθέτουν ευέλικτη σκέψη έτσι ώστε να μπορούν (α) να προσεγγίζουν τη συμπεριφορά των πελατών τους από ποικίλες οπτικές γωνίες, και (β) να μπορούν να παράγουν ποικιλία υποθέσεων πριν καταλήξουν στις αξιολογήσεις των συμβουλευόμενων (Ridley & Udipi, 2002). Επίσης, θα πρέπει να μπορούν να ελέγχουν τις προσωπικές τους προκαταλήψεις και στερεότυπα. Όλα αυτά, αν δεν προϋπάρχουν, μπορούν βέβαια να κατακτηθούν με τη συμμετοχή τους σε ομάδες πολιτισμικής και προσωπικής ευαισθητοποίησης.

6.2. Σύμφωνα με τους Ridley και Lingle (1996), η πολιτισμική ενσυναίσθηση είναι μια ικανότητα που μπορεί να μαθευτεί. Μπορεί η δυνατότητα ανάπτυξης ενσυναίσθησης να είναι εγγενής (Ridley & Udipi, 2002), όμως οι δεξιότητες που εμπλέκονται στην πολιτισμική ενσυναίσθηση μαθαίνονται. Ένας σαφής ορισμός της έννοιας και ένα μοντέλο θα βοηθήσουν τους συμβούλους να την κατανοήσουν. Χρειάζεται επίσης συστηματική εξάσκηση που να περιλαμβάνει επίδειξη της χρήσης της πολιτισμικής ενσυναίσθησης, έμπρακτες δοκιμές, καθώς και εποικοδομητική ανατροφοδότηση (Ridley & Udipi, 2002).

Οι Ridley και Udipi (2002), πέρα από κάποιους γενικούς, προτείνουν και ορισμένους πολιτισμικά ευαίσθητους τρόπους, με τους οποίους προσεγγίζεται η πολιτισμική ενσυναίσθηση. Οι γενικοί τρόποι είναι όλοι εκείνοι που βοηθούν το σύμβουλο να κατανοήσει τις σκέψεις, τα συναισθήματα και τη συμπεριφορά του πελάτη του. Αυτοί έχουν ήδη αναφερθεί μέσα από τους ορισμούς που δόθηκαν και που έχουν αναπτυχθεί διεξοδικά από επιφανείς ειδικούς, όπως ο Rogers και άλλοι.

Οι πολιτισμικά ευαίσθητοι τρόποι έκφρασης και εκδήλωσης ενσυναίσθησης επικεντρώνονται στα παρακάτω (Ridley & Udipi, 2002: 325-327):

Όταν ο σύμβουλος-ψυχολόγος και ο πελάτης προέρχονται από διαφορετικά πολιτισμικά πλαίσια, όπου θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη το πολιτισμικό, πολιτικό και ιστορικό περιβάλλον μέσα στο οποίο έχουν διαμορφωθεί η ταυτότητα και ο τρόπος σκέψης του πελάτη, ο σύμβουλος θα πρέπει:

- *Να ελέγχει τον εαυτό του για πιθανές πολιτισμικές μεροληψίες και λανθάνουσες προκαταλήψεις.* Θα πρέπει να προσπαθεί να είναι όσο μπορεί πιο αντικειμενικός και να παρακάμπτει τα εμπόδια που μπορεί να μειώνουν την ενσυναίσθησή του.
- *Να μην είναι στερεοτυπικός.* Για να αποφύγει τα στερεότυπα, θα πρέπει ο σύμβουλος να υπενθυμίζει στον εαυτό του ότι κάθε άνθρωπος είναι μοναδικός και διαφορετικός και ότι πρέπει να επικεντρώσει την προσοχή του στην προσωπική εμπειρία του πελάτη του.
- *Να διερευνά πολιτισμικά και φυλετικά ζητήματα στα αρχικά στάδια της συμβουλευτικής διαδικασίας.* Δύο είδη πολιτισμικών και φυλετικών ζητημάτων έχουν σχέση με την πολυπολιτισμική συμβουλευτική: τα ζητήματα περιεχομένου και τα διαδικαστικά ζητήματα. Τα ζητήματα περιεχομένου σχετίζονται με τη φύση του ψυχολογικού προβλήματος που προβάλλει ο συμβουλευόμενος, και τα διαδικαστικά αφορούν τη δυναμική που αναπτύσσεται ανάμεσα σε σύμβουλο και συμβουλευόμενο.
- *Να ενσωματώνει πολιτισμικά και φυλετικά δεδομένα στη συμβουλευτική.* Οι συμβουλευόμενοι θα πιστέψουν περισσότερο ότι ο σύμβουλος τους κατανοεί, όταν η πολιτισμική πληροφόρηση που μοιράζονται μαζί του χρησιμοποιείται από εκείνον εποικοδομητικά. Οι σύμβουλοι που διαθέτουν πολιτισμική ενσυναίσθηση ενσωματώνουν τα πολιτισμικά δεδομένα των πελατών τους σε όλες τις φάσεις της συμβουλευτικής: στην εκτίμηση της κατάστασης, την οικοδόμηση της σχέσης, τη

στοχοθέτηση, το θεραπευτικό σχεδιασμό και την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της συμβουλευτικής θεραπείας.

- *Να χρησιμοποιεί πολιτισμικές νοητικές δομές.* Να χρησιμοποιεί πολιτισμικές έννοιες που να ανταποκρίνονται στη συγκεκριμένη πολιτισμική ομάδα. Ο πολιτισμικά ενσυναίσθητος σύμβουλος θα πρέπει να μπορεί να μεταδώσει την ενσυναίσθησή του, χρησιμοποιώντας νοητικές δομές που να ανταποκρίνονται στην πολιτισμική ομάδα του συμβουλευόμενου.
- 6.3. Σε συμφωνία με όσα υποστηρίζουν οι Ridley και Udipi (2002), οι Ivey, Bradford-Ivey και Simek-Morgan (1997: 46-47) υποστηρίζουν και προσθέτουν ότι στη συμβουλευτική προσέγγιση πολιτισμικά διαφορετικών ανθρώπων, πέρα από τις προσωπικές γνώσεις και την προσωπική θεραπευτική θεωρία που ασπάζεται ο σύμβουλος, η δυνατότητα έκφρασης της πολιτισμικής του ενσυναίσθησης θα πρέπει να ακολουθεί τα εξής τρία βήματα:
- *Να ακούει ενεργητικά και να παρατηρεί τα σχόλια του συμβουλευόμενου.* Με τον τρόπο αυτό θα καταλάβει σιγά σιγά τον τρόπο με τον οποίο επιθυμεί να προσεγγιστεί το άλλο πρόσωπο, μέσα από τη συνειδητοποίηση των οικογενειακών και των άλλων πολυπολιτισμικών του εννοιών.
  - *Να αντιδρά και να απαντά στις λέξεις και τις νοητικές δομές του συμβουλευόμενου.* Αν ο σύμβουλος έχει αμφιβολίες ως προς την κατανόηση των νοητικών δομών του πελάτη του, είναι προτιμότερο να παραμένει στη χρήση των βασικών δεξιοτήτων προσεκτικής παρακολούθησης και ενεργητικής ακρόασης. Θα πρέπει επίσης να ακούει και να λαμβάνει υπόψη του τα οικογενειακά και πολιτισμικά ζητήματα του συμβουλευόμενου.
  - *Να ελέγχει την επίδραση που έχουν στον πελάτη οι δηλώσεις και οι παρεμβάσεις του.* Μπορεί να τον ρωτήσει: «Είναι έτσι;» ή «Κατάλαβα σωστά;» Μια τέτοια στάση ανοίγει το δρόμο για έναν αμοιβαίο και ισότιμο διάλογο. Η ενσυναίσθηση καλλιεργείται καλύτερα ως μια διαδικασία κατά την οποία σύμβουλος και

συμβουλευόμενος διερευνούν μαζί την κοσμοθεωρία και τη φύση των πεποιθήσεων που έχει ο συμβουλευόμενος για το πρόβλημά του.

## 7. Συμπέρασμα

Στη συμβουλευτική ψυχολογία δίνεται έμφαση στην εκπαίδευση για την ενίσχυση της ενσυναίσθησης του συμβούλου-ψυχοθεραπευτή. Αυτού του είδους η εκπαίδευση στηρίζεται πρωτίστως στη γνωστική διάσταση της ενσυναίσθησης, αφού επικεντρώνεται σε θέματα όπως η αντιληπτική ακρίβεια, η ικανότητα αναγνώρισης συναισθημάτων, η ικανότητα ανάλυσης γνωστικών στοιχείων κ.λπ. Άρα, από αυτό το πρίσμα μπορεί να ιδωθεί ως μια δεξιότητα. Είναι όμως μόνο δεξιότητα; Η συναισθηματική της διάσταση πώς καλύπτεται; Μπορεί άραγε ένα άτομο που δεν διαθέτει πλούσιο συναισθηματικό κόσμο να εκπαιδευτεί στην ενσυναίσθηση;

Όπως είχε υποστηρίξει και ο Carl Rogers (1980), η ενσυναίσθηση είναι τρόπος ύπαρξης (empathy is a way of being). Με βάση αυτή την πεποίθηση, πιστεύω ότι, για να λειτουργήσει ένας άνθρωπος σε υψηλό επίπεδο ενσυναίσθησης, θα πρέπει να διαθέτει και πλούσιο συναισθηματικό κόσμο. Αυτό κατακτιέται μέσα από τη συχνή επαφή με άτομα που εκφράζουν ελεύθερα τα συναισθήματά τους. Τα παιδιά που μεγαλώνουν σε ένα οικογενειακό περιβάλλον που χειρίζεται ανοιχτά τα συναισθήματά του, μεγαλώνοντας αποκτούν και εκείνα έναν πλούσιο συναισθηματικό κόσμο.

Το επόμενο ερώτημα είναι αν και σε ποιο βαθμό μπορούν άτομα από εντελώς διαφορετικούς πολιτισμούς να νιώσουν ενσυναίσθηση το ένα για το άλλο. Και, επιπλέον, κατά πόσο είναι δυνατόν να εκπαιδευτεί κανείς σε κάτι τέτοιο;

Εφόσον η συμβουλευτική ψυχοθεραπεία είναι από τη φύση της πολυπολιτισμική – από τη στιγμή που ασχολείται με την ποικιλία που διακρίνει την ανθρώπινη εμπειρία – η μεγάλη πρόκληση του αποτελεσματικού συμβούλου-ψυχο-

θεραπευτή είναι να μπορεί να ισορροπεί την ικανότητα της συμβουλευτικής του τέχνης με παράλληλη ειλικρίνεια και αποδοχή της οπτικής του συμβουλευόμενου. Η πολιτισμική ενσυναίσθηση περιλαμβάνει μια σε βάθος ενσυναίσθητη ανταπόκριση που επιτρέπει μια αίσθηση αμοιβαιότητας και κατανόησης ανάμεσα στις μεγάλες διαφορές που υπάρχουν στις αξίες και τις προσδοκίες των διαπολιτισμικών ανταλλαγών (Ridley & Lingle, 1996).

Ίσως η ενσυναίσθηση να είναι το σημαντικότερο χαρακτηριστικό για την αντιμετώπιση των ανθρώπινων ζητημάτων σε μια πολυπολιτισμική κοινωνία. Η δυνατότητα αντιμετώπισης της κατάστασης του άλλου με ειλικρίνεια, διατηρώντας παράλληλα επαφή με τις δικές μας πεποιθήσεις και την έννοια του εαυτού, αποτελεί τη θεμελιώδη διαδικασία πλησιάζματος του άλλου (Dyche & Zayas, 2001).

## Βιβλιογραφία

- Allport, G. (1961). *Pattern and growth of personality*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Barrett-Lennard, G. T. (1981). The empathy cycle: Refinement of a nuclear concept. *Journal of Counseling Psychology*, 28, 91-100.
- Barrett-Lennard, G. T. (1993). The phases and focus of empathy. *British Journal of Medical Psychology*, 66, 3-14.
- Batson, C. D., Polycarpou, M. P., Harmon-Jones, E., Imhoff, H. J., Mitchener, E. C., Bednar, L. L., et al. (1997). Empathy and attitudes: Can feeling for a member of a stigmatized group improve feelings toward the group? *Journal of Personality and Social Psychology*, 72, 105-118.
- Black, & Phillips, S. (1982). An intervention program for the development of empathy in student teachers. *The Journal of Psychology*, 112, 159-168.
- Bohart, A. C. & Greenberg, L. S. (1997). Empathy: Where are we and where do we go from here? In A. C. Bohart & L. S. Greenberg (Eds), *Empathy reconsidered. New directions in psychotherapy* (pp. 419-449). Washington, DC: APA.

- Brems, C. (1989). Dimensionality of empathy and its correlates. *Journal of Psychology*, 123, 329-337.
- Brown, D. E. (1991). *Human universals*. Philadelphia: Temple University Press.
- Carell, L. J. (1997). Diversity in the communication curriculum: Impact on student empathy. *Communication Education*, 46, 234-244.
- Clark, A. J. (2007). *Empathy in counseling and psychotherapy. Perspectives and practices*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Davis, M. H. (1980). A multidimensional approach to individual differences in empathy. *J.S.A.J. Catalog of Selected Documents in Psychology*, 10 (4), 85.
- Davis, M. H. (1994). *Empathy: A social psychological approach*. Madison, WI: Brown & Benchmark.
- Devore, W. & Schlesinger, E. G. (1996). *Ethnic-sensitive social work practice*. Toronto: Allyn & Bacon.
- Duan, C. & Hill, C. E. (1996). The current state of empathy research. *Journal of Counseling Psychology*, 43, 262-274.
- Dyche, L. & Zayas, L. H. (1995) The value of curiosity and naiveté for the cross-cultural psychotherapist. *Family Process*, 34, 389-399.
- Dyche, L. & Zayas, L. H. (2001). Cross-cultural empathy and training the contemporary psychotherapist. *Clinical Social Work Journal*, 29, 245-258.
- Eagle, M. & Wolitzky, D. L. (1997). Empathy: A psychoanalytic perspective. In A. C. Bohart & L. S. Greenberg (Eds), *Empathy reconsidered. New directions in psychotherapy* (pp. 217-244). Washington, DC: APA.
- Ekman, P. (1989). The argument and evidence about universals in facial expressions of emotion. In H. Wagner & A. Manstead (Eds), *Handbook of social psychobiology* (pp. 143-164). Chichester: Wiley.
- Feshbach, N. D. (1997). Empathy: The formative years. Implications for clinical practice. In A. C. Bohart & L. S. Greenberg (Eds.), *Empathy reconsidered. New directions in psychotherapy* (pp. 33-59). Washington, DC: American Psychological Association.
- Feshbach, N. D. & Feshbach, S. (1982). Empathy training and the regulation of aggression: Potentialities and limitations. *Academic Psychology Bulletin*, 4, 399-413.
- Gladstein, G. A. (1977). Empathy and counseling outcome: An empirical and conceptual review. *Counseling Psychologist*, 6, 70-79.
- Gladstein, G. A. (1983). Understanding empathy: Integrating counseling, developmental, and social psychology perspectives. *Journal of Counseling Psychology*, 30, 467-482.
- Gladstein, G. A. & Associates (1987). *Empathy and counseling: Explorations in theory and research*. New York: Springer-Verlag.
- Goleman, D. (1998). *Η συναισθηματική νοημοσύνη*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα
- Green, J. W. (1995). *Cultural awareness in the human services*. 2nd edition. Toronto: Allyn & Bacon.
- Greenberg, L. S. & Elliott, R. (1997). Varieties of empathic responding. In A. C. Bohart & L. S. Greenberg (Eds), *Empathy reconsidered. New directions in psychotherapy* (pp. 167-186). Washington, DC: APA.
- Hahn, S. L. (1980). Let's try a positive approach. *Foreign Language Annals*, 13 (5), 415-417.
- Harper, F. D. & McFadden, J. (2003). *Culture and counseling. New approaches*. Boston: Allyn & Bacon.
- Harré, R. (1986). The social constructionist viewpoint. In R. Harré (Ed.), *The social construction of emotions* (pp. 2-14). Oxford: Blackwell.
- Heelas, P. (1986). Emotion talk across cultures. In R. Harré (Ed.), *The social construction of emotions* (pp. 234-266). Oxford: Blackwell.
- Herbek, T. A. & Yammarino, F. J. (1990). Empathy training for hospital staff nurses. *Group and Organizational Studies*, 15 (3), 279-295.
- Hoffman, M. L. (1984). Interaction of affect and cognition in empathy. In C. E. Izard, J. Kagan, R. B. Zajonc (Eds), *Emotions, cognition and behavior* (pp. 103-131). New York: Cambridge University Press.
- Hogan, R. (1969). Development of an empathy scale. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 33, 307-316.
- Ivey, A. E. (1987). The multicultural practice of

- therapy: ethics, empathy, and dialectics. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 5 (2), 195-204.
- Ivey, A. E., Bradford-Ivey, M. & Simek-Morgan, L. (1997). *Counseling and psychotherapy. A multicultural perspective*. Boston: Allyn and Bacon.
- Ibrahim, F. A. (1991). Contribution of cultural worldview to generic counseling and development. *Journal of Counseling and Development*, 70, 13-19.
- Jordan, J. V. (1997). Relational development through mutual empathy. In A. C. Bohart & L. S. Greenberg (Eds), *Empathy reconsidered. New directions in psychotherapy* (pp. 343-351). Washington, DC: APA.
- Katz, R. L. (1963). *Empathy: Its nature and use*. New York: Free Press.
- Klein, J. (1995). *Doubts and certainties in the practice of psychotherapy*. London: Karnac.
- Kremer, J. F. & Dietzen, L. L. (1991). Two approaches to teaching accurate empathy to undergraduates: Teacher-intensive and self-directed. *Journal of College Student Development*, 32, 69-75.
- Kohut, H. (1971). *The analysis of the self*. New York: International Universities Press.
- LaFromboise, T. D. & Foster, S. L. (1992) Cross-cultural training: scientist-practitioner model and methods. *Counseling Psychologist*, 20 (3), 472-489.
- Langer, S. (1967). *Mind: An essay on human feeling* (vols. 1 & 2). Baltimore, MD: Johns Hopkins University Press.
- Leong, F. T. L. (1993). The career counseling process with racial/ethnic minorities. The case of Asian Americans. *The Career Development Quarterly*, 42, 345.
- Lutz, C. A. (1988). *Unnatural emotions: Everyday sentiments on a Micronesian atoll and their challenge to Western theory*. Chicago: University of Chicago Press.
- Μαλικιώση-Λοϊζου, Μ. (2003). Μια κριτική ματιά στην ενσυναίσθηση. *Ψυχολογία*, 10, 295-309.
- Markus, H. R. & Kitayama, S. (1991). Culture and the self: Implications for cognition, emotion and motivation. *Psychological Review*, 98, 224-253.
- Marcus, R. F., Roke, E. J. & Bruner, C. (1985). Verbal and nonverbal empathy and prediction of social behaviour in young children. *Perceptual and Motor Skills*, 60, 299-309.
- Marcus, R. F., Telleen, S. & Roke, E. J. (1979). Relation between cooperation and empathy in young children. *Developmental Psychology*, 15, 346-347.
- Margulies, A. (1989). *The empathic imagination*. New York: Norton.
- Mehrabian, A. & Epstein, N. A. (1972). A measure of emotional empathy. *Journal of Personality*, 40, 523-543.
- Miller, P. A. & Eisenberg, N. (1988). The relation of empathy to aggressive and externalizing/antisocial behavior. *Psychological Bulletin*, 103, 324-344.
- Oatley, K. & Jenkins, J. M. (2004). Συγκίνηση: Ερμηνείες και κατανόηση. (μετάφρ. Μ. Σόλμαν, Μ. Ντάβου) (Επιμ. Μ. Ντάβου). Αθήνα: Παπαζήση.
- Omdahl, B. L. (1995). *Cognitive appraisal, emotion and empathy*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Parham, T. A. & Brown, S. (2003). Therapeutic approaches with African American populations. In F. D. Harper & J. McFadden (Eds), *Culture and counseling. New approaches* (pp. 81-98). New York: Allyn and Bacon.
- Parson, E. R. (1993). Ethnotherapeutic empathy – Part II: Techniques in interpersonal cognition and vicarious experiencing across cultures. *Journal of Contemporary Psychotherapy*, 23, 171-182.
- Ridley, C. R. (1995). *Overcoming unintentional racism in counseling and therapy: a practitioner's guide to intentional intervention*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Ridley, C. R. & Lingle, D. W. (1996). Cultural empathy in multicultural counseling: A multi-dimensional process model. In P. B. Pedersen, J. G. Draguns, W. J. Lonner & J. E. Trimble (Eds), *Counseling across cultures* (4th ed.) (pp. 21-46). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Ridley, C. R. & Udipi, S. (2002). Putting cultural empathy into practice. In P. B. Pedersen, J. G. Draguns, W. J. Lonner & J. E. Trimble (Eds) *Counseling across cultures* (5th ed.) (pp. 315-333). London: Sage.

- Robinson, M. G. (1979). Awareness program helps children understand special needs. *Education Unlimited*, 1 (2), 25-27.
- Rogers, C. R. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting Psychology*, 21, 95-103.
- Rogers, C. R. (1959). A theory of therapy, personality and interpersonal relationships, as developed in the client-centered framework. In S. Koch (Ed.), *Psychology: A study of Science. Vol. 3. Formulations of the Person and the Social Context* (pp. 184-256). New York: McGraw-Hill Co, Inc.
- Rogers, C. (1980). *A way of being*. Boston: Houghton Mifflin.
- Sandhu, D. S., Leung, S. A. & Tang, A. M. (2003). Counseling approaches with Asian Americans and Pacific Islander Americans. In F. D. Harper & J. McFadden (Eds), *Culture and Counseling. New Approaches* (pp. 99-114). N.Y.: Allyn & Bacon.
- Shaver, P. R., Wu, S. & Schwartz, J. C. (1992). Cross-cultural similarities and differences in emotion and its representation. In M. S. Clark (Ed.), *Review of Personality and Social Psychology*, Vol. 13. *Emotion* (pp.175-212). Newbury Park, CA: Sage.
- Σταλίκας, Α. & Χαμόδρακα, Μ. (2004). *Η ενσυναίσθηση*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Σταλίκας, Α., Γιωτσιόδη, Β. & Μερτίκα, Α. (2007). Πολυπολιτισμός και η αποδοχή της διαφορετικότητας: Παιδιά της Συμβουλευτικής Ψυχολογίας; Στο Μ. Μαλικιώση-Λοϊζου (επιμ.), *Συμβουλευτική Ψυχολογία: Σύγχρονες προσεγγίσεις* (σελ. 25-50). Αθήνα: Ατραπός.
- Strayer, J. (1987). Affective and cognitive perspectives on empathy. In N. Eisenberg & J. Strayer (Eds), *Empathy and its development* (pp. 218-244). New York: Cambridge University Press.
- Sue, D. W. & Sue, D. (1990). *Counseling the culturally different*. Toronto:Wiley
- Trop, J. L. & Stolorow, R. D. (1997). Therapeutic empathy: An intersubjective perspective. In A. C. Bohart & L. S. Greenberg (Eds), *Empathy reconsidered. New directions in psychotherapy* (pp. 279-291). Washington, DC: APA.
- Tyler, F., Sussewell, D. R. & Williams-McCoy, J. (1985). Ethnic validity in psychotherapy. *Psychotherapy*, 22, 311-320.
- Wang, Y-W., Davidson, M. M., Yakushko, O. F., Savoy, H. B., Tan, J. A. & Bleier, J. K. (2003). The scale of ethnocultural empathy: Development, validation, and reliability. *Journal of Counseling Psychology*, 50, 221-234.
- Wilkins, P. (1997). Empathy: A desirable quality for effective interpersonal communication? *Applied Community Studies*, 3 (2), 35-45.

# The multicultural dimension of empathy

MARIA MALIKIOSI-LOIZOS<sup>1</sup>

## ABSTRACT

Empathy is considered one of the most important ingredients of counselling and psychotherapy. Cultural empathy is a special dimension of empathy and refers to the ability of counselling psychotherapists to understand accurately the self-experiences of clients from other cultures and to communicate their accurate understanding effectively with an attitude of concern. The question is whether and to what extent may one be able to understand and empathize with people from different cultures and whether the existing training models are suitable and sufficient for such cultural empathy.

As it is well known, empathy has developed as a distinct skill in western civilizations. Does it have the same meaning for other cultures and is it being expressed in the same way? How will the counsellor from a non-western culture communicate his empathy to the counselee from a western culture?

This article explains the principles supporting the definition of cultural empathy, it provides its basic dimensions, it demonstrates the ways in which it may be applied and an effort is being made to answer essential questions related to its practical application to multi-cultural counselling and psychotherapy.

*Key words:* Empathy, Multicultural, Counseling

1. *Address:* Professor of Counseling Psychology, University of Athens. Tel.: +30 210-3688533, e-mail: mmalik@ecd.uoa.gr