

ELŻBIETA WIĘCŁAW

EMPATIA – CZYLI CO?



“EMPATIA TO PEŁNE SZACUNKU ROZUMIENIE LUDZKICH DOŚWIADCZEŃ.”

MARSHALL ROSENBERG

Opisywanie i definiowanie empatii jest czasem trudniejsze, niż jej doświadczanie. Widzę empatię jako ogromny człowieczy zasób – jest intuicyjna i jednocześnie jest umiejętnością. Możemy się jej uczyć i świadomie ją ćwiczyć. Jest też wyborem życiowej postawy. Jako ludzie mamy zdolność do empatii, choć nie zawsze wiemy, jak znaleźć do niej dostęp. Jak pisze Miki Kashtan: ... potrzebujemy dostać jej wystarczająco dużo w dzieciństwie, by móc osiągnąć i utrzymać prawdziwą wzajemność oraz empatyczny kontakt ze sobą i z innymi”. (cyt. za: Miki Kashtan: Niezwykłe świadome życie, Poznań 2017, s. 255).

W Porozumieniu bez Przemocy empatia jest rozumiana przede wszystkim jako ciekawość i otwartość – zarówno na siebie, jak i na drugą osobę. To umiejętność takiego patrzenia na ludzi, aby za ich czynami i słowami widzieć przede wszystkim potrzeby, które próbują zaspokoić. Empatia w NVC jest fundamentem współistnienia, budowania między ludźmi wzajemnego zrozumienia dla naszych potrzeb.

Jako ludzie wszyscy mamy te same potrzeby, choć różnimy się pomysłami na ich zaspokajanie. Rosenberg określał empatię jako pełne szacunku rozumienie ludzkich potrzeb. Chodzi o bycie w pełni obecnym, o czas i uwagę, które ofiarujemy sobie i drugiemu człowiekowi. O słuchanie i rozumienie, bez oceniania, osądzania i dawania rad. Poprzez empatię budujemy kontakt ze sobą i z innymi. Co ważne - empatia nie oznacza zgody na każde zachowanie, pozwala na stawianie granic i jednocześnie daje możliwość nawiązania kontaktu i zbudowania zaufania.

Współcześnie empatia coraz częściej postrzegana jest jako kluczowa kompetencja liderów, bowiem daje szansę na dialog w każdej sytuacji, na szukanie rozwiązań i współtworzenie świata, w którym każdy jest wzięty po uwagę.

Empatia jest ludzką potrzebą, jest też procesem, na który składa się wiele czynników. Może to być:

- obecność – kluczowy „składnik” empatii;
- słuchanie skupione na tym, aby za słowami, niezależnie od ich treści, usłyszeć uczucia i potrzeby;
- parafraza (odzwierciedlenie)– kiedy upewniam się, czy dobrze rozumiem czyjeś słowa;
- uważność skupiona na tu i teraz, bycie przy sobie lub przy kimś z pełną uwagą;
- ciekawość i otwartość – szukanie tego, o co nam chodzi (na poziomie potrzeb);
- słowa lub cisza – z intencją zrozumienia i nawiązania kontaktu;
- zobaczenie i usłyszenie człowieka - bez ocen, oczekiwań i niedomówień.

Dzieje się czasem też tak, że naszą intencją jest pomoc i jednocześnie używamy takich słów, które nie pomagają, a raczej generują więcej frustracji. Może nam się wydawać, że ludzie potrzebują naszych rad, dodawania otuchy. Buddyjskie przysłowie mówi: nie rób byle czego, lepiej stój i patrz. Warto poznać „kilerów empatii” – bowiem, kiedy wiemy, że coś nie działa, możemy po prostu tego nie robić!



Co utrudnia nam empatyczny kontakt ? Oto podręczna lista „zabójców empatii”:

- doradzanie: „Uważam, że powinieneś...”
- licytowanie się: „A u mnie było jeszcze gorzej...”
- porównywanie do siebie: „Tak, ja to rozumiem, bo przeżyłam to samo...”
- pouczenie: „Następnym razem będziesz wiedziała, że nie wolno jej ufać...”
- pocieszanie: „Czas leczy rany...”
- zmiana tematu/odwracanie uwagi: „Nie skupiajmy się na porażkach...”
- wypytywanie: „A co on odpowiedział, co ty zrobiłeś, a kiedy to było?”
- wyjaśnianie/tłumaczenie się: „Naprawdę nie chciałam tego zrobić.”
- logiczne tłumaczenie, przekonywanie: „Przecież fakty pokazują jasno, że...”

Ważna informacja – sami potrzebujemy empatii, aby móc ofiarować ją innym. Z pustego nie nalejesz! Warto zapamiętać to tak, jak jest w procedurach bezpieczeństwa w samolocie – jeśli potrzebne będą maski tlenowe, a masz kogoś pod opieką – maskę tlenową zakładasz najpierw sobie. Dbanie o siebie nie jest egoizmem. Jeśli chcesz ofiarować empatię innym ludziom – zaczynaj od siebie.

EMPATYCZNE SŁUCHANIE

Możemy słuchać siebie i innych w różny sposób. Co oznacza empatyczne słuchanie? To przede wszystkim takie „przetwarzanie” tego, co słyszymy, aby usłyszeć i zrozumieć perspektywę mówiącej osoby. Rozumienie nie oznacza zgody na to co ktoś mówi lub robi. Rozumienie oznacza usłyszenie potrzeb, wydobywanie sensu w taki sposób, że ktoś, kto opowiada nam o swoich przeżyciach, czuje się usłyszany we własnej rzeczywistości.

“NAJLEPSZYM SPOSOBEM ROZUMIENIA LUDZI JEST ICH SŁUCHANIE.”

RALOH NICHOLS



EMPATIA JEST WYBOREM