

# Empatyczne słuchanie

Pragniesz więcej bliskości w relacjach i życiu? Chcesz wiedzieć, dlaczego tak trudno jest nam się prawdziwie usłyszeć? Chciał(a)byś „naprawdę być” dla przyjaciela czy przyjaciółki w trudnej sytuacji? Oto kilka wskazówek, które pomogą ci lepiej słuchać.

## Czym jest empatyczne słuchanie?

Empatyczne słuchanie jest połączeniem umiejętności komunikacyjnych i świadomości, z których możesz skorzystać, gdy autentycznie chcesz nawiązać kontakt z drugą osobą. Bez względu na to, czy chcesz świętować z kimś jego sukces, czy pomóc mu zrozumieć co dokładnie go martwi, empatyczne słuchanie często przynosi poczucie głębokiego kontaktu, ulgi i radości!

Czy zdarzyło ci się z ekscytacją dzielić się czymś z drugą osobą i doświadczyć rozczarowania jej reakcją? Może powiedziałaś(ś): „Hej, właśnie spłaciłam swoją kartę kredytową!”, na co przyjaciółka odpowiedziała lekceważąco: „Wielkie rzeczy, za chwilę znowu się zadłużysz.” Lub, chcąc świętować z tobą, nieświadomie skupiła uwagę na sobie mówiąc: „Gratulacje! Ja to zrobiłam dwa lata temu.”

W empatycznym słuchaniu, gdy uwaga pozostaje skupiona na osobie, która mówi, radość trwa dłużej. Jeśli twoja przyjaciółka odpowiedziałaby: „Wow, to musi być dla ciebie prawdziwa ulga!” mogłoby cię to zachęcić do tego, żeby kontynuować: „Tak. Czasami miałam wrażenie, że tonę w długach.” Empatyczny słuchacz będzie ci towarzyszyć tak długo jak może, aż rozmowa dojdzie do naturalnego końca: „To brzmi jakbyś czuła się momentami naprawdę zdesperowana. Wyobrażam sobie, że marzył ci się nowy początek?” Mogłabyś odpowiedzieć „Dokładnie tak. Chcę oszczędzać pieniądze, zamiast żyć ciągle na granicy wypłacalności.” Słuchający może potwierdzić: „Podejrzewam, że marzysz o bezpieczeństwie finansowym...” „Dokładnie tak!”

Widzisz różnicę? Gdy uwaga jest świadomie skupiona na tym, kto wniósł temat, obie osoby mają szansę na głębsze spotkanie. Ich rozmowa zamienia się we wzajemną eksplorację. Eksplorację prowadzoną „z kimś”, nie „na kims”.

## Jak możesz słuchać bardziej empatycznie?

W pierwszej kolejności chodzi o jakość uwagi. Twoje życzliwe nastawienie i uważność pomagają drugiej osobie jasno wyrazić to, co próbuje powiedzieć. **Po pierwsze**, skoncentruj się na odkryciu jej niezaspokojonych potrzeb, **następnie** podziel się swoimi. W końcu wspólnie wypracujcie rozwiązanie.

- Zaczynaj od intencji nawiązania kontaktu. Nie martw się o to, że coś masz zrobić „dobrze”. Nie chodzi o bycie mądrym. Czasem kontakt w ciszy to już bardzo dużo. Liczy się intencja.
- Aby zgadnąć niewyrażoną potrzebę tej osoby, zapytaj siebie: „Co ona czuje? Czego chce?”

Kiedy osoba zatrzyma się, zrobi przerwę w swojej wypowiedzi, pomóż jej doprecyzować jej uczucia i potrzeby (lub tylko potrzeby), zadając pytania takie jak:

1. Wygląda na to, że chciałabyś...?
2. Czy masz nadzieję na...?
3. Czy marzy Ci się...?

To proces podobny do obierania cebuli. Bądź przygotowany/a na to, że uczucia, potrzeby, a nawet temat może się zmienić, gdy przechodzicie przez kolejne warstwy. Nie zniechęcaj się, gdy usłyszysz „nie.” Po prostu użyj go jako informacji prowadzącej do zadania kolejnego pytania.

Jeśli utkniesz, spróbuj podsumować: „Czy mogę powiedzieć co zrozumiałem do tej pory?” Albo możesz powiedzieć: „Utknęłam. Pomogłoby mi ciebie lepiej usłyszeć, gdybym rozumiała czego chcesz? Czy możesz mi pomóc to zrozumieć?”

Jeśli się zmęczysz albo masz inne zobowiązania, umów się na inny termin, szczerze mówiąc o swoich uczuciach i potrzebach. Być może możesz uczciwie powiedzieć: „Czuję się teraz trochę spięta i rozdarta, bo chciałabym cię usłyszeć a jednocześnie rozpraszają mnie myśli o spotkaniu, na które jestem umówiona. Chciałabym zaczekać, aż będę w stanie zaoferować ci moją całkowitą uwagę, bo jesteś dla mnie ważna/y. Co ty na to, żeby za chwilę skończyć i kontynuować wieczorem?”

#### **Oto przykładowy dialog:**

„Wygląda na to, że nikogo nie obchodzi to, co się dzieje ze światem!”

„Słyszę rezygnację w twoim głosie.”

„Po prostu nienawidzę tej bezsensownej destrukcji!”

„Chciałabyś, żeby świat był bardziej bezpiecznym miejscem?”

„Tak, chcę żeby ludzie cenili życie, nie pieniądze.”

„Chciałabyś, żeby ludzie się obudzili i zmienili swoje priorytety zanim będzie za późno?”

„Dokładnie tak. Chciałabyś usłyszeć jak ja sobie z tym radzę?”

#### **Dwie dodatkowe sugestie:**

### **1. NIE TRAKTUJ OSOBIŚCIE TEGO, CO SŁYSZYSZ**

Naszym największym błędem jako słuchaczy jest traktowanie krytyki osobiście. Wszyscy to robimy. Największym sekretem słuchania jest pamiętanie o tym, że gdy ludzie narzekają, tak naprawdę kiepsko wyrażają swoje uczucia i potrzeby.

„Jesteś taka niekompetentna” mogłoby być adekwatniej wyrażone jako „Jestem zirytowana. Chciałabym być w stanie wyjaśnić rzeczy tak jasno, żebyś zrobiła je perfekcyjnie za pierwszym razem.” Jeśli jednak usłyszymy sformułowanie zaczynające się od „ty”, możemy odpowiedzieć przykładowo „Czy jesteś zirytowana? Chciałabyś, żeby to było zrobione inaczej?”

Zamiast odpowiadać na słowa takie jak „Nigdy mnie nie słuchasz”, możesz zapytać „Czy potrzebujesz teraz mojej pełnej uwagi?”

Twój rozmówca mógł mieć po prostu na myśli:

„Jestem sfrustrowany. Naprawdę wolałbym mieć teraz twoją pełną uwagę. Czy byłabyś skłonna pozwolić by podczas naszej rozmowy połączenia były przekierowywane na pocztę głosową?”

Aby empatycznie przyjąć krytykę, wsłuchaj się w niewypowiedziane potrzeby. Gdy próbujesz usłyszeć jakie są potrzeby tej osoby, mniej będzie Cię kusić, żeby zacząć się bronić i bardziej będziesz dostępny(a) by słuchać.

### **2. NIE PCHAJ SIĘ NA SCENĘ**

Gdy po cichu lub werbalnie zgadzamy się być słuchaczem, jest to poważna sprawa. Powierzana jest nam czyjaś wrażliwość.

Często jednak w trakcie słuchania odczuwamy pokusę, by przerwać. Mimowolnie prosimy wtedy mówiącego, aby skupił uwagę na nas. Wydaje się nam to jednak uzasadnione, ponieważ jesteśmy przekonani, że informacja, którą chcemy przekazać jest cenna i będzie bardzo pomocna.

## 10 Przeszkód w Empatycznym Słuchaniu

Dziesięć najczęstszych sposobów na oderwanie uwagi od osoby, która mówi to:

### 1. Dawanie rad/ Naprawianie

"Myślę, że powinienes ..."  
"Gdybym była tobą, to bym ..."  
„Jest taka cudowna książka...”

### 2. Tłumaczenie się

„Zadzwoiłbym, ale ...”  
„Powiedziała to tylko dlatego, że „ ty... ”  
„Ale nie chciałem... ”

### 3. Poprawianie i uściślanie

„To nie tak się stało”.  
„To ty zaczęłeś...”  
„Przepraszam? Nigdy tego nie powiedziałem!”

### 4. Pocieszanie

„To nie była twoja wina ...”  
„Zrobiłeś, co mogłeś najlepiej...”  
„Mogło być znacznie gorzej”.

### 5. Opowiadanie historii

„To przypomina mi, kiedy...”  
„Wiem, jak się czujesz. Wczoraj szedłem...”

### 6. Uciszenie uczuć

"Rozchmurz się. Nie bądź taki zły"  
„Przestań biadolić!”

### 7. Współczucie

„ Och, biedactwo... ”  
„Jak ludzie mogą robić coś takiego?”

### 8. Odpytywanie / przesłuchiwanie

„Co cię do tego skłoniło?”  
"Kiedy to się stało?"  
„Dlaczego nie zadzwoniłeś?”

### 9. Ocenianie / pouczanie

„Jesteś po prostu zbyt marzycielem”.  
„Problem z nimi polega na ...”  
„Co ci to mówi?”  
„Gdybyś nie reagowała tak defensywnie ...”

### 10. Umniejszanie

"To jeszcze nic. Posłuchaj tego!"

## Czas jest ważny!

Te reakcje to w rzeczywistości „przedwczesne” próby nawiązania kontaktu i zwykle stoją za nimi dobre intencje. Nie są „złe” same w sobie, tylko moment jest niewłaściwy, jeśli mówiący jest wciąż w procesie odkrywania swoich głębszych potrzeb. Nasłuchuj odpowiedzi wskazujących na domknięcie, takich jak „Dokładnie!” lub „Zgadza się!”

Skorzystaj ze swojej intuicji i wyczucia czasu lub wprost zapytaj, czy mówiący jest gotowy słuchać:

- „Czy masz poczucie, że naprawdę cię usłyszałem, czy jest jeszcze coś, co chciałbyś, abym zrozumiał(a)?”
- „Jestem poruszony(a) tym, co powiedziałaś. Czy chciał(a)byś usłyszeć jak ja się czuję w tej sprawie?”
- „Jestem tego ciekawy(a). Czy mogę zadać kilka pytań?”
- „Mam sugestię. Czy chcesz to teraz usłyszeć, czy wolisz kontynuować?”
- „Mam historię, która jest podobna i może być przydatna. Czy chciał(a)byś to usłyszeć?”
- „Pamiętam to trochę inaczej. Czy chciał(a)byś usłyszeć moją wersję?”
- „Biorąc pod uwagę sytuację, czy chciał(a)byś wspólnie wypracować kilka rozwiązań?”

Empatyczne słuchanie to połączenie:

1. Intencji nawiązania kontaktu.
2. Koncentracji w pierwszej kolejności na potrzebach mówiącego.
3. Pamiętania, że krytyka to czyjeś słabo wyrażone uczucia i niezaspokojone potrzeby.
4. Sprawdzanie czy to dobry moment, zanim podzielimy się swoimi uczuciami, sugestiami, korektami itp.

H. Holley Humphrey jest nauczycielką, mówczynią, a od 1986 r. Trenerką certyfikowaną przez Centrum Porozumienia bez Przemocy (CNVC). Mieszka w St Augustine na Florydzie w USA i w Tours we Francji.

Holley tworzy nowe materiały szkoleniowe NVC dla dorosłych i dzieci.

Sprawdź stronę Holley: [www.empathymagic.com](http://www.empathymagic.com)

lub napisz e-mail na adres: [holley@empathymagic.com](mailto:holley@empathymagic.com)

Tłumaczenie:

Aga Rzewuska-Paca [aga@empoweredliving.pl](mailto:aga@empoweredliving.pl)

[www.empoweredliving.pl](http://www.empoweredliving.pl)