

Rozdział 3

Stuchanie innych z empatią

Empatia

W tym rozdziale omówię sposoby empatycznego słuchania innych, słuchania w sposób wzbogacający życie. Empatia to szczególny rodzaj zrozumienia. Często jest mylona ze zrozumieniem intelektualnym czy współodczuwaniem. Empatia wymaga słuchania całym sobą, słuchania, które filozof Chuang-Tzu opisuje tak:

„Słuchanie, które odbywa się tylko uszami, to jedno. Słuchanie i rozumienie to dwie różne sprawy. Ale słuchanie ducha nie jest ograniczone tylko do jednego elementu, ucha czy umysłu. Dlatego wymaga pustki w zmysłach. Kiedy zmysły są uwolnione, całe jestestwo słucha. Wtedy można bezpośrednio uchwycić to, co ukazuje się przed tobą, a co nigdy nie mogłoby być usłyszane uchem czy zrozumiane umysłem”.

Cytat pochodzi z książki Thomasa Moore'a o twórczości Chuang-Tzu

Jednym z elementów empatii jest bycie całkowicie otwartym na to, co czuje i czego potrzebuje w tym momencie druga osoba. Chodzi o to, by nie zgubić tego we mgłę diagnoz i interpretacji, by nasz umysł nie błądził po ścieżkach analiz, kiedy wydaje nam się, że słuchamy kogoś, kto stoi przed nami. Nie chcemy być jak bohater rysunku, który na wypowiedź kolegi: „Wydaje mi się, że kiedy do ciebie mówię, nie słuchasz mnie” – odpowiada: „Masz rację. Wolę słuchać tego, co ja powiem za chwilę niż tego, co teraz mówisz”.

Bycie całkowicie obecnym wymaga też pozbycia się ze świadomości pojawiających się pomysłów i ocen dotyczących osoby mówiącej. Nie chcę, aby brzmiało to tak, jakbym namawiał do niewyrażania lub wypierania swoich uczuć. Mam na myśli raczej skupienie się na uczuciach mówiącego w taki sposób, by nasze reakcje nie stały temu na przeszkodzie.

Następująca analogia jest według mnie pomocna w opisie skupienia, którego wymaga empatia. Przypomnij sobie sytuację, kiedy coś cię bolało, może głowa albo ząb, i zdarzyło się, że czytana właśnie książka wciągnęła cię całkowicie. Co się wtedy stało z bólem? Nie czułeś go ani nie ukrywałeś. Twoja uwaga była tak całkowicie skupiona na tym, co czytałeś, że nie zdawałeś sobie sprawy z bólu. W empatii w danym momencie uwaga jest tak bardzo skupiona na uczuciach i potrzebach drugiej osoby, że nie zdajemy sobie sprawy, co myślimy na jej temat.

To porównanie dotyczące bólu w ciele pozwala nam też wyjaśnić różnicę pomiędzy empatią a współodczuwaniem. Kiedy mówimy do kogoś: „Jest mi smutno, kiedy słyszę, jak bardzo cierpisz”, nie słuchamy z empatią jej bólu. Wyrażamy ból, który sami odczuwamy w reakcji na jej cierpienie. To jest współodczuwanie. Może być darem, ale we właściwym momencie. Jeśli współodczuwamy po nawiązaniu empatycznego kontaktu, możemy pogłębić nasz kontakt. Jeśli jednak reagujemy współodczuwaniem w chwili, kiedy ktoś potrzebuje empatii, może to spowodować zerwanie kontaktu.

Wyrażanie tego, co słyszymy

Słuchanie z uwagą to pierwszy element empatii. Kolejnym jest upewnienie się, czy usłyszeliśmy to, co wydaje się nam, że usłyszeliśmy. „Wiem, że uważasz, iż zrozumiałeś to, co według ciebie powiedziałem, ale nie jestem pewien, czy zdajesz sobie sprawę, że usłyszałeś coś innego niż to, o co mi chodziło”. Nauczyciel uczestniczący w jednym z moich warsztatów wypowiedział kiedyś do mnie ten cytat o nieznanym pochodzeniu. Spodobało mi się, jak zwraca naszą uwagę na fakt, że możemy być przekonani, że wiemy dokładnie, o czym mówi druga osoba, nawet jeśli tego faktycznie nie wiemy. Wyrażanie słowami naszego rozumienia uczuć i potrzeb mówiącego jest sposobem na sprawdzenie, czy rzeczywiście w pełni go rozumiemy.

Przedszkolaka krzyżącego: „Ja chcę do domu!” możemy zapytać: „Czy tęsknisz za mamą i chciałbyś być teraz w domu razem z nią?” i usłyszeć w odpowiedzi: „Nie, znalazłem wczoraj gniazdo ptaka i chcę pójść do domu, żeby je tu przynieść i pokazać wszystkim”.

Są dwa powody, dla których możemy zdecydować się na taką formę wypowiedzi. Pierwszy to upewnienie się, że właściwie rozumiemy, co czuje i czego potrzebuje druga osoba. Wyrażając to słowami, dajemy jej szansę, aby poprawiła nas, jeśli nie zrozumieliśmy, co chciała wyrazić.

Drugim powodem może być nasze przeczucie, że druga osoba chciałaby potwierdzenia, że została zrozumiana. Jeśli wyrażamy empatię słowami, staramy się dociec, zgadnąć, co czuje druga osoba i czego potrzebuje, zamiast jej to oznajmiać. Jeśli jesteśmy w błędzie, pozwalamy jej, aby nas poprawiła. Nie zakładamy, że wiemy lepiej od niej, co się z nią dzieje.

Robimy tak, nawet jeśli osoba, której chcemy okazać empatię, nic nie mówi. Do dziecka stojącego samotnie w rogu boiska możemy zwrócić się z pytaniem: „Czy czujesz się samotny, bo chcesz, aby koledzy bawili się z tobą, a oni tego nie robią?” zamiast mówić, jakby to był fakt: „Widzę, że czujesz się samotny, bo chcesz, żeby koledzy bawili się z tobą”.

Czasem nasza empatia może być okazywana niewerbalnie i wtedy żadna wypowiedź nie jest konieczna. Kiedy całkowicie towarzyszymy temu, co dzieje się z drugą osobą, komunikujemy nasze uczucia w inny sposób, niż gdybyśmy w myślach ją analizowali albo zastanawiali się nad tym, co za chwilę powiemy. Jakkolwiek wyrażona jest empatia, dotyka głębokiej potrzeby w każdym człowieku, poczucia, że ktoś może nas naprawdę usłyszeć – bez oceniania.

Kiedy jesteśmy w empatycznym kontakcie z uczuciami i potrzebami wyrażanymi przez naszego rozmówcę, próbujemy dowiedzieć się, czego on sobie od nas życzy. Niekiedy mówiący chce szybko przejść do prośby. Czasem jednak wyrażone uczucia i potrzeby mogą być związane z kolejnymi uczuciami i potrzebami i osoba ta będzie potrzebowała więcej empatii, zanim przejdzie do prośby. (Na przykład samotne dziecko może czuć się też załężnione lub zdenerwowane, bo wcześniej pokłóciło się z kolegą z klasy.)

Są dwa sygnały informujące o tym, że mówiący może już przejść do prośby. Pierwszy: jeśli osoba potrzebująca w tym momencie empatii zostaje nią obdarzona, odczuwa ulgę, którą my zwykle potrafimy wyczuć. Drugi, bardziej oczywisty: osoba przestaje mówić. Nie zaszkodzi jednak zapytać, zanim przejdziemy do prośby: „Czy jest coś jeszcze, co chcesz powiedzieć?”.

Stuchanie próśb

O co mogą prosić ludzie, których obdarza się empatią? Czasem mogą bardzo chcieć usłyszeć, jak my reagujemy na to, co nam powiedzieli. Niekiedy chcieliby wiedzieć, czy zgodzimy się podjąć pewne działania, aby zaspokoić wyrażone przez nich potrzeby. Jednym ze sposobów zdobycia takiej informacji jest odgadnięcie ich prośby i sprawdzenie, czy to, co myślimy, jest prawdą. Do samotnego

dziecka możemy zwrócić się z pytaniem: „Czy chciałbyś, abym ci pomógł znaleźć kogoś, z kim mógłbyś się bawić?”.

Jeśli nie jesteśmy w stanie wyczuć uczuć, potrzeb i prośb drugiego człowieka, możemy o nie spytać. (To samo dziecko możemy zapytać: „Czy coś się stało? Chcesz mi o tym opowiedzieć?”.) Zdarza się jednak, że pytani nie znają języka uczuć, potrzeb i prośb. Zauważyłem, że bardziej pomaga, jeśli to tylko możliwe, odgadywanie uczuć i potrzeb drugiej osoby i pytanie jej, czy prawidłowo je odczytaliśmy.

Empatyczny kontakt

Aby pomóc nauczycielom w rozwijaniu umiejętności empatycznego kontaktu z uczniami, zdarza mi się odgrywać rolę ucznia, który nie wykonał polecenia, a poproszony o pokazanie wyniku pracy mówi: „Nienawidzę takich zadań. To nudne. Wolałbym robić coś innego”. Nauczyciel, z którym pracuję, może odpowiedzieć: „Nie ma sensu wyrażać empatii w tej sytuacji. Oczywiście jest, co on czuje i czego potrzebuje”. Wtedy proszę go, aby wypróbował na mnie okazywanie empatii moim uczuciom. Nauczyciel stara się więc zrozumieć mnie: „Mówisz, że nie chcesz zajmować się niczym, co wymaga choćby niewielkiego wysiłku”. W tym momencie sygnalizuję, że ta odpowiedź jest intelektualną interpretacją uczuć i potrzeb ucznia, a nie próbą skontaktowania się z jego rzeczywistymi uczuciami i potrzebami.

Próbujemy więc jeszcze raz. Powtarzam, grając rolę ucznia:

„Nienawidzę takich zadań. To jest nudne. Wolałbym robić coś innego”.

Nauczyciel odpowiada: „Mówisz, że chcesz, abym pozwolił wam dziś robić, co chcecie?”. Wówczas zauważam, że nauczyciel myli potrzeby z czymś, co może być prośbą ucznia. Przypominam mu wtedy, że potrzeby nie są związane z konkretnymi osobami ani działaniami, które miałyby one podjąć.

Nierzadko nauczyciel potrzebuje czterech lub pięciu prób, aby zrozumieć uczucia i potrzeby ucznia.

Poniżej wymieniam najczęstsze reakcje nauczycieli na zdanie:

„Nienawidzę takich zadań. To jest nudne. Wolałbym robić coś innego”.

Usprawiedliwianie lub wyjaśnianie: „To zadanie jest dla ciebie bardzo ważne, jeśli myślisz o dostaniu się na studia”.

Dociekanie (pytania, które mają za zadanie zdobycie informacji innych niż te o uczuciach i potrzebach drugiej osoby): „Co jest w tym takiego nudnego?”.

Zakładanie zrozumienia bez sprawdzenia tego: „Rozumiem” albo „Ja też tak kiedyś myślałem”.

Przepraszanie lub współodczuwanie: „Przykro mi, że tak się czujesz” lub „Jest mi smutno, że tak się czujesz”.

Ocenianie: „To niemądre. *Przygody Hucka Finna* to klasyka”.

Zgadzanie się: „Zgadzam się z tobą. Ja też nigdy nie lubiłam tej książki”.

Zaprzeczanie: „Nie zgadzam się z tobą. *Przygody Hucka Finna* to moja ulubiona książka”.

Interpretowanie: „Chcesz się po prostu wymigać od roboty”.

Doradzanie: „Może spróbuj to zrobić przez pięć minut i zobacz, czy ci się spodoba?”.

Branie do siebie: „Muszę być beznadziejną nauczycielką, jeśli nie potrafię ich zainteresować *Przygodami Hucka Finna*”.

Przechodzenie od razu do rozwiązania problemu: „Co możemy zrobić, aby było to ciekawsze?”.

W końcu nauczyciel powie: „Nudzisz się, czytając *Przygody Hucka Finna* i zmęczyłeś się próbami przebrnięcia przez to?”.

„Tak, to nie jest nawet napisane poprawnym angielskim”.

„I znudziłeś się, kiedy dotarłeś do fragmentów napisanych dialektem?”.

„Tak. Nic z tego nie rozumiem”.

„Czy jesteś sfrustrowany i potrzebujesz pomocy?”.

W wyrażaniu empatii, często pojawia się wątpliwość, czy uczeń nie będzie uważał, że powtarzając jego myśli i uczucia, zgadzamy się z jego zdaniem. Staram się wyjaśnić różnicę pomiędzy empatycznym zrozumieniem a zgodą na czyn,

którego nie akceptujemy. Mogę okazać zrozumienie uczuć i potrzeb ucznia, nie dając do zrozumienia, że się z nimi zgadzam, akceptuję je lub pochwalam.

Wśród nauczycieli pojawia się też obawa, że obdarzanie empatią oznacza zobowiązanie się do długich dyskusji, które są ogromnie niepraktyczne ze względu na ograniczony czas zajęć szkolnych. Nauczyciele często mnie pytają: „Co mają robić inni uczniowie, w czasie gdy ja zajmuję się okazywaniem empatii jednemu z nich?”. Wierzę, że empatia raczej oszczędza nam czas zamiast go marnować.

Badania przeprowadzone w trakcie negocjacji między robotnikami a zarządem firmy dowodzą, że czas potrzebny na rozwikłanie sporów jest zdecydowanie krótszy, jeśli przestrzega się prostej zasady: każdy uczestnik parafrazuje swojego poprzednika, zanim wytoczy kontrargument.

Zauważyłem, że tak samo dzieje się w szkołach. Jeśli uczeń poczuje, że nauczyciel chce go zrozumieć, a nie do czegoś zmusić, wzrośnie szansa na współpracę sprzyjającą rozwiązaniu problemów. Dlatego kiedy nauczyciele argumentują: „Ale w klasie trzeba mówić dzieciom, co mają robić. Nie można poświęcić całego czasu na pokazywanie, że się je rozumie”, przypominam im, że spędzają znaczną część dnia na powtarzaniu w kółko uczniom, co mają robić. Kiedy nauczyciel mówi kilka razy, żeby uczeń coś zrobił, a ten i tak tego nie wykonuje, upływa zdecydowanie więcej czasu, niż gdyby nauczyciel postarał się w pełni zrozumieć uczucia i potrzeby ucznia.

Często widziałem też, jak nauczyciele mylili empatię z naśladowaniem i dosłownym powtarzaniem słów mówiącego. Moim zdaniem obdarzanie empatią jest podobne do tłumaczenia z języka obcego. Celem tłumaczenia jest dokładne przekazanie znaczenia słów i wypowiedzi w zrozumiałej formie. Podobnie, gdy obdarzamy empatią, naszym celem jest przetłumaczenie wyrażonej wypowiedzi na język uczuć i potrzeb.

Niektóre odzwierciedlane przez nas słowa, a czasem większe fragmenty wypowiedzi, mogą być identyczne z wypowiedzianymi przez rozmówcę, zwłaszcza jeśli mówił o uczuciach i potrzebach. Oczywiście nasza motywacja jest tu dużo ważniejsza niż słowa, których używamy. Celem jest empatyczny kontakt z drugim człowiekiem. Czasem spojrzenie lub dotyk wyrażają naszą empatię bez potrzeby mówienia czegokolwiek.

Mój przyjaciel, dyrektor szkoły, którą przekształciliśmy w szkołę opartą na zasadach Porozumienia bez Przemocy, opowiedział mi następującą historię.

„Którego dnia wróciłem z lunchu i zobaczyłem zmartwioną Mildred (uczenicę szkoły podstawowej). Siedziała przygnębiona na krześle i czekała na mnie. Usiadłem obok niej, a ona zaczęła: »Panie Anderson, czy miał pan kiedyś taki tydzień, że cokolwiek pan zrobił, raniło to kogoś, a pan wcale nie miał zamiaru nikogo ranić?«.

»Tak, myślę, że to rozumiem«.

Mildred opowiedziała mi, co w tym tygodniu wydarzyło się z jej siostrą, a także w klasie z innymi dziećmi i nauczycielem. Byłem już spóźniony na bardzo ważne spotkanie, ciągle miałem na sobie kurtkę i naprawdę nie chciałem dłużej trzymać w gabinecie ludzi czekających na spotkanie ze mną. Zapytałem więc: »Mildred, co mogę dla ciebie zrobić?«.

Mildred przesunęła krzesło i objęła rękami moje ramiona. Następnie popatrzyła mi prosto w oczy i powiedziała dobitnie: »Panie Anderson, nie chcę, aby pan cokolwiek robił. Niech pan po prostu posłucha«.

To była jedna z najważniejszych lekcji w moim dorosłym życiu, a nauka ta pochodziła od dziecka. Postanowiłem: »Do diabła z dorosłymi«. Przenieśliśmy się z Mildred na ławkę, gdzie mieliśmy więcej prywatności i tam siedzieliśmy – moja dłoń spoczywała na jej ramieniu, jej głowa na mojej piersi, a ręka wokół mojego pasa. Tak siedząc, mówiła, dopóki nie skończyła”.

Empatyczny kontakt z innymi, gdy nie wiedzą, jak się wyrazić, albo kiedy decydują się nic nie mówić

Niestety, niewielu uczniów gotowych jest dzielić się swoimi uczuciami i potrzebami w taki sposób, jak zrobiła to Mildred. Uczni języka dominacji nauczyli się na różne sposoby ukrywać swoje uczucia. Dlatego chciałbym, by nauczyciele byli w stanie skontaktować się z uczuciami i potrzebami uczniów, nawet jeśli oni nie umieją wyrażać ich w otwarty sposób.

Ucząc się okazywania empatii osobom, które nie wyrażają uczuć i potrzeb wprost, staram się pamiętać, że to, co ja interpretuję jako atak, krytykę lub obelgę, może raczej być znakiem, iż mówiący ma jakieś potrzeby, które nie są zaspokojone, i że z tego powodu cierpi. Albo jak wyraził to Hugh Prather: „Jeśli ktoś mnie krytykuje, nie staję się przez to gorszy. To nie jest krytyka wobec mnie, ale krytyczne myślenie tej osoby. Wyraża ona swoje myśli i uczucia, a nie to, jaki jestem” (*Notes to Myself*, Hugh Prather, 1970).

Aby okazać empatię uczniowi, który nie mówi wprost, nauczyciel stara się odnaleźć uczucia i ich przyczynę, ukrytą za takimi przekazami jak: żądania, osądy, pytania, niewerbalne komunikaty czy prośby.

Oto niektóre przykłady, jak nauczyciel może wyrazić empatię dla niewyraźnych uczuć i potrzeb:

Sytuacja 1: Nauczycielka wyraża frustrację w związku z zachowaniem ucznia.

Uczeń: „Jest pani niedobra”.

Empatia nauczycielki: „Czy czujesz się zraniony i potrzebujesz więcej szacunku, niż usłyszałeś w moich słowach?”.

Sytuacja 2: Uczeń przychodzi do klasy rano, do nikogo się nie odzywa i siada sam.

Uczeń: Siedzi cicho, na twarzy ma grymas, który nauczyciel interpretuje jako wyraz bólu.

Empatia nauczyciela: „Czy jesteś zmartwiony i potrzebujesz zrozumienia?”.

Sytuacja 3: Uczniowie powiedzieli koledze, aby zostawił ich w spokoju.

Uczeń: „Nikt mnie nie lubi”.

Empatia nauczyciela: „Czy czujesz się smutny i potrzebujesz od innych akceptacji?”.

Sytuacja 4: Rodzic poprosił o spotkanie z nauczycielem, aby porozmawiać o problemach między jego córką a nauczycielem.

Rodzic: „Moja córka nie miała żadnych trudności w kontakcie z innymi nauczycielami”.

Empatia nauczyciela: „Czy jest pan rozdrażniony i potrzebuje pan pewności, że córka dostaje tyle uwagi, ile potrzebuje?”.

Pracowałem kiedyś z grupą trzynastolatków w szkole w Waszyngtonie i uczyłem ich, jak w każdej wypowiedzi kontaktować się z uczuciami i potrzebami. Poprosiłem, by przypomnieli sobie, jak ich rodzice, nauczyciele albo koledzy mówili rzeczy, które oni interpretowali jako krytykę. Pokazałem im, jak mogliby

nauczyć się odgadywać uczucia i potrzeby, jakie mogły się kryć za tymi wypowiedziami. Powiedziałem, że każda wiadomość, która brzmi jak krytyka, jest naprawdę piosenką, którą im wtedy zaśpiewałem. Piosenka ta nosi tytuł Dostrzeż we mnie piękno, a napisana została przez Kathy i Reda Grammerów.

*Dostrzeż we mnie piękno
Szukaj we mnie tego, co najlepsze
Taki naprawdę jestem
I tylko taki chcę być
To może zająć ci trochę czasu,
Może być trudne do odnalezienia,
Ale ujrzyj mnie pięknym.*

*Dostrzeż we mnie piękno
I każdego, i zawsze
Czy zgodzisz się spróbować?
Czy znajdziesz sposób
Aby zobaczyć, co przebłyskuje
We wszystkim co robię
I ujrzysz mnie pięknym?*

„See Me Beautiful” by Kathy & Red Grammer 1986 Smilin
Atcha music Inc. Available from Red Note Records 800-824-2980.

Miesiąc później byłem znów w mieście i rozmawiałem z nauczycielem z tej szkoły. Nauczyciel powiedział mi z uśmiechem: „Czy zdajesz sobie sprawę z tego, jakie potwory stworzyłeś? Za każdym razem, kiedy zaczynamy krzyczeć na dzieci, one obejmują się ramionami i zaczynają śpiewać: „Dostrzeż we mnie piękno!”.

Ćwiczenie 5: Różnica między słuchaniem z empatią i bez empatii

Jeśli chcesz sprawdzić, czy zgadzamy się w rozumieniu empatii, zakreśl, proszę wypowiedzi, w których osoba B odpowiada empatycznie na to, co powiedziała osoba A.

1. **Osoba A** (uczeń): Nikt mnie nie lubi.
Osoba B (nauczyciel): Lubią cię. Oni po prostu nie znają cię zbyt dobrze, bo jesteś nieśmiały.
2. **Osoba A** (uczeń): Nie potrafię zrobić tych zadań z matematyki. Jestem głupi.
Osoba B (nauczyciel): Czy jesteś sfrustrowana i chciałabyś lepiej rozumieć matematykę?
3. **Osoba A** (rodzic): Moja córka o niczym nie chce ze mną rozmawiać.
Osoba B (nauczyciel): Czy próbowała pani więcej jej słuchać?
4. **Osoba A** (dyrektor szkoły): Powinniście podwyższyć stopnie uczniów.
Osoba B (nauczyciel): Martwi się pan i chce pan nas uchronić przed nieprzyjemnymi konsekwencjami, które mogą się pojawić, jeśli wyniki testów nie przyniosą lepszych stopni?
5. **Osoba A** (uczeń): Pat jest zawsze pupilką nauczycielki.
Osoba B (nauczyciel): Czy złościsz się, bo prosiłam ją, aby mi pomagała w wielu rzeczach?
6. **Osoba A** (uczeń): Nienawidzę szkoły.
Osoba B (nauczyciel): Wiem, jak się czujesz. Ja też nie lubiłem szkoły, kiedy byłem w twoim wieku.
7. **Osoba A** (uczeń): Uważam, że to nie fair, że inna klasa ma dłuższą przerwę niż my.
Osoba B (nauczyciel): To dlatego, że oni są młodszy.
8. **Osoba A** (rodzic): Zadaje pan swoim uczniom za dużo. Moja córka co wieczór płacze, próbując wszystko odrobić.

Osoba B (nauczyciel): Czy jest pan zaniepokojony o zdrowie i samopoczucie córki?

9. **Osoba A** (uczeń): Nie chcę o tym rozmawiać.

Osoba B (nauczyciel): Nie wiem, jak możemy nad tym pracować, jeśli ty nie chcesz o tym rozmawiać.

10. **Osoba A** (uczeń): Nie chcę, aby dzwonił dzwonek. Nigdy nie uda mi się skończyć mojego opowiadania.

Osoba B (nauczyciel): Czy jesteś sfrustrowany, bo chcesz dokończyć pisanie tej historii, a tak niewiele ci już zostało do końca?

Oto moje odpowiedzi do ćwiczenia 5:

1. Nie zaznaczyłem tej wypowiedzi, ponieważ w tym, co mówi osoba B słyszę najpierw zapewnienie, a potem analizę zamiast empatycznego słuchania tego, co dzieje się u osoby A.

Osoba B mogłaby powiedzieć: „Czy jesteś smutny, bo chciałbyś mieć kolegów?”

2. Jeśli zaznaczyłem tę wypowiedź, zgadzamy się. W wypowiedzi osoby B słyszę empatyczne zrozumienie tego, co wyraża osoba A.

3. Nie zaznaczyłem tej wypowiedzi, ponieważ w wypowiedzi osoby B usłyszałem radę zamiast empatycznego wysłuchania tego, co wyraziła osoba A.

Osoba B mogłaby powiedzieć: „Czy jest pani smutna, bo chciałaby mieć lepszy kontakt ze swoją córką?”

4. Jeśli zaznaczyłem tę wypowiedź, zgadzamy się. W wypowiedzi osoby B słyszę empatyczne rozumienie tego, co wyraża osoba A.

5. Osoba B bierze odpowiedzialność za uczucia osoby A zamiast słuchać z empatią tego, co wyraża osoba A.

Osoba B mogłaby powiedzieć: „Czy zesłóciłeś się, bo chciałbyś więcej pomagać?”

6. Słyszę, że osoba B zakłada, iż zrozumiała, a następnie mówi o własnych uczuciach, zamiast empatycznie słuchać osoby A.

Osoba B mogłaby powiedzieć: „Czy jesteś sfrustrowany i potrzebujesz więcej pomocy?”.

7. Słyszę w wypowiedzi osoby B tłumaczenie zamiast empatycznego słuchania tego, co dzieje się w osobie A.

Osoba B mogłaby powiedzieć: „Czy jesteś smutna, ponieważ chciałabyś widzieć, że wszyscy w szkole są traktowani równo?”.

8. Jeśli zaznaczyłeś tę wypowiedź, zgadzamy się. W wypowiedzi osoby B słyszę empatyczne zrozumienie tego, co wyraża osoba A.

9. W wypowiedzi osoby B słyszę opinię zamiast empatycznego słuchania tego, co dzieje się z osobą A.

Osoba B mogłaby powiedzieć: „Czy jesteś smutna i chciałabyś mieć trochę czasu dla siebie, żeby zastanowić się, co się z tobą dzieje?”.

10. Jeśli zaznaczyłeś tę wypowiedź, zgadzamy się. W wypowiedzi osoby B słyszę empatyczne zrozumienie tego, co wyraża osoba A.