

Sztuka słuchania

Opracowała Joanna Kręcichwost

Spis treści

WSTĘP	2
I. Bariery w komunikacji między ludzkiej.	3
1.1. Pseudo słuchanie i słuchanie prawdziwe.	3
1.2. Bariery komunikacyjne w rozmowie z partnerem.	4
1.3. Cztery kroki skutecznego słuchania.	7
II. Empatia jako technika skutecznego słuchania.	12
2.1. Empatia, czyli sztuka słuchania.	12
2.2. Słuchanie empatyczne.	13
2.3. Warunki słuchania empatycznego.	14
2.4. Znaczenie słuchania empatycznego.	19
Zakończenie	21
Bibliografia.	22

WSTĘP

Sztuka porozumiewania się jest podstawową umiejętnością życiową, tak ważną, jak umiejętność radzenia sobie w szkole czy zarabianie na życie. Ma ona w dużym stopniu wpływ na nasze osobiste szczęście. Kiedy potrafimy skutecznie się porozumiewać tworzymy i utrzymujemy przyjezdne relacje z innymi, doceniani jesteśmy w pracy, nasze dzieci obdarzają nas szacunkiem i zaufaniem.

Umiejętność skutecznego porozumiewania się z innymi sprawia, że życie nam się układa. Gdzie można się jej nauczyć? Nasi rodzice są często kiepskimi wzorcami, a szkoła zajęta jest nauczaniem francuskiego i trygonometrii. Niejednokrotnie nie ma w pobliżu nikogo, kto mógłby nauczyć nas komunikować swoje potrzeby, jak wyrażać złość czy tajone lęki; nikogo, kto pokazałby, jak grać fair, zamiast obwiniać, jak aktywie słuchać, jak upewnić się, co druga osoba miała na myśli, zamiast domyślać się znaczenia.

Techniki skutecznej komunikacji są znane i dostępne od lat. Można ich uczyć i powinno się to robić od samego początku, równoległe z nauką pisania, czytania i liczenia. Młodych ludzi powinno się uczyć efektywnego porozumiewania się i wychowywania dzieci, zanim jeszcze zostaną rodzicami, a nie dopiero wówczas, gdy ich własne nastoletnie dzieci zaczynają chodzić na wagary czy uciekać z domu. Szkoły wyższe – zamiast wyklądać teorię skutecznej komunikacji – powinny w swoich programach umieścić praktyczne ćwiczenia z technik komunikacyjnych.¹

¹ M. McKay, M. Davis, P. Fanning, *Sztuka skutecznego porozumiewania się*, „Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne”, Gdańsk 2001, s. 9.

I. Bariery w komunikacji między ludzkiej.

1.1. Pseudo słuchanie i słuchanie prawdziwe.

Prawdziwe słuchanie nie polega jedynie na zachowaniu milczenia, podczas gdy druga osoba mówi. Prawdziwe słuchanie oparte jest na intencji zaangażowania się w jeden z następujących celów:

1. Zrozumienie drugiej osoby;
2. Cieszenie się jej obecnością/zainteresowanie rozmową;
3. Nauczenie się czegoś;
4. Udzielenie pomocy lub pocieszenia.

Jeśli naprawdę chcesz kogoś zrozumieć, nie ma na to innego sposobu, jak tylko wysłuchać tą osobę uważnie. Takie słuchanie przychodzi łatwo, kiedy dobrze się nam rozmawia, dobrze się bawimy lub chcemy się w trakcie rozmowy czegoś nauczyć. Gdy chcesz komuś pomóc wyrazić to, co czuje musisz zaangażować się i słuchać. Kluczem do prawdziwego i uważnego słuchania jest pragnienie i zamiar.

Niestety, psędosłuchanie często brane jest za słuchanie prawdziwe. Intencją psędosłuchania nie jest wysłuchanie drugiej osoby, ale zaspokojenie jakiejś swojej potrzeby, osiągnięcie jakiegoś celu. Oto typowe cele psędosłuchania:

1. Stworzenie wrażenia, że jesteś zainteresowany tym, co słyszysz – po to, aby druga osoba cię polubiła;
2. Trzymanie się na baczności i nasłuchiwanie, czy istnieje niebezpieczeństwo odrzucenia cię przez rozmówcę;
3. „Wyławianie” jednej specyficznej informacji – ignorowanie wszystkich innych;

4. Granie na zwłokę – potrzebne do przygotowania swojej kolejnej wypowiedzi;
5. Słuchanie „jednym uchem” po to tylko, aby ktoś wysłuchał ciebie;
6. Słuchanie w celu odkrycia słabych stron rozmówcy lub wykorzystania informacji na swoją korzyść;
7. Słuchanie w celu wychwycenia słabych punktów argumentacji – aby potwierdzić, że zawsze masz racje; zbieranie amunicji, aby zaatakować;
8. Sprawdzenia jak rozmówca reaguje – dbanie o to, aby osiągnąć pożądany skutek;
9. Słuchanie „jednym uchem”, ponieważ – braki zainteresowania – dobre, miłe i uprzejme osoby powinny słuchać innych;
10. Słuchanie „jednym uchem”, ponieważ nie wiesz, jak się wywinąć od rozmowy, nie raniąc lub nie obrażając rozmówcy.¹

1.2. Bariery komunikacyjne w rozmowie z partnerem.

Komunikowanie² się w formie rozmowy jest procesem dwustronnym o określonej dynamice. Przebiega sprawnie dopóty, dopóki partnerzy nie natrafiają na BARIERY utrudniające jego przebieg, a więc unikają w określonych sytuacjach zdań i zwrotów (komunikatów), które mogą

¹ M. McKay, M. Davis, P. Fanning, *Sztuka skutecznego porozumiewania się*, „Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne”, Gdańsk 2001, s. 14-15.

² Wg. W. Okoń, *Nowy słownik Pedagogiczny*, Wyd. PWN, Warszawa 1998;

Komunikacja (łac. *Communiatio* – współdziałanie, rozmowa) w szerokim znaczeniu procesu komunikowania wymiany interakcji szersze zastosowanie znalazła tam gdzie te procesy występują, a więc cybernetyce, lingwistyce czy pedagogice. Podstawowy model komunikacji to dwaj partnerzy, z których jeden nadaje informacje (kodowanie i emisja) drugi tą ukrytą wiadomość odbiera (recepcja) i odczytuje (odkodowanie). Informacje mogą być przekazywane za pośrednictwem kanału optycznego, akustycznego, wizualnego.

zniechęcić do rozmowy, wzbudzić uczucie zawodu lub wrogości. Oczywiście jest, że barierą mogą być zarówno komunikaty niewerbalne, jak i werbalne. Charakterystyczne dla barier jest to, że łatwo je rozpoznajemy wówczas, gdy jesteśmy odbiorcami. O wiele trudniej jest uświadomić sobie swoje zachowanie i słowa blokujące rozmowę, kiedy przejmujemy rolę nadawcy. Może zatem poświęcimy im część naszej uwagi, analizując każdą z nich. Spróbujcie dopisać własne przykłady, następnie porównajcie je – może w ten sposób pomożecie innym rozpoznać więcej barier komunikacyjnych.

BARIERY KOMUNIKACYJNE

Osądzanie:
 narzucanie własnych wartości innym;
 formułowanie rozwiązań cudzych problemów;
 niesłuchanie tego, co partner mówi, lecz ocenianie
 jego wyglądu, tonu głosu i słów



FORMA	PRZYKŁADY	PRZYKŁADY WŁASNE
Krytykowanie	„Czy ty naprawdę nie potrafisz tego zrozumieć?”	
Obrażanie	„To dlatego, że jesteś leniwy, że nie pracujesz, że za mało wiesz, że ...”	
Orzekanie	„Ty w tej sprawie nie masz nic do powiedzenia, ciebie to wcale nie interesuje”.	
Chwalenie (aby ganić lub manipulować)	„Dobrze to zrobiłeś, ale gdybyś choć trochę bardziej się postarał, mógłbyś być najlepszy”	

Decydowanie za innych:
 pozbawianie innych możliwości samodzielnego podejmowania decyzji;
 inni odnoszą wrażenie, że uczucia dla nas się nie liczą.



FORMA	PRZYKŁADY	PRZYKŁADY WŁASNE
Rozkazywanie	„Codziennie będziesz porządkował ...”.	
Grożenie	„Jeżeli tam nie pójdziesz, to ...”.	
Moralizowanie	„Ja w twoim wieku to robiłem i ty też powinienes ...”.	
Niewłaściwie zadawane pytania	„Gdzie byłeś, co robiłeś, po co jechałeś, kto z tobą był ...”.	

Uciekanie od problemów partnera:
nie zajmowanie się problemami partnera;
nie zwracanie uwagi na jego uczucia, zmartwienia;
odsuwanie jego obaw i lęków.



FORMA	PRZYKŁADY	PRZYKŁADY WŁASNE
Doradzanie	„Ja na twoim miejscu zrobiłbym tak, ...”.	
Zmieniani tematu	„Co będziesz robił w niedzielę ...?” „Czym się zajmujesz w wakacje ...?” „Czy obejrzałeś już ten film ...?”.	
Logiczne argumentowanie	„Na świecie jest pełno nieuczciwych ludzi”. „Nikommu nie należy ufać”. „Możesz zdobyć lepszą lokatę, gdy trochę popracujesz”.	
Pocieszanie	„Nie martw się, to się ułoży, będzie dobrze ...”.	

Czytając przedstawione przykłady możemy odnieść niekiedy wrażenie, że niektóre z nich jako pojedyncze zdania nie stanowiły by dla nas bariery. Jest to możliwe. Pamiętajmy jednak, że o tym, czy mamy do czynienia z barierą, zawsze decyduje cały kontekst sytuacyjny: warunki prowadzenia rozmowy, nastroje rozmówców, ich dotychczasowe doświadczenia, wzajemne oczekiwania itp.

Proces percepcji innych ludzi jest złożony i zależy od wielu czynników. Jego wynik nie zawsze jest wolny od zakłóceń i błędów. Jeśli chcemy zmniejszyć ich ilość, poprawić relacje z partnerem i zwiększyć efektywność komunikacji, warto zwrócić szczególną uwagę na właściwości niezbędne w kontaktach międzyludzkich.³

³ B. Jamrozek, J. Sobczak, *Komunikacja interpersonalna*, Wyd. „Empi²”, Poznań 2000, s. 39-41.

1.3. Cztery kroki skutecznego słuchania.

1. Słuchanie aktywne

Słuchać to nie znaczy siedzieć nieruchomo i milczeć – to potrafi nawet zmarły. Słuchanie to proces aktywny, który wymaga naszego udziału. Pełne zrozumienie komunikacji zwykle wymaga zadawania pytań i udzielania informacji zwrotnych. Dzięki takiej wzajemnej wymianie pełnej doceniamy to, co słyszymy. Przekraczamy w ten sposób ramię biernego przyjmowania; stajemy się współtwórcą procesu komunikacji. Oto sposoby aktywnego słuchania.

Parafrazowanie to powtarzanie swoimi słowami tego, co – jak nam się wydaje – ktoś powiedział. Umiejętność parafrazowania jest absolutnie niezbędna, aby naprawdę słuchać. Chcąc sparafrazować słowa rozmówcy, musimy się naprawdę skupić na słuchaniu i próbować zrozumieć, co dana osoba ma na myśli. Nie mamy wówczas czasu na budowanie barier. Parafrazy można zaczynać następującymi zwrotami: „Mówisz, że... Innymi słowy... Więc z grubsza biorąc, czułeś się wtedy... Zaczekaj, próbuję zrozumieć – doświadczałeś wówczas... Tak więc wydarzyło się wówczas, co... Czy chcesz przez to powiedzieć, że...?”. Spróbuj, jak to działa. Parafrazuj, ilekroć ktoś powie coś dla ciebie ważnego. Przekonasz się, że zbierzesz plon w postaci pięciu ważnych korzyści:

1. Ludzie bardzo sobie cenią to, że ktoś ich naprawdę słuch.
2. Parafrazowanie zapobiega narastaniu złości i łagodzi kryzysy.
3. Parafrazowanie zapobiega nieporozumieniom. Wszelkie domysły i błędy w interpretacji są od razu wyjaśniane.
4. Parafrazowanie pomaga zapamiętać, o czym była mowa.
5. Parafrazowanie utrudnia porównywanie, osądzanie, przygotowanie wypowiedzi, sprzeciwianie się, doradzanie, zmianę toru rozmowy,

uciekanie w skojarzenia i tym podobne. W rzeczy samej parafrazowanie to antidotum na wszelkie przeszkody blokujące wszelkie słuchanie.

Precyzowanie często towarzyszy parafrazowaniu. Oznacza zadawanie pytań, aż do uzyskania pełniejszego obrazu. Skoro twoją intencją jest pełne zrozumienie tego, co słyszysz – często musisz prosić o więcej informacji, więcej wyjaśnień; musisz znać okoliczności. Precyzowanie pomaga ci zaostrzyć uwagę tak, aby słyszeć coś więcej niż tylko ogólniki. Słyszysz wówczas opowieść o wydarzeniach w kontekście myśli i uczuć twojego rozmówcy – a więc słyszysz właściwą historię. Jeśli dopytujesz się, chcesz wiedzieć więcej – pozwalasz drugiej osobie odczuć, że jesteś nią zainteresowany. Przesyłasz jej następującą informację: „Jestem gotowy do poznania i zrozumienia cię”.

Informacja zwrotna. Słuchanie aktywne polega na przekazywaniu informacji zwrotnej. Jeśli sparafrazowałeś, wyjaśniłeś i – miejmy nadzieję – zrozumiałeś to, co zostało powiedziane, to dobry moment, aby powiedzieć o swoich reakcjach. Bez popadania w osądy możesz podzielić się tym, co myślałeś, czułeś lub czego doświadczyłeś. Nie oznacza to sprzeciwiania się czy utożsamiania się z treścią wypowiedzi; oznacza jedynie dzielenie się tym, co dzieje się wewnątrz ciebie.

Informacja zwrotna pomaga drugiej osobie ocenić znaczenie i skuteczność swojego komunikatu. Daje rozmówcom na poprawę błędnych interpretacji i wyjaśnienie nieporozumień. Oferuje również twojemu rozmówcy świeży i cenny – może inny – twój punkt widzenia.

Istnieją trzy ważne cechy dobrej informacji zwrotnej. Musi ona być natychmiastowa, szczerą i wspierającą. **Natychmiastowa** – to znaczy wypowiedziana zaraz po pełnym zrozumieniu komunikatu (po

sparafrazowaniu go i wyjaśnieniu). Odkładanie informacji zwrotnej na później, na przykład na kilka godzin, sprawia, że nie jest ona tak cenna. **Szczera** – to znaczy ma to być twoja prawdziwa reakcja, a nie coś w rodzaju *Kto się boi Wirginii Woolf*. Nie musisz nikogo ciąć na kawałki – brutalność rzadko wiąże się ze szczerością. **Wspierająca** – to znaczy w sposób łagodny i delikatny przekazująca to, co chcesz powiedzieć, ale niepowodująca szkody czy uciekania się rozmówcy do obrony.

2. Słuchanie empatyczne

Słuchanie empatyczne wymaga uświadomienia sobie jednej tylko sprawy: każdy z nas próbuje przetrwać. Nie musisz wszystkich lubić czy zgadzać się ze wszystkimi, ale uznaj jeden fakt: łączą nas nieustanne zmagania. Każda sekunda to próba przetrwania – zarówno fizycznego, jak i psychicznego. Każda myśl, każdy wybór, każdy moment – ma nam zapewnić przeżycie.

Słuchanie empatyczne oznacza słuchanie z odpowiednim nastawieniem: „Trudno jest mi tego słuchać, ale mam przed sobą drugiego człowieka, który próbuje przeżyć”. Zadaż sobie takie pytanie: „W jakim stopniu takie nastawienie lub przekonanie – choć w ostatecznym rozrachunku może się ono okazać nieskuteczne – zmniejszyło niepokój mojego rozmówcy i zaspokoilo jakieś jego potrzeby?”.

Nasza umiejętność słuchania w naturalny sposób obniża się, gdy nasz rozmówca złości się, krytykuje lub uzala się nad sobą. Jeśli zauważysz, że słuchanie empatyczne sprawia ci trudności, zadaż sobie następujące pytania:

1. Z jakiej potrzeby wypływa ta (złość, krytyka, etc.)?
2. Jakiego niebezpieczeństwa ta osoba doświadcza?
3. O co prosi?

3. Słuchanie otwarte

Trudno jest słuchać, kiedy oceniamy lub słuchamy winy. Cały komunikat ulega zaburzeniu, ponieważ my przygotowujemy się do odrzucenia osoby lub jej koncepcji. Jeżeli z góry chcemy kogoś odrzucić, słuchamy wówczas wybiórczo, filtrując wszystko, co nie ma dla nas sensu, a wychwytyjąc wszystko, co wydaje się fałszywe i głupie. Zbieramy i gromadzimy te wszystkie „głupoty”, aby potem móc się nimi podzielić z tymi, którzy nas „zrozumieją”.

Osądy mogą przynosić korzyści, ale jest też cena, którą trzeba za nie zapłacić:

1. Jeśli ktoś dowiedzie, że twoje opinie nie są prawdziwe, dowiesz się o tym ostatni.
2. Nie rozwijasz się intelektualnie, ponieważ słuchasz tylko takich opinii, które już znasz.
3. Odrzucasz wartościowych ludzi tylko dlatego, że nie zgadzasz się z ich opiniami.
4. Odrącasz ludzi od siebie, ponieważ ciągle się z nimi spierasz i nie słuchasz ich uważnie.
5. Umykają ci ważne informacje.

Prawie każdy z nas ma kłopoty z otwartością podczas słuchania. Nieprzyjemnie jest słuchać, jak twoje „święte krowy” zredukowane są do rozmiarów hamburgera. Nie chcesz słyszeć pewnych faktów o sobie albo nie chcesz wierzyć, że osoba, której nie lubisz, powiedziała coś, nad czym warto się zastanowić. Naturalną twoją reakcją jest sprzeciw, polemika, zakrzyczenie tego, co słyszysz.

Lęk, że możesz nie mieć racji, jest tak wielki, ponieważ opinie i przekonania bardzo ściśle są związane z poczuciem własnej wartości. Możemy być przekonani, że jeśli nie mamy racji, jesteśmy głupi, zli

i bezwartościowi. Zrobilibyśmy ogromny krok do przodu, gdybyśmy nasze opinie i przekonania postrzegali jako tymczasowe hipotezy, które można obalić lub zmodyfikować. Być może zamiast uzależniać poczucie swojej wartości od tego, czy „mam rację”, moglibyśmy zmienić obraz własnej osoby i postrzegać siebie jako człowieka, który- ponad wszystko – chce znaleźć prawdę.

Najważniejsza zasada słuchania z otwartością to wysłuchanie całości komunikatu, a dopiero potem ocenianie go. Przedwczesna ocena nie ma sensu, gdyż nie posiadamy pełnej informacji.

4. Słuchanie świadome

Na słuchanie świadome składają się dwa elementy. Jeden to porównanie tego, co słyszymy, ze swoją wiedzą historyczną oraz wiedzą o ludziach i życiu. Porównujemy bez osądu: jedynie odnotowujemy, jak dany komunikat pasuje do znanych nam faktów.

Drugi element świadomego słuchania to obserwowanie i wsłuchiwanie się w spójność wypowiedzi. Czy ton głosu osoby mówiącej, akcentowanie pewnych fragmentów wypowiedzi, wyraz twarzy i postawa – odpowiadają treści komunikatu? Gdy ktoś mówi ci, że właśnie zmarł jego ojciec, a przy tym uśmiecha się, siedząc wygodnie w fotelu z rękami założonymi za głowę – informacja jest niespójna. Jeśli ciało, twarz, głos i słowa nie wysyłają spójnego komunikatu, twoje zadanie, jako słuchacza, polega na wyjaśnieniu tej rozbieżności i przekazaniu informacji zwrotnej. Jeśli zignorujesz brak spójności, stwarzasz przestrzeń dla komunikatu niepełnego lub sprzecznego.⁴

⁴ Tamże, 23-28.

II. Empatia jako technika skutecznego słuchania.

2.1. Empatia, czyli sztuka słuchania.

Podstawą komunikacji międzyludzkiej nie jest umiejętność mówienia, lecz zdolność wsłuchiwania się w to, co mówi współrozmówca. Być może niektórych czytelników zdziwi powyższe stwierdzenie. Wiele osób jest bowiem przekonanych, iż podstawową kompetencją w komunikowaniu jest zdolność mówienia, a nie słuchania. Z drugiej strony wydaje się, że słuchanie tego, co mówi drugi człowiek jest rzeczą prostą, nie wymagającą jakichś specjalnych umiejętności. Wystarczy przecież posiadać uszy, aby słyszeć. Okazuje się jednak, że bardzo często jedynie łudzimy się, że naprawdę słyszymy to, co mówi drugi człowiek. Tymczasem także do nas mogą odnosić się słowa Chrystusa: "mają uszy, a nie słyszą". Posiadanie sprawnego słuchu może gwarantować jedynie zdolność rejestrowania dźwięków. Nie oznacza to jednak, że potrafimy wsłuchiwać się w drugiego człowieka, że potrafimy rozumieć jego wewnętrzny świat, którym się z nami dzieli.

Istnieje kilka typowych zjawisk ograniczających naszą zdolność rozumienia tego, co mówi nam o sobie drugi człowiek. Do takich zjawisk należy tendencja do interpretowania - z własnej perspektywy i według naszych potrzeb - tego, o czym informuje nas rozmówca. Słyszemy wtedy i rozumiemy tylko tyle i tylko tak, jak chcemy słyszeć i rozumieć. Bywa też i tak, że w trakcie słuchania drugiej osoby pozostajemy nadal skoncentrowani głównie na nas samych. To co mówi współrozmówca, staje się jedynie okazją do tego, by skupić się na własnych przeżyciach, doświadczeniach czy reakcjach. W obecności drugiego człowieka, który coś do nas mówi o sobie grozi nam, że będziemy wsłuchiwali się bardziej,

np. we własną ciekawość, znużenie czy gniew niż w to, co dzieje się we wnętrzu rozmawiającej z nami osoby. Każdy, kto pragnie komunikować się w sposób dojrzały i umożliwiający budowanie pogłębionych więzi, powinien uczyć się sztuki słuchania.¹

2.2. Słuchanie empatyczne.

Niektórzy ulegają złudzeniu, że inni ludzie są tacy sami, a przynajmniej bardzo podobni do nich. Nie widzą wtedy w ogóle potrzeby wsłuchiwania się w świat subiektywnych przeżyć i przekonań, jaki współrozmówcy noszą w sobie. Zakładają oni, że świat innych ludzi jest tożsamy z ich własnym sposobem interpretowania i przeżywania rzeczywistości. Inni z kolei zdają sobie sprawę, że drugi człowiek inaczej niż my widzi i przeżywa wszystko to, co dzieje się w nim i wokół niego, ale z kolei łudzą się, iż potrafią domyśleć się tego, co dzieje się w jego wnętrzu. Oni także nie widzą potrzeby wsłuchiwania się w subiektywny świat swoich rozmówców. Tymczasem jeśli ktoś z nas poznał w swoim życiu choćby jedną tylko osobę w sposób pogłębiony, to już wie, że drugi człowiek jest zupełnie inny niż nasze ewentualne domysły na jego temat.

Drugą osobę możemy poznać i zrozumieć tylko wtedy, gdy nauczymy się wsłuchiwać w jej słowa, w jej ciszę, w jej gesty, spojrzenia, w jej zachowania. Ideałem jest **słuchanie empatyczne**. Jest to słuchanie szczególnego rodzaju. **Empatia** oznacza zdolność wczuwania się w niepowtarzalny świat współrozmówcy, jest jakby psychicznym wejściem do wnętrza drugiego człowieka, wcieleniem się w jego subiektywny świat myśli i przeżyć. Jest popatrzeniem na życie i wydarzenia z perspektywy tej drugiej osoby, z jej specyficznej historii, jej wychowania, jej osobowości,

¹ www.katecheta.pl/2000/11/V_01.htm.

z perspektywy jej potrzeb i jej obecnej sytuacji. Innymi słowy, empatia to zdolność wczucia się w to, co dla danej osoby oznacza życie i istnienie, co oznaczają: radość, ból, przyjaźń, kontakt z samym sobą oraz z drugim człowiekiem.

Mówiąc obrazowo, słuchanie empatyczne polega na tym, by dać się wprowadzić do świata myśli i przeżyć drugiego człowieka tak, jakby wprowadzał on nas do swojego mieszkania, aby pokazać jak ono jest zorganizowane i umeblowane. Empatia więc to chwilowe "zamieszkanie" w tym świecie, celem zaobserwowania, jak można się w nim poczuć, jakie są jego perspektywy i rozmiary.

Empatia nie oznacza jednak utożsamiania się z drugim człowiekiem. Jest to ważne szczególnie wtedy, gdy świat współ rozmówcy okazuje się z jakiegoś względu pogmatwany, niepokojący, zaburzony, pełen bólu, poczucia bezradności czy beznadziejności. Utożsamiając się z drugim człowiekiem, ktoś mógłby wprowadzić świetnie wczuć się w jego subiektywną sytuację, ale nie mógłby mu pomóc. Co więcej, tego typu utożsamianie się ze swoim rozmówcą groziłoby osobie słuchającej popadnięciem w te same stany, o których mówi partner. Dojrzała empatia polega zatem na tym, że staram się wczuć, niemal wcielić w świat drugiego człowieka, pozostając sobą, czyli zachowując moją osobowość, moje sposoby myślenia i przeżywania, moją siłę i doświadczenie.²

2.3. Warunki słuchania empatycznego.

Nie wystarczy samo pragnienie słuchania empatycznego, by rzeczywiście wsłuchiwać się w świat myśli czy wczuwać się w świat przeżyć drugiego człowieka. Znajomość zasad słuchania empatycznego nie

² Tamże, s. 31-36.

gwarantuje jeszcze, że będziemy umieli z tych zasad skorzystać. Słuchanie empatyczne nie jest możliwe bez wypełnienia kilku konkretnych warunków. Przyjrzyjmy się pokrótce najważniejszym z nich.

Pierwszym z warunków słuchania empatycznego jest właściwa intencja, która skłania do wsłuchiwania się w to, co komunikuje rozmówca. Czasami słuchamy ze zwykłej grzeczności. W rzeczywistości to co on myśli i przeżywa, nie jest dla nas ważne. Nie mamy jednak odwagi o tym powiedzieć i w jakimś stopniu jedynie sprawiamy wrażenie, że wsłuchujemy się w jego słowa, gesty i przeżycia. Podobnie nie jest możliwe wczuwanie się w świat mówiącego, gdy słuchamy go z poczucia lęku, obowiązku, z ciekawości czy ze względu na własne potrzeby. Mając tego typu nastawienie, będziemy wsłuchiwać się głównie w to, co nas interesuje i co może pomóc w zaspokojeniu naszych osobistych potrzeb. Wszystkie inne aspekty nie dotrą do naszej świadomości. Z tych samych względów nie jest możliwe wczuwanie się w świat drugiego człowieka, wtedy gdy słuchamy go po to, aby go pokonać, potępić, ośmieszyć, by warunków nim wygrać albo by przekonać go do naszych racji. W takim kontekście słuchanie będzie zawsze interesowne, a przez to stronnicze, jednostronne, selektywne lub pozorne. Wczuwanie się w to, co myśli i przeżywa drugi człowiek, jest możliwe tylko wtedy, gdy wsłuchamy się w jego wewnętrzny świat w sposób bezinteresowny, czyli ze względu na niego samego i na jego dobro. Innymi słowy, możemy rozumieć tylko tych, których kochamy. Aby słyszeć - wystarczy mieć uszy. Aby widzieć - wystarczą oczy. Aby wczuwać się i rozumieć - trzeba kochać. Jeśli ktoś nie kocha, to choćby miał doskonały słuch, pozostanie głuchym na to, co jest istotne dla rozmówcy i choćby miał wspaniały wzrok, nie dostrzeże niczego ważnego w jego zachowaniu, bo do tajemnicy drugiego człowieka można zbliżyć się tylko poprzez miłość i z miłością.

Drugim - obok dojrzałej motywacji - warunkiem słuchania empatycznego jest zdolność dystansowania się od własnych sposobów myślenia, przeżywania i reagowania na określone bodźce czy sytuacje. W przeciwnym bowiem przypadku grozi nam słuchanie mówiącego i rozumienie jego słów nie tak, jak on je rozumie, ale według znaczenia, jakie my nadajemy jego słowom. Dla przykładu, gdy rozmówca mówi mi o swoich lękach, a ja nie potrafię zapomnieć o własnych doświadczeniach, to będę wtedy myślał o tym, co dla mnie znaczy lęk i będę wczuwał się głównie we własne przeżycia. Mogę wtedy ulec złudzeniu, że mój rozmówca tak samo boi się i przeżywa lęk, jak ja to czynię. Nie ma ludzi, którzy przeżywają coś w identyczny sposób. Dla każdego z nas co innego znaczą takie słowa, jak *radość, niepokój, nadzieja, konflikt, rodzice, praca, Bóg, przyszłość, grzech, wolność, przyjaźń, nieśmiałość, wiara, pomoc, miłość, prawda, pewność*, itd. Dystansowanie się od własnych sposobów myślenia i przeżywania jest możliwe tylko dla tych ludzi, którzy są dojrzałi psychicznie i świadomi tego, co dzieje się w nich samych. Ludzie niedojrzałi nie są w stanie odróżnić własnego świata myśli i przeżyć od świata współrozmówcy. Patrzą na wszystko poprzez swoje "psychiczne" okulary, które selekcionują i zniekształcają rzeczywistość.

Kolejnym warunkiem słuchania empatycznego jest równowaga psychiczna i silna osobowość. U człowieka niepewnego siebie i labilnego wsłuchiwanie się w świat innych ludzi może powodować jeszcze większy chaos i niepokój. Przejawem niedojrzałości, która uniemożliwia słuchanie empatyczne, jest nadmierna koncentracja słuchającego na samym sobie. Człowiek tego typu jest przekonany, że wszystko we wszechświecie dzieje się ze względu na niego. Wierzy, że ludzie mówią wyłącznie o nim lub w związku z nim.

Takiemu człowiekowi trudno jest skupić się na tym, co przedstawia mu drugi człowiek. Jest bowiem przekonany, iż to wszystko, co

współ rozmówca komunikuje na własny temat, ma bezpośredni związek z nim samym. Innymi słowy, taki słuchacz nie wierzy, że partner mówi coś o sobie samym. Podejrzewa, że za każdym razem mówi on pośrednio o słuchającym i chce mu w pośredni sposób dać coś do zrozumienia, np. że go krytykuje, lub że czegoś od niego oczekuje. Człowiek niepewny siebie wsłuchuje się w to, co mówi partner, ze względu na własne potrzeby psychiczne, a nie po to, by zrozumieć mówiącego.

Koniecznym warunkiem słuchania empatycznego jest bogactwo psychiczne, czyli różnorodność sposobów myślenia i przeżywania. Im bardziej ubogi i jednostronny jest nasz świat wewnętrzny, tym mniej mamy szans na rozumienie świata naszych współ rozmówców. Bogactwo sposobów myślenia jest konsekwencją wolności intelektualnej i oznacza patrzenie na siebie i świat w sposób zróżnicowany i wieloaspektowy. Z kolei bogactwo przeżyć jest konsekwencją wolności emocjonalnej, czyli zdolności do uświadamiania sobie wszystkich stanów emocjonalnych: od radości i entuzjazmu do niepokoju, gniewu czy lęku. Człowiek o zubożałym świecie wewnętrznym będzie się łatwo wczuwał wtedy, gdy słucha rozmówcy funkcjonującego w podobnym świecie psychicznym. Nie będzie jednak w stanie uwierzyć, że są możliwe inne sposoby myślenia i patrzenia na siebie oraz na otaczającą nas rzeczywistość.

Następnym warunkiem słuchania empatycznego jest dobra znajomość własnych sposobów myślenia i przeżywania. Znajomość i rozumienie samego siebie nie jest wcale umiejętnością spontaniczną czy łatwą. Okazuje się, że istnieje w nas wiele mechanizmów - zwanych w psychologii mechanizmami obronnymi - które sprawiają, że dany człowiek uświadamia sobie jedynie część swoich myśli, przeżyć emocjonalnych, pragnień czy motywów postępowania. Do takich mechanizmów należy selekcjonowanie informacji o sobie i świecie, ich subiektywna interpretacja albo zupełne tłumienie, czyli spychanie do nieświadomości. Dotyczy to

zwłaszcza tych naszych cech, przekonań czy przeżyć, które z jakichś względów wydają się nam złe, niemoralne, niepożądane. Grozi wtedy posługiwanie się mechanizmem obronnym zwanym projekcją psychiczną. Mechanizm ten polega na tym, iż dana osoba "projektuje", czyli przerzuca na innych ludzi własne cechy i stany emocjonalne, a także sposoby myślenia, motywy działania, potrzeby, lęki, aspiracje. Z tego powodu ktoś agresywny jest subiektywnie przekonany, że to inni są wobec niego agresywni, a ktoś zaleźniony podejrzewa, że wszyscy inni się boją, lecz nie on. Człowiek nie znający dobrze samego siebie łatwo ulega złudzeniu, że wie o wszystkim, co dzieje się we wnętrzu innych ludzi. Łatwo wtedy osądza ich na podstawie obserwacji samych tylko zachowań zewnętrznych i w oparciu o własne domysły. Sztuka pogłębionego słuchania jest dostępna tylko tym, którzy najpierw potrafią z odwagą i szczerością wsłuchiwać się w to, co dzieje się w ich własnym wnętrzu. Spotkanie z drugim człowiekiem wymaga zdolności do pogłębionego spotykania się z samym sobą.

Istotnym warunkiem słuchania empatycznego jest akceptowanie odrębności osoby, którą staramy się zrozumieć. Oznacza to, że słuchający potrafi zaakceptować sposoby myślenia i przeżywania wyrażane przez współrozmówcę, także wtedy, gdy są one zupełnie różne czy wprost sprzeczne z przekonaniami i doświadczeniami tego, który słucha. Nie chodzi tu o zgadzanie się z partnerem czy o uznanie, że wszystkie jego myśli są słuszne, a przeżycia dojrzałe. Akceptacja odrębności myśli i przeżyć drugiego człowieka oznacza uświadomienie sobie, że to, co rozmówca mówi o sobie i o swoim świecie, jest faktem. Nawet jeśli jego sposoby myślenia są jaskrawo błędne, a jego przeżycia zupełnie niedojrzałe, to i tak są one czymś realnym, czymś niezależnym od naszych osobistych przekonań czy oczekiwań. Pamiętajmy, że odsłaniając własne wnętrze drugi człowiek nie mówi o obiektywnej rzeczywistości, lecz o

swojej wizji oraz o swoim subiektywnym przeżywaniu obiektywnej rzeczywistości. Można się sprzeczać o to, kto ma rację, ale nie można się sprzeczać o to, co ktoś subiektywnie myśli czy przeżywa. On sam wie o tym najlepiej. My możemy to zrozumieć i respektować albo skazać siebie na życie w świecie domysłów lub samotności.

Kolejnym warunkiem słuchania empatycznego jest pełna koncentracja na tym, co w danym momencie - poprzez swoje słowa i zachowania - komunikuje drugi człowiek. Chodzi tu w szczególności o koncentrację, która polega na uwadze właściwie ukierunkowanej i całkowitej. Uwaga właściwie ukierunkowana oznacza, że słuchający skupia się na tym, co aktualnie mówi jego współrozmówca. Także wtedy, gdy to, co mówi drugi człowiek, może wydawać się słuchającemu nieistotne czy niepotrzebne. Uwaga całkowita oznacza zdolność wyłącznego skupienia się na tym, co w danym momencie komunikuje druga osoba. Idealem jest sytuacja, w której w czasie słuchania nie istnieje dla słuchającego nic innego poza mówiącym.³

2.4. Znaczenie słuchania empatycznego.

Umiejętność słuchania empatycznego ma ogromne znaczenie dla komunikacji międzyludzkiej z kilku powodów. Po pierwsze, wczuwanie się w świat partnera umożliwia pokonanie głównych przeszkód w komunikacji interpersonalnej. Przeszkody te wynikają przecież przede wszystkim z odmienności naszych spojrzeń i przeżyć, a także z pokusy przekonywania rozmówcy, że powinien myśleć i odczuwać tak samo, jak my. Wsłuchując się w świat drugiego człowieka, przyznajemy mu prawo do odrębności w myśleniu i przeżywaniu. Unikamy wtedy bolesnych sporów czy

³ Tamże, 36-58.

konfliktów. Można spierać się o to, jak wygląda obiektywna rzeczywistość, ale nie można spierać się o to, co ktoś subiektywnie myśli czy przeżywa.

Po drugie, słuchanie empatyczne umożliwia nawiązanie pogłębionego kontaktu z drugim człowiekiem. Każdy z nas jest kimś niepowtarzalnym. Wczuwanie się w myśli i przeżycia współrozmówcy umożliwia poznanie jego sposobu bycia w tym świecie. Nie może istnieć prawdziwa więź rodzinna, więź wychowawcza czy więź przyjaźni, bez zdolności empatycznego wczuwania się w świat myśli i przeżyć współmałżonka, dziecka, wychowanka, przyjaciela. Słuchanie empatyczne nie tylko umożliwia pogłębiony kontakt z drugim człowiekiem. Jest ono jednocześnie potwierdzeniem miłości. Jeśli odkrywamy, że drugi człowiek naprawdę nas rozumie, to czujemy się bezpieczni, akceptowani, kochani. Nie można rozumieć kogoś, kogo się nie kocha. Będzie się go wtedy osądzało, zanim się ktoś wsłucha w jego słowa i gesty. Miłość jest proporcjonalna do stopnia poznania drugiej osoby.

Zdolność wczuwania się w świat innych osób stanowi nie tylko pozytywne doświadczenie dla tych, którzy coś o sobie mówią, ale przynosi zysk również tym, którzy potrafią empatycznie słuchać. Po pierwsze, rośnie wtedy szansa, że także oni - gdy zaczną mówić o sobie - zostaną wysłuchani i zrozumiani przez swoich współrozmówców. Po drugie, wczuwając się w sposoby myślenia, odczuwania i reagowania innych osób, słuchający nieustannie poszerza i ubogaca swój własny świat wewnętrzny.⁴

⁴ Tamże, 68-70.

Zakończenie

Proces porozumiewania się między ludźmi jest, bowiem bardzo skomplikowany, jak skomplikowany jest człowiek. Każdy z nas, przynajmniej w niektórych okolicznościach życia, przeżywa poważne trudności w zrozumieniu siebie samego i w kontaktowaniu się z sobą samym. Potrafimy się boleśnie zaskakiwać, ranić niepokoić. Tym bardziej okazuje się trudna i skomplikowana komunikacja międzyludzka, gdyż ona jest efektem spotykania się człowieka już nie z sobą samym, ale z kimś innym, z kimś, kto ma odmienną historię życia, odmienne sposoby patrzenia na siebie i świat, odmienne potrzeby, aspiracje i nadzieje.

Człowiek jest sam dla siebie i dla innych ludzi tajemnicą, której nigdy nie zgłębimy do końca. Przynajmniej w tym życiu. Dlatego potrzebna jest nam wszystkim także umiejętność milczenia. Nie chodzi tu oczywiście o milczenie, które jest wynikiem zakłopotania bądź lęku przed kontaktowaniem się z innymi ludźmi. Chodzi o milczenie, które jest skutkiem zdumienia i zamyślenia się nad bogactwem tajemnicy człowieka i jego życia. Im więcej ktoś wie o człowieku i o jego tajemnicy, tym mniej mówi o tym, rzadziej osądza. Okazuje się, że trzeba znacznie więcej wiedzieć, aby milczeć, niż aby mówić.¹

¹ M. Argyle, *Psychologia stosunków międzyludzkich*, Wyd. PWN, Warszawa 2000, s. 111-113.

Bibliografia.

1. Argyle M., Psychologia stosunków międzyludzkich, PWN, Warszawa 2000.
2. Dziewiecki M., Psychologia porozumiewania się, Jedność, Kielce 2000.
3. Jamrożek B., Sobczak J., Komunikacja interpersonalna, „Empi²”, Poznań 2000.
4. McKay M., Davis M., Fanning P., Sztuka skutecznego porozumiewania się, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2001.
5. Okoń W., Nowy Słownik Pedagogiczny, PWN, Warszawa 1998.
6. www.katecheta.pl/2000/11/V_01.htm.