



Alfabet empatii

VESNA LORENC
JOANNA BERENDT

Copyright for this edition © 2019 by Burda Media Polska Sp. z o.o.
Copyright for the text © 2019 by Vesna Lorenc
Copyright for the text © 2019 by Joanna Berendt

Burda Media Polska Sp. z o.o.
02-674 Warszawa, ul. Marynarska 15
Dział handlowy:
tel. (48) 22 360 38 38
fax (48) 22 360 38 49
Sprzedaż wysyłkowa:
Dział Obsługi Klienta, tel. (48) 22 360 37 77

Redakcja i korekta: Ewelina Pawlak, Agnieszka Zygmunt,
Lena Marciniak-Cąkała/Słowne Babki
Projekt graficzny okładki: Justyna Tarkowska/Mile Widziane
Projekt graficzny i skład: Beata Rukat/Katka
Redaktor prowadząca: Agnieszka Radzikowska
Redaktor techniczny: Mariusz Teler

ISBN: 978-83-8053-605-0
Druk: Abedik SA

Wszelkie prawa zastrzeżone. Reprodukowanie, kopiowanie
w urządzeniach przetwarzania danych, odtwarzanie w jakiegokolwiek formie
oraz wykorzystywanie w wystąpieniach publicznych – również częściowe –
tylko za wyjątkowym zezwoleniem właściciela praw autorskich.

www.burdaksiążki.pl
www.kultowy.pl

Spis treści

Przedmowa	7
Wstęp	9
A jak autentyczność	15
L jak lekcje płynące z „nie”	33
F jak fakty	51
A co, jeśli jest konflikt?	65
B bo lubię radość	85
E jak emocje	99
T jak teatr mentalny	121
E jak empatia	135
M jak miłość	149
P jak potrzeby	173
A jak akceptacja siebie	189
T jak to, co ważne	209
I co z tą złością?	233
I jak intencja	251
Bonus: W jak wdzięczność	267
Lista uczuć	281
Lista potrzeb	282
Słowniczek	285

Książka, którą masz przed sobą, jest bardzo ważna – mówi o świadomości, empatii, refleksji, odpowiedzialności za siebie i trosce o innych.

To, co mówisz i wnosisz do świata, wzrasta. Jeśli chcesz, by był to świat pokoju i dialogu, w którym empatia i współpraca są żywymi wartościami, staraj się je do niego wnosić. Być może nieśmiało, a czasem z lękiem, jak zostaną odebrane, ale mimo wszystko konsekwentnie i wytrwale. Chyba nie mamy innego wyjścia – byłaby nim przemoc. Czy ktoś z nas za nią tęskni? Chciałby jej doświadczać albo narazić na nią najważniejsze dla siebie osoby? Dlatego czytaj, dbaj o siebie i bliskich i dziel się empatią ze światem. Ta książka Ci w tym pomoże.

Znajduje się w niej wiele cennych informacji na temat funkcjonowania naszego wewnętrznego świata, którego działanie wpływa na nasze relacje i tworzy naszą rzeczywistość. Wiedza zawarta w tej książce jest poparta badaniami, a autorki odsyłają do źródeł, więc wybrane zagadnienia można pogłębić.

Chociaż książka dotyka tematu emocji, jest bardzo konkretna, nie tylko dzięki wspomnianym wyżej badaniami, lecz także konkretnym przykładom i ćwiczeniom, które pomagają rozwijać nasze empatyczne umiejętności.

» Alfabet empatii

Pamiętaj – wszystko, co zrobisz z empatią, ma znaczenie. Istnieją badania, które potwierdzają, że empatia rodzi empatię. Razem dbajmy o to, by było jej jak najwięcej.

Lucyna Wieczorek
założycielka Szkoły Trenerów Komunikacji opartej na Empatii,
pomysłodawczyni konferencji Empatyczna Polska

**Wierzę, że taniec
Porozumienia bez Przemocy,
w którym nawzajem dzielimy się swoimi
uczuciami i potrzebami, będzie
trwał dalej. Ja w każdym razie od dawna
testuję tę **filozofię** we własnym życiu
i w związkach z ludźmi*.**

Marshall B. Rosenberg

O tym, jak kilka prostych liter może zmienić Twój świat

Empatia to pojęcie, które zakorzenia się coraz bardziej w umysłach ludzi, a jego znaczenie wciąż rośnie. Dzieje się tak z kilku powodów. Już od początku XX wieku naukowcy badają jej wpływ na funkcjonowanie człowieka. Okazuje się, że kontakty międzyludzkie są źródłem licznych emocjonalnych trudności,

* Marshall B. Rosenberg, *W świecie porozumienia bez przemocy: praktyczne narzędzia do budowania więzi i komunikacji*, przeł. B. Malarecka, D. Syska, Podkowa Leśna 2013, s. 77.

ale jednocześnie ułatwiają rozwiązanie wielu tego typu problemów. Pierwsze wzmianki na ten temat pojawiają się w psychologii humanistycznej. W latach 50. zaczęto funkcjonować pojęcie inteligencji emocjonalnej, a dzięki pracy naukowców i psychologów możemy nie tylko badać, lecz także rozwijać jej poziom. Samoregulacja w zakresie emocji oraz empatia to umiejętności pomocne w każdej sferze życia: w budowaniu relacji, mierzeniu się z sytuacjami trudnymi życiowo czy zawodowo, w zarządzaniu i biznesie, w edukacji oraz rodzicielstwie.

Obecnie na świecie i w Polsce prężnie rozwija się społeczność Nonviolent Communication (NVC, Porozumienie bez Przemocy), korzystająca z badań i pracy Marshalla B. Rosenberga. W duchu tej metody wydaje się wiele książek, organizowane są kursy oraz powstają placówki edukacyjne, a coraz więcej firm opiera na tym podejściu swoje kultury organizacyjne. Ten trend pokazuje, że po wielu latach funkcjonowania w paradygmacie oceniania i walki jako ludzkość pragniemy więcej włączania, serdeczności i pokoju.

Jakość życia i relacji w dużej mierze zależy od jakości naszych relacji z samym sobą. Ta książka ma pomóc naszym czytelnikom lepiej poznać siebie (poprzez ćwiczenia i teorię Porozumienia bez Przemocy) i dzień po dniu lepiej dogadywać się ze sobą. Rosenberg napisał:

Cudze postępowanie może stać się dla naszych uczuć bodźcem, który sprawi, że dojdą one do głosu, lecz nigdy nie bywa ich przyczyną. Gniew nigdy nie ogarnia nas

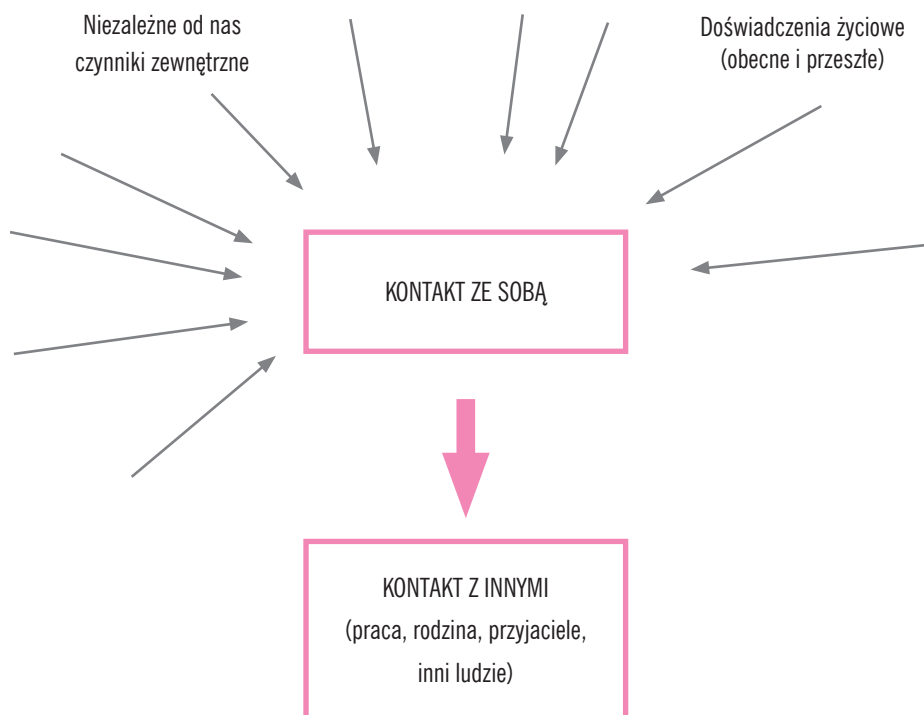
dlatego, że ktoś coś zrobił. W cudzych uczynkach możemy dopatrzeć się bodźca, pod wpływem którego zagrały w nas takie, a nie inne uczucia, ale ważne jest, żebyśmy umieli wyraźnie odróżnić bodziec od przyczyny.*

Przyczyną gniewu jest nakręcająca się spirala myśli oceniających, szukanie winnego (o czym piszemy między innymi w rozdziale *Teatr mentalny*). Zapominamy, że zarówno nasza moc sprawcza, jak i źródło nieporozumień często leżą w potrzebach. Takie spojrzenie na świat, na siebie i na innych daje nam wielką moc. Nasz dobrostan nie zależy od zachowań innych, lecz wyłącznie od naszego świadomego dbania o własne potrzeby. Tu mamy większą sprawczość i moc! Czyż to nie wspaniałe?

Na polskim rynku ukazało się wiele publikacji poświęconych tematyce emocji i NVC. Naszą książkę wyróżnia jednak to, że wiedzę o budowaniu relacji i rozwoju w empatii przekazuje ona w bardzo przystępny i praktyczny sposób. Każdy rozdział zaczyna się od wybranej litery alfabetu. Zawiera słowo wstępu, przykłady z życia i praktyki autorek oraz niezbędne inspirujące ćwiczenia na kolejny tydzień do praktyki własnej. To pozycja dla wszystkich osób zainteresowanych rozwojem osobistym, pogłębianiem samoświadomości, a także kierujących się chęcią lepszego zrozumienia siebie oraz innych ludzi;

* Tenże, *Porozumienie bez przemocy. O języku serca*, Warszawa 2009, s. 152.

» Alfabet empatii



książka przydatna w każdej domowej biblioteczce, ponieważ stanowi kompendium wiedzy i zbiór ćwiczeń dla osób zarówno początkujących, jak i pogłębiających wiedzę na temat empatii.

Forma alfabetu pozwala na lekką i przyjemną lekturę oraz indywidualną pracę z publikacją. Książka jest skierowana głównie do osób zainteresowanych samorozwojem i doskonaleniem umiejętności porozumiewania się, ale uznajemy ją za pozycję familijną, potrzebną w każdym domu i miejscu pracy.

Od Autorek:

Źródłem wszystkich zawartych w tej książce przykładów są praktyka własna autorek i praca z ludźmi, których życie wzbogaciły empatia, rozwój, uważność i nauka NVC. Ze względu na etykę pracy, szacunek dla klientów oraz konieczność ochrony ich danych imiona i niektóre fakty uległy zmianie.

Możesz czytać tę książkę od początku do końca, ale pomysł czytania jej według tematów, które przemawiają do Ciebie najbardziej, jest równie dobry. Zwracamy uwagę, że warto przerebować wszystkie litery alfabetu, a do książki wracać raz na jakiś czas, by odświeżyć wiedzę i zaczerpnąć z tekstu nowe inspiracje oraz wglądy. Taki sposób lektury polecamy na podstawie własnego doświadczenia. Przez miesiące pracy nad publikacją miałyśmy ten tekst w rękach kilkakrotnie i wciąż nas zaskakiwał – zwracałyśmy uwagę na coraz to nowe rzeczy, ćwiczenia, detale. Skonstruuj własny alfabet empatii! Może zaczniesz od *E jak empatia*, a potem przejdziesz do *I co z tą złością?* A może pójdziesz inną drogą?

Dobierając tematy, kierowałyśmy się sercem i umysłem: tym, co jest dla nas ważne oraz co nas wzbogaca, inspiruje.

Każdy rozdział zaczynamy od cytatu i opisu studium przypadku. Lubimy historie – zarówno ich słuchać, jak i je opowiadać. Jest w nich dawka magii, możliwość przyglądania się życiu drugiego człowieka, bycia na chwilę niemyim świadkiem codziennych wydarzeń. Te momenty inspirują nas i skłaniają do refleksji.

Na bazie opisanych sytuacji i na podstawie głównie Porozumienia bez Przemocy Marshalla B. Rosenberga, choć nie tylko, opisałyśmy w pigułce zagadnienia merytoryczne, które przeplotłyśmy przykładami i pytaniami, a na koniec zapraszamy Cię, drodzy: Czytelniku czy Czytelniczko, do praktyki własnej – do praktycznego przewodnika, w którym znajdziecie konkretne narzędzia i ćwiczenia.

Naszym marzeniem jest tworzenie świata przyjaznego do życia, w którym dialog, wzajemny szacunek, życzliwość są fundamentami budowania społeczności. Praktyka NVC, jak mawiał o niej jej twórca Marshall B. Rosenberg, jest „prosta, ale nie jest łatwa”. Krok po kroku może pomagać w budowaniu kontaktu ze sobą, by pokojowo (jeśli tylko chcemy), uwzględniając siebie i innych, dogadywać się ze światem zewnętrznym.

Podziękowania

Dziękujemy sobie samym, naszym rodzinom, przyjaciołom, dotychczasowym i przyszłym nauczycielom, naszym klientom i wszystkim, których spotkałyśmy i spotkamy na naszej drodze ku pokojowi. Dzięki Wam widzimy ogromny sens w naszej pracy i odnajdujemy spełnienie w tym, co robimy. Patrzymy z nadzieją na świat, który jest przyjaznym miejscem do życia i rozkwitania.

A jak autentyczność

Autentyczność polega nie tylko na zdobywaniu wiedzy i siły, ale też na akceptacji własnej **słabości i wrażliwości.**

Brené Brown

Mikołaj był już dojrzałym, spełnionym mężczyzną z wieloma sukcesami zawodowymi i osobistymi. Dwóch synów, córka – wszyscy dorośli, zadowoleni z życia. Relacje z dziećmi i ich rodzinami były dla niego źródłem radości oraz satysfakcji. Wspólne planszówki, spacer, śmiech. W pracy pogoń za sukcesami zastąpiły stabilizacja i spokój, by było miejsce także na przyjemności: czytanie książek, sport czy gotowanie. Właśnie siedzi po pracy na tarasie, pije grzane wino, patrzy przed siebie. Obrazek niemal sielankowy, zresztą tak właśnie wyglądały ostatnie lata jego życia. Jednak w środku dużo się dzieje. W jego umyśle rozkręca się teatr mentalny, zupełnie

niewidoczny dla otoczenia. Pojawiają się myśli o tym, co powinno być inaczej, co kto powinien powiedzieć lub zrobić. A w szczególności – co powinien zrobić sam Mikołaj. „Inni mają gorzej, trudniej w życiu. Powinienem być wdzięczny” albo: „Za mało się staram”, albo: „Co będzie, jeśli inni odkryją, jaki naprawdę jestem w środku?” – to tylko niektóre myśli codziennie torturujące Mikołaja. Torturujące, bo gdy się nasilają, życie przestaje mu smakować. Jego ciało staje się spięte i na zewnątrz niby wszystko działa, ale zupełnie go to nie cieszy. Stałe towarzyszy mu lęk, że inni, szczególnie jego bliscy, odkryją, jaki jest naprawdę. Aż trudno mu sobie wyobrazić, co by się wtedy zdarzyło. Do głowy przychodzą mu słowa „katastrofa” albo „koniec”.

W rzeczywistości, w której tempo jest tak zawrotne, że mało kto może za nim nadążyć, umiejętność akceptacji siebie, innych oraz świata nabiera zupełnie nowego wymiaru i wagi. Statystyki dotyczące zachorowań na depresję oraz samobójstw, szczególnie wśród ludzi młodych, są zatrważające. To duża generalizacja, śmiemy jednak twierdzić, że źródłem takiego stanu rzeczy są separacja i ogromne poczucie osamotnienia oraz niemocy w obliczu rozpedzonej maszyny życia. Posłużymy się tutaj metaforą biegania. Wydolność człowieka może wzrastać, o czym świadczy historia sportu. Możemy szybciej, lepiej, bardziej długodystansowo, wydajniej. Pojawiają się jednak dwa zasadnicze pytania – jakim kosztem? Oraz – gdzie jest granica tej wytrzymałości?

I w tym miejscu, na początku książki poświęconej empatii, chcemy bardzo wyraźnie napisać, że pytania, wątpliwości, upadki i wzloty oraz różne odczucia są w najlepszym porządku – leżą w naturze ludzkiej. W tej książce będziemy bardzo Cię wspierać w procesie nabywania wiedzy na ten temat. Nasza praca i cała nauka związana z badaniami nad empatią, działaniem mózgu, neurobiologią oraz różnymi metodami wspierania człowieka (warsztaty, coaching, terapie) potwierdzają, że mamy w sobie ogromny potencjał. Zapraszamy w podróż, która pozwoli go odkryć i/lub wzmocnić.

Wielu z nas tęskni za bezwarunkową akceptacją, ale czasem trudno nam nawet sobie wyobrazić, że moglibyśmy ją otrzymać. W naszej kulturze zazwyczaj pochwały dostajemy za coś konkretnego – dobry stopień, posłuszeństwo, ładny wygląd, awans w pracy, a więc spełnienie cudzych oczekiwań lub realizację norm społecznych – czyli akceptację warunkową. Lęk przed oceną oraz chęć zadowalania innych, nawet własnym kosztem, to pomysł na życie, który trudno realizować, a którego koszty psychologiczne są zbyt duże.

Marshall B. Rosenberg, pomysłodawca Porozumienia bez Przemocy, na warsztatach często mówił: „Nie bądź miły, bądź autentyczny”. Zapamiętaj tego autora i nazwę metody – obie skorzystamy z niej w praktyce zawodowej i w życiu, więc naprawdę często będzie się pojawiała w tej książce. Powinności, stereotypy oraz język statyczny oddzielają nas zarówno od nas

samych, jak i od innych, dlatego nie podążaj ścieżką schematów, ale zatrzymaj się i zdecyduj, co jest dla Ciebie ważne, a potem o to zadbaj. W słowach Rosenberga wcale nie chodzi o to, by być niemiłym, ale o to, by nie zachowywać się w określony sposób, bo tak trzeba, tak wypada lub takie są oczekiwania. Cytat ten ma nas zachęcić do się zatrzymania się i sprawdzenia, co się w nas teraz dzieje, a potem zadania sobie dwóch kluczowych pytań (opracowanych przez Marshalla B. Rosenberga):

- Co teraz jest we mnie żywe?
- Jak mogę sprawić/jak możemy sprawić, by życie było piękniejsze?

Nasze ciało i nasze emocje nieustannie pokazują nam, co jest ważne i jak płynie w nas życie. Warto się zastanowić, czy korzystamy z tej wiedzy, by być jego reżyserem, a nie jedynie aktorem czy nawet widzem.

Świadomość własnych uczuć i potrzeb, dzięki której wybieramy siebie, nie oznacza wcale, że robimy coś przeciwko innym. W Porozumieniu bez Przemocy stawiamy na jakość kontaktu ze sobą i z innymi. Nie tylko ze sobą i nie tylko z innymi. Spójnik „i” jest tutaj kluczowy. Wybieram siebie i ciebie jednocześnie. Chcę brać pod uwagę siebie i ciebie jednocześnie. Jak dążyć do takiego stanu? Zainteresowanie potrzebami innych i autentyczna chęć wzbogacania ich życia wypływa z nas spontanicznie, bez wysiłku, jeśli mamy otwarte serce. Warto dodać,

że otwieranie go na siłę, z rozsądku czy konieczności, nie działa i odbija się negatywnie na naszych relacjach, zdrowiu oraz jakości życia. A zatem co pomaga nam otworzyć serce? Poważne branie pod uwagę własnych potrzeb.

Podzielę się z Tobą własną historią wyboru kierunku studiów (Vesna). Odkąd pamiętam, lubiłam się uczyć i fascynowały mnie życiowe „rozkminy”, wszystko, co było powiązane z naukami o człowieku w kontekście społecznym i psychologicznym. Naturalnym wyborem była dla mnie psychologia. I co usłyszałam w domu rodzinnym? Że z tej mąki chleba nie będzie. Że rodzice widzą mnie w roli prawnika, lekarza, no może w ostateczności ekonomisty. W ramach kompromisu (dodam, że zgniłego) zgodzili się na nauki polityczne, bo zawsze można zostać dyplomatą. Dla mnie ta ścieżka była do przyjęcia, bo wiązała się z zagadnieniami międzynarodowymi i międzykulturowymi, czyli moją pasją. Tak skończyłam studia w Instytucie Stosunków Międzynarodowych na UW, a po wielu latach pracy z ludźmi moja potrzeba niesienia pomocy i wspierania innych w rozwoju tylko się wzmocniła. W dojrzałym wieku zmieniłam branżę, stawiając wszystko na jedną kartę. Cieszą mnie moja odwaga i determinacja. Jednocześnie optakuję (sformułowanie zapożyczone z NVC, które oznacza, że czuję smutek, złość i frustrację z powodu niezaspokojonych w danym momencie ważnych potrzeb) te „stracone” lata oraz podobne historie moich klientów. Nasze potrzeby wołają o uwagę. Ignorowanie ich obraca się przeciwko nam, odbiera nam autentyczność i szansę na bycie w pełni sobą.