

## R o z d z i a ł 4

# WSZYSTKO ZACZYNA SIĘ OD EMPATII

*Czyż mógłby zaistnieć większy cud,  
aniżeli móc przez chwilę patrzeć cudzymi oczami?*

— Henry David Thoreau

Zanim zaczniemy studiować metodę walidacji w czterech krokach, upewnijmy się, że dysponujemy podstawową wiedzą na temat empatii — fundamentem prawdziwego porozumienia. Empatia to zdolność rozumienia i dzielenia cudzych emocji. Gdy obdarzamy drugiego człowieka empatią, stawiamy się w jego sytuacji i wyobrażamy sobie, co ten ktoś czuje. Staramy się pojąć, przez co przechodzi i z czego to wynika.

## EMPATIA TO NIE WSPÓŁCZUCIE

Współczucie wiąże się często z uczuciem troski o drugiego człowieka. Współczując, często życzymy komuś poprawy sytuacji. Przyglądamy się jego położeniu z zewnątrz

(np. mówimy: „Przykro mi, że jest ci smutno”). Obdarzając człowieka empatią, wchodzimy w jego położenie i wczuwamy się w jego emocje (np. mówimy: „Kurczę, to naprawdę smutne”).

Gdy współczujemy, żal nam kogoś, kto cierpi. Gdy empatyzujemy, cierpimy *razem z nim*. Na przykład:

Współczucie	Empatia
„Przykro mi, że źle się czujesz”.	„Uch, grypa to nic przyjemnego”.

Współczucie	Empatia
„Przykro mi, że się frustrujesz. Mam nadzieję, że sobie z tym poradzisz”.	„Ależ to jest frustrujące!”

W trakcie wystąpienia na konferencji w 2013 roku pisarka i badaczka Brené Brown posłużyła się przykładem, który najlepiej ilustruje różnicę między współczuciem a empatią.

Wyobraźmy sobie, że ktoś wpadł do czarnej dziury. Patrzy w górę i mówi: „Jestem uwięziony. Jest ciemno. Nie wiem, co robić”.

Według Brown współczujące byłoby spojrzenie w dół i stwierdzenie: „Ojej, niedobrze. Przykro mi, że tam siedzisz. Chcesz kanapkę?”

Natomiast empatyczne byłoby zejście na dół i powiedzenie: „Wiem, jak tu jest. Jest ciężko. Ale nie jesteś sam”<sup>5</sup>.

Skuteczna walidacja jest możliwa tylko wtedy, gdy połączymy się z drugą osobą i zdołamy zrozumieć — przynajmniej w jakiejś mierze — jej uczucia.

## JAK ROZWIJAĆ EMPATIE

Choć nie istnieje niezawodny, uniwersalny sposób na rozwijanie w sobie empatii, pomocne mogą okazać się poniższe wskazówki.

### **Pierwszy sposób na empatię: uruchom ciekawość**

Zadaj sobie następujące pytania:

- Jakie doświadczenia ma ta osoba? Czy mogą one wpływać na jej zachowanie?
- Co by było, gdyby to ciebie ktoś tak potraktował? Jakie towarzyszyłyby ci uczucia?
- Jeśli nigdy nie spotkało was nic podobnego, to czy kiedykolwiek czuleś zbliżone emocje?
- Co, gdyby chodziło o twojego małżonka/rodzica/psa itp.?

Te pytania często dostarczają dodatkowych informacji, które mogą poruszyć w tobie strunę empatii.

---

<sup>5</sup> *RSA Replay – The Power of Vulnerability*, YouTube, zamieszczone przez The RSA, 4 czerwca 2013 r., <https://www.youtube.com/watch?v=QM-zBv35HbLk>.

### **Drugi sposób na empatię: spójrz na niego**

Zatrzymaj się na chwilę, ucisz rozbiegane myśli i poświęć kilka minut, by głębiej wejrzeć w osobę naprzeciwko ciebie i naprawdę ją zobaczyć. By dostrzec człowieka z jego lękami, marzeniami, wątpliwościami, bólem i radością. By uznać, że jego życie może być trudniejsze, niż sądzisz.

Jeśli podejdziesz do tego uczciwie, siła tego doświadczenia może cię zaskoczyć. Rozpoznanie, że drugi człowiek może cierpieć, być podekscytowany lub mieć na coś nadzieję, pomoże ci spojrzeć na niego inaczej.

### **Trzeci sposób na empatię: wyobraź sobie rozmówcę jako dziecko**

Jakkolwiek dziwne może się to wydawać, wyobrażenie sobie rozmówcy jako małego, bezbronного dziecka często ułatwia wczucie się w jego emocje. Jeśli trudno ci czuć empatię dla współlokatora podczas żenującej sprzeczki (być może uważasz, że powinien „już dać spokój”), zastanów się, jakbyś się poczuł, gdyby naprzeciw ciebie stanął czterolatek ze strachem i wstydem wypisanymi na twarzy. Mam na sumieniu słowa „bądź mężczyzną” wypowiedziane do nielicho przestraszonego kolegi, choć nigdy nie powiedziałbym tak do równie przerażonego czterolatka.

Wyobrażanie sobie innych jako małych i bezbronnych ułatwia swobodniejszy przepływ empatii.

### **Czwarty sposób na empatię: naucz się rozpoznawać własne emocje**

Nie zdołasz poczuć empatii dla drugiego człowieka, dopóki nie wiesz, jak on się czuje. Trafne rozpoznawanie

cudzych emocji nie zawsze jest jednak tak łatwe, jak się wydaje. Na szczęście możemy rozwijać tę umiejętność, jeśli wyrobimy sobie nawyk obserwowania własnych przeżyć. To również tylko pozornie jest proste.

Na przykład: jak czujesz się w tej chwili?

Jeśli jesteś podobny do większości ludzi, prawdopodobnie odpowiesz: „w porządku”. Ale „w porządku” to nie emocja. To sposób, w jaki kategoryzujesz swoje obecne emocje.

„No dobra” — odpowiedź — „czujemy się dobrze”. Przykro mi. To też nie emocja.

„Rozumiem. Czuję się *szczęśliwy*”.

I o to chodziło. Szczęście to emocja, którą inni mogą sobie wyobrazić. Jeśli powiesz mi, że czujesz się „dobrze”, najpewniej uznam, że oznacza to zadowolenie, ale mogę się mylić. Jeśli usłyszę, że czujesz się „szczęśliwy”, będę miał znacznie dokładniejsze wyobrażenie o twoich emocjach i będę mógł się trafniej w nie wczuć.

Jednym ze sposobów ćwiczenia rozpoznawania uczuć jest nastawienie sobie przypomnienia w telefonie. Co kilka godzin zrób sobie przerwę, przyjrzyj się swojemu samopoczuciu i nazwij emocje, które odczuwasz. Zwróć uwagę na poniższe wymijające odpowiedzi:

- dobrze,
- w porządku,
- lepiej niż wczoraj,
- nieźle,
- średnio,
- tak sobie.

Gdy przylapiesz się na takich ogólnikach, zacznij szukać prawdziwych emocji głębiej. Na przykład:

- „dobrze” może oznaczać: szczęście, wdzięczność, komfort, zadowolenie, ekscytację, ożywienie, pewność siebie, optymizm;
- „średnio” może oznaczać: zmęczenie, znużenie, zmartwienie;
- „tak sobie” może oznaczać: strach, ból, smutek, samotność, zmartwienie, poczucie bycia zdradzonym, chorobę, niepokój, lęk, osłabienie;
- „lepiej niż wczoraj” może oznaczać wszystko: szczęście, komfort, podekscytowanie lub smutek, lęk itp.

Umiejętność rozpoznawania własnych emocji zwiększa empatię wobec otoczenia na dwa sposoby. Po pierwsze, stajemy się wyczuleni na zdawkowe odpowiedzi innych osób. Od pewnego czasu zawsze zwracam na nie uwagę. Jestem w pracy, w sklepie spożywczym lub na spotkaniu z przyjaciółmi i pytam kogoś o samopoczucie. W dziewięciu przypadkach na dziesięć słyszę: „dobrze”. „Po prostu dobrze?” — dopytuję. Odpowiedź na to drugie pytanie prawie zawsze jest szersza i bardziej szczegółowa, a także wiedzie do bardziej otwartej (i przyjemniejszej) rozmowy.

Po drugie, systematyczna obserwacja własnych przeżyć rozbudowuje nasz katalog doświadczeń emocjonalnych. Łatwiej nam empatyzować z rozmówcą, który jest zażenowany, jeśli możemy sobie przypomnieć sytuację, gdy czuliśmy się podobnie. Jeśli nie mamy nawyku rozpoznawania własnych emocji, wspomnienia takich przeżyć prawdopodobnie trafią

do szufladki „emocje negatywne” w naszym umyśle, skąd trudniej będzie je wydobyć.

### **Piąty sposób na empatię: przestań oceniać swoje emocje**

By poczuć empatię dla rozmówcy, należy rozpoznać i zaakceptować jego emocje bez ich wartościowania. Trudno powstrzymać się od oceniania innych, jeśli nieustannie oceniasz siebie. Niestety, jak pisałem w rozdziale drugim, wielu z nas dorastało w przekonaniu, że pewne uczucia należy tłumić, ignorować lub unikać ich przeżywania. Jeśli obserwujesz u siebie tę skłonność, mam dla ciebie dobrą wiadomość: jesteś na dobrej drodze do zmiany. Im większą zyskasz samoświadomość, tym łatwiej będzie ci zmienić nawyki.

Następnym razem, gdy zauważysz, że narasta w tobie jakiegokolwiek uczucie, sprawdź, czy go unikasz, tłumisz je, czy też je akceptujesz. Po czym poznać, że je odrzucasz? Po kwestionujących komentarzach. Czy mówisz sobie „nie przejmuj się” lub „przestań się martwić”? Czy próbujesz przekonać samego siebie, że „nie ma sprawy”? To nieomyślne znaki, że oceniasz swoje emocje, zamiast je przyjąć. Gdy to spostrzeżesz, masz możliwość się zatrzymać, zrobić krok wstecz i poćwiczyć akceptację.

Gdy poczujesz, że narasta w tobie jakieś uczucie, spróbuj spojrzeć na nie tak obiektywnie, jak to możliwe, jak naukowiec obserwujący reakcję:

„Ale jestem podminowana”.

„Jestem strasznie zazdrosna”.

„Bardzo mi smutno”.

Dla wzmocnienia efektu możesz okazać sobie zrozumienie: „No dobra, jestem zdenerwowana. I mam prawo

być. Obiecał przyjść punktualnie, a jest już piętnaście minut spóźniony. Kto by się nie wkurzył?”

Im częściej będziesz ćwiczyć rozpoznawanie, akceptację i walidację swoich emocji, tym łatwiej będzie ci okazać empatię, a nawet zrozumienie dla uczuć innych ludzi.

## PODSUMOWANIE

**Empatia to nie współczucie.** Współczucie to przyglądanie się sytuacji z zewnątrz (np. „Przykro mi, że jest ci smutno”). Empatia to wejście w położenie drugiej osoby i dzielenie z nią emocji (np. „Kurczę, to naprawdę smutne”).

**Pierwszy sposób na empatię: uruchom ciekawość.** Zadaj sobie następujące pytania: Jakie doświadczenia ma ta osoba? Czy mogą one wpływać na jej zachowanie? Co, gdyby to ciebie ktoś tak potraktował? Jak byś się czuł? Jeśli nigdy nie spotkało cię nic podobnego, to czy kiedykolwiek czuleś zbliżone emocje?

**Drugi sposób na empatię: zobacz w rozmówcy człowieka.** Poświęć chwilę, by uważniej przyjrzeć się rozmówcy. Nawiąż kontakt wzrokowy. Zobacz w nim człowieka z jego lękami, marzeniami, wątpliwościami, bólem i radością. Przyjmij, że jego życie może być trudniejsze, niż sądzisz.

**Trzeci sposób na empatię: wyobraź sobie rozmówcę jako dziecko.** Spróbuj wyobrazić sobie rozmówcę jako czterolatka. W wielu kulturach okazywanie emocji jest uznawane za oznakę słabości, dlatego ich przedstawicielom brakuje empatii dla dorosłych przeżywających trudne chwile.



Dostrzeżenie w rozmówcy małego dziecka pozwala zdjąć z niego ten stygmat i autentycznie z nim współodczuwać.

**Czwarty sposób na empatię: naucz się rozpoznawać swoje emocje.** Wypracuj w sobie nawyk obserwowania swoich przeżyć, by lepiej rozumieć uczucia innych. Możesz nastawić przypomnienie w telefonie, by co kilka godzin sprawdzać swoje samopoczucie i nazywać to, co czujesz.

**Piąty sposób na empatię: przestań oceniać swoje emocje.** Następnym razem, gdy zauważysz, że narasta w tobie jakieś uczucie, sprawdź, czy je tłumisz czy go unikasz, czy też je akceptujesz. Im częściej będziesz ćwiczyć rozpoznawanie, akceptację i walidację swoich emocji, tym łatwiej będzie ci okazać empatię i zrozumienie dla przeżyć innych.



CZĘŚĆ II

WALIDACJA  
W CZTERECH  
KROKACH



## WPROWADZENIE DO CZĘŚCI II

Choć teoria walidacji jest stosunkowo prosta, stosowanie jej w praktyce może przysparzać pewnych trudności. Walidacja w czterech krokach to sprawdzona i skuteczna metoda okazywania zrozumienia i udzielania informacji zwrotnej w niemal każdej sytuacji. Sformułowałem ją na podstawie tysięcy udanych interakcji i podzieliłem na cztery etapy. Każdy z nich opatrzyłem kilkoma kluczowymi zasadami, które dostarczają dodatkowej wiedzy i wskazówek.

Walidacja w czterech krokach jest z założenia prosta, dzięki czemu sprawdza się w każdej sytuacji: od krótkich, niezobowiązujących wymian zdań po długie, emocjonalne rozmowy. Jako że każda interakcja jest inna, metodę można modyfikować. W niemal każdych okolicznościach pozwala ona nawiązać lepszy kontakt z rozmówcą i skuteczniej go wesprzeć. Przeanalizujemy kilka przykładów jej użycia w trzeciej części książki.

Podobnie jak jazda na rowerze czy gra na instrumencie, walidacja w miarę ćwiczeń wchodzi człowiekowi w krew. Nie zawsze będziesz musiał przypominać sobie kolejne kroki podczas rozmowy. Gdy nabędziesz wprawę, będziesz

potrafił swobodnie i naturalnie przechodzić od etapu do etapu i spontanicznie modyfikować metodę. Zaczynamy.

Walidacja w czterech krokach
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Wysłuchaj z empatią.</li><li>2. Waliduj emocję.</li><li>3. Zaoferuj radę lub pocieszenie (jeśli jest to adekwatne).</li><li>4. Ponownie waliduj emocję.</li></ol>

## K r o k 1

# SŁUCHAJ EMPATYCZNIE

*Jednym z najszczerzych dowodów szacunku jest  
wysłuchanie tego, co druga osoba ma do powiedzenia.*

— Bryant H. McGill

By zaoferować walidację, trzeba zrozumieć uczucia rozmówcy. Musisz nie tylko wysłuchać, ale również dostrzec to, co ukrywa między słowami, oraz zrozumieć emocje, które wyraża. Ta umiejętność nazywa się empatycznym słuchaniem.

Pisarz i ekspert mediacji Gregorio Billikopf pisze, że empatyczne słuchanie „polega na *towarzystwie drugiej osobie* w chwili smutku, cierpienia, samopoznania i wyzwania (a nawet wielkiej radości!)”<sup>6</sup> [kursywa dodana przez autora].

Słuchając innych, wykorzystuj wzmacniające empatię techniki z poprzedniego rozdziału. Pytaj siebie: „Jakie emocje widzę u rozmówcy? Czy jest zagniewany? Zraniony? Podekscytowany? Zagubiony? Jak ja czułabym się na jego miejscu?”

---

<sup>6</sup> G. Billikopf, *Empathic Listening: Listening First Aid*, *Meditate.com*, <https://www.mediate.com/articles/encinaG3.cfm> [dostęp: 10.2005].

Zainterесuj się jego położeniem. Okaż zaciekwawienie, zadając kilka wyjaśniających pytań, które sprawdzą, czy twoje spostrzeżenia są trafne. Na przykład:

- „W zeszłym tygodniu, nie?”
- „I co wtedy zrobiłeś?”
- „Czekaj, naprawdę tak powiedziała?”
- „Jak się z tym poczułeś?”
- „Wyglądasz na zmartwionego”.
- „Wydajesz się sfrustrowany”.

Im lepiej zrozumiesz sytuację rozmówcy i jego reakcję na nią, tym skuteczniejsza będzie twoja walidacja.

## **KLUCZOWE ZASADY: EMPATYCZNE SŁUCHANIE**

### **Poświęć całkowitą uwagę**

We współczesnym, rozpędzonym świecie wszechobecnej komunikacji o naszą uwagę walczą setki bodźców. Być może sądzisz, że dopóki *wydajesz się* skupiać na rozmowie, nie szkodzi, że twoje myśli błądzą gdzie indziej. Nic bardziej mylnego. Ludzie zauważają, gdy stajemy się nieobecni.

Czy kiedykolwiek rozmawiałeś z kimś, kto ewidentnie cię nie słuchał? Być może zerkał na telefon, zegarek lub przez twoje ramię? W takiej chwili trudno czuć się