



9/2010 (18)

Empatia i asertywność w komunikacji wychowawczej

Marek Dziewiecki

Wstęp

Dojrzały i odpowiedzialny kontakt z wychowankiem jest możliwy wtedy, gdy wychowawca dysponuje podstawowymi kompetencjami z zakresu komunikacji międzyludzkiej¹. Chodzi tu najpierw o umiejętność, dzięki której wychowawca potrafi wczuwać się w niepowtarzalną sytuację swojego wychowanka, aby wiedzieć, o czym i w jaki sposób z nim rozmawiać. Umiejętność ta nazywa się słuchaniem empatycznym². Druga z podstawowych kompetencji to asertywność, czyli sztuka dojrzałego mówienia do rozmówcy na własny temat. Celem niniejszego opracowania jest prezentacja empatii i asertywności w kontekście komunikacji wychowawczej.

1. Empatia a komunikacja wychowawcza

Empatia to słowo, które zrobiło wielką karierę we współczesnej psychologii i pedagogice. Termin ten oznacza zdolność szczególnego wsłuchiwanie się w to, co drugi człowiek komunikuje na własny temat w sposób werbalny, czyli za pomocą słów i niewerbalny, a zatem za pomocą mimiki twarzy, spojrzenia, tonu głosu i całokształtu swoich zachowań. Wydawać by się mogło, że rozumienie tego, co komunikują nasi rozmówcy, jest rzeczą prostą, niewymagającą jakichś specjalnych umiejętności czy wysokiego stopnia dojrzałości. Wystarczy przecież posiadać uszy,

¹ Por. M. Dziewiecki, *Psychologia porozumiewania się*, Kielce 2000.

² Por. M. Dziewiecki, *Empatia, czyli sztuka słuchania*, „Katecheta” 11 (2000), s. 12-14.

aby słyszeć komunikację werbalną oraz oczy, aby dostrzegać niewerbalne przesłanie. Okazuje się jednak, że często wydaje nam się tylko, iż naprawdę słyszymy to, co komunikuje drugi człowiek. Posiadanie sprawnego słuchu może gwarantować jedynie zdolność rejestrowania dźwięków. Nie oznacza jednak, że potrafimy rzeczywiście wsłuchać się w to, co mówi do nas rozmówca i że potrafimy zrozumieć jego wewnętrzny świat, który odsłania przed nami z reguły w pośredni, a nie w bezpośredni sposób.

Istnieje kilka typowych zjawisk, które ograniczają naszą zdolność rozumienia tego, co komunikuje 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. Słyszymy wtedy i rozumiemy tylko tyle i tylko w taki sposób, który odpowiada naszym własnym stanom i potrzebom psychospołecznym. Bywa też i tak, że podczas kontaktu z rozmówcą pozostajemy nadal skoncentrowani głównie na nas samych. To, co komunikuje drugi człowiek, staje się jedynie okazją do tego, by skupić się na naszych własnych przeżyciach, doświadczeniach czy reakcjach. W obecności rozmówcy, który coś do nas mówi o sobie, grozi nam wtedy, że będziemy wsłuchiwać się bardziej w naszą ciekawość, emocjonalne potrzeby, zmęczenie czy gniew niż w to, co dzieje się we wnętrzu rozmawiającej z nami osoby³.

Aby mieć szansę na słuchanie empatyczne, trzeba przezwyciężyć kilka typowych zagrożeń, które pojawiają się w sposób spontaniczny. Pierwszym z tych zagrożeń jest uleganie złudzeniu, iż inni ludzie są tacy sami, jak my, a przynajmniej bardzo podobni do nas. W obliczu takiego założenia nie widzimy w ogóle potrzeby wsłuchiwania się w świat subiektywnych przeżyć i przekonań, jaki nasi rozmówcy noszą we własnym wnętrzu. Zakładamy wtedy nieświadomie, że świat innych ludzi jest tożsamy z naszym własnym sposobem interpretowania i przeżywania rzeczywistości. Drugą przeszkodą jest sytuacja, w której uznajemy wprawdzie fakt, że drugi człowiek inaczej niż my interpretuje i przeżywa wszystko to, co dzieje się w nim i wokół niego, ale łudzimy się, iż potrafimy domyśleć się tego, co dzieje się w jego wnętrzu. W konsekwencji nie widzimy potrzeby empatycznego wsłuchiwania się w subiektywny świat naszych

³ Na temat innych barier w komunikacji międzyludzkiej por. F. Schulz von Thun, *Sztuka rozmawiania*, Kraków 2001, s. 85-97 oraz M. Dziewiecki, *Psychologia porozumiewania się*, dz. cyt., s. 9-28.

rozmówców. Tymczasem, jeśli ktoś z nas poznał w swoim życiu choćby jedną tylko osobę w sposób pogłębiony, to już wie, że drugi człowiek jest inny niż nasze ewentualne domysły na jego temat. Zasada ta odnosi się zarówno do ludzi dorosłych, jak i do naszych wychowanków. W tej sytuacji drugą osobę możemy rzeczywiście poznać i zrozumieć tylko wtedy, gdy nauczymy się wsłuchiwać w jej słowa i w jej milczenie, w jej gesty i spojrzenia, w jej zachowania i postawy. Ideałem w tym względzie jest słuchanie empatyczne. Jest to słuchanie szczególnego rodzaju.

Definicja empatii

Empatia oznacza zdolność trafnego wczuwania się w niepowtarzalny świat rozmówcy⁴. Jest to zatem jakby psychiczne „wejście” do wnętrza drugiego człowieka. Jest to jakby „wcielenie się” w jego subiektywny świat myśli i przeżyć. Empatia to zdolność popatrzenia na życie i wydarzenia z perspektywy tej drugiej osoby, z perspektywy jej specyficznej historii, jej wychowania, jej osobowości, 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 oznacza radość, ból, przyjaźń, przeszłość, teraźniejszość i przyszłość, kontakt z samym sobą oraz 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 jest ono zbudowane i umeblowane, jak wygląda ono od środka. Empatia polega na chwilowym psychicznym (intelektualnym i emocjonalnym) „zamieszkaniu” w świecie naszego rozmówcy, by zobaczyć jak można się w takim świecie poczuć, jakie są jego rozmiary i perspektywy, co jest tam powodem do radości, a co niepokoi czy wręcz przeraża⁵.

⁴ Do głównych mechanizmów, które – zdaniem J. Mellibrudy (*Ja-Ty-My. Psychologiczne możliwości ulepszania kontaktów międzyludzkich*, Warszawa 1980, s. 307) – umożliwiają tworzenie trafnych wyobrażeń na temat tego, co dzieje się w drugiej osobie, należy zaliczyć wnioskowanie przez analogię oraz zdolność wczucia się za pomocą własnej wyobraźni w sytuację drugiej osoby i w rolę, jaką ona pełni.

⁵ Por. M. Dziewiecki, *Psychologia porozumiewania się*, dz. cyt., s. 31-57.

Empatia nie oznacza jednak utożsamiania się z drugim człowiekiem. Trzeba o tym pamiętać szczególnie wtedy, gdy świat naszego wychowanka czy innego rozmówcy okazuje się z jakiegoś względu pogmatwany, niepokojący, zaburzony, pełen bólu, chaosu, poczucia bezradności czy beznadziejności. Utożsamiając się w takiej sytuacji z drugim człowiekiem, ktoś mógłby wprowadzić świetnie wczuć się w jego subiektywną sytuację, ale nie mógłby mu pomóc. Co więcej, tego typu utożsamianie się z rozmówcą groziłoby osobie słuchającej popadnięciem w te same stany, o których mówi drugi człowiek. Dojrzałe rozumiana empatia polega zatem na tym, że staram się wczuć, niemal „wcielić” w świat drugiego człowieka, wejść do jego psychicznego „mieszkania”, wczuć w jego subiektywne przekonania i przeżycia, pozostając sobą, czyli zachowując moją osobowość, moje sposoby myślenia i przeżywania, moją wewnętrzną siłę i świadomość.

W świetle powyższych zasad możemy stwierdzić, że mamy w historii ludzkości przynajmniej jeden przykład doskonałej empatii. Takim właśnie doskonałym wsłuchaniem się w świat człowieka jest Boże Narodzenie, czyli sytuacja, w której Bóg staje się człowiekiem. Wcielenie Syna Bożego w ludzką naturę jest rzeczywiście szczytem empatii. Chrystus rzeczywiście i dosłownie wszedł w całą sytuację egzystencjalną człowieka. Przyjął ludzkie ciało, ludzką psychikę, ludzką wrażliwość moralną, ludzkie więzi i ludzki los aż do przeżycia śmierci włącznie. Stał się we wszystkim podobny do nas, oprócz grzechu. Naprawdę zamieszkał w naszym świecie i w nas samych, pozostał jednocześnie sobą. Dzięki Jego postawie upewniamy się, że nie mogą istnieć prawdziwe więzi międzyludzkie, ani prawdziwa miłość tam, gdzie brak jest empatycznego wczuwania się w świat drugiego człowieka. Wynika to z samej natury miłości⁶. Kochać to znaczy tak rozmawiać z drugim człowiekiem i tak wobec niego postępować, by to służyło jego dobru. Dopóki nie poznam danego człowieka i dopóki nie zrozumieję jego subiektywnych przekonań oraz przeżyć, dopóty nie wiem, o czym i w jaki sposób z nim powinienem rozmawiać oraz w jaki sposób powinienem postępować, by to rzeczywiście służyło jego dobru i rozwojowi.

⁶ Więcej na temat relacji między empatią a miłością por. M. Dziewiecki, *Miłość pozostaje. Pedagogika miłości dla wychowawców i wychowanków*, Częstochowa 2001, s. 163-170.

Najdoskonalszym przykładem jest w tym względzie postać Chrystusa, który swoją miłość do każdego człowieka potrafił wyrażać w sposób zróżnicowany, aby dostosować ją do niepowtarzalnej sytuacji oraz do specyficznych potrzeb danej osoby. Z tego względu jednych pocieszał, przytulał, rozgrzeszał i uzdrowiał. Wobec innych wypowiadał bardzo twarde słowa prawdy, wzywał do nawrócenia i demaskował ich przewrotność. Niektórym przewracał stoły. Chrystus potrafił w tak zindywidualizowany sposób kochać, gdyż doskonale wiedział, co działo się w subiektywnym świecie jego rozmówców. My natomiast możemy kochać jedynie na tyle, na ile – pozostając sobą – uczyliśmy się wsłuchiwać i wczuwać w to, co dzieje się we wnętrzu drugiego człowieka⁷.

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 gwarantuje jeszcze, że będziemy umieli z tych zasad skorzystać. Dobra wola jest tu konieczna, ale nie gwarantuje jeszcze sukcesu. Słuchanie empatyczne wymaga nie tylko przewyciężenia wspomnianych wcześniej zagrożeń, ale także spełnienia kilku warunków pozytywnych⁸. Pierwszym z warunków słuchania empatycznego jest właściwa intencja, która skłania nas do wsłuchiwania się w to, co komunikuje nasz wychowanek czy inny rozmówca. Czasami wsłuchujemy się w to, co mówi drugi człowiek, ze zwykłej grzeczności. W rzeczywistości to, co on myśli i przeżywa, nie jest dla nas ważne. Nie mamy jednak odwagi mu o tym powiedzieć i dlatego sprawiają jedynie wrażenie, że się wsłuchujemy w jego słowa, gesty czy przeżycia. Podobnie nie jest możliwe wczuwanie się w subiektywny świat mówiącego, gdy słuchamy go z poczucia obowiązku, z ciekawości czy ze względu na nasze własne potrzeby. Mając tego typu nastawienie, będziemy się wsłuchiwać głównie w to, co nas interesuje i co może nam pomóc w zaspokojeniu naszych

⁷ Por. M. Dziewiecki, *Odpowiedzialna pomoc wychowawcza*, Radom 1999, s. 25.

⁸ Por. M. Dziewiecki, *Psychologia porozumiewania się*, dz. cyt., 36-57.

osobistych potrzeb. Wszystkie inne aspekty komunikacji 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, aby z nim wygrać albo by przekonać go do naszych racji czy wykorzystać do naszych celów. W takim kontekście słuchanie będzie zawsze interesowne, a przez to jednostronne, selektywne, oceniające.

Rzeczywiste wczuwanie się w to, co myśli i przeżywa drugi człowiek, jest możliwe tylko wtedy, gdy wsłuchujemy 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. Nie oznacza to, że każdego wychowanka mamy kochać tak, jak naszych krewnych czy przyjaciół. Znaczy to natomiast, że los każdego wychowanka leży nam na sercu i że szczerze pragniemy jego dobra. Aby słyszeć, wystarczy mieć sprawne uszy; aby widzieć, wystarczą oczy; aby wczuwać się i rozumieć – trzeba kochać. Nic mniej tu nie wystarczy. 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. Do tajemnicy drugiego człowieka można zbliżyć się tylko poprzez miłość i z miłością. Ten, kto nie czuje się przez nas kochany, będzie się raczej przed nami zamykał niż otwierał. A nawet jeśli odważy się odsłonić przed nami coś ze swojej tajemnicy, to my nie skorzystamy z tego daru.

Drugim – obok miłości i dobrej woli – warunkiem słuchania empatycznego jest zdolność dystansowania się w tym momencie od samego siebie, od naszych własnych potrzeb, przekonań i przeżyć. 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 czy przeżyciom. Dla przykładu, gdy rozmówca mówi mi o swoich lękach, a ja nie potrafię się zdystansować od moich własnych doświadczeń w tej dziedzinie, to będę wtedy myślał o tym, co dla mnie znaczy lęk i będę wczuwał się głównie w moje własne przeżycia w tym względzie. Mogę wtedy ulec złudzeniu, że mój rozmówca tak samo przeżywa lęk, jak ja to czynię. Tymczasem nie ma ludzi, którzy przeżywają coś w identyczny sposób. Dla każdego z nas coś nieco lub zupełnie innego znaczą takie słowa, jak: radość, niepokój, nadzieja, konflikt, rodzice, praca, Bóg, przyszłość, grzech, wolność, przyjaźń, nieśmiałość, wiara, pomoc,

miłość, prawda, niepewność itd. Dystansowanie się od własnych sposobów myślenia i przeżywania nie jest łatwe i okazuje się możliwe tylko dla tych ludzi, którzy są dojrzałi psychicznie i świadomi tego, co dzieje się w nich samych. Ludzie niedojrzali nie są w stanie odróżnić własnego świata myśli i przeżyć od świata swoich rozmówców. Patrzą na wszystko poprzez swoje psychiczne okulary, które w jakimś stopniu selekcjonują i zniekształcają rzeczywistość⁹.

Kolejnym warunkiem słuchania empatycznego jest równowaga psychiczna i wolność od bolesnych przeżyć czy poważnych problemów życiowych. U człowieka niepewnego siebie i kruchego emocjonalnie 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 wszyscy ludzie mówią wyłącznie o nim lub w związku z nim. Takiemu człowiekowi trudno jest skupić się na tym, co komunikuje mu drugi człowiek. Jest bowiem przekonany, iż to wszystko, co rozmówca mówi na własny temat, ma bezpośredni związek z nim samym. Innymi słowy, taki słuchacz nie wierzy, że drugi człowiek mówi coś po prostu o sobie samym. Podejrzewa bowiem, że za każdym razem mówi on pośrednio o słuchającym i chce mu dać coś do zrozumienia, na przykład że ma do niego żal lub że czegoś od niego oczekuje. Człowiek niepewny siebie wsłuchuje się w to, co mówi rozmówca, ze względu na własne potrzeby psychiczne, a nie po to, by zrozumieć mówiącego. Podobnie człowiek, który przeżywa jakieś dramatyczne trudności czy niepokoje, nie jest w stanie empatycznie wsłuchiwać się w to, co komunikuje o sobie jego rozmówca. Powinien zatem najpierw rozwiązać swoje osobiste problemy czy trudności, zanim podejmie się empatycznego wczuwania w świat drugiego człowieka.

⁹ F. Schulz von Thun, (*Sztuka rozmawiania*, dz. cyt., s. 46-60) podkreśla fakt, że każdy człowiek nakłada swego rodzaju psychiczne okulary nie tylko na swoje oczy, ale także na swoje uszy. Prowadzi to zwykle do jednostronnego lub zniekształconego słuchania treści, którą przekazuje rozmówca. Autor rozróżnia w tym kontekście cztery rodzaje „psychicznych uszu”: ucho „rzeczowe” (rejestrujące jedynie formalnie wyrażoną treść), ucho „relacyjne” (nadwrażliwe na relację z rozmówcą), ucho „ujawniania siebie” (terapeutyczne, czyli słuchające pod kątem: „Co mówisz o sobie samym?”) oraz ucho „apelowe” (doszukujące się jakiegoś pośredniego apelu w każdej wypowiedzi drugiego człowieka).

Kolejnym warunkiem słuchania empatycznego jest bogactwo psychiczne osoby, która wsłuchuje się w subiektywny świat rozmówcy. Chodzi tu zwłaszcza o różnorodność sposobów myślenia i przeżywania siebie oraz otaczającej nas rzeczywistości. Im bardziej zawężony, jednostronny i uproszczony jest nasz świat wewnętrzny – psychiczny, moralny, duchowy – tym mniej mamy szans na rozumienie tego, co dzieje się we wnętrzu naszych 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 odwagi uświadamiania sobie wszystkich stanów i doznań: od radości i entuzjazmu do niepokoju, gniewu czy lęku. Człowiek mający ubogi i uproszczony świat wewnętrzny, będzie się łatwo wczuwał wtedy, gdy spotyka się z rozmówcą, który funkcjonuje w podobnym świecie psychicznym. Nie będzie jednak w stanie uwierzyć, że są możliwe także zupełnie inne sposoby interpretowania i przeżywania świata, w którym żyjemy¹⁰.

Następnym warunkiem słuchania empatycznego jest adekwatna świadomość własnych sposobów myślenia i przeżywania. W przeciwnym bowiem przypadku dany człowiek pomiesza swój wewnętrzny świat z tym, co myśli i przeżywa jego rozmówca. Dobra znajomość i rozumienie własnych przeżyć nie jest wcale czymś spontanicznym czy łatwym, istnieje bowiem w nas wiele mechanizmów – zwanych 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, a także ich 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. Mechanizmem, który najbardziej utrudnia – a czasem wręcz uniemożliwia – słuchanie empatyczne, jest projekcja psychiczna. Mechanizm ten polega na tym, iż dana osoba „projektuje” psychicznie, czyli przerzuca na innych ludzi własne cechy i stany emocjonalne, a także własne sposoby myślenia, własne motywy działania, potrzeby, lęki, aspiracje. Z tego powodu ktoś

¹⁰ Por. M. Dziewiecki, *Wychowanie w dobie ponowoczesności*, Kielce 2002, s. 173.

agresywny jest subiektywnie przekonany, że to inni są wobec niego agresywni, a ktoś zalękniony podejrzewa, że to wszyscy inni się boją. Człowiek nie znający dobrze samego siebie, łatwo ulega złudzeniu, że wie o wszystkim, co się dzieje we wnętrzu innych ludzi. Łatwo wtedy osądza ich na podstawie obserwacji samych tylko zachowań zewnętrznych i w oparciu o własne domysły. Sztuka empatycznego wczuwania się jest dostępna tylko tym, którzy najpierw potrafią z odwagą i szczerością wsłuchiwać się w to, co dzieje się w ich własnym wnętrzu. Empatyczne spotkanie z drugim człowiekiem jest zatem możliwe jedynie wtedy, gdy dana osoba jest zdolna do niezakłóconego kontaktu z samą 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 rozmówcę. Także wtedy, gdy są one zupełnie różne czy wprost sprzeczne z przekonaniami i doświadczeniami tego, który słucha. Nie chodzi tu o zgadzanie się z rozmówcą, czy o uznanie, że wszystkie jego myśli są słuszne, a przeżycia dojrzałe. Akceptacja odrębności myśli i przeżyć drugiego człowieka oznacza natomiast uświadomienie sobie tej oczywistej prawdy, że to, w jaki sposób rozmówca interpretuje siebie i świat, 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. Odślaniając własne wnętrze, drugi człowiek nie mówi nam przecież o obiektywnej rzeczywistości, lecz o swojej wizji oraz o swoim subiektywnym przeżywaniu obiektywnej rzeczywistości. Można się sprzeczać o to, kto ma obiektywną rację, ale nie można się sprzeczać o to, co ktoś subiektywnie myśli czy przeżywa. On sam wie o tym najlepiej. My możemy jego subiektywność zrozumieć i przyjąć do wiadomości albo skazać się na życie w świecie domysłów lub zewnętrznych jedynie osądów.

Kolejnym warunkiem słuchania empatycznego jest pełna koncentracja na tym, co w danym momencie poprzez swoje słowa i zachowania komunikuje drugi człowiek. Chodzi tu o koncentrację, która polega na uwadze właściwie ukierunkowanej oraz całkowitej. Uwaga właściwie ukierunkowana oznacza, że słuchający skupia się na tym, co aktualnie komunikuje jego rozmówca. Także wtedy, gdy to, co mówi drugi człowiek, może wydawać

się słuchającemu nieistotne czy niepotrzebne. Z kolei 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 nikt i nic innego, poza rozmówcą¹¹. Tego typu wsłuchiwanie się jako całkowite zasłuchanie, jest niezwykle trudne dla współczesnego człowieka, gdyż wymaga wewnętrznego wyciszenia, spokoju, pogody ducha i pełnego skupienia.

Empatia a werbalizacja

Sztuka empatycznego słuchania wymaga zdolności do werbalizacji, czyli do wyrażenia własnymi słowami tego, co słuchający zrozumiał z wypowiedzi mówiącego¹². Istnieją dwa podstawowe powody, dla których werbalizacja jest konieczna. Po pierwsze, jest ona jedynym sposobem poinformowania rozmówcy o tym, w jaki sposób słuchający zrozumiał jego wypowiedź. Po drugie, jest ona jedynym niezawodnym sposobem, by słuchający upewnił się, że prawidłowo wczuł się w świat myśli i przeżyć drugiego człowieka. Ten ostatni bowiem ma wtedy szansę potwierdzić lub ewentualnie skorygować to, co słuchający zrozumiał z jego wypowiedzi. Samo uświadomienie sobie potrzeby werbalizacji nie wystarczy jednak, by czynić to w prawidłowy sposób. Poprawna werbalizacja jest trudną sztuką, która wymaga poznania określonych zasad oraz ćwiczenia. Zacznijmy od prezentacji podstawowych reguł prawidłowej werbalizacji¹³.

Po pierwsze, skoro werbalizacja oznacza zakomunikowanie rozmówcy tego, co zrozumiałem z jego wypowiedzi, to nie powinna ona zawierać niczego innego¹⁴. Werbalizacja w żadnym przypadku nie powinna być oceną czy osądem tego, co zakomunikował drugi człowiek. Nie jest żadnym komentarzem ani uzupełnieniem jego wypowiedzi. Tym bardziej nie jest zajęciem postawy wobec przekonań czy przeżyć mówiącego. Jest wyłącznie

¹¹ Por. M. Dziewiecki, *Asertywność i empatia a wychowanie*, „Zeszyty Formacji Katechetów” 1 (2001), s. 57.

¹² Por. H. Franta *Comunicazione interpersonale*, Roma 1981, s. 71-74.

¹³ Analizę rodzajów oraz sposobów formułowania werbalizacji prezentuje H. Franta, *Comunicazione interpersonale*, dz. cyt., s. 72-77.

¹⁴ Por. M. Dziewiecki, *Psychologia porozumiewania się*, dz. cyt., s. 58-67.

zwięzłym powtórzeniem własnymi słowami tego, co słuchający zrozumiał z wypowiedzi i zachowania rozmówcy. Błędem zatem byłyby werbalizacje typu: „Zdziwiłem się, że w taki sposób widzisz i przeżywasz ten problem”; „nie powinieneś tak myśleć”; „twoje reakcje są niedojrzałe” itd. Takie wypowiedzi nie są bowiem opisem tego, co zakomunikował rozmówca, lecz wyrażają nasz osąd i naszą postawę wobec mówiącego. Słuchający ma oczywiście prawo do wyrażenia własnej opinii, a i jego rozmówca pragnie zwykle usłyszeć jego zdanie o swoich sposobach myślenia czy przeżywania. Przedstawienie własnego zdania czy osądu powinno jednak nastąpić dopiero po opisaniu tego, w jaki sposób słuchający zrozumiał wypowiedź współrozmówcy.

Dla przykładu, jeśli ojciec jest zaniepokojony jakimś zachowaniem dorastającego syna, to powinien najpierw spytać, jak syn widzi to swoje zachowanie oraz w jaki sposób przeżywa daną sytuację. Następnie powinien zwerbalizować to, jak zrozumiał wypowiedź syna i dopiero po uzyskaniu potwierdzenia z jego strony nadchodzi odpowiedni moment, by ojciec wypowiedział własne zdanie na ten temat, czy oznajmił synowi swoje decyzje. W takim kontekście ojciec będzie lepiej rozumiał sytuację syna, a ten z kolei będzie bardziej skłonny, by wstąpić w reakcję rodzica. W fazie werbalizowania należy zatem powstrzymać się od osądów, krytyk, pochwał czy jakiegokolwiek innej formy wyrażania naszego stanowiska wobec wypowiedzi rozmówcy. Innymi słowy, werbalizacja nie powinna zawierać niczego poza powtórzeniem naszymi słowami tego, co zakomunikował nam drugi człowiek.

Drugą cechą poprawnej werbalizacji jest jej precyzyjna i zwięzła forma¹⁵. Werbalizacja powinna być niezwykle wręcz syntetyczna i lapidarna, czyli ograniczona do jednego lub najwyżej kilku zdań. Przez tak sformułowaną werbalizację można nie tylko dać czytelny dla rozmówcy znak, że go rozumiemy, ale także można mu skutecznie pomóc, by lepiej zrozumiał on samego siebie. Z reguły bowiem słuchaczowi jest łatwiej o wyważone i zdystansowane popatrzenie na świat drugiego człowieka, niż samemu zainteresowanemu. Nikt nie jest przecież dobrym sędzią we własnej sprawie. Często zresztą dana osoba komunikuje coś o sobie właśnie dlatego, iż ma nadzieję, że słuchający pomoże jej zrozumieć lepiej samą siebie albo ułatwi odkrycie ewentualnych powiązań i zależności między różnymi doświadczeniami

¹⁵ Por. tamże, s. 64-65.

czy trudnościami, które ta osoba przeżywa. Werbalizacja, wyrażona w sposób nieprecyzyjny czy rozwlekły, nie stanowiłaby takiej pomocy. Z tego właśnie względu werbalizacja powinna czasami być „piorunująco” prosta i krótka. Dla przykładu, jeśli jakiś nastolatek przez kilkanaście minut mówi o tym, iż nie sposób porozumieć się z jego rodzicami i że oni niczego nie potrafią zrozumieć, to tego typu wypowiedź można zwerbalizować w następujący sposób: „Jesteś przekonany, że cała wina leży po stronie rodziców”. Takie krótkie podsumowanie wypowiedzi pomaga mówiącemu uświadomić sobie jednostronność jego spojrzenia, a to staje się dobrym punktem wyjścia do pogłębionego dialogu wychowawczego.

Popatrzmy na bardziej skomplikowany przykład werbalizacji. Oto pewna starsza, samotna kobieta zapewnia mnie w dłuższej rozmowie, że niczego się nie boi. Wsłuchując się w jej pełne emocjonalnego napięcia zapewnienia, że nie przeżywa żadnego lęku i wpatrując się w jej niespokojne zachowanie, zaczyna być dla mnie oczywiste, że ta kobieta w rzeczywistości przeżywa intensywny lęk. Przecież człowiek, który się naprawdę nie boi, nie ma zwyczaju zapewniać o tym innych ludzi. W miarę wsłuchiwania się, upewniam się, że moja rozmówczyni nie tylko się boi, ale nie jest w pełni świadoma własnego lęku. Prawidłowa werbalizacja powinna uwzględniać obydwa te aspekty. Gdybym powiedział po prostu: „Z tego, co pani mówi, wynika, że pani się wszystkiego boi”, to byłaby to dla rozmówczyni werbalizacja zbyt szokująca i demaskująca jej problem, a przez to zbyt trudna do przyjęcia. Werbalizacja poprawna w takiej sytuacji może przybrać na przykład taką formę: „Z tego, co pani mówi, wynika, że dla pani ważne jest poczucie bezpieczeństwa”.

Sztuka empatycznego wczuwania się w subiektywny świat drugiego człowieka nie opiera się na interpretacjach, domysłach czy na zdolności „czytania” w myślach rozmówcy. Chodzi natomiast o to, by dosłownie wszystko widzieć i słyszeć, co komunikuje drugi człowiek. Także wtedy, gdy wypowiada coś milczeniem, gestem, wyrazem twarzy czy innym znakiem. Prawidłowa werbalizacja nie polega na interpretowaniu tych wszystkich werbalnych i pozawerbalnych sygnałów, lecz na poinformowaniu rozmówcy, że się te znaki dostrzegło. W przypadku niepewności z naszej strony, nasz rozmówca może je nam najlepiej i najpewniej wytłumaczyć. Ale najpierw potrzebuje upewnienia się, że mamy uszy, które słyszą i oczy, które widzą.

Popatrzmy na jeszcze jeden przykład w tym względzie. Oto pewien mężczyzna w czasie rozmowy ze mną w sposób wyjątkowo agresywny wypowiada się na temat Kościoła, religii, księży. Rysuje obraz tak jednostronny i wybiórczy, że aż groteskowy. Jeśli tego typu opinie wypowiada człowiek, który w odniesieniu do innych dziedzin życia potrafi myśleć w sposób zróżnicowany i zrównoważony, to jego jednostronna i agresywna wizja Kościoła nie jest raczej rezultatem trudności intelektualnych w obiektywnym popatrzeniu na rzeczywistość. Karykaturalny obraz Kościoła ma w takim przypadku raczej inne źródła. Czasem może być wynikiem ignorancji, gdy dana osoba wypowiada się o Kościele, mimo że nie ma z nim bliższego kontaktu. Innym źródłem tego typu wypowiedzi może być uogólnianie jakiegoś pojedynczego, negatywnego doświadczenia. Gdy źródłem karykaturalnej czy jednostronnej wizji Kościoła jest jedynie niewiedza lub nieuzasadnione uogólnianie pojedynczych doświadczeń, to wtedy zwykle łatwo jest pomóc mówiącemu, by taką jednostronność przezwyciężył. Okazuje się to znacznie trudniejsze wtedy, gdy wypaczona i jednostronna wizja Kościoła czy religii ma głębsze, bardziej osobiste, egzystencjalne źródła. W tego typu przypadkach zdarzyło mi się już kilka razy zareagować werbalizacją typu: „Z twojej wypowiedzi wynika, że masz potrzebę widzenia Kościoła w sposób skrajnie negatywny”. Reakcją jest czasami zmieszanie i zmiana tematu ze strony mówiącego. Zdarza się jednak i tak, że ktoś zdobywa się na stwierdzenie: „Zaczynam sobie teraz uświadamiać, że patrzę na Kościół czy księży w sposób tak negatywny i jednostronny, aby usprawiedliwić moje własne błędne postępowanie”.

Popatrzmy na jeszcze jeden przykład werbalizacji. Oto szesnastoletnia dziewczyna zwraca się do ojca z pytaniem: „Tato, co ci imponowało w dziewczętach, gdy byłeś w moim wieku?”. Jeśli tata potrafi wczuć się w przeżycia córki, to zwerbalizuje jej pytanie na przykład w ten sposób: „Chyba zastanawiasz się, w jaki sposób możesz zaimponować twoim kolegom?”. I jeśli uzyska potwierdzenie (zwykle nieśmiało!) ze strony córki, ma szansę porozmawiać z nią o tym, co jest dla niej obecnie ważne.

Empatia umożliwia rozumienie świata drugiej osoby nawet wtedy, gdy nie padają żadne słowa. Dla przykładu, jeśli ktoś z rodziców czy innych wychowawców zauważy, że jakiś nastolatek zaczyna sięgać po alkohol, to rozumie, iż ten młody człowiek przeżywa trudności z wypowiadaniem emocji oraz z radzeniem

sobie z życiem na trzeźwo. Rozumie więc także, że nie wystarczy wtedy straszyć wychowanka negatywnymi skutkami sięgania po alkohol. Trzeba raczej pomóc, by nauczył się on dojrzałego przezwyciężania swoich problemów i radzenia sobie z życiem na trzeźwo. I ostatni już przykład. Oto w czasie lekcji czternastoletni chłopiec ciągnie za warkocz siedzącą przed nim koleżankę. Jeśli nauczyciel patrzy tylko z zewnątrz na tego typu zachowanie, to może dojść do wniosku, że ów chłopiec jest po prostu niegrzeczny i dokucza innym uczniom. Wtedy może on zareagować zwróceniem uwagi, typu: „Źle się zachowujesz”. Jeśli natomiast nauczyciel wczuwa się empatycznie w zachowanie ucznia, to może odkryć, że uczeń ten chce zwrócić na siebie uwagę czy nawiązać kontakt z siedzącą przed nim koleżanką. W takiej sytuacji warto po lekcji poprosić go na chwilę rozmowy i zwerbalizować jego zachowanie na przykład tak: „Zastanawiam się, czy potrafisz w inny sposób powiedzieć koleżance, że szukasz z nią kontaktu”. Wychowawca osiąga wtedy podwójny cel. Po pierwsze, pomaga wychowankowi lepiej uświadomić sobie to, co oznacza jego zachowanie. Po drugie, w obliczu takiej reakcji nauczyciela jest wysoce prawdopodobne, że ów uczeń przestanie ciągnąć koleżankę za włosy, gdyż będzie już rozumiał, że gest ten ma inne znaczenie, niż dotąd sądził. Ten i poprzednie przykłady potwierdzają, że trudno jest o trafną i syntetyczną werbalizację, zwłaszcza w obliczu komunikacji pośredniej lub niewerbalnej¹⁶.

Znaczenie empatii w relacjach międzyludzkich

Umiejętność słuchania empatycznego ma ogromne znaczenie dla komunikacji międzyludzkiej w ogóle, a dla komunikacji wychowawczej w szczególności. Dzieje się tak z kilku powodów¹⁷. Po pierwsze, wczuwanie się w świat rozmówcy umożliwia pokonanie głównych przeszkód w komunikacji interper-

¹⁶ F. Schulz von Thun (*Sztuka rozmawiania*, dz. cyt., s. 264) przestrzega przed wyuczaniem się typowych schematów werbalizacji i stosowaniem modnego obecnie żargonu psychologicznego: „Nowy styl psychologizujący (np. pełne «wypowiedzi ja», «aktywne słuchanie», «metakomunikacja», umiejętność określanie «własnego udziału» itd.) przypomina nowy, szykowny wóz zaprzężony w stare konie – konie osobowości biegnące w starym kierunku i zmierzające do zdobycia przewagi i pokonania poczucia niepewności”.

¹⁷ Por. M. Dziewiecki, *Psychologia porozumiewania się*, dz. cyt., s. 68.

sonalnej. Przeszkody te wynikają przecież przede wszystkim z odmienności naszych spojrzeń i przeżyć, czyli z subiektywnej percepcji rzeczywistości, a także z pokusy przekonywania rozmówcy, że powinien przeżywać oraz interpretować siebie i świat w sposób podobny do naszego. Wczuwając się w subiektywny świat drugiego człowieka, przyznajemy mu prawo do odrębności w myśleniu i we wrażliwości emocjonalnej. Unikamy wtedy niepotrzebnych sporów czy konfliktów. Można bowiem spierać się o to, jak wygląda obiektywna rzeczywistość, ale nie można spierać się o to, co ktoś subiektywnie sądzi czy przeżywa.

Po drugie, słuchanie empatyczne umożliwia nawiązanie pogłębionego kontaktu z drugim człowiekiem. Każdy z nas jest kimś niepowtarzalnym. Nikt nie został stworzony na mój obraz i podobieństwo. Wczuwanie się w myśli i przeżycia rozmówcy umożliwia poznanie jego niepowtarzalnego 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 czy 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 i kochani¹⁸. Nie można przecież 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 rozumienia drugiej osoby, a jednocześnie umożliwia owo rozumienie. Z drugiej strony warto pamiętać, że zdolność wczuwania się w subiektywny 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 swojego rozmówcę. Po drugie, wczuwając się w sposoby myślenia, odczuwania i reagowania innych osób, słuchający nieustannie poszerza i ubogaca swój własny świat wewnętrzny, własną wrażliwość, a także własne horyzonty intelektualne i emocjonalne.

¹⁸ Z tego właśnie względu przewyciężanie barier w komunikacji oraz zdolność do dojrzałej empatii to warunki harmonijnych więzi w małżeństwie i rodzinie (por. M. Dziewiecki, *Miłość przemienia. Przewyciężanie trudności w małżeństwie i rodzinie*, Częstochowa 2002, s. 34-46).

Zasady stosowania empatii w komunikacji wychowawczej

Współczesna pedagogika słusznie podkreśla, że wychowanie i promowanie dojrzałości nie jest możliwe bez empatycznego wczuwania się w subiektywną sytuację wychowanka. Wychowawca, który ogranicza się jedynie do patrzenia na wychowanka poprzez pryzmat jego zewnętrznych zachowań, nie jest w stanie zbudować prawidłowo funkcjonującej więzi wychowawczej ani nawiązać skutecznego dialogu wychowawczego. Okazuje się, że praktyczna aplikacja powyższej zasady nie jest ani łatwa, ani oczywista. Warto tutaj zasygnalizować typowe błędy, którym ulega wielu współczesnych rodziców, psychologów, pedagogów i innych wychowawców¹⁹.

Błąd pierwszy polega na przekonaniu, że empatia jest punktem dojścia, a nie jedynie punktem wyjścia w relacji wychowawczej. Przy tego typu błędnym przekonaniu grozi sytuacja, w której wychowawca wczuwa się wprawdzie w świat myśli i przeżyć dziecka czy nastolatka, ale na tym poprzestaje. Zdarza się czasami sytuacja jeszcze bardziej skrajna, gdy ktoś zatracą w procesie empatii własną odrębność i utożsamia się z wychowankiem. W obu przypadkach nie będzie możliwe udzielenie rozmówcy skutecznej pomocy wychowawczej. Drugi człowiek – zwłaszcza w wieku rozwojowym czy w obliczu kryzysu – nie potrzebuje kogoś, kto – jak lustro – biernie odzwierciedla i bezkrytycznie akceptuje jego subiektywne sposoby myślenia i przeżywania, lecz potrzebuje silniejszego i dojrzałego od siebie przyjaciela, aby lepiej zrozumieć i uporządkować własną subiektywność oraz aby stworzyć sobie szansę na dojrzałe pokierowanie własnym życiem.

Błąd drugi polega na przekonaniu, że empatyczne wczuwanie się w subiektywne stany danego dziecka czy nastolatka jest wystarczającą formą udzielania mu wychowawczej pomocy, czyli że empatia jest celem samym w sobie, a nie jedynie środkiem do celu. Tymczasem samo empatyczne wczuwanie się w subiektywne przekonania i przeżycia drugiej osoby nie wystarczy, by zbudować dojrzałe więzi międzyludzkie czy rzeczywiście pomóc komuś w rozwoju²⁰. Poprzestawanie na empatycznym wczuwaniu

¹⁹ Por. M. Dziewiecki, *Psychologia porozumiewania się*, dz. cyt., s. 70.

²⁰ Por. M. Dziewiecki, *Wychowanie w dobie ponowoczesności*, dz. cyt., s. 173-184.

się w świat myśli, przeżyć czy pragnień drugiej osoby jest właściwą postawą jedynie wobec Boga. Tylko bowiem w Bogu to, co subiektywne, odpowiada jednocześnie temu, co obiektywne i dojrzałe. W człowieku taka jedność nigdy nie jest w pełni osiągalna. Z tego względu w obliczu drugiego człowieka – nawet dorosłego i dojrzałego – prawie nigdy nie możemy poprzestać na biernym przyjęciu do wiadomości tego, co zrozumieliśmy z jego subiektywnych myśli, przeżyć czy pragnień.

Byłoby przejawem poważnej naiwności wychowawców, gdyby poprzestawali oni na wczuwaniu się w subiektywny świat ich wychowanków, którzy przecież z definicji są jeszcze ludźmi niedojrzałymi, a ich subiektywne przekonania i odczucia wymagają cierpliwego i roztropnego procesu formowania i korygowania. Popatrzmy na konkretny przykład w tym względzie. Jeśli kilkuletnie dziecko zwierza się mamie ze swoich niepokojących snów, to nie wolno tych przeżyć lekceważyć, negować czy ośmieszać. Jednak równie niebezpieczna byłaby sytuacja, w której mama poprzestałaby na zapewnieniu dziecka, iż wczuwa się w jego lęki i że je rozumie. Słuchanie empatyczne ma znaczenie wychowawcze dopiero wtedy, gdy wychowawca pomaga wychowankowi zająć dojrzałą postawę wobec własnego – z definicji subiektywnego i niedoskonałego – sposobu przeżywania siebie i świata. W przytoczonym przykładzie dojrzałość mamy będzie polegała na tym, że uświadomi dziecku, iż niepokojące sny nie mogą mu zrobić nic złego. Okrutny smok, który śni się małemu chłopcu, może go naprawdę przestraszyć, ale nie może wyrządzić mu rzeczywistej krzywdy. Chodzi więc o to, by mama pomogła zrozumieć dziecku, że pomimo realnie przeżywanych lęków nie grozi mu żadne realne niebezpieczeństwo. A lęki, które zostają w ten sposób zdemaskowane, mają to do siebie, że stopniowo tracą swoją destrukcyjną siłę w subiektywnych odczuciach danego człowieka i zaczynają zanikać²¹.

Osobiście niemal codziennie przekonuję się, że tak rozumiana empatia jest bardzo skuteczna w tworzeniu więzi zaufania między wychowawcą a wychowankiem oraz stanowi konieczny punkt wyjścia w udzielaniu odpowiedzialnej pomocy wychowawczej. Oto przykład. W jednej z parafii w diecezji wrocławskiej miałem spotkanie z młodzieżą. Wraz z organizatorami przybyłem na miejsce spotkania kilka minut wcześniej. Za oknem był

²¹ Por. M. Dziewiecki, *Empatia, czyli sztuka słuchania*, art. cyt., s. 12-13.

zimny, styczniowy poranek. W sali znajdowała się na razie jedna tylko dziewczyna. Zauważyłem, że jest zziębnięta i że wciągnęła dłonie głęboko w rękawy kurtki. Podeszedłem do niej, by ją pozdrowić i spytałem, czy ma rękawiczki. Po chwili wahania odpowiedziała, że ma rękawiczki, ale ich nie wzięła z domu. Nie uległem pokusie, by czegoś się domyślać, na przykład, że mam przed sobą lekkomyślną osobę, lecz starałem się zrozumieć sytuację z perspektywy tej dziewczyny. Powiedziałem, że przykro mi jest, gdy widzę jak marznie i spytałem, czy chce mi powiedzieć, dlaczego nie wzięła rękawiczek. Przez chwilę znowu popatrzyła na mnie w milczeniu, a potem powiedziała: „Ja się boję rękawiczek”. Znowu nie uległem pokusie domyślania się, jak interpretować jej lęk, lecz spytałem czy chce mi wyjaśnić, z jakiego powodu boi się rękawiczek? Już bez oporów zaczęła mówić o najbardziej bolesnej tajemnicy jej życia: o chorobie alkoholowej taty. Przed dwoma laty w zimowy wieczór tata wrócił do domu pijany i zaatakował mamę nożem, trzymanym w rękawiczkach. Moja rozmówczyni powiedziała, że odtąd nie używa już rękawiczek. Spytałem wtedy, czy boi się również noża. Powiedziała, że od tamtego czasu nigdy nie miała noża w ręku. Jeśli nie ma w domu mamy ani starszej siostry, to rozrywa chleb ręką. Albo kupuje sobie bułki. Tatę nigdy nie prosi, by pokroił jej chleb. Po spotkaniu z młodzieżą dziewczyna ta poprosiła o osobistą rozmowę. Nie byłoby to możliwe bez wczucia się w taki „drobiazg”, jak zmarznięte ręce nastolatki bez rękawiczek. Jednak empatyczne wczucie się w jej sytuację nie było kresem, lecz jedynie punktem wyjścia w udzieleniu jej pomocy wychowawczej.

W tym kontekście można przytaczać wiele innych sytuacji, które potwierdzają zasadę, iż nie należy poprzestawać na empatycznym wczuwaniu się w subiektywny świat myśli i przeżyć drugiego człowieka. Wzorcem w tym względzie jest postawa Chrystusa, który postanowił aż tak bardzo wczuć się w sytuację człowieka, że dosłownie stał się jednym z nas. A mimo to Jego empatia nie jest celem samym w sobie, lecz punktem wyjścia w dobieraniu słów i czynów, które służą rozwojowi danej osoby. Dojrzały wychowawca ma świadomość, że empatia nie jest celem, ale środkiem w budowaniu takiej więzi międzyludzkiej, dzięki której jego rozmówca nie tylko poczuje się zrozumiany i respektowany w swojej niepowtarzalności, lecz będzie miał szansę, by lepiej zrozumieć samego siebie oraz by zająć dojrzałą postawę wobec własnych myśli, pragnień i przeżyć.

To, że empatia nie jest celem samym w sobie, lecz jedynie punktem wyjścia w interwencji wychowawczej, staje się najbardziej czytelne i oczywiste w odniesieniu do tych wychowanków, którzy przeżywają poważny kryzys. Klasycznym przykładem może tu być wychowanek, który uzależnił się od alkoholu czy narkotyku. W takiej sytuacji empatia stwarza wychowawcy szansę, by rozumiał, że jego wychowanek to ktoś, kto w dramatyczny sposób krzywdzi i oszukuje samego siebie i kogo może ocalić jedynie jego własne cierpienie. Tego typu wczucie się w sytuację wychowanka stwarza wychowawcy szansę na mądrą miłość, czyli na stosowanie zasady: „Ty sięgasz po alkohol czy narkotyk, ty ponosisz wszystkie tego konsekwencje i cierpisz. Ponieważ zależy mi na tobie, to wolę, byś cierpiał, kiedy błędzisz, niż żebyś błędził tak długo, aż umrzesz”. Dzięki empatycznemu wczuwaniu się w sytuację wychowanka, dojrzały wychowawca ma szansę odróżnić miłość od naiwności oraz ratować wychowanka przed nim samym.

Wskazanie empatii jako zdolności rozumienia niepowtarzalności drugiego człowieka i tworzenia klimatu bezpieczeństwa, jest cennym wkładem współczesnej psychologii i pedagogiki. Dopiero jednak odwołanie się do postawy Chrystusa umożliwia prawidłowe wykorzystanie zdolności do empatycznego wczuwania się w subiektywny świat drugiego człowieka. Ostatecznym celem empatii jest bowiem pomaganie rozmówcy, by lepiej zrozumiał on samego siebie oraz by zajął dojrzałą postawę wobec swoich myśli, przekonań, przeżyć i pragnień. Naiwne przekonanie, że kontakt wychowawczy powinien ograniczać się do empatycznego wczuwania i biernego akceptowania subiektywnych przekonań, przeżyć czy pragnień drugiego człowieka, prowadziłoby do sytuacji, w której dzieci jadłyby tylko słodczyce i patrzyły godzinami na telewizję, a nastoletni chłopcy i dziewczęta wchodziłoby w toksyczne związki i robili to, co łatwiejsze, a nie to, co wartościowsze. Tylko ten, kto nie tylko posiada zdolność empatycznego wczuwania się, lecz także zdolność dojrzałego posługiwania się tą umiejętnością, może być traktowany jako kompetentny i odpowiedzialny wychowawca²².

²² Por. M. Dziewiecki, *Asertywność i empatia a wychowanie*, art. cyt., s. 63.

2. Asertywność a komunikacja wychowawcza

Definicja asertywności

Druga – obok empatii – umiejętność, która jest warunkiem dojrzałej i skutecznej komunikacji wychowawczej, to asertywność. Termin ten oznacza zdolność człowieka do szczerego, zrównoważonego i precyzyjnego wyrażania własnych myśli, przekonań, przeżyć i pragnień, w sposób akceptowany społecznie, przyznając jednocześnie innym ludziom prawo do czynienia tego samego. Asertywność to zatem zdolność „wpuszczania” drugiego człowieka do naszego niepowtarzalnego świata wewnętrznego, aby mógł on nas zrozumieć i uszanować, oraz aby mógł skorzystać z bogactwa naszej historii i naszej osobowości. Podstawą tak rozumianej asertywności jest przekonanie, że przynajmniej niektórzy ludzie chcą i potrafią zrozumieć i uszanować moje przekonania i przeżycia, moje potrzeby, prawa i ideały, moją tożsamość i wrażliwość, gdy tylko dam mu taką możliwość²³.

Człowiek dojrzały rozumie, że to właśnie on sam ma obowiązek poinformowania innych ludzi o tym, co chce, by oni w nim zrozumieli i uszanowali²⁴. Zdaje sobie bowiem sprawę z tego, że otaczający go ludzie nie mają obowiązku ani możliwości, by „czytać” w jego myślach, czy by „odgadnąć” to, co dzieje się w jego wnętrzu. Sytuacja, w której ktoś oczekuje, że inni domyślą się tego, co on przeżywa czy pragnie, prowadzi do nieporozumień, konfliktów i rozczarowań. Z tego względu asertywność jest koniecznym warunkiem budowania czytelnych i przejrzystych więzi międzyludzkich. Jest narzędziem dobrego przepływu informacji między rozmówcami. Sprawdzianem asertywności jest zdolność do obrony własnych, słusznych praw i własnej tożsamości, przy jednoczesnym respektowaniu słusznych praw i tożsamości innych ludzi. Chodzi tu między innymi o trudną niemal dla wszystkich ludzi sztukę mówienia „nie” w obliczu próśb, propozycji czy nacisków, które nas niepokoją, czy które są sprzeczne z naszymi przekonaniem, zasadami moralnymi albo naszą hierarchią wartości.

²³ Por. J. Mellibruda, *Ja-Ty-My*, dz. cyt., s. 301.

²⁴ Por. M. Dziewiecki, *Psychologia porozumiewania się*, dz. cyt., s. 81. Na temat antropologicznych podstaw asertywności por. M. Dziewiecki, *Wychowanie w dobie ponowoczesności*, dz. cyt., s. 185.

Przyjrzyjmy się teraz zasadom asertywnego informowania rozmówców na temat nas samych. Właściwie sformułowane mówienie o sobie musi spełniać kilka podstawowych warunków. Po pierwsze, powinno być wyrażone w pierwszej osobie liczby pojedynczej, na przykład: „Uznaję, że źle postąpiłem i przepraszam cię”. Po drugie, informując rozmówcę o naszych przekonaniach czy przeżyciach, warto powiedzieć o okolicznościach czy motywach, które wpływają na to, co się w nas dzieje. Wtedy słuchaczowi będzie łatwiej nas zrozumieć oraz uszanować nasz subiektywny sposób patrzenia i odczuwania. Oto przykłady prawidłowych wypowiedzi w tym względzie: „Trudno mi ostatnio uwierzyć w przyjaźń, gdyż poczułem się skrzywdzony przez bliskie mi osoby; przeżywam lęk i zawstydzenie za każdym razem, gdy muszę komuś zwrócić uwagę; niepokoi mnie to, że rozmawiasz ze mną innym głosem niż zwykle”. Po trzecie, należy brać odpowiedzialność za myśli i emocje, o których mówimy drugiemu człowiekowi. Trzeba zatem tak formułować wypowiedzi na własny temat, aby dla słuchacza było oczywiste, iż mówię o moich sposobach myślenia i przeżywania oraz biorę za nie odpowiedzialność. Jest to łatwiejsze wtedy, gdy chodzi o wypowiedzianie własnych przekonań. Czasami nawet z naciskiem stwierdzamy, że takie oto są nasze poglądy i że bierzemy za nie odpowiedzialność. Trudności pojawiają się zwykle wtedy, gdy zaczynamy mówić o naszych emocjach i przeżyciach. Zdarzają się w takich sytuacjach wypowiedzi typu: „Bardzo mnie zdenerwowałaś, ponieważ mówiłaś do mnie podniesionym głosem”. Takim sformułowaniem mówiący informuje wprawdzie rozmówcę o przeżywanych przez siebie emocjach, lecz odpowiedzialnością za nie obarcza nie siebie, lecz drugą osobę. Spotyka się to zwykle z protestem rozmówcy, gdyż w rzeczywistości drugi człowiek odpowiada jedynie za swoje zachowanie wobec mnie, ale nie za moje reakcje na jego zachowanie. Moje reakcje są cechą mojej osobowości. Z tego właśnie względu każdy z nas reaguje inaczej na dany typ zachowań innych ludzi. Dla przykładu, gdy ktoś mówi podniesionym głosem, to niektórzy rozmówcy reagują na to zdenerwowaniem, inni współczuciem, jeszcze inni obojętnością, niepokojem, rozgoryczeniem, lękiem itd.

Moje reakcje emocjonalne nie są zatem nieuchronnym skutkiem zachowania drugiej osoby, lecz określają mój sposób przeżywania danych zachowań czy postaw rozmówcy. Z tego względu prawidłowa wypowiedź na temat własnych przeżyć powinna

w sposób jednoznaczny świadczyć, że biorę odpowiedzialność nie tylko za moje poglądy, lecz także za moje przeżycia i reakcje emocjonalne. W cytowanym powyżej przykładzie prawidłowa reakcja mogłaby przybrać na przykład taką formę: „Kiedy mówisz do mnie podniesionym głosem, to ja się denerwuję i nie potrafię podjąć rzeczowej dyskusji”. W takiej sytuacji mówiący ma prawo skierować apel, prośbę czy wręcz żądanie pod adresem krzykliwego rozmówcy. Może na przykład powiedzieć: „Proszę, byś mówił do mnie ciszej, gdyż w przeciwnym razie przestanę z tobą rozmawiać”. Taka wypowiedź jest prawidłowa, gdyż mówiący wyraża się krytycznie o zachowaniu drugiej osoby (ma do tego prawo), ale nie obwinia go za własne sposoby reagowania na tego typu zachowanie. Gdy zatem wypowiadamy się na własny temat w taki sposób, iż wyraźnie uznajemy naszą odpowiedzialność za własne poglądy i przeżycia, to rośnie szansa na rzeczywiste porozumienie z innymi ludźmi.

Z natury rzeczy asertywność osiąga pełnię swej skuteczności i wartości jedynie w kontekście wzajemności i równości praw. Oznacza to, że także drugi człowiek powinien mnie informować o swoich myślach, przeżyciach i potrzebach, abym z kolei również ja miał szansę go rozumieć i uszanować. Nie powinien zatem oczekiwać, że sam się domyślę jego potrzeb i ewentualnych postulatów pod moim adresem. Z mojej strony przyznaję drugiemu człowiekowi prawo do odrębnych przekonań, przeżyć i potrzeb. Przyznaję mu też prawo, by kierował do mnie wszelkie swoje prośby czy oczekiwania, byle on z kolei dawał mi prawo powiedzenia „nie”. Dokładnie tak, jak ja sam przyznaję jemu prawo powiedzenia „nie” w odniesieniu do moich prośb czy postulatów wypowiedzianych pod jego adresem.

Zaprzeczeniem asertywności jest sytuacja, w której dana osoba nie przyznaje sobie prawa do tego, by szczerze mówić do innych ludzi o tym, co myśli, co czuje, czy czego pragnie. Zwykle taka postawa oznacza błędną próbę respektowania innych ludzi kosztem samego siebie. Trudno taką osobę zrozumieć i ją uszanować²⁵. Trudno też zbudować z nią pogłębione i harmonijne więzi, gdyż nie znamy jej myśli, przeżyć, potrzeb czy trudności. Drugą formą zaprzeczenia asertywności jest sytuacja, w której dana osoba mówi wprawdzie spontanicznie i szczerze

²⁵ Na temat błędnych form wypowiedzi na własny temat por. M. Dziewiecki, *Psychologia porozumiewania się*, dz. cyt., s. 83-87.

o własnych przekonaniach, przeżyciach czy pragnieniach, jednak czyni to w niewłaściwej formie, na przykład w formie pośredniej lub w sposób tak agresywny, że jej głównym celem nie jest prezentacja samej siebie czy obrona swoich słusznych praw, lecz na przykład szukanie zemsty, osądzanie i potępienie innych ludzi albo chęć odreagowania własnych napięć psychicznych czy rozczarowań²⁶.

Popatrzmy na konkretny przykład. Oto nastoletnia córka rozmawia z ojcem o swoich trudnościach w szkole. Ojciec mówi do niej mocno podniesionym głosem, co sprawia, że córka blokuje się emocjonalnie i nie jest w stanie podjąć rozmowy. W tej sytuacji błędem ze strony córki byłoby udawanie, że krzyk ojca jej nie przeszkadza. Drugim błędem byłaby agresywna reakcja i stwierdzenie na przykład, że ojciec jest źle wychowany. Prawdopodobnie doprowadziłoby to jedynie do eskalacji agresji. Tymczasem asertywność oznacza sztukę szczerego mówienia o samym sobie wyłącznie po to, by dać rozmówcy szansę na to, by mnie mógł zrozumieć i uszanować, a nie po to, bym miał pretekst do zaatakowania drugiej osoby! W omawianym przykładzie asertywna reakcja córki mogłaby mieć przykładowo taką formę: „Gdy tata zwraca się do mnie z krzykiem, to ja mam ochotę buntować się i odpowiedzieć podobnym tonem. Proszę więc, by tata mówił do mnie ciszej”. Dzięki takiej wypowiedzi ojciec ma szansę, by lepiej rozumieć trudności córki, a jednocześnie nie czuje się potępiony czy zaatakowany jej wypowiedzią.

W sytuacjach kryzysowych czy konfliktowych człowiek nieodjrzały osądza czy potępia swego rozmówcę, zamiast przedstawić swoje myśli czy przeżycia, związane z jego określonym zachowaniem. Wyobraźmy sobie sytuację, w której kilkunastoletnia córka wraca do domu później niż ustaliła to z mamą. Często rodzice reagują wtedy agresją, potępieniem czy osądzaniem, na przykład poprzez wypowiedź typu: „Jesteś zupełnie nieodpowiedzialna, źle wychowana i nie można tobie ufać”. Efektem tego typu reakcji jest często bunt czy agresywna obrona ze strony rozmówcy. Natomiast asertywna wypowiedź mamy w przytoczonym przykładzie mogłaby mieć na przykład taką formę: „Gdy ty się spóźniasz, to ja bardzo się o ciebie martwię i przeżywam

²⁶ Szczegółowe zasady dotyczące sposobów prawidłowego formułowania wypowiedzi asertywnych prezentuje H. Franta, *Comunicazione interpersonale*, dz. cyt., s. 120-127.

bolesne myśli, że stało ci się coś złego. Proszę cię więc o to, byś na przyszłość wracała do domu punktualnie. W przeciwnym przypadku nie będę ci pozwalać, byś wieczorem wychodziła z domu, gdyż bardzo zależy mi na twoim losie”. Tego typu wypowiedź znacznie skuteczniej mobilizuje córkę do punktualnych powrotów w przyszłości, a ponadto stwarza jej szansę, by lepiej rozumiała przeżycia mamy oraz by się upewniła, że mama ją kocha i że troszczy się o nią.

Zasady odpowiedzialnego stosowania asertywności

Promując postawy asertywne jako kryterium dojrzałości człowieka i fundament komunikacji międzyludzkiej, współczesna psychologia wskazuje na rzeczywiście ważną i cenną umiejętność, która ułatwia budowanie pogłębionych i trwałych więzi, opartych na wzajemnej otwartości i szczerości. Asertywność nie może być jednak stosowana bezkrytycznie, a szczerość nie może być traktowana jako najwyższa wartość w relacjach międzyludzkich. Oczywiście jest rzeczą, że w kontaktach interpersonalnych – tym bardziej w komunikacji wychowawczej, nie powinno być miejsca na kłamstwo czy obłudę. Nie znaczy to jednak, że rozmówcy powinni sobie wzajemnie mówić o wszystkim, co myślą, co przeżywają, czy czego pragną. Odnosi się to zwłaszcza do relacji niesymetrycznych, a zatem także do relacji rodzice – dzieci czy wychowawcy – wychowankowie. Wyobraźmy sobie, jakim szokiem dla kilkuletniego syna byłoby „szczerze” wyznanie ze strony taty, że pogniewał się on na mamę, czy że już jej nie kocha. Albo „szczerze” wyznanie nauczyciela wobec dzieci, że dzisiaj nie ma on ochoty na przeprowadzenie lekcji. O zakresie szczerości i otwartości powinna zatem decydować miłość i odpowiedzialność, a nie sama techniczna sprawność w mówieniu na temat własnych myśli czy przeżyć²⁷.

Z faktu, że zdolność asertywnego mówienia o samym sobie jest czymś cennym i stwarzającym rozmówcom możliwość wzajemnego rozumienia się i respektowania, nie wynika zatem, że należy mówić o sobie zawsze, wszędzie, wszystko i każdemu.

²⁷ Por. M. Dziewiecki, *Wychowanie w dobie ponowoczesności*, dz. cyt., s. 185-188.

Taka postawa świadczyłaby o nadmiernej koncentracji na sobie czy o zaburzeniu własnej sfery prywatności. W każdym przypadku byłby to znak niedojrzałości i braku równowagi psychicznej. Niepokojące są w tym względzie niektóre audycje telewizyjne czy wywiady prasowe, które prowokują rozmówców do naruszenia sfery prywatności i intymności. Dla zaciekawienia i zdobycia publiczności stosuje się tego typu presje nawet wobec nieletnich. Jest to zjawisko niebezpieczne dla wychowania i zdrowia psychicznego. Warto zatem przyrzeć się bliżej granicom w mówieniu o samym sobie do innych ludzi.

Pierwszą granicą asertywności jest ochrona własnego dobra. Nie otwieram się do tych ludzi, którzy nie chcą lub nie potrafią mnie zrozumieć i uszanować. W praktyce oznacza to ostrożność w mówieniu o sobie do tych osób, które są niedojrzałe czy niezdolne do dyskrecji. Inny przykład to sytuacja, w której jakaś grupa nastoletnich uczniów odnosi się z agresją i cynizmem do ich nauczycielki. Nie byłoby rzeczą roztropną z jej strony, gdyby asertywnie poinformowała ona swoich uczniów o tym, jak boleśnie przeżywa ich zachowania wobec niej. Wtedy bowiem uczniowie ci tym bardziej próbowaliby ją niepokoić i zadawać jeszcze większy ból. Zdrowie psychiczne wyraża się zatem nie tylko poprzez zdolność do komunikowania na własny temat, ale także poprzez zdolność do ochrony własnej prywatności i intymności.

Drugą granicą, w asertywnym mówieniu o samym sobie, jest ochrona dobra rozmówcy. Oznacza to, że nie powinienem mówić do drugiej osoby o tych moich przekonaniach, odczuciach czy przeżyciach, które mogłyby zaniepokoić słuchającego i sprawić mu niezawinioną trudność. Dla przykładu, rodzice nie powinni mówić małym dzieciom o przeżywanych przez siebie konfliktach, gdyż takie zwierzanie się powodowałoby u dzieci niezawinione napięcia i niepokoje, z którymi nie mogłyby one sobie poradzić. Podobnie byłoby wyrazem poważnej niedojrzałości i nieodpowiedzialności, gdyby jakiś nauczyciel powiedział swojej uczennicy, że się w niej zakochał. To jedynie skomplikowałoby sytuację i wprowadziło wychowankę w niezawiniony przez nią stres.

Trzecia granica w mówieniu o sobie do innych ludzi jest związana z przeżywaniem intensywnych i bolesnych stanów emocjonalnych, na przykład w przypadku dotkliwego konfliktu małżeńskiego. W sposób spontaniczny przychodzi wtedy chęć, by powiedzieć małżonkowi o tym, co przeżywamy i jak bardzo nas zabolęło jego zachowanie. Łatwo jednak wtedy wyrządzić

rozmówcy krzywdę poprzez nieproporcjonalną do wydarzenia reakcję emocjonalną czy poprzez agresywne przypisywanie drugiej stronie całej odpowiedzialności za dany konflikt. Odpowiedzią może być wtedy równie agresywna obrona ze strony rozmówcy i jeszcze bardziej bolesne przeżycia obu stron. W takiej sytuacji należy odczekać z podjęciem rozmowy i z komunikowaniem własnych przeżyć.

W obliczu bolesnych i intensywnych stanów emocjonalnych należy być ostrożnym w mówieniu o sobie także do osób, do których mamy zaufanie i które uznajemy za przyjaciół. Jest to szczególnie ważne zwłaszcza wtedy, gdy ktoś popełnił jakiś bolesny błąd i chce teraz „wyrzucić” wszystko z siebie, aby w ten sposób doznać psychicznej ulgi. Jest to niebezpieczne z tego względu, że pod wpływem wyrzutów sumienia, poczucia winy czy depresji dana osoba łatwo może mówić o sobie w sposób jednostronny i krzywdzący. Charakterystyczna jest wtedy tendencja do przesadnego potępiania siebie, do mówienia o sobie z pogardą i nienawiścią, do patrzenia na siebie jedynie poprzez pryzmat popełnionego błędu. Konsekwencje takiej sytuacji są zwykle bolesne zarówno dla mówiącego, jak i dla słuchającego. Kiedy bowiem mówiący odzyska choćby częściowo równowagę w myśleniu o sobie i w przeżywaniu własnej sytuacji, będzie zwykle żałował, że się okazał taki słaby i bezradny w oczach drugiej osoby. Tego typu zwierzenie się nie przyniesie mu ulgi, lecz przeciwnie – będzie powodem nowych napięć i pretensji do samego siebie. Zakłóci ono również relację ze słuchającym, który stanie się mimowolnym świadkiem słabości rozmówcy. Po obydwu zatem stronach może pojawić się silne zażenowanie, a zwierający się może ponadto mieć później żal do rozmówcy, że ten wszystkiego wysłuchał, zamiast uspokoić i powstrzymać tę drugą osobę przed „wyrzuceniem” z siebie tak niezrównoważonych czy upokarzających wyznań.

Aplikacje psychopedagogiczne asertywności

Promując asertywność, współczesna psychologia przecenia na ogół jej znaczenie w budowaniu dojrzałych kontaktów międzyludzkich oraz w radzeniu sobie z życiem i różnymi zagrożeniami. Dla przykładu wielu profilaktyków uzależnień zakłada, że wychowanie w abstynencji w wieku rozwojowym polega

głównie na uczeniu dzieci i młodzieży asertywnego wyrażania własnych emocji, zwłaszcza tych bolesnych czy niepokojących. Tymczasem jest to tylko część prawdy. Wychowanie w ogólności, a profilaktyka uzależnień w szczególności, nie polega jedynie na uczeniu wychowanków szczerego wyrażania własnych przeżyć, lecz także na pomaganiu im w zajęciu dojrzałej postawy wobec tychże przeżyć. Jest tu miejsce na uczenie cierpliwości wobec nieuniknionych napięć i frustracji oraz na eliminowanie ich źródeł. Także wtedy, gdy wymaga to od wychowanka zasadniczej zmiany własnego postępowania. Innymi słowy, nie wystarczy pomagać wychowankowi, by nauczył się asertywnie komunikować niepokojące go emocje, aby przestały być dla niego niebezpiecznie atrakcyjne jakieś substancje psychotropowe. Nie mniej ważną rolą wychowawcy jest pomaganie wychowankowi w eliminowaniu przyczyn niepokojących go przeżyć oraz w cierpliwym znoszeniu bolesnych nastrojów, które są nieuniknione w życiu każdego człowieka i szczególnie intensywnie odczuwane właśnie w wieku rozwojowym²⁸.

Innym istotnym aspektem w odniesieniu do asertywności jest wyjaśnianie wychowankom, że szczerze wyrażanie własnych myśli, przekonań czy potrzeb nie oznacza, iż mamy prawo do określonych zachowań czy do odstąpienia od podjętych zobowiązań tylko dlatego, że szczerze i spontanicznie poinformowaliśmy o tym naszego rozmówcę. Niestety, część współczesnych psychologów i pedagogów wprost czy pośrednio sugeruje, że szczerowość jest ważniejsza od miłości, odpowiedzialności czy od powziętych wcześniej decyzji²⁹. Tymczasem człowiek dojrzały rozumie, że jeśli szczerze powie swojemu rozmówcy, że nie ma teraz ochoty wypełnić tego, do czego się wcześniej zobowiązał, to takie zakomunikowanie obecnych stanów czy przeżyć nie zwalnia go z obowiązku dotrzymania złożonej wcześniej obietnicy. Właściwie rozumiana asertywność nie tworzy zatem jakichś nowych praw, nie zwalnia z podjętych wcześniej zobowiązań

²⁸ Por. M. Dziewiecki, *Odpowiedzialna pomoc wychowawcza*, dz. cyt., s. 144-149.

²⁹ Tego typu interpretację asertywności spotykamy np. u G. Lindeenfield, (*Asertywność, czyli jak być otwartym, skutecznym i naturalnym*, Łódź 1994, s. 19). Autorka sugeruje, że asertywność to narzędzie służące człowiekowi do zaspakajania własnych potrzeb czy do usprawiedliwiania niedotrzymanych obietnic.

ani nie usprawiedliwia popełnionych błędów³⁰. Stwarza jedynie szansę na to, by osoby znajdujące się w interakcji, lepiej siebie rozumiały oraz by potrafiły skuteczniej wspierać siebie nawzajem, zwłaszcza w obliczu trudności czy nowych, zaskakujących sytuacji.

Inna ważna aplikacja asertywności w wychowaniu to fakt, że nie wystarczy uczyć dzieci i młodzież stanowczego mówienia „nie” w kontakcie z rówieśnikami czy dorosłymi, którzy namawiają ich do zachowań błędnych albo niebezpiecznych. Trzeba jednocześnie uczyć wychowanków czegoś jeszcze trudniejszego, a mianowicie sztuki asertywnego mówienia „nie” samemu sobie: własnym naiwnym przekonaniom czy własnym szkodliwym pragnieniom. Dojrzały wychowawca rozumie, że tylko ten wychowanek może skutecznie obronić się przed niebezpiecznymi naciskami z zewnątrz, który najpierw potrafi stanowczo obronić się przed własną naiwnością czy słabością.

W komunikacji wychowawczej niezwykle ważną umiejętnością jest ponadto zdolność wychowawcy do asertywnego wyrażania własnych emocji i przeżyć w obliczu określonych zachowań i postaw wychowanka. Im młodszy oraz im bardziej niedojrzały jest wychowanek, tym w mniejszym stopniu reaguje on na logiczne tłumaczenia czy intelektualne wyjaśnienia ze strony wychowawcy, a tym bardziej reaguje na komunikację emocjonalną ze strony dorosłych. Dla przykładu małe dzieci reagują głównie na lęk czy niepokój w oczach czy w tonie głosu swoich rodziców, gdy sięgają po kolejną czekoladkę lub gdy zbyt długo patrzą na telewizję. Podobnie wielu wychowanków jest skutecznie mobilizowanych do pozytywnego zachowania wtedy, gdy wychowawca okazuje emocjonalną radość i uśmiechem nagradza zachowania pozytywne.

Z powyższych względów asertywne mówienie na temat samego siebie ze strony wychowawcy oraz promowanie dojrzałej asertywności u wychowanków jest jednym z cennych elementów odpowiedzialnego wychowania i komunikacji wychowawczej. Z drugiej strony należy podkreślić, że w obecnym kontekście cywilizacyjnym, w którym znaczna część pedagogów i psychologów opiera się na zawężonej i nierealistycznej wizji człowieka, coraz częściej promowane jest naiwne czy wręcz karykaturalne rozumienie asertywności oraz jej roli w dialogu wychowawczym.

³⁰ Por. M. Dziewiecki, *Wychowanie w dobie ponowoczesności*, dz. cyt., s. 188.

Asertywność to wprawdzie ważne narzędzie w kontakcie międzyludzkim, jednak nawet wartościowymi narzędziami człowiek może posługiwać się w sposób błędny, a nawet groźny. Dla przykładu, demokracja może być dobrym narzędziem w podejmowaniu decyzji, dotyczących prawa czy funkcjonowania społeczeństwa, ale jedynie wtedy, gdy demokratycznymi procedurami posługują się ludzie dojrzały i odpowiedzialni. Jeśli jednak demokratycznymi procedurami posługują się ludzie skorumpowani czy zdemoralizowani, wtedy demokracja staje się narzędziem, które jest wykorzystywane do podejmowania decyzji szkodliwych, a nawet przestępczych.

Podobnie w wychowaniu obowiązuje zasada, że nie wystarczy dysponować określonymi narzędziami czy kompetencjami, by być dojrzałym wychowawcą. Zasada ta okazuje się wyjątkowo aktualna w naszych czasach, gdyż obecnie typowym zjawiskiem jest popularyzowanie określonych umiejętności (np. w ramach różnego rodzaju treningów i warsztatów psychopedagogicznych), bez dostarczania odpowiedniej wiedzy o odpowiedzialnym stosowaniu tychże umiejętności. Nabywanie określonych kompetencji bez jednoczesnego pogłębiania wiedzy antropologicznej, która umożliwia ich właściwe wykorzystanie, może prowadzić do groźnych następstw³¹. Tego typu ryzyko występuje coraz częściej w naszej kulturze, która niemal w każdej dziedzinie życia łatwiej dostarcza człowiekowi określone narzędzia i kompetencje (np. komputery czy odkrycia naukowe) niż wiedzę na temat ich odpowiedzialnego wykorzystania.

Asertywność może być wykorzystywana w sposób, który ułatwia szczerze i dojrzałe kontakty międzyludzkie. Może być jednak używana po to, by egoistycznie skupiać się na samym sobie i na

³¹ F. Schutz von Thun (*Sztuka rozmawiania*, dz. cyt., s. 129) słusznie uważa, że treningi asertywności mogą wyrządzić szkodę ich uczestnikom. Dzieje się tak m.in. wtedy, gdy osoby prowadzące tego typu zajęcia nie uświadomią uczestnikom faktu, że w grupie treningowej panują nieco inne prawa niż w życiu codziennym. Ćwiczenia z zakresu asertywności dokonują się bowiem w grupach ludzi wyrwanych z kontekstu ich rzeczywistych uwarunkowań rodzinnych, społecznych czy zawodowych. Z tego właśnie względu grupy te oferują zwykle znacznie większą akceptację, poczucie bezpieczeństwa i wzajemną niezależność niż ma to miejsce w codziennym środowisku życia danej osoby. Z tego względu zachowania asertywne promowane i nagradzane w czasie treningu asertywności, mogą powodować konflikty czy napięcia w innych formach kontaktów międzyludzkich. Na podobne niebezpieczeństwo zwraca uwagę M. Dziewiecki, *Wychowanie w dobie ponowoczesności*, dz. cyt., s. 188.

własnych odczuciach, kosztem podstawowych więzi i wartości³². Z tego względu dojrzały wychowawca to ktoś, kto w krytyczny sposób odnosi się do postulatów współczesnej psychologii na temat roli asertywności w procesie wychowania³³. Część proponowanych obecnie wskazań w tej dziedzinie jest bowiem błędnych i niebezpiecznych, gdyż opierają się one na zawężonej antropologii oraz na powierzchownej wizji relacji międzyludzkich, w której podkreśla się indywidualizm i subiektywizm kosztem więzi i wartości. Odpowiedzialne posługiwanie się asertywnością jest możliwe tylko wtedy, gdy dysponujemy krytyczną i wszechstronną wiedzą antropologiczną o człowieku, czyli wtedy, gdy zdajemy sobie sprawę nie tylko z możliwości wychowanka, ale także z ograniczeń i zagrożeń, którym podlega.

Zakończenie

Podsumowując powyższe analizy, można stwierdzić, że zdolność empatycznego wsluchiwanie się w myśli i przeżycia drugiej osoby, a także zdolność asertywnego mówienia o własnych stanach i potrzebach to istotne kryteria dojrzałej komunikacji wychowawczej. Z drugiej strony są to kryteria niewystarczające. Empatia i asertywność to wprawdzie ważne narzędzia w dialogu wychowawczym, jednak nawet wartościowymi narzędziami człowiek może posługiwać się w sposób zupełnie błędny. Zdolność wczuwania się w subiektywny świat rozmówcy może być wykorzystana dla dobra drugiego człowieka. Empatia może być jednak wykorzystana także w sposób cyniczny (wczuwam się w świat drugiego człowieka po to, by nim manipulować) lub naiwny (wczuwam się w świat drugiego człowieka po to, by biernie przyjąć do wiadomości jego subiektywne przekonania czy przeżycia także wtedy, gdy są one zaburzone i szkodliwe). Podobnie asertywność może

³² Typowym zjawiskiem we współczesnych publikacjach z zakresu psychologii komunikacji międzyludzkiej jest promowanie umiejętności z zakresu empatii i asertywności bez podawania zasad ich odpowiedzialnego stosowania w określonych rodzajach relacji (np. terapeutycznej, wychowawczej czy partnerskiej). Także ci autorzy, którzy w prawidłowy sposób opisują istotę empatii i asertywności (por. I. Majewska-Opielka, *Droga do siebie*, Warszawa 1994, s. 183-199), nie podejmują zagadnień związanych z kryteriami posługiwania się tymi umiejętnościami.

³³ Por. W. Kilpatrick, *Psychologiczne uwiedzenie*, Poznań 1997.

być wykorzystywana w sposób, który ułatwia szczerze i pogłębione kontakty międzyludzkie oraz umożliwia dojrzały dialog wychowawczy. Może być jednak używana po to, by dana osoba egocentrycznie skupiała się na samej sobie, na własnych odczuciach czy dążeniach, kosztem podstawowych więzi i wartości.

→ **SŁOWA KLUCZOWE** – KOMUNIKACJA MIĘDZYLUDZKA, POROZUMIENIE, EMPATIA, ASERTYWNOŚĆ, RELACJE MIĘDZYOSOBOWE

SUMMARY

M. DZIEWIECKI, *Empathy and Assertiveness in Educational Communication*

The way people communicate largely determines the type of relations they build with other people. It is not possible not to communicate, since refraining from communication is also a way of communicating. In this situation, everyone of us has two possibilities only: to communicate in an appropriate and competent way, which facilitates contacts with other people, or to use verbal and non-verbal communication in the way which leads to misunderstandings and conflicts. What conditions good communication is not only avoiding the barriers in this regard, but also acquiring positive competences, with two most significant, i.e. empathy and assertiveness.

The basic competence in human relations is empathy, that is the ability to understand accurately the subjective world of thoughts, desires, experiences and beliefs of our interlocutor. The conviction that we are able to understand the other person exclusively on the basis of their external behaviours contradicts empathy. Empathy does not mean that we identify with another person's experiences, beliefs or desires. It means that we truly understand them in their unique history and their here and now. The need for empathy results from the fact that everyone of us lives in the same world and speaks the same language, but in a slightly – and sometimes completely – different way interprets reality and the words uttered or gestures made. What conditions mature empathy is granting other people the right to have their

own way of understanding and experiencing reality, different from ours, but also the empathic understanding of ourselves. Otherwise, we may be in danger of not being able to differentiate what surrounds us from what our interlocutor thinks and experiences. Empathy not only enables the accurate understanding of the subjective world of other people, but also facilitates communicating love and undertaking educational intervention if it proves necessary, especially towards children or mentally immature people as well as towards those who ask for help and advice.

The second basic competence in human communication is assertiveness, which means the ability to communicate about ourselves in an honest and direct way, in the socially accepted manner and in the form which respects interlocutor's dignity. When somebody communicates something to me, I should be empathic, and when I start to talk about myself, I should communicate in an assertive way. A significant manifestation of empathy is the ability to staunchly defend one's own beliefs, desires, priorities and moral norms. Respecting myself at the expense of other people or respecting other people at the expense of myself both contradict assertiveness. The need for assertiveness results from the fact that another man is not obliged to guess what I think, what I experience and what I desire. Therefore, the first principle underlying assertiveness is: I should honestly and openly communicate other people all that I want them to understand and respect in me. In the negative social context, assertiveness means the ability to defend one's own rights, desires and needs. Mature man is able to assertively say "no" to people who do not respect his thoughts, experiences and beliefs. He is also able to categorically say "no" to himself when he is inclined to act against his own beliefs, values and priorities. What conditions mature communication is not only theoretical knowledge of empathy and assertiveness, but also working on one's own personality and friendliness in human relations.

Marek Dziewiecki, kapłan, doktor psychologii; adiunkt w Uniwersytecie Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie; krajowy duszpasterz powołań i wicedyrektor Europejskiego Centrum Powołań; dyrektor radomskiego telefonu zaufania „Linia Braterskich Serc”; autor ponad pięćdziesięciu książek z zakresu wychowania, komunikacji międzyludzkiej, przygotowania do małżeństwa i rodziny oraz profilaktyki i terapii uzależnień.