

Magdalena SZPUNAR

KOMUNIKOWANIE BEZ PRZEMOCY. O JĘZYKU SERCA JAKO JĘZYKU WŁĄCZAJĄCYM

ABSTRAKT

Celem prezentowanego artykułu jest refleksja metateoretyczna nad komunikowaniem bez przemocy. Autorka prezentuje specyfikę komunikowania bez przemocy i sposoby jej rozumienia, zwraca uwagę na możliwości oddziaływania poprzez posługiwanie się językiem serca. Retoryka empatii zostaje potraktowana jako realna przeciwwaga dla retoryki nienawiści i cywilizacji kłótni. Empatia zostaje potraktowana jako kompetencja pozytywnie wpływająca na relacje społeczne, ograniczająca stereotypowość postrzegania, sprzyjająca tolerancji i akceptacji odmienności. Autorka uznaje, iż wrażliwość na innego wpływająca z empatii sprzyja lepszej komunikacji, poprawia jakość relacji społecznych. W artykule empatia zostaje potraktowana jako wyuczalna kompetencja, zarówno poprzez modelowanie, jak i określone działania instytucjonalne.

Słowa kluczowe: komunikacja bez przemocy, komunikacja empatyczna, język włączający, język żyrafy, język szakala, empatia, język serca, komunikacja synergiczna, komunikacja obronna, słowa okna

WPROWADZENIE

Funkcjonujemy w świecie coraz bardziej złożonym, niejednorodnym, w którym wielość przekonań i poglądów wystawiona jest na nieustanną

konfrontację. Brak uniwersalnej metanarracji powoduje, że mamy do czynienia z procesem nieustannego ścierania się odmiennych racji i wizji rzeczywistości, co nierzadko ma charakter konfliktogenny. Ważniejszym staje się ten, kto swoje przekonania potrafi narzucić drugiemu. Ten sposób postrzegania rzeczywistości prowadzi do przeświadczenia, że świat staje się polem walki, wojną wszystkich przeciwko wszystkim, a zwycięża w niej ten, kto ma rację, nie zaś ten, kto buduje relacje. W sytuacji konfliktowej pojawiają się dwie możliwości angażowania się w spór. Pierwsza z nich defensywna, charakteryzuje się językiem agresji, nienawiści, chęci zwyciężenia z oponentem za wszelką cenę. Druga z nich, opiera się o retorykę empatii, pozwalając redukować, a nawet całkowicie eliminować agresję by osiągać porozumienie (Gibb 1961). To właśnie ten drugi typ komunikowania interesuje nas szczególnie jako przeciwwaga dla cywilizacji kłótni (Tannen 2003) oraz retoryki nienawiści (Kowalski, Tulli, 2003, Głowiński, 2007).

Wysoce zindywidualizowane społeczeństwa, nastawione na indywidualny sukces, a tym samym międzyjednostkową rywalizację mierzą się z deficytami efektywnej komunikacji, zarówno na poziomie jednostkowym, jak i grupowym. Ważne wydaje się uświadomienie, a co jeszcze ważniejsze - wdrożenie takich kompetencji i czynników, które ułatwiają budowanie, ale i utrzymanie pozytywnych relacji międzyludzkich. Do jednych z istotniejszych, który w znaczący sposób determinuje sposób komunikowania się należy empatia.

EMPATIA I JEJ KOMUNIKACYJNE KONTEKSTY

Empatię możemy definiować jako „uczuciowe utożsamianie się z inną osobą i wzbudzanie w sobie uczuć przez tę osobę przeżywanych; wczuwanie się w przeżycia innej osoby” (Okoń, 2007, s. 99). Z empatią mamy do czynienia, gdy wiemy, co czuje druga osoba, odczuwamy to, co czuje druga osoba, a także współczująco reagujemy na czyjś dyskomfort (Dolan, Fullam 2007, s. 34). Empatia stanowi reakcję afektywną na doświadczenia emocjonalne innej osoby, polegającą „na odzwierciedlaniu lub naśladowaniu tej emocji. W tym znaczeniu oczywistą implikacją jest fakt, że doświadczenie empatyczne jest dzieleniem z kimś jego emocji” (Reber, 2000, s. 192–193). Empatia pozytywnie wpływa na relacje społeczne, gdyż pozwala patrzeć z punktu widzenia innej osoby, ogranicza stereotypowość postrzegania, sprzyja tolerancji i akceptacji odmienności (Goleman, 1997). Wrażliwość na innego wypływająca z empatii sprzyja lepszej komunikacji (Szpunar, 2018), a tym samym poprawia jakość relacji społecznych (Cohen, Schulz, Weiss i in., 2012). Uznaje się, iż to właśnie

empatia odpowiada za hamowanie agresji, ale też lepsze umiejętności komunikowania się z innymi (Kaźmierczak, Plopa, Retowski, 2007, s. 10). Badania jednoznacznie wskazują, iż empatia odwrotnie koreluje z agresją, co oznacza, że jednostki empatyczne są w niskim stopniu agresywne (Rożnowska, 2007).

W komunikacji interpersonalnej empatia przejawia się specyficzną komunikacją niewerbalną, uważnym słuchaniem, odpowiednim postrzeganiem rozmówcy, sprzyjającym klimatem komunikacyjnym, a także współdzieleniem doświadczeń. W komunikacji niewerbalnej empatia przejawia się patrzeniem w oczy, co stanowi przejaw responsywności, dostępności, zaangażowania i zainteresowania, ciepłą emocjonalnie ekspresją twarzy, gestami wskazującymi na otwartą postawę ciała, bliskością proksemiczną, pochylaniem się ku rozmówcy, dotykiem (Modzelewski, 2017, s. 70). Wskaźnikiem empatycznej komunikacji jest także mimikra, czyli naśladowanie postawy, wyrazu twarzy, ale także tonu głosu interlokutora (Pfeifer i Dapretto, 2009). Ci, którzy potrafią odzwierciedlać emocje swojego rozmówcy są odbierani jako sympatyczniejsi i bardziej otwarci, niż ci, którzy emocjonalnie nie rezonują z innymi.

Według Platona retoryka stanowi „sztukę prowadzenia dusz ludzkich za pomocą słów” (Platon, 1958, s. 125-129). Prowadzić można owe dusze w sposób budujący, wspierający, co cechuje retorykę empatii, można też, stosować odmienną strategię właściwą dla retoryki nienawiści, która ma charakter destrukcyjny, tworzy podziały, jest agresywna. Szczególnie interesujące wydaje się ujęcie retoryki zaproponowane przez Kennetha Burke’a, która rozumie ją jako „użycie słów (lub innych symboli) do kształtowania postaw lub wywołania zachowań” (Burke, 1969, s. 49). To właśnie retoryka empatii, która stanowi przedmiot naszego zainteresowania, dzięki empatycznej wrażliwości, otwartości na rozmówcę, w sposób szczególny może kształtować postawy i wpływać na ich zmianę. Najłatwiej bowiem kształtować postawy lub zmieniać zachowania w sposób miękki, empatyczny, rozumiejący, nie zaś opresyjny i narzucający, co zwykle otwiera nas na konfrontację, nie zaś otwarcie na zmianę.

RETORYKA EMPATII

Nawet jeśli mamy do czynienia z rozmówcą trudnym, nastawionym na rywalizację, konfrontowanie się i opór, nie odpowiadanie tym samym, a odwołanie się do retoryki empatii może zatrzymać lub minimalizować konfliktową sytuację. Jak słusznie zauważa Chaim Pereleman „gdy dana informacja chce wywrzeć wpływ na jedną lub wiele osób, ukierunkować ich myślenie, rozbudzić lub uspokoić ich emocje, skłonić do pewnego działania, należy ona do

dziedziny retoryki” (Perelman, 2002, s. 180). W retoryce empatii, która stanowi przedmiot naszego zainteresowania niezwykle ważne jest tonowanie i wyciszenie emocji, wsłuchanie się w innego, empatyczne rozumienie, nie zaś, ten wymiar retoryki który przynależy jest dialektyce, czyli sztuce prowadzenia sporów. Istotne w tym kontekście wydaje się nam ujęcie retoryki zaproponowane przez Stanisława Barańczaka, który rozumie ją jako: „szczególną odmianę funkcji konatywnej, polegającą na usiłowaniu uzyskania realnego wpływu na sposób myślenia lub postępowania odbiorcy, jednakże nie drogą bezpośredniego rozkazu, lecz metodą utajnioną i pośrednią” (Barańczak, 1975, s. 49). Rozkaz zwykle nie działa, powoduje opór i sprzeciw, stąd skuteczniejsze wydają się łagodniejsze formy perswazji. Retoryka empatii oparta o współodczuwanie i rozumienie perspektywy innego, może w sposób szczególny wpływać na sposób myślenia odbiorcy, a siłę jej oddziaływania intensyfikuje subtelność, nie zaś apodyktyczność przekazu.

Empatyczność retoryki według Michała Głowińskiego polega przede wszystkim na tym „że mówca, publicysta, komentator jest w stanie choćby w stopniu minimalnym zrozumieć racje tego, z którym polemizuje lub którego oskarża” (Głowiński, 2007, s. 20). Choć Głowiński właściwie nie rozwija kategorii retoryki empatii, przeciwstawiając ją retoryce nienawiści, warto podążać jego tropem, próbując zoperacjonalizować i rozwinąć tę interesującą kategorię. Podążając za skądinąd słusznym tropem Głowińskiego, w literaturze pisze się o tak zwanej motywacji empatycznej, która oznacza umiejętność patrzenia na określoną sytuację z cudzej perspektywy i doświadczenia cudzych emocji, ale przede wszystkim podejmowanie czynności – w naszym przypadku będzie to sposób komunikowania – które mają na celu polepszenie sytuacji innych osób (Gołąb, 1976). Empatia łączy się z uwrażliwieniem na drugiego człowieka, jego potrzeby, poszanowaniem jego godności (Hoffman, 2003), co łączy się z tym, w jaki sposób się komunikujemy. Empatyczność komunikacji możemy również rozumieć w kontekście komunikacji wspierającej, zorientowanej na drugiego człowieka, aktywne słuchanie, ujawnianie siebie, ale także budowanie zaufania (Weber, Johnson, Corrigan, 2004, Burleson, 1982).

WRAŻLIWOŚĆ NA ROZMÓWCĘ

Wrażliwość na rozmówcę determinuje retorykę empatii, opiera się o nieocenianie postrzeganie innych, nienarzucanie dystansu, partnerstwo, niewywyższanie się i niekontrolowanie rozmówcy (Parks, 1997, s. 36). Jeśli

rozmówca stwarza dystans, jest kontrolujący, dominujący, apodyktyczny, trudno oczekiwać otwarcia i szczerości interlokutora. Bywa, że dla wielu osób taki sposób komunikacji jest nieprzyjemny. Dystans łączy się często z wywyższaniem, kiedy to, jeden z rozmówców wyraźnie podkreśla swój wyższy status, a co za tym idzie zwykle narzuca sposób rozmowy. To, co charakteryzuje komunikację wrażliwą możemy określić jako „orientację na innych” (Rubin, Martin, 1994, s. 36), która przejawia się zainteresowaniem potrzebami rozmówcy, wyłapywaniem tego, co nie tylko zostało zwerbalizowane, ale także przemilczane, niewypowiedziane. Wymaga to od partnerów interakcji uważności (Szpunar, 2020) i umiejętności wzajemnego słuchania.

Uznaje się, iż uważne słuchanie przejawia się przede wszystkim w nieprzerywaniu wypowiedzi, stosowaniu zachęt werbalnych do wypowiadania typu „jasne”, „rozumiem”, „uhm”, utrzymywanie kontaktu wzrokowego, pochylanie się w kierunku rozmówcy, trzymanie się tematu, niewypowiadanie się za kogoś (Pease, Pease, 2006). Słuchanie empatyczne oznacza, że otwieramy się na wszelkie emocje, włącznie z trudnymi, niełatwymi do przyjęcia, nie oceniamy (McKay, Davis, Fanning, 2005). Nie jest to zadanie łatwe, jeśli weźmiemy pod uwagę, iż czasem mamy do czynienia z „ulewaniem” złości, skumulowanymi, negatywnymi emocjami, a to, co mówi nasz rozmówca nie zgadza się z naszymi przekonaniami. Jednakże możliwość swobodnego wyrażenia siebie jest bardzo ważna, gdyż zmniejsza stres, napięcie psychofizjologiczne i zmniejsza cierpienie (Maruszewski, 2010). Czasem samo wypowiedzenie się przynosi ulgę, niezależnie od udzielonego przez nas wsparcia. Jeśli nie słuchamy, nie jesteśmy zainteresowani drugą osobą, bywa to odbierane jako ignorowanie czy lekceważenie. Ci, którzy nie słuchają są odbierani jako osoby chłodne emocjonalnie, obojętne, zdystansowane, a z takimi osobami rozmawiamy niechętnie (Goleman, 1999).

JĘZYK SERCA JAKO JĘZYK WŁĄCZAJĄCY

Retorykę empatii, za Marshalllem Rosenbergiem możemy określić jako język serca (Rosenberg, 2003). Proponujemy by retorykę empatii rozumieć jako język serca, język włączający, wrażliwy na innych, niedyskryminujący, niewykluczający i niestygmatyzujący. Retoryka empatii wystrzega się wypowiedzi wartościujących, oceniających, odrzucających, dewaluujących, dążąc do co najmniej neutralnego aksjologicznie, a w sposób najbardziej preferowany do wspierającego i rozumiejącego języka. Retoryka empatii pozbawiona jest wielkich kwantyfikatorów i generalizowania, wystrzega się bezpardonowej krytyki

i nieuprawnionych uogólnień. Jej celem jest podkreślanie ważności i wartości drugiej osoby, niezależnie od tego, jak bardzo różni się ona od nas.

Retorykę empatii za Rosenbergiem określiliśmy jako język serca (2003), warto zatem wyłożyć podstawowe założenia tego modelu komunikowania się. Rosenberg uznał, że współodczuwanie stanowi naturalną ludzką zdolność, którą tłumi kultura. To właśnie język jego zdaniem odpowiada za hamowanie współodczuwania, gdyż przesycony oceniającymi porównaniami, interpretacjami i klasyfikacjami, upośledza nasze wewnętrzne zdolności empatii. Niebagatelne znaczenie ma użycie bezosobowych form, które powodują brak personalnej odpowiedzialności za to, co i w jaki sposób się mówi. Podstawowe założenia komunikacji bez przemocy to obserwowanie bez oceniania, rozpoznawanie i wyrażanie uczuć, łączenie uczuć z potrzebami, formułowanie prośb a nie żądań.

KOMUNIKACJA BEZ PRZEMOCY. JĘZYK ŻYRAFY I JĘZYK SZAKAŁA

Koncepcja Rosenberga zwana inaczej komunikacją bez przemocy (*Nonviolent Communication*) bazuje na dwóch metaforach żyrafy i szakała (Rosenberg, 2003), które symbolizują sposoby komunikowania się ludzi. Pierwszą z nich symbolizuje żyrafa, zwierzę o otwartym sercu, z racji długiej szyi potrafiące dostrzegać więcej i holistycznie patrzeć na rzeczywistość. Język żyrafy to język komunikacji otwartej, wyrażającej uczucia, potrzeby i życzenia. Figura żyrafy reprezentuje kompetencje odczytywania intencji innych ludzi, a jej sposób komunikowania wypływa z serca. Wtedy, gdy komunikujemy własne spostrzeżenia, uczucia i potrzeby, jesteśmy lepiej rozumiani i łatwiej uwzględnić nasze potrzeby. Język żyrafy konstruuje to, co Rosenberg określa mianem „wspólnoty w człowieczeństwie”. Jak zauważa Anna Jedynak „Empatyczne, uważne, otwarte, wolne od interpretacji, pouczeń i osądów słuchanie jest w dzisiejszym świecie dobrem bardzo pożądanym i trudno osiągalnym. Rozmówca, od którego otrzymujemy ten cenny dar, sam staje się dla nas kimś cennym, a w konsekwencji jesteśmy skłonni jego interes włączyć w orbitę naszych interesów. Nasza świadomość staje się mniej ograniczona i mniej partykularna” (Jedynak, 2009, s. 31). Język serca, którym posługuje się żyrafa jest istotny, gdyż jeśli zależy nam na zmianie stanowiska drugiego człowieka musimy pamiętać, że zmianę często łatwiej możemy osiągnąć „występując nie z kategorycznym żądaniem wysuwany w imię sprawiedliwości, lecz tylko z prośbą” (Przełęcki, 2002, s. 165–166). Retoryka empatii może mieć charakter kojący, a wręcz

leczący. Carl Rogers uznawał, że z relacją leczącą mamy do czynienia wtedy, gdy jest ona autentyczna, jest postawą bezwarunkowej akceptacji oraz opiera się o empatyczne rozumienie (Rogers, 1991).

Opozycyjny wobec języka żyrafy jest język szakala, który odrzuca empatię i współodczuwanie, nastawiony jest na rywalizację i walkę. Posługujący się językiem szakala wykazują tendencję do oceniania, łatwego wartościowania, niechęć do rozumienia innej perspektywy. Szakal wie lepiej, a jego komunikaty stają się murami blokującymi możliwość intersubiektywnego porozumienia. Jak zauważa Rosenberg, to właśnie język szakala dominuje w komunikacji i uznajemy go za standardowy sposób komunikowania. Nawykowość użycia języka szakala pozbawia nas refleksyjności nad tym, jakimi komunikatami się posługujemy, na ile deprecjonujemy, a nawet dyskwalifikujemy i łatwo odrzucamy innych. Uznajemy, że nasze osądy stanowią odzwierciedlenie zachowań innych ludzi, pozbawione są oceniania i wartościowania, podczas gdy jest dokładnie odwrotnie. Zdaniem Rosenberga język szakala charakteryzuje dokonywanie ocen moralnych i krytyka, ocenianie i porównywanie, diagnozowanie i interpretowanie, a także unikanie wyrażenia, które znoszą osobistą odpowiedzialność za wypowiedziane słowa. Tego typu retoryka blokuje empatię i sprzyja konfliktom. To język, który zawstydzia, obwinia, dotyczy także krytyki wobec samego siebie. Żądania, czy krytyczne oceny określa Rosenberg „odcinającymi od życia”, ze względu na to, iż wywołują uczucie zagrożenia i reakcje obronne, a te skłaniają nas ku obronie własnych interesów, a nie ku współnocie. Jeśli czujemy, że ktoś nam zagraża, niezależnie od tego, czy w realny czy wyobrażony sposób, zaczynamy bronić siebie, a potrzeby innych stają się nieistotne.

Tab. 1. Porównanie języka żyrafy i języka szakala

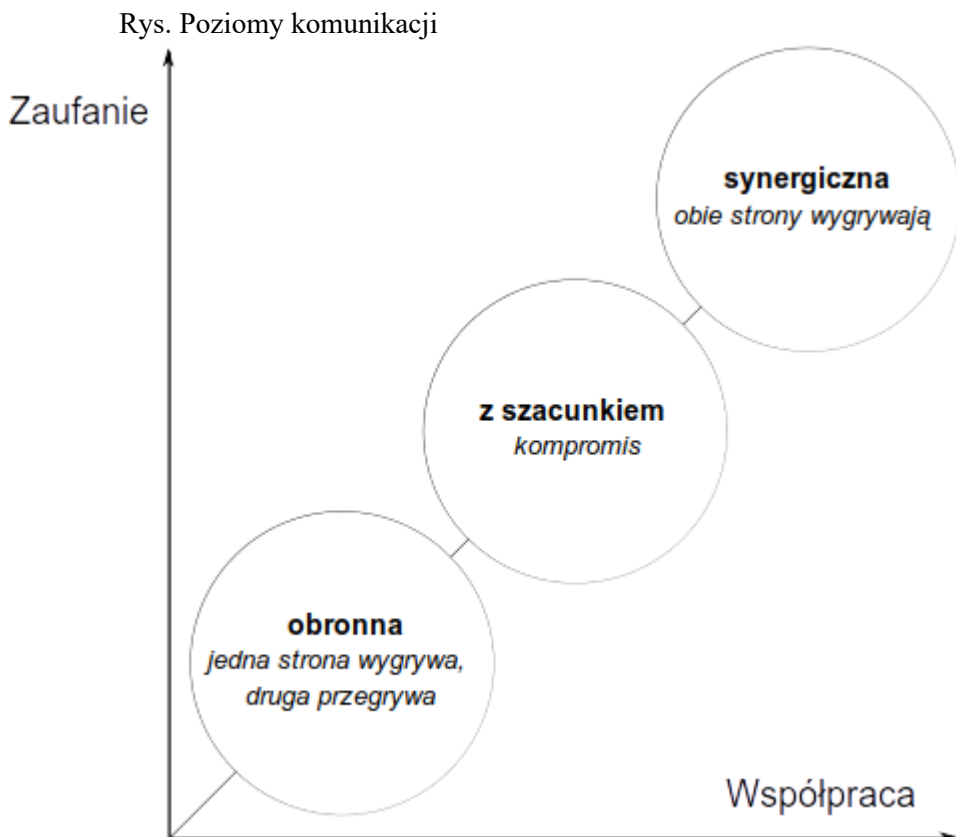
Język żyrafy – słowa okna	Język szakala – słowa mury
Chciałabym, żebyś posprzątał swój pokój.	Zobacz, jaki masz syf w pokoju!
Widzę, że coś cię rozzłościło, czy chcesz o tym porozmawiać?	Nie histeryzuj, idź do pokoju to ci przejdą te fochy.
Proszę, nie hałasuj tak, bo utrudnia mi to pracę.	Znowu się tłuczysz, przestań natychmiast!
Jest ci przykro, bo kolega nie zaprosił cię na urodziny?	Kolega nie zaprosił cię na urodziny, bo jesteś niegrzeczny, to oczywiste.
Mamy niewiele czasu do wyjścia, czy mógłbyś się pośpieszyć.	Znowu się guzdrzesz mi na złość.
Czy mógłbyś zrobić to nieco inaczej, w tej formie jest mało czytelne.	To, co zrobiłeś jest beznadziejne.
Może spróbujemy to zrobić razem, bo widzę, że potrzebujesz pomocy.	Masz to zrobić i nie ma dyskusji.

Źródło: opracowanie własne.

SŁOWA OKNA VS. SŁOWA MURY

Słowa, które wypowiadamy mają znaczenie. To one sprawiają, że chcemy się komunikować, jesteśmy otwarci, albo też wycofujemy się z komunikacji. Język żyrafy poprzez budowanie atmosfery zaufania, życzliwości i otwarte komunikowanie opiera się o *słowa okna*, które otwierają, zachęcają do dzielenia się sobą, swoimi doświadczeniami, bez narażenia na ocenianie. To właśnie *słowa okna* budują retorykę empatii. Ich przeciwieństwem są *słowa mury*, właściwe dla języka szakala, które obniżają samoocenę, sprawiają, że nie chcemy się komunikować, wycofują z relacji.

Dla retoryki empatii właściwe jest komunikowanie synergiczne. Charakteryzuje się ono otwartością, nastawieniem na współpracę, osiągnięcie porozumienia. Jego przeciwieństwem jest komunikacja obronna, którą cechuje synergia negatywna, brak poczucia bezpieczeństwa, dążenie do rywalizacji (Covey 2003). Jeśli jednostki komunikują się na niskim poziomie wzajemnego zaufania i współpracy ich myślenie zamyka się w kategoriach *wygram – przegram*. Jeśli interlokutorzy zaczynają wzajemnie sobie ufać i współpracują, rośnie możliwość uzyskania kompromisu i satysfakcjonujących dla obu stron konkluzji. To właśnie empatia powoduje, że jednostki nie rywalizują, ale współpracują ze sobą (Mirowska, 1994), determinując, to co Davis określa mianem taktownego sposobu bycia (Davis, 1999), który przecież w znaczącym stopniu przejawia się w aktach komunikacyjnych.



Źródło: opracowanie własne.

Mówienie o uczuciach właściwe dla języka żyrafy, choć wydaje się proste, nie jest zadaniem łatwym, ponieważ „gdy chcemy «podzielić się» naszymi uczuciami, «pokazać swoje wnętrze», częściej niż kiedykolwiek indziej przeżywamy dojmujące poczucie braku słów, niewystarczalności języka. To, co mówimy, jest bardzo dalekie od tego, co chcielibyśmy powiedzieć” (Pajdzińska, 1999, s. 83). Wtedy, gdy trudno ponazywać własne uczucia sięgamy po metafory, które pozwalają w obrazowy sposób uchwycić to, co trudno wyrażalne. Fundamentalny kłopot z nazywaniem uczuć polega na tym, że „uczucie to jest coś, co się czuje – a nie coś, co się przeżywa w słowach. W słowach można zapisać myśli – nie można zapisać w słowach uczuć. Myśl jest czymś,

co ma strukturę dającą się odtworzyć słowami. Uczucie z natury rzeczy jest pozbawione struktury, a więc niewyraźne” (Pajdzińska, 1999, s. 83). Warto jednak pamiętać, że choć emocje nie są przeżywane w języku, to język staje się najważniejszym narzędziem ich ekspresji. Nienazwane, często umykają naszej świadomości, z trudem poddają się refleksji, a tym samym utrudniają dostęp do nich. Autorefleksja, ale i nazywanie własnych emocji stanowi jeden z ważniejszych procesów w terapii.

KOMUNIKACJA WSPIERAJĄCA

To, co charakteryzuje retorykę empatii, to także komunikacja wspierająca. Maria Kaźmierczak i Mieczysław Plopa uważają, iż charakteryzuje się ona okazywaniem szacunku, zainteresowaniem, troską, ale także aktywnym udziałem w rozwiązywaniu problemów (Kaźmierczak, Plopa, 2005). Coraz częściej empatię traktuje się jako pewną kompetencję, która jest wyuczalna, zarówno poprzez modelowanie, jak i działania instytucjonalne (Łobocki, 2004). Niezwykle istotną rolę w procesie kształtowania wrażliwości odgrywa edukacja: „Uczucia daje się kształtować i na tym właśnie – na formowaniu wrażliwości – powinno polegać wykształcenie” (Markowski, 2013, s. 178). Jak słusznie zauważa Simon Baron-Cohen: „Empatia jest najcenniejszym zasobem, jaki istnieje w naszym świecie. Dziwi więc fakt, że w szkolnych programach nauczania i w programach edukacyjnych dla rodziców empatia właściwie się nie pojawia, a w polityce, w biznesie i w sądach mówi się o niej bardzo rzadko” (Baron-Cohen, 2014, s. 139). Szczególnie w trakcie edukacji humanistycznej, rozwija się wrażliwość, gdyż poszerza ona partykularną perspektywę, wypracowując „umiejętność dostrzegania innych światów, innych języków, innych historii, słowem: innych ludzi” (Markowski, 2013, s. 78). W jej trakcie rozwija samoświadomość, a „im bardziej jesteśmy otwarci na nasze własne emocje, tym wprawniej odczytujemy uczucia innych osób” (Goleman, 2007, s. 159). Jeśli zauważam, że to, co mówię jest dla kogoś raniące, mogę dokonać korekty swojej wypowiedzi, nie pozostawiając drugiej osoby z uczuciem przykrości. Wrażliwość jest niezbędna wszędzie tam, gdzie „pojawiają się sprawy ludzi a nie rzeczy, gdzie wymagana jest emocjonalna oddźwiękliwość, empatia, rozumienie” (Wojnar, Witalewska, Lipowski, 2009, s. 33). Trudno zatem wskazać obszar naszego życia, w jakim byłaby ona zbędna i niepotrzebna, dlatego tak ważne jest jej kształtowanie i pielęgnowanie.

UCZENIOWA PERSPEKTYWA EMPATII

Agnieszka Lewicka pisze o *uczeniowej perspektywie empatii*, która pojawia się w trakcie kształcenia dzięki treningom i warsztatom rozwijającym i pogłębiającym kompetencje empatyzowania (Lewicka, 2006). Coraz dobitniej mówi się o treningu wrażliwości jako sposobie na wypracowanie empatii i otwarcia na drugiego. Trening wrażliwości, nazywany inaczej treningiem różnorodności uczy szacunku na inność, bez względu na to, czy dotyczy ona płci, religii, orientacji seksualnej, wieku, czy rasy. Umożliwia on efektywniejszą i skuteczniejszą komunikację, ułatwiając rozumienie tego, że te same zachowania mogą być w różny sposób odbierane w zależności od pochodzenia, czy wyznawanych wartości. Trening empatii, minimalizuje konflikty, a jeśli one się pojawiają, uczy ich rozwiązywania. Trening ten, można rozumieć jako program szacunku dla inności i hamowania uprzedzeń. Autorka *Lekcji empatii* Elżbieta Mikoś zauważa: „chodzi (...) o takie «formowanie» uczniów, by byli zdolni do empatii, umieli rozpoznawać potrzeby emocjonalne innych ludzi, a także, by umieli mówić o własnych uczuciach i przeżyciach wewnętrznych, bo tylko wtedy będą mogli podjąć próbę ich zrozumienia” (Mikoś, 2009, s. 11). Słusznie ostrzega Martha Nussbaum: „Byłoby katastrofą, gdybyśmy stali się narodem ludzi o kompetencjach technicznych, którzy utracili zdolność krytycznego myślenia, refleksji nad osobą oraz szacunku dla człowieczeństwa i ludzkiej odmienności” (Nussbaum, 2008, s. 320). Filozofka zwraca uwagę by szczególnie w procesie edukacyjnym kłaść nacisk na kształcenie refleksyjnego obywatela „aktywnego, krytycznego, myślącego i cechującego się empatią członka wspólnoty równych, zdolnego do wymieniania się ideami na zasadzie szacunku i zrozumienia dla ludzi wywodzących się z różnych środowisk” (Nussbaum, 2015, s. 160). To właśnie kształcenie humanistyczne, oparte na empatii może stać się realnym narzędziem walki z polityką opartą na przemocy i retoryką nienawiści. Społeczności demokratyczne nie mogą zdaniem Nussbaum rozwijać się efektywnie bez wyposażenia ich członków w takie kompetencje jak krytycyzm, samodzielne myślenie, wyobraźnia i empatia.

Interesującą typologię poziomów empatii w procesach komunikacyjnych proponuje Brant R. Burleson (1984). Choć Burleson swoją koncepcję oparł na zachowaniach dzieci, które dopiero uczą się wrażliwości emocjonalnej, z pewnymi modyfikacjami wydaje się mieć ona zastosowanie także do komunikacji dorosłych. Jej propozycję przedstawiono w tabeli 2.

Tab. 2. Poziomy wrażliwości emocjonalnej wypowiedzi wspierających i rodzaje argumentacji z nią związane

Poziom wrażliwości emocjonalnej wypowiedzi wspierającej	Rodzaj argumentacji
Wrażliwość I-go poziomu postawa egocentryczna, orientacja na siebie i własny punkt widzenia i rozumienia sytuacji	Pojawia się odrzucenie, które ma charakter dosłowny lub pośredni, np.: 1. Zaprzeczamy istnieniu uczuć innych niż nasze własne „<i>Przecież tak nie myślisz</i>”. 2. Kwestionujemy cudze uczucia „<i>Przesadzasz, przecież nic się nie stało</i>”. 3. Ignorujemy cudze uczucia „<i>Wyolbrzymiasz jak zawsze</i>”.
Wrażliwość II-go poziomu rozpoznanie cudzej sytuacji, ale brak pozytywnej reakcji na nią, trudności z jej opisem i wyjaśnieniem	Oferujemy akceptację w sposób pośredni, np.: 1. Rozpoznajemy cudze uczucia, ale nie próbujemy pomóc w jaki sposób można sobie z nimi radzić „<i>To smutne, że tak myślisz</i>” 2. Próbujemy odwrócić uwagę rozmówcy od nieprzyjemnych uczuć „<i>Chodź, przejdziemy się, to ci przejdzie</i>”. 3. Próbujemy znaleźć wyjaśnienia poza uczuciowe, starając się zredukować napięcie emocjonalne „<i>Może to nie jest tak jak myślisz, może źle go oceniasz, spróbuj zadzwonić i to wyjaśnić</i>”.
Wrażliwość III-go poziomu umiejętność rozpoznania i opisanie perspektywy drugiego człowieka, okazanie wsparcia	Próbujemy pomóc zrozumieć sytuację, znaleźć jakieś konstruktywne rozwiązanie, np.: 1. Rozmówca stara się opisać i wyjaśnić cudze uczucia „<i>Przykro mi się, że tak się stało, ale może spróbujesz ponownie i tym razem się uda. Nie poddawaj się</i>”. 2. Rozmówca stara się wyjaśnić uczucia drugiej osoby i pomóc jej nabrać dystansu, spojrzeć na nie w szerszym kontekście „<i>Rozumiem, że jest ci przykro, ale nieprzyjemna rozmowa z szefem to nie koniec świata. Pamiętaj, że jestem obok ciebie i że zawsze możesz zmienić pracę</i>”.

Źródło: opracowanie własne na podstawie: Bursleson Brant R. 1984.

Comforting Communication, w: *Communication by Children and Adults. Social, Cognitive, and Strategic Processes*, red. H.E. Sypher, J.L. Applegate, Beverly Hills (CA)–London–New Delhi: Sage Publications: 63–104.

PODSUMOWANIE

Amerykańska socjolingwistka Deborah Tannen współczesny świat określiła mianem cywilizacji kłótni (Tannen, 2003). Wielu badaczy pisze o retoryce nienawiści (Kowalski, Tulli 2003, Głowiński, 2007), czy wykluczenia (Witosz, 2010) jako dominujących modelach komunikowania we współczesnym świecie. Sfera publiczna zdominowana jest przez retorykę nienawiści, zaczyna ona przypominać wojnę wszystkich przeciwko wszystkim. Przemocy językowej, a nawet agresji i nienawistnych przekazów jest w naszej rzeczywistości tak wiele, że palącą koniecznością jest uczenie i stosowanie w praktyce pozytywnych schematów i sposobów komunikowania, które niezależne od posiadanych poglądów, nie odczłowieczają, nie dehumanizują, pozwalając każdemu na komunikowanie siebie. Empatia jest kompetencją wyuczalną, pozytywnie wpływającą na relacje społeczne, ograniczającą stereotypowość, sprzyjającą tolerancji i akceptacji odmienności. Wpływająca z niej wrażliwość na innego, sprzyja lepszej komunikacji, poprawia jakość relacji społecznych, ogranicza agresję. Retorykę empatii determinuje wrażliwość na rozmówcę, nieoceniające postrzeganie innych, nienarzucanie dystansu, partnerstwo, niewywyższanie się i niekontrolowanie rozmowy. Stara się budować dobry klimat i zaufanie pomiędzy rozmówcami. Cechuje ją unikanie wypowiedzi wartościujących, oceniających, odrzucających, dewaluujących drugą osobę. Pozbawiona jest wielkich kwantyfikatorów, nieuprawnionych uogólnień, generalizowania, wystrzegając się bezpardonowej krytyki i ataków *ad personam*. Dąży do tego, by podkreślać ważność i wartość drugiej osoby, niezależnie od tego, kim ona jest. Słowa nie tylko odzwierciedlają rzeczywistość, ale ją kreują, warto zatem zadbać o to, by rzeczywistość, którą budujemy stawiała się najlepszym z możliwych światów.

BIBLIOGRAFIA

1. Barańczak Stanisław. 1975. *Słowo – perswazja – kultura masowa*, „Twórczość”, nr 7: 44-59.
2. Baron-Cohen, Simon. 2014. *Teoria zła. O empatii i genezie okrucieństwa*, tłum. Agnieszka Nowak, Sopot: Smak Słowa.

3. Burke Kenneth. 1969. *A Rhetoric of Motives*, University of California Press, California.
4. Burleson Brant R. 1984. *Comforting Communication*, w: *Communication by Children and Adults. Social, Cognitive, and Strategic Processes*, red. H.E. Sypher, J.L. Applegate, Beverly Hills (CA)–London–New Delhi: Sage Publications: 63–104.
5. Burleson Brant R. 1982. *The Development of Comforting Communication Skills in Childhood and Adolescence*, „Child Development”, t. 53, nr 6: 1578–1588.
6. Cohen, Shiri, Schulz, Marc S., Weiss, Emily, i Waldinger, Robert J. 2012. *Eye of the beholder: The individual and dyadic contributions of empathic accuracy and perceived empathic effort to relationship satisfaction*. *Journal of Family Psychology*, 26(2): 236-245.
7. Covey, Stephen R. 2003. *Komunikacja synergiczna*, w: J. Stewart, (red.) *Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej*, Warszawa: PWN.
8. Davis, Mark H. 1999. *Empatia. O umiejętności współodczuwania*. Gdańsk: Wyd. GWP.
9. Dolan, Mairead, Fullam Rachael. 2007. *Empathy, antisocial behaviour and personality pathology*, w: T. Farrow, P. Woodruff, (red.) *Empathy in Mental Illness*, New York.
10. Gibb, Jack R. 1961. *Defensive Communication*. „Journal of Communication” 1961, nr 11: 141-148. Głowiński, Michał. 2007. „Retoryka nienawiści”, *Nauka*, 2: 19-27.
11. Gołąb, A. 1976. *Normy moralne a gotowość do udzielania pomocy innym*. w: J. Reykowski (red.), *Osobowość a społeczne zachowanie się ludzi*. Warszawa: Książka i Wiedza: 235-291.
12. Goleman, Daniel. 1997. *Inteligencja emocjonalna*. Poznań: Media Rodzina.
13. Hoffman, Martin L. 2003. *Empathy and moral development. Implications for caring and Justice*. New York: Cambridge University Press.
14. Jedynak, Anna. 2009. *Porozumienie bez przemocy*, „Etyka”, 42, 23-36.
15. Kaźmierczak, Maria, Plopa, Mieczysław. 2005. *Kwestionariusz Komunikacji Małżeńskiej (KKM)*. w: M. Plopa. (red.) *Więzi w małżeństwie i rodzinie. Metody badań*, Kraków: Wydawnictwo Impuls: 107-158.
16. Kaźmierczak Maria, Plopa Mieczysław, Retowski Sylwiusz. 2007.

- Skala Wrażliwości Empatycznej*, „Przegląd Psychologiczny”, t. 50, nr 1: 9–24.
17. Kowalski, Sergiusz, Tulli Magdalena. 2003. *Zamiast procesu. Raport o mowie nienawiści*, Warszawa.
 18. Lewicka, Agnieszka. 2006. *Rozwijanie empatii u studentów pedagogiki specjalnej*. Lublin: Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie Skłodowskiej.
 19. Łobocki, Mieczysław. 2004. *Teoria wychowania w zarysie*. Kraków Oficyna Wydawnicza Impuls.
 20. Markowski, Michał P. 2013. *Polityka wrażliwości. Wprowadzenie do humanistyki*. Kraków: Universitas.
 21. Maruszewski, Tomasz. 2010. *Pamięć autobiograficzna – nowe dane*. *Neuropsychiatria i Neuropsychologia*. 5 (3-4): 122-129.
 22. McKay, Matthew, Davis, Martha, Fanning, Patrick. 2005. *Sztuka skutecznego porozumiewania się*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
 23. Mikoś, Elżbieta. 2009. *Lekcje empatii. Czytanie poezji dwudziestowiecznej w liceum. Literatura – psychologia – dydaktyka*, Kraków: Wydawnictwo Naukowe UP.
 24. Modzelewski, Piotr. 2017. *Przejawy empatii a satysfakcja z bliskiego związku. Oddziaływanie na podstawie społeczno-emocjonalnego uczenia się*, *Psychoseksulogia*, nr 3: 68-78.
 25. Nussbaum, Martha. 2015. *Nie dla zysku. Dlaczego demokracja potrzebuje humanistów*, przeł. Łukasz Pawłowski, Warszawa: Fundacja Kultura Liberalna.
 26. Nussbaum, Martha. 2008. *W trosce o człowieczeństwo. Klasyczna obrona reformy kształcenia ogólnego*. Przeł. Astrid Męczkowska, Wrocław: Wydawnictwo Naukowe Dolnośląskiej Szkoły Wyższej Edukacji TWP we Wrocławiu.
 27. Okoń, Wincenty. 2007. *Słownik pedagogiczny*. Warszawa: Wydawnictwo Akademickie Żak.
 28. Pajdzińska, Anna. 1999. *Jak mówimy o uczuciach? Poprzez analizę frazeologizmów do językowego obrazu świata*, w: *Językowy obraz świata*, red. J. Bartmiński, Lublin: Wydawnictwo UMCS: 83–101.
 29. Parks Malcolm R. 1997. *Communicative Competence and Interpersonal Control*, w: *Handbook of Interpersonal Communication*, red. M.L. Knapp, G.R. Miller, Beverly Hills (CA): Sage Publications, 589–618.

30. Pease, Allan, Pease, Barbara. 2006. *To przecież proste! Towarzyskie umiejętności, które ułatwiają życie*. Poznań: Rebis.
31. Perelman Chaim. 2002. *Imperium retoryki. Retoryka argumentacyjna*, PWN, Warszawa.
32. Pfeifer, Jennifer H. i Dapretto, Mirella. 2009. „*Mirror, Mirror, in My Mind*”: *Empathy, Interpersonal Competence, and Mirror Neuron System*. W: J. Decety, W. Ickes (red.), *The Social Neuroscience of Empathy* London: The MIT Press, 183-197.
33. Platon. 1958. *Fajdros*, przeł. W. Witwicki, Warszawa.
34. Przełęcki, Marian. 2002. *Protest przeciw krzywdzie czy pomoc krzywdzonemu?* w tegoż: *O rozumności i dobroci*, Wydawnictwo Naukowe Semper, Warszawa.
35. Reber A. 2000. *Słownik psychologii*, przeł. B. Janasiewicz-Kruszyńska i in. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe Scholar.
36. Rogers, Carl. 1991. *Terapia nastawiona na klienta. Grupy spotkańowe*. Wrocław: Thesaurus-Press.
37. Rosenberg, Marshall. 2003. *Porozumienie bez przemocy. O języku serca*, przeł. M. Kłobukowski, Warszawa: Wydawnictwo Jacek Santorski & Co.
38. Rożnowska, Anna. 2007. *Skuteczność treningów psychologicznych w doskonaleniu umiejętności intra- i interpersonalnych*. Słupsk: Wydawnictwo Pomorskiej Akademii Pedagogicznej.
39. Rubin Rebecca B., Martin Matthew M. 1994. *Development of a Measure of Interpersonal Communication Competence*, „Communication Research Reports”, t. 11, nr 1, 33–44.
40. Szpunar, Magdalena. 2018. *Niewrażliwa kultura. O chronicznej potrzebie wrażliwości w niewrażliwym świecie*, „Kultura Współczesna”, nr 4, s. 13-23.
41. Szpunar, Magdalena. 2020. *O istocie uważności w nieuważnym świecie*, „Kultura-Media-Teologia”, 42, 22-36.
42. Tannen, Deborah. 2003. *Cywilizacja kłótni. Jak powstrzymać amerykańską wojnę na słowa*. tłum. P. Budkiewicz, Poznań.
43. Tingen, P. 2000. *A meeting between a language of the heart and a practise of the heart*, *Here&Now*, nr 18.
44. Weber Keith, Johnson Aaron, Corrigan Michael. 2004. *Communicating Emotional Support and Its Relationship to Feelings of Being Understood, Trust, and Self-disclosure*, „Communication Research Reports”, t. 21, nr 3, 316–332.

45. Witosz, Bożena. 2010. *O dyskursie wykluczenia i dyskursach wykluczonych z perspektywy lingwistycznej*, „Tekst i dyskurs – Text und Diskurs”, z. 3, s. 9-25.
46. Wojnar, Irena, Witalewska, Henryka, Lipowski, Mikołaj Ł. 2009. *O humanistyczną wrażliwość nauczycieli. Przesłanie i przypomnienia*, Warszawa: Związek Nauczycielstwa Polskiego, Wydawnictwo Pedagogiczne Związku Nauczycielstwa Polskiego.

Magdalena SZPUNAR – Profesorka Uniwersytetu Śląskiego, pracuje na Wydziale Nauk Społecznych w Instytucie Socjologii. Autorka ponad 200 publikacji naukowych m.in. monografii „W drodze do człowieka”, „Kultura cyfrowego narcyzmu”, „(Nie)potrzebna wrażliwość”, „Kultura algorytmów”. W wolnym czasie pisze wiersze. Autorka 7 tomików poetyckich oraz laureatka krajowych konkursów poetyckich. Więcej o autorce: magdalenaszpunar.com, Polska.

ORCID: 0000-0003-1245-5531

e-mail: magdalena.szpunar@us.edu.pl