

Ewa Noemi Orłowska

Empatia w pracy nauczyciela

Demokratyzacja

Komunikacja empatyczna to coś więcej niż współczucie i coś innego niż rezygnowanie z siebie. Komunikacja empatyczna pokazuje, że zawsze mamy wybór i że walka nie musi być jedyną odpowiedzią na konfliktowe sytuacje. Także w szkole możemy budować systemy wspierające miłość i wzajemną troskę. Demokratyczna szkoła to w istocie ani nie władza nauczycieli ani nie uczniów czy rodziców, lecz pełen wyzwań proces sprawowania współwładzy. Nauczyciel biorący udział w tym procesie nie oddaje władzy, lecz respektując potrzeby ucznia, zaprasza go do samodzielności i zaangażowania.

Popatrzmy na empatyczną komunikację jak na proces, którego można się nauczyć tak, jak uczymy się obcego języka. Stopniowo, krok po kroku wprowadzamy do naszego repertuaru nowe struktury. Kiedy znajdujemy się w sytuacji dla nas trudnej, np. gdy jesteśmy krytykowani, możemy zauważyć, że gdy jest w nas strach przed karą, automatycznie przyjmujemy postawę obronną „To nie moja wina” lub atakującą „To przez ciebie”. W sytuacji bezpiecznej, gdy nie czujemy się zagrożeni, potrafimy jednak „zawiesić” automatyczne reakcje i z ciekawości prowadzić rozmowę w celu poznania wszystkich aspektów sytuacji. Komunikacja empatyczna daje jasne wskazówki, jak wejść w tryb „zawieszenia” poszukiwania winnych i odnalezienia bezpieczeństwa poprzez osadzenie się w swoich aktualnych odczuciach, tj. pogłębienie swojej świadomości. Jest to moment zatrzymania i zaczerpnięcia głębokiego oddechu po to, aby nie wkroczyć na ścieżkę obwiniania, a zamiast tego pogłębić kontakt. Jest to moment na zauważenie tego, co czujemy w tej chwili. Możemy dostrzec nasze uczucia i potrzeby, a wszystko po to, aby zbadać, czy strategie, jakie w tej chwili stosujemy, gwarantują odpowiedni poziom zadowolenia. Z sytuacji bez wyjścia przenosimy się w sytuację, gdzie można dokonywać wyborów. To przywraca poczucie wolności i szacunku i otwiera na kontakt.

Porozumienie Bez Przemocy (*Nonviolent Communication* – NVC) może pomóc nauczycielom nie tylko w relacjach z uczniami, lecz także z samym sobą. Stosując empatyczną komunikację w odniesieniu do siebie samego, można uwolnić się od frustracji i ciężaru, które rodzą się w sytuacjach postrzeganych jako „bez wyjścia”. Trudne sytuacje szkolne dla wielu nauczycieli są przyczyną ciężaru i stresu, który często nie mija po zakończeniu lekcji w szkole i jest zabierany ze sobą do domu. Zwrócenie uwagi na własne potrzeby i szukanie sposobów na ich zaspokojenie jest pomocne w uwolnieniu się od wewnętrznego obciążenia.

Dlaczego komunikacja empatyczna?¹

Jak wiadomo demokratyzacja życia w kraju to proces odejścia od gospodarki nakazowej i struktur hierarchicznych, posługujących się w przewadze monologiem i rozkazami, w stronę rozmowy i dialogu. Proces odchodzenia od kultury monologu w szkole, to przechodzenie od metod podających do metod aktywizujących. Praca nad uzyskaniem równowagi w relacjach, gdzie promowana jest aktywność z jednoczesną troską i stwarzaniem przestrzeni dla pozostałych uczestników działań, jest procesem długotrwałym. Przechodząc od kultury monologu i metod podających do kultury dialogu i metod aktywizujących, rezygnuje się z pracy w pojedynkę na rzecz pracy w zespole. Zespół uzyskuje pełnię możliwości wtedy, gdy wymiana między jego członkami jest satysfakcjonująca dla wszystkich lub gdy praca nad satysfakcją uczestników jest wartością.

Obecnie w naszej szkolnej rzeczywistości daje się zauważyć zwiastuny okresu przejściowego, tj. nie króluje już bezwzględnie kultura monologu, ale kultura partnerskiego dialogu dopiero raczkuje. Uczniowie jako osoby znajdujące się w przeszłości, a czasami także i dzisiaj, u dołu stromej hierarchii, nie godzą się już na naciski bez stawiania oporu. Najczęstszą reakcją na nacisk jest bunt lub bierność podporządkowanie. Niesie to fatalne skutki: albo

¹ W artykule używa się terminu „komunikacja empatyczna” dla określenia procesu nazywanego tak przez Marshalla B. Rosenberga – *Nonviolent Communication* – znanej w literaturze polskiej jako Porozumienie Bez Przemocy, a także jako „język serca” lub „język żyrafy”.

konfliktowość, albo bierność. Nieraz nauczyciele stają dziś bezradni w obliczu ogromnych konfliktów między uczniami czy w związku z oczekiwaniami rodziców. Wybory, jakich w obliczu trudnej sytuacji dokonuje nauczyciel, mają ogromne znaczenie, gdyż nauczyciel jest modelem. Jego postawa ma kapitalne znaczenie dla motywowania lub hamowania motywacji uczniów w procesie brania odpowiedzialności za ich życiowe wybory. Korzystnym rozwiązaniem może być komunikacja empatyczna, niosąca nadzieję zarówno na uzdrowienie relacji interpersonalnych, jak i na poradzenie sobie ze stresem wypalenia poprzez pogłębienie samoświadomości nauczycieli.

Podstawy komunikacji empatycznej

Filarami procesu empatycznej komunikacji jest empatia i szczerść. Budowanie wypowiedzi w duchu komunikacji bez przemocy składa się z czterech elementów. Są to:

- obserwacja,
- uczucie wywołane obserwacją,
- potrzeba jako faktyczne źródło uczucia,
- prośba o działanie w celu zaspokojenia potrzeb proszącego.

Centralnym elementem w modelu są potrzeby stanowiące podstawową motywację wszelkich zachowań ludzi. Komunikację ułatwia założenie, że wszyscy ludzie, niezależnie od wieku, rasy czy miejsca zamieszkania mają takie same potrzeby. Każda z potrzeb może zaś być zaspokajana na nieskończenie wiele sposobów. Tak więc, jeśli potrzebuję odpoczynku, mogę spać albo jeździć na rowerze, biegać lub skakać na spadochronie lub robić jeszcze wiele innych rzeczy, które są mi znane lub które dopiero wymyślę. Inna osoba może preferować zupełnie inne strategie. Uznanie potrzeb za podsta-

wowy powód działań ludzi pozwala dostrzec wspólną przestrzeń porozumienia nawet w konflikcie. Komunikacja empatyczna to przekierowanie uwagi z prób ustalenia, kto jest winny, na ustalenie, jakie potrzeby nie są zaspokojone. Po ustaleniu potrzeb można przejść do fazy poszukiwania strategii, które w najpełniejszy sposób je zaspokoją.

ABC empatycznej komunikacji w praktyce

Gdy chcesz o coś poprosić, poniższe wskazówki pomogą zwiększyć szansę na spełnienie twojej prośby:

1. Unikaj w swoich wypowiedziach mieszania faktów i ocen. Zamiast „Jesteś bezczelny”, powiedz raczej, jakie zachowanie oceniasz jako „bezczerne”, np. „Widzę, że zabrałeś koledze jego teczkę”. Fakty motywują słuchacza do szczerści, a twoja neutralność jest sygnałem, że jesteś otwarty także na punkt widzenia rozmówcy.
2. Mów o konkretach, omijaj słowa-miny takie jak „nigdy/zawsze”, „wszyscy/nikt” i inne, które zmieniają twoją wypowiedź w uogólnienie i zwykle automatycznie wzbudzają opór odbiorcy. Zamiast „Nigdy nie przychodzisz na czas i zawsze wszystko lekceważysz”, powiedz, co w tej chwili zwraca twoją uwagę, np. „Jesteś 15 minut po czasie, nie pamiętam, żebyś w tym tygodniu przyszedł przed dzwonkiem. Czy możesz mi powiedzieć, co sprawia, że nie jesteś na czas?”.
3. Bądź szczerzy i dbaj, aby twoja wypowiedź miała charakter osobisty. Mów o swoich uczuciach, a nie o tym, co myślisz o innych, np. zamiast „Twoja bezczelność jest nie do przyjęcia”, powiedz raczej coś w rodzaju „Kiedy kolejny raz w tym tygodniu przychodzisz 15 minut po cza-

Lista potrzeb:

- ▶ AUTONOMIA • Indywidualność • Niezależność • Przestrzeń • Spontaniczność • Wolność • Wybieranie własnego planu, w tym marzeń, celów, wartości
- ▶ DOBROSTAN FIZYCZNY • Bezpieczeństwo fizyczne • Dotyk • Jedzenie • Ekspresja seksualna • Ochrona przed zagrożeniem życia • Powietrze • Ruch • Schronienie • Woda • Wypoczynek
- ▶ POKÓJ • Harmonia • Inspiracja • Lekkość • Piękno • Porządek • Równość • Spokój
- ▶ SENS • Branie udziału • Cel • Duchowość • Efektywność • Inspiracja • Jasność • Kompetencja • Kreatywność • Nadzieja • Nauka • Pewność • Rozwój • Świadomość • Świątowanie sukcesów i oplakiwanie strat • Twórczość • Wnoszenie własnego wkładu • Wyrażanie siebie • Wyzwanie • Wzrost • Znaczenie • Zrozumienie
- ▶ SZCZEROŚĆ • Autentyczność • Integralność (wartości w zgodzie z czynami) • Obecność
- ▶ WZAJEMNA ZALEŻNOŚĆ • Akceptacja • Bezpieczeństwo emocjonalne • Bliskość • Bycie branym pod uwagę • Ciepło • Docenienie • Empatia • Intymność • Komunikacja • Miłość • Przyczynianie się do wzbogacania życia • Rozumieć i być rozumianym • Słyszeć i być wysłuchanym • Stałość • Szacunek • Szczerść, która pozwala nam uczyć się z naszych ograniczeń • Towarzyszenie • Widzieć i być zauważonym • Wspólnota • Współczucie • Współpraca • Wzajemność • Zaufanie
- ▶ ZABAWA • Humor • Radość • Śmiech

się, jestem zdenerwowana, bo chcę żebyśmy stosowali się do naszych reguł”.

4. Bierz odpowiedzialność za swoje uczucia, łącząc je z twoimi potrzebami, nie obciążaj odpowiedzialnością za nie innych, tj. zamiast „Przez ciebie jestem wściekła, twoja bezczelność mnie wykańcza”, powiedz raczej „Jestem wściekła, bo potrzebuję współpracy i żebyśmy wszyscy stosowali się do naszych reguł”.
5. Staraj się przekazać, co chcesz, aby ktoś zrobił, a nie, czego ma nie robić, zamiast „Nie odzywaj się teraz”, powiedz raczej „Czy możesz poczekać z tym, co ty chcesz powiedzieć, aż ja skończę?”.
6. Kiedy chcesz, aby ktoś coś zrobił, powiedz wyraźnie, co konkretnie miałby zrobić, abyś był zadowolony, np. zamiast „Czy mógłbyś już dać mi szansę na poprowadzenie lekcji?”, powiedz raczej „Czy możesz teraz usiąść i wyjąć zeszyt?”.
7. Jeśli cenisz dialog i wymianę, unikaj żądań, stosuj prośbę i sprawdź, czy rozmówca zgadza się na spełnienie prośby. Zamiast „Nie mów teraz”, powiedz raczej „Czy możesz poczekać ze swoim pytaniem o pracę domową, aż skończymy ten przykład?”.

Gdy chcesz podtrzymać rozmowę i zrozumieć rozmówcę, pamiętaj:

1. Upewnij się, na czym skupiała się uwaga twojego rozmówcy: „Czy chodzi ci o naszą rozmowę?”
2. Zanim podzielisz się z nim swoją reakcją, zwróć uwagę na jego reakcję, tj. uczucia i potrzeby. Zamiast „Przestań się obrażać i pokazywać, jaki jesteś biedny”, powiedz raczej „Czy jesteś rozczarowany i chcesz wiedzieć, co brałam pod uwagę przy wystawianiu tego stopnia?”
3. Upewnij się, że właściwie odbierasz reakcję, pytając o uczucia i potrzeby, np. „Czy dobrze odbieram twoją reakcję, że jesteś zdenerwowany,

bo chodzi ci o to, żeby wszyscy byli równo traktowani?”

4. Sprawdź, czy uczeń chciałby, abyś coś konkretnie zrobił w celu zaspokojenia jego potrzeb, np. „Czy chcesz teraz usłyszeć o powodach mojej decyzji?”
5. Jeśli na twoją prośbę dostałeś odpowiedź negatywną, spróbuj odkryć, jakie potrzeby nie pozwoliły rozmówcy na zgodę, np. „Czy nie zaczęłaś ćwiczenia, bo potrzebujesz, żeby wyjaśnić od czego konkretnie trzeba zacząć?”

Jeśli pragniesz porozumienia, stawiaj na dialog, który uwzględni aktualne potrzeby zarówno twoje, jak i drugiej strony. Pozwalając sobie na badanie intencji drugiej strony, przekazujesz jej bardzo ważny komunikat o szacunku i otwartości na dialog. Nawet gdy słyszysz krytykę i nie możesz się z nią pogodzić, zanim wyrazisz swoje zdanie, sprawdź z uczniem, o co dokładnie mu chodzi. Stawiaj na szczerość nawet gdy zapowiada się na konflikt. Stosując komunikację empatyczną, będziesz mógł odnaleźć sposób na przekształcenie konfliktu we wspólne zwycięstwo i sytuację, która będzie dla ciebie inspiracją i nauką na przyszłość.

Jeśli chcesz dowiedzieć się więcej o empatycznej komunikacji, odwiedź stronę internetową polskiej Fundacji Porozumienie Bez Przemocy: www.fpbp.most.org.pl i strony międzynarodowego ośrodka *Center For Nonviolent Communication*: www.cnvc.com.

Znajdziesz tam także listę lektur w języku polskim i angielskim dotyczącą tematu.

Autorka jest międzynarodową trenerką *Nonviolent Communication* (Porozumienie Bez Przemocy), nauczycielem konsultantem w Pracowni Edukacji Językowej Ośrodka Rozwoju Edukacji

*Drogocennym darem
jest umiejętność słyszenia
duszy człowieka.*

Mikołaj Gogol