

Mediacje - Empatia

Dr Łukasz Jochemczyk

Drabinka poziomów komunikacji

- Słuchanie bierne lub niestuchanie
- Udawanie słuchania
- Tendencyjne lub projekcyjne słuchanie
- Błędne rozumienie
- Uważne słuchanie 'wyłącznie faktów'
- Aktywne słuchanie
- Słuchanie empatyczne
- Słuchanie wspomagające

Aktywne słuchanie

Odpowiedź	Cel	Przykład
Troska, zachęta	Przekazanie zainteresowania i zachęta do mówienia	<ul style="list-style-type: none">• Rozumiem, że
Odzwierciedlenie treści	Sprawdzenie zgodności swojego zrozumienia z rozumieniem II strony	<ul style="list-style-type: none">• Jak rozumiem, Twój plan polega na...• Więc postanowiłeś wykonać to zadanie ponieważ...
Odzwierciedlenie uczuć	<ul style="list-style-type: none">• Pokazanie, że rozumiem jak czuje się II strona• Pomoc w uspokojeniu i określeniu jej emocji.	<ul style="list-style-type: none">• Czujesz, że...• Jak to opowiadasz rozumiem, że to musiało być szokujące...
Klaryfikacja	Uzyskanie dodatkowych informacji oraz pomoc w zrozumieniu wszystkich aspektów tego problemu	<ul style="list-style-type: none">• Nie wiem, czy dobrze rozumiem...• Mówisz, że to zdarzyło się...
Podsumowanie	<ul style="list-style-type: none">• Skupienie rozmowy na problemie.• Odskokcznia do dalszej rozmowy	<ul style="list-style-type: none">• To są kluczowe elementy, które wspomniałeś...• Jeśli dobrze rozumiem jak się czujesz, to...

Potrzeby → emocje

Gdy...

- czujemy się niedocenieni,
- zostaliśmy wrogo potraktowani,
- zakwestionowano naszą autonomię,
- druga strona obniża naszą pozycję,
- nasza rola została ograniczona i zbanalizowana,

jesteśmy skłonni do...

- negatywnych reakcji sprzecznych z własnym interesem.
- rezygnacji ze współpracy.
- usztywnienia sposobu myślenia.
- oszukańczych zachowań powodujących, że zostaniemy uznani za niewiarygodnych.

Emocje / Empatia

- Empatyczne słuchanie wymaga zrozumienia jak ktoś doświadcza na poziomie swoich potrzeb i uczuć ← koncentracja
- Słuchanie ze współczuciem → zgoda, litość, obwinianie kogoś innego za uczucia tej osoby. Można pokazać, że się rozumie tę osobę, ale to rzadko prowadzi do lepszego zrozumienia w sposób, a jaki ona tego chce.

Aktywne słuchanie

- nastawione na:
 - słowa,
 - intonację,
 - obserwowanie języka ciała drugiej osoby (twarzy)
+ feedback **jak zrozumieliśmy**
- brakuje dwustronnego zaangażowania emocjonalnego i wzajemnej empatii.
 - ~~współczucie i zrozumienie~~ dla odczuć i potrzeb emocjonalnych drugiej osoby

Empatyczne słuchanie

- Pełna uwaga
- Nastawienie na odbiór wszelkich sygnałów:
 - ton głosu, jego inne aspekty werbalne (np. szybko, głośność, zadyszka, przepływ, styl, emfaza),
 - ekspresja twarzy,
 - język ciała,
 - kulturowe osadzenie mówcy,
 - odczucia (wszystkimi modalnościami - wzrok, słuch, dotyk etc.)
 - oraz postrzeganie i odczuwanie sytuacji z pozycji drugiej osoby.
- feedback naszego zrozumienia jej wypowiedzi
- uczciwe wypowiedanie własnych odczuć związanych z tematem
- Jeśli się nie zgadzam, to CIĄGŁE **akceptuję odczucia i emocje** drugiej strony → (powinno) **wzmocnienie wzajemnego zrozumienie.**

Słuchanie wspomagające (facylitatywne)

- słuchanie empatyczne +
- pomoc drugiej stronie w dogłębnym zrozumieniu siebie i problemu
- Np., jeśli druga strona w trakcie rozmowy gra w jakąś grę z "W co grają ludzie", to słuchanie wspomagające zakładałoby takie poprowadzenie rozmowy, dzięki któremu ta osoba zrozumiałaby, że nieświadomie weszła w tę grę i pomoc tej osobie w zrozumieniu, czego tak na prawdę oczekuje w relacji z nami.

Przykład empatii

Spotkanie przygotowawcze przed mediacjami.

Młody chłopak został pobity przez drugiego chłopaka.

- **Mediator:** *Co chciałbyś wyciągnąć z tych mediacji?*
- **Chłopak:** *Chcę wykrzyczeć mu, że jest gównianym skurwysynem i że pobiję go tak, że go rodzona matka nie pozna.*
- **Matka chłopaka** – przerażenie + próba uspokojenia go.
- **Mediator:** *To brzmi jak byś był bardzo wstrząśnięty, czy chcesz nam powiedzieć jak trudne było dla Ciebie to przeżycie?*
- **Chłopak:** *Tak, on jest idiotą! Poza biciem nic do niego nie trafia!*
- **Mediator:** *Czyli jesteś wkurzony i to jest dla Ciebie ważne, żeby zrozumiał jak trudne to wszystko było dla Ciebie?*

Wyrażanie uczuć

- **Czuję +**
 - że,
 - jak
 - jakby

osądy, a nie odczucia
- Które zdania wyrażają uczucia?
 - Czuję, że mnie nie kochasz?
 - Smutno mi, że odchodzisz.
 - Boję się, kiedy tak mówisz.
 - Kiedy mijasz mnie bez powitania, czuję się zlekceważony.
 - Cieszę się, że będziesz mogła przyjść.
 - Jesteś obrzydliwy.
 - Mam ochotę cię uderzyć.
 - Czuję się niezrozumiany.
 - Dobrze się poczułem, kiedy wyświadczyłeś mi tę przysługę.
 - Jestem nic nie wart.

Ćwiczenie na ocenianie

- Podział na 2 grupy
- Procedura
 - 1 grupa podaje ocenę
 - 2 grupa w czasie X podaje opis pasujący do oceny
 - 2 grupa podaje ocenę itd..
- Np. Ocena: „On jest po prostu głupi”.
 - Opis: „Nie zaliczył ostatniej klasówki z matematyki”.
- Czasy x:
 - $X1 = 30s$
 - $X2 = 20s$
 - $X3 = 10s$
 - $X4 = 2s$

Uczucia i pseudo-uczucia

Czuję, że jestem marnym gitarzystą.

- Jestem rozczarowany sobą jako gitarzystą.
- Jestem zniecierpliwiony brakiem osiągnięć w grze na gitarze.
- Zniechęciłem się do dalszej gry na gitarze.

Czuję, że dla współpracowników jestem nieważny.

- ...

Czuję się niezrozumiany.

- ...

Czuję się ignorowany.

- ...

Blokady empatii

- **Doradzanie:** „Uważam, że powinieneś...”, „Na Twoim miejscu...”
- **Licytowanie:** „To jeszcze nic! Postuchaj co mi się przytrafiło!”, „Mam tak samo, tylko bardziej...”
- **Pouczanie:** „To może ci jeszcze przynieść korzyść, jeśli tylko...”
- **Pocieszanie:** „To nie Twoja wina. Zrobiłeś wszystko co w Twojej mocy”
- **Gawędziarstwo:** „To mi przypomina jak za moich czasów...”
- **Ucinanie w pół słowa:** „Głowa do góry. Nie martw się, jutro będzie lepiej.”
- **Litowanie się:** „Och, jaki Ty teraz musisz być biedny...”
- **Wypytywanie się:** „Kiedy to się zaczęło?”
- **Wyjaśnianie:** „Zadzwońiłbym wtedy, ale ...”
- **Korygowanie:** „To było inaczej, niż mówisz.”

Komunikat empatyczny - ćwiczenie

Ćwiczenie - pytania

- 1) A: *On w ogóle nie docenia, jak dużo dla niego zrobiłem.*
B: *Oczywiście, że docenia, tylko trudno mu się otworzyć.*
- 2) A: *Nie potrafisz powiedzieć, że coś Ci się podoba.*
B: *Wręcz przeciwnie – potrafię to docenić.*
- 3) A: *To nie może się udać!*
B: *Założymy się?*
- 4) A: *Znowu ubrałem się za mało elegancko.*
B: *Oj przestań. Nikt nie zwraca na to uwagi.*
- 5) A: *Tyram tu dzień w dzień od piętnastu lat. Ale moje zdanie nikogo nie obchodzi.*
B: *Oczywiście, że obchodzi!*
- 6) A: *To miało być skończone w zeszłym tygodniu!*
B: *Potrzebujemy to dopiero w przyszłym miesiącu – zdążymy.*
- 7) A: *Nigdy Cię nie ma gdy jesteś potrzebny!*
B: *Najwyższy czas nauczyć się samodzielności.*
- 8) A: *Ona nie powinna o wszystkim sama decydować.*
B: *A co Cię to obchodzi – to ich sprawa!*
- 9) A: *Nie nadajesz się do pracy w grupie.*
B: *To Ty nie nadajesz się na kierownika.*
- 10) A: *Nie masz pojęcia co czuję.*
B: *Oczywiście, że mam – przechodziłem to wiele razy.*
- 11) A: *Nie rozumiesz sytuacji, w której się znajdujesz.*
B: *Doskonale rozumiem, tylko jestem zawiedziony naszą współpracą.*

Gra mediacyjna – Matka i córka