

**Ks. Marek Dziewiecki**

*Radom*

## **EMPATIA I ASERTYWNOŚĆ JAKO KORELATY DOJRZAŁOŚCI CZŁOWIEKA**

Rozwój człowieka oraz stopień jego dojrzałości można mierzyć za pośrednictwem różnych kryteriów odnoszących się do sfery fizycznej, psychicznej, moralnej, duchowej, społecznej czy religijnej. Jednym z ważnych kryteriów rozwoju jest osiągnięcie zdrowia i dojrzałości psychicznej.<sup>1</sup> Z kolei istotnym sprawdzianem w tej sferze jest opanowanie podstawowych umiejętności i kompetencji z zakresu komunikacji międzyludzkiej. Dzieje się tak dlatego, że od sprawności w tej dziedzinie w dużym stopniu zależy jakość relacji międzyludzkich i całej sytuacji egzystencjalnej danej osoby. Nabycie pozytywnych kompetencji komunikacyjnych umożliwia skuteczne porozumiewanie się z innymi ludźmi i budowanie harmonijnych więzi. W konsekwencji niedojrzałość w tej dziedzinie prowadzi do nieporozumień, konfliktów, napięć, agresji, poczucia krzywdy, izolacji czy osamotnienia.<sup>2</sup>

Współczesna psychologia opisuje dwie podstawowe kompetencje w zakresie komunikacji międzyludzkiej. Pierwszą z nich jest empatia, a drugą asertywność. Niniejsze opracowanie ma na celu prezentację tych istotnych umiejętności oraz ukazanie ich znaczenia dla rozwoju człowieka oraz dla promocji jego pozytywnych więzi międzyludzkich. Celem drugim jest zasygnalizowanie takich interpretacji empatii i asertywności we współczesnej psychologii, które okazują się jednostronne i błędne wychowawczo, gdyż wynikają z ubogiej koncepcji antropologicznej oraz z powierzchownej wizji relacji międzyludzkich.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Monograficzną prezentację oraz analizę kryteriów dojrzałości w głównych nurtach psychologii współczesnej prezentuje H. F r a n t, *Individualità e formazione integrale*, Roma 1982.

<sup>2</sup> Por. M. D z i e w i e c k i, *Psychologia porozumiewania się*, Kielce 2000, s. 5-7.

<sup>3</sup> Por. M. D z i e w i e c k i, *Empatia, czyli sztuka słuchania*, Katecheta nr 11 (2000), s.126-14.

## I. EMPATIA JAKO KORELAT ROZWOJU I DOJRZAŁOŚCI

Empatia to słowo, które zrobiło wielką karierę we współczesnej psychologii i pedagogice. Słowo to oznacza szczególnego rodzaju wsłuchiwanie się w to, co mówi drugi człowiek. Wydawać by się mogło, że rozumienie tego, co komunikują nasi współrozmówcy, jest rzeczą prostą, nie wymagającą jakichś specjalnych umiejętności czy wysokiego stopnia dojrzałości. Wystarczy przecież posiadać uszy, aby słyszeć komunikację werbalną oraz oczy, aby widzieć niewerbalne przesłanie. Okazuje się jednak, że często wydaje nam się tylko, iż naprawdę słyszymy to, co komunikuje nasz współrozmówca. Posiadanie sprawnego słuchu może gwarantować jedynie zdolność rejestrowania dźwięków. Nie oznacza jednak, że potrafimy wsłuchiwać się w to, co mówi do nas drugi człowiek i że potrafimy zrozumieć jego wewnętrzny świat, którym się z nami dzieli.

### 1. Potrzeba empatii w relacjach międzyludzkich

Istnieje kilka typowych zjawisk, które bardzo ograniczają naszą zdolność rozumienia tego, co mówi 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 stanom i potrzebom psychospołecznym. Bywa też i tak, że w trakcie kontaktu ze współrozmówcą pozostajemy nadal skoncentrowani głównie na nas samych. To, co komunikuje nasz partner, staje się jedynie okazją do tego, by skupiać się na własnych przeżyciach, doświadczeniach czy reakcjach. W obecności drugiego człowieka, który coś do nas mówi o sobie, grozi wtedy, że będziemy wsłuchiwać się bardziej w naszą własną ciekawość, emocjonalne potrzeby, znużenie czy gniew niż w to, co dzieje się we wnętrzu rozmawiającej z nami osoby.<sup>4</sup>

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 współrozmówcy noszą we własnym wnętrzu. Zakładamy bowiem, że świat innych ludzi jest tożsamy z naszym własnym sposobem interpretowania i przeżywania rzeczywistości. Drugą przeszkodą jest sytuacja,

---

<sup>4</sup> Na temat innych barier w komunikacji międzyludzkiej zob. F. S c h u l z v o n T h u n, *Sztuka rozmawiania*, Kraków 2001, s. 85-97 oraz M. D z i e w i e c k i, *Psychologia porozumiewania się*, Kielce 2000, s. 9-28.

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 wsłuchiwanie się w subiektywny świat naszych 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.

## 2. Definicja empatii

Drugą osobę możemy poznać i zrozumieć tylko wtedy, gdy nauczymy się wsłuchiwać w jej słowa, w jej ciszę, w jej gesty, spojrzenia, w jej zachowania. Ideałem w tym względzie jest słuchanie empatyczne. Jest to słuchanie szczególnego rodzaju. Empatia oznacza zdolność wczuwania się w niepowtarzalny świat współrozmówcy.<sup>5</sup> Jest jakby psychicznym wejściem do wnętrza drugiego człowieka. Jest jakby wcieleniem się w jego subiektywny świat myśli i przeżyć. Jest spojrzeniem na życie i wydarzenia z perspektywy tej drugiej osoby, z perspektywy jej: specyficznej historii, wychowania, osobowości, potrzeb i obecnej sytuacji. Innymi słowy empatia to zdolność wczucia się w to, co dla danej osoby oznacza życie i istnienie, 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. Empatia polega na chwilowym „zamieszkaniu” w świecie naszego współrozmówcy, by zobaczyć jak można się w nim takim świecie poczuć, jakie są jego rozmiary i perspektywy.<sup>6</sup>

Empatia nie oznacza jednak utożsamiania się z drugim człowiekiem. Jest to ważne szczególnie wtedy, gdy świat współrozmówcy okazuje się z jakiegoś względu pogmatwany, niepokojący, zaburzony, pełen bólu, chaosu, poczucia bezradności czy beznadziejności. Utożsamiając w takiej sytuacji się z drugim człowiekiem, ktoś mógłby wprawdzie świetnie wczuć się w jego subiektywną sytuację, ale nie mógłby mu pomóc. Co więcej, tego typu utożsamianie się ze rozmówcą groziłoby osobie słuchającej popadnięciem w te same stany, o których mówi partner. Dojrzała empatia polega zatem na tym, że staram się

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> Por. M. D z i e w i e c k i, *Psychologia poznawania się*, Kielce 2000, s. 31- 57.

wczuć, niemal wcielić w świat drugiego człowieka, wejść do jego psychicznego mieszkania, pozostając sobą, czyli zachowując moją osobowość, moje sposoby myślenia i przeżywania, moją siłę i doświadczenie.

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. Wcielenie Syna Bożego w ludzką naturę jest rzeczywiście szczytem empatii. Chrystus w pełni wcielił się w ludzkie ciało. Wszedł w całą sytuację egzystencjalną człowieka z jego cielesnością i psychiką. Doświadczył jej osobiście, fizycznie. Stał się we wszystkim podobny do nas, oprócz grzechu. Naprawdę zamieszkałszy w naszym świecie i w nas samych, pozostał jednocześnie sobą. Nie mogą istnieć prawdziwe więzi międzyludzkie, ani prawdziwa miłość tam, gdzie brak jest tak rozumianej empatii. Wynika to z samej natury miłości.<sup>7</sup> Kochać to znaczy przecież tak rozmawiać z drugim człowiekiem i tak wobec niego postępować, by to służyło jego dobru. Dopóki nie poznam danego człowieka i nie zrozumieję jego subiektywnych przekonań oraz przeżyć, dopóty nie wiem o czym i w jaki sposób z nim rozmawiać i jak postępować, by to służyło jego dobru i rozwojowi. Najdoskonalszym przykładem jest także w tym względzie postawa Chrystusa, który swoją miłość do każdego człowieka potrafił wyrażać w sposób zróżnicowany, by dostosować ją do niepowtarzalnej sytuacji oraz do specyficznych potrzeb danej osoby. Z tego względu jednych pocieszał, rozgrzeszał i uzdrawiał. Wobec innych wypowiadał bardzo twarde słowa prawdy, wzywał do nawrócenia i demaskował ich przewrotność. Chrystus potrafił tak kochać, bo wiedział, co działo się w subiektywnym świecie jego rozmówców. My natomiast możemy kochać jedynie na tyle, na ile – pozostając sobą – uczymy się wsłuchiwać i wczuwać w to, co dzieje się we wnętrzu drugiego człowieka.<sup>8</sup>

### 3. 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

---

<sup>7</sup> Więcej na temat relacji między empatią a miłością zob. M. D z i e w i e c k i, *Miłość pozostaje. Pedagogika miłości dla wychowawców i wychowanków*, Częstochowa 2001, s. 163-170.

<sup>8</sup> Por. M. D z i e w i e c k i, *Odpowiedzialna pomoc wychowawcza*, Radom 1999, s. 25.

warunków pozytywnych.<sup>9</sup> Pierwszym z warunków słuchania empatycznego jest właściwa intencja, która skłania do wsłuchiwania się w to, co komunikuje 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 o tym powiedzieć i jedynie sprawiamy wrażenie, że się wsłuchujemy w jego słowa, gesty i 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 pomóc w zaspokojeniu naszych osobistych potrzeb. Wszystkie inne aspekty 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, by z nim wygrać albo by przekonać go do naszych racji. W takim kontekście słuchanie będzie zawsze interesowne, a przez to jednostronne, selektywne, oceniające. 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. Aby słyszeć – wystarczy mieć uszy. Aby widzieć – wystarczą oczy. Aby wczuwać się i rozumieć – trzeba kochać. 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, bo do tajemnicy drugiego człowieka można zbliżyć się tylko poprzez miłość i z miłością.

Drugim – obok dojrzałej motywacji – warunkiem słuchania empatycznego jest zdolność dystansowania się od własnych sposobów myślenia, przeżywania i reagowania na określone bodźce czy sytuacje. 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. Dla przykładu, gdy rozmówca mówi mi o swoich lękach, a ja nie potrafię się zdystansować od moich własnych doświadczeń, to będę wtedy myślał o tym, co dla mnie znaczy lęk i będę wczuwał się głównie w moje własne przeżycia. Mogę wtedy ulec złudzeniu, że mój rozmówca tak samo boi się i przeżywa lęk, jak ja to czynię. Nie ma ludzi, którzy przeżywają coś w identyczny sposób. Dla każdego z nas znaczą coś nieco lub zupełnie innego takie słowa, jak radość, niepokój, nadzieja, konflikt, rodzice, praca, Bóg, przeszłość, grzech, wolność, przyjaźń, nieśmiałość, wiara, pomoc, miłość, prawda, wiara, pewność, itd. Dystansowanie się od własnych sposobów myślenia i przeżywania jest możliwe tylko dla tych ludzi, którzy są dojrzałi psychicznie i świadomi tego, co

<sup>9</sup> Por. M. D z i e w i e c k i, *Psychologia porozumiewania się*, Kielce 2000, s. 36-57.

dzieje się w nich samych. Ludzie niedojrzali nie są w stanie odróżnić własnego świata myśli i przeżyć od świata współrozmówcy. Patrzą na wszystko poprzez swoje psychiczne okulary, które selekcionują i zniekształcają rzeczywistość.<sup>10</sup>

Kolejnym warunkiem słuchania empatycznego jest równowaga psychiczna i dojrzała osobowość. U człowieka niepewnego siebie i labilnego 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 współrozmówca komunikuje na własny temat, ma bezpośredni związek z nim samym. Innymi słowy taki słuchacz nie wierzy, że partner mówi coś po prostu o sobie samym. Podejrzewa, że za każdym razem mówi on pośrednio o słuchającym i chce mu dać coś do zrozumienia, np. że go krytykuje lub że czegoś od niego oczekuje. Człowiek niepewny siebie wsłuchuje się w to, co mówi współrozmówca, ze względu na własne potrzeby psychiczne, a nie po to, by zrozumieć mówiącego.

Koniecznym warunkiem słuchania empatycznego jest bogactwo psychiczne, czyli różnorodność sposobów myślenia i przeżywania. Im bardziej ubogi i jednostronny jest nasz świat wewnętrzny, tym mniej mamy szans na rozumienie świata naszych współrozmówców. 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 zdolności do uświadamiania sobie wszystkich stanów emocjonalnych: od radości i entuzjazmu do niepokoju, gniewu czy lęku. Człowiek mający zubożony 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 żyjemy.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> F. S c h u l z v o n T h u n, (*Sztuka rozmawiania*, Kraków 2001, 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).

<sup>11</sup> Por. M. D z i e w i e c k i, *Wychowanie w dobie ponowoczesności*, Kielce 2002, s. 173.

Następnym warunkiem słuchania empatycznego jest adekwatna świadomość własnych sposobów myślenia i przeżywania. Znajomość i rozumienie samego siebie nie jest wcale umiejętnością spontaniczną czy łatwą. 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, albo 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 czy 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 agresywny jest subiektywnie przekonany, że to inni są wobec niego agresywni, a ktoś załkziony 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 opiera się na zdolności do niezakłóconego kontaktu z samym 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 współrozmówcę. Także wtedy, gdy są one zupełnie różne czy wprost sprzeczne z przekonaniami i doświadczeniami tego, który słucha. Nie chodzi tu o zgadzanie się z partnerem, czy o uznanie, że wszystkie jego myśli są słuszne, a przeżycia dojrzałe. Akceptacja odrębności myśli i przeżyć drugiego człowieka oznacza uświadomienie sobie, że to, co rozmówca mówi o sobie i o swoim sposobie przeżywania rzeczywistości, 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 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, albo skazać się na życie w świecie domysłów lub zewnętrznych 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 współrozmówca. 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 nic innego, poza współrozmówcą.<sup>12</sup>

#### 4. Empatia a werbalizacja

Sztuka empatycznego słuchania wymaga ponadto zdolności do werbalizacji, czyli do wyrażenia własnymi słowami tego, co słuchający zrozumiał z wypowiedzi mówiącego.<sup>13</sup> Istnieją dwa podstawowe powody, dla których werbalizacja okazuje się konieczna. Po pierwsze, jest ona jedynym sposobem poinformowania współrozmówcy o tym, w jaki sposób słuchający zrozumiał jego wypowiedź. Po drugie, jest ona jedynym niezawodnym sposobem, by sam słuchający upewnił się, że prawidłowo wczuł się w świat myśli i przeżył drugiego człowieka. Ten ostatni bowiem ma bowiem szansę potwierdzić lub ewentualnie skorygować werbalizację osoby słuchającej. Uświadomienie sobie potrzeby werbalizacji nie wystarczy jednak, by werbalizować w prawidłowy sposób. Poprawna werbalizacja jest trudną sztuką, która wymaga poznania określonych zasad oraz ćwiczenia. Zajmijmy się najpierw podstawowymi regułami prawidłowej werbalizacji.<sup>14</sup>

Po pierwsze, skoro werbalizacja oznacza zakomunikowanie współrozmówcy tego, co się rozumiało z jego wypowiedzi, to nie powinna ona zawierać niczego innego.<sup>15</sup> Werbalizacja nie jest więc oceną czy osądem tego, co zakomunikował drugi człowiek. Nie jest żadnym komentarzem ani uzupełnieniem jego wypowiedzi. Nie jest też zajęciem postawy wobec przekonań i przeżyć mówiącego. Jest wyłącznie 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

<sup>12</sup> Por. M. D z i e w i e c k i, *Asertywność i empatia a wychowanie*, Zeszyty Formacji Katechetów, nr 1/2001, s.57.

<sup>13</sup> Por. H. F r a n t a *Comunicazione interpersonale*, Roma 1981, s. 71-74.

<sup>14</sup> Analizę rodzajów oraz sposobów formułowania werbalizacji prezentuje H. Franta w: *Comunicazione interpersonale*, Roma 1981, s. 72nn.

<sup>15</sup> Por. M. D z i e w i e c k i, *Psychologia porozumiewania się*, Kielce, 2000, s. 58-67.



reakcje są niedojrzałe”, itd. Takie wypowiedzi nie są bowiem opisem tego, co zakomunikował rozmówca, lecz wyrażają nasz osąd i zajęcie określonej postawy wobec niego. Słuchający ma oczywiście prawo do wyrażenia własnej opinii, a i sam mówiący często pragnie usłyszeć jego zdanie o swoich sposobach myślenia czy przeżywania. Przedstawienie własnego zdania czy osądu powinno jednak nastąpić dopiero po opisanu tego, w jaki sposób słuchający zrozumiał wypowiedź współrozmówcy. Dla przykładu jeśli ojciec jest zaniepokojony danym zachowaniem dorastającego syna, to powinien najpierw spytać, jak syn widzi 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 czy oznajmił synowi swoje decyzje. W takim kontekście ojciec będzie lepiej rozumiał sytuację syna, a ten z kolei będzie bardziej skłonny, by wsłuchać się w reakcję rodzica. W fazie werbalizowania należy powstrzymać się od osądów, krytyk, opinii czy wyrażania własnego stanowiska wobec usłyszanej wypowiedzi partnera. Innymi słowy werbalizacja nie powinna zawierać niczego poza powtórzeniem naszymi słowami tego, co zakomunikował nam współrozmówca.

Drugą cechą poprawnej werbalizacji jest jej precyzyjna i zwięzła forma.<sup>16</sup> Werbalizacja powinna być wręcz bardzo syntetyczna i krótka, czyli ograniczona do jednego lub najwyżej kilku zdań. Przez tak sformułowaną werbalizację można nie tylko dać znak, że rozumiemy współrozmówcę, 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. Często zresztą dana osoba komunikuje coś o sobie właśnie dlatego, iż ma nadzieję, że słuchający pomoże jej zrozumieć lepiej samą siebie, albo też pomoże odkryć ewentualne powiązania między różnymi doświadczeniami i problemami, 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. Jeśli jakiś nastolatek przez kilkanaście minut mówi o tym, iż nie można 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.

Popatrzmy na przykład bardziej skomplikowany. Oto kobieta w średnim wieku zapewnia mnie w dłuższej rozmowie, że niczego się nie boi. Wsłuchując się w jej pełne emocjonalnego napięcia zapewnienia, że nie przeżywa żadnego

<sup>16</sup> Por. Tamże, s. 64-65.

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 jest w pełni świadoma własnego lęku. Prawidłowa werbalizacja powinna uwzględniać obydwa te aspekty. Gdybym powiedział po prostu: „pani się wszystkiego boi”, to byłaby to dla rozmówczyni werbalizacja zbyt szokująca i zbyt trudna do przyjęcia. Werbalizacja poprawna w takiej sytuacji może przybrać np. taką formę: „dla pani ważne jest poczucie bezpieczeństwa”. Sztuka empatycznego wczuwania się nie opiera się na interpretacji czy zdolności „czytania” w myślach partnera. Chodzi natomiast o to, by dosłownie wszystko widzieć i słyszeć, co komunikuje rozmówca. 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, on sam 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. Oto dana osoba w sposób bardzo 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 rezultatem trudności intelektualnych w obiektywnym popatrzeniu na rzeczywistość. Karykaturalny obraz Kościoła ma w takim wypadku inne źródła. Czasem może być wynikiem ignorancji, gdy dana osoba wypowiada się o Kościele mimo, że nie ma z nim bliższego kontaktu.

Innym źródłem może być uogólnianie jakiegoś pojedynczego negatywnego doświadczenia. Gdy źródłem karykaturalnej czy jednostronnej wizji Kościoła jest jedynie niewiedza lub nieuzasadnione uogólnianie pojedynczych doświadczeń, to zwykle łatwo jest pomóc mówiącemu, by taką jednostronność przewyciężył. Okazuje się to znacznie trudniejsze, gdy wypaczona i jednostronna wizja Kościoła czy religii ma głębsze, bardziej osobiste, egzystencjalne źródła. W takich wypadkach 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 kolejny 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 np. w ten sposób: „chyba zastanawiasz się, w jaki sposób możesz zaimponować swoim kolegom?” I jeśli uzyska potwierdzenie (zwykle nieśmiałe!) 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 wychowawców zauważy, że jakiś nastolatek zaczyna sięgać po alkohol, to rozumie, iż ten młody człowiek przeżywa trudności z wypowiedaniem emocji oraz z radzeniem sobie z życiem na trzeźwo. Rozumie więc także, że nie wystarczy wtedy straszyć skutkami sięgania po alkohol. Trzeba raczej pomóc, by wychowanek nauczył się pokonywania 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 chce dokuczać innym uczniom. Wtedy może on zareagować zwróceniem uwagi, typu: „źle się zachowujesz”. Jeśli natomiast nauczyciel wczuwa się w wewnętrzną sytuację ucznia, to może odkryć, że chce on 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 np. 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, co oznacza jego zachowanie. Po drugie, w obliczu takiej reakcji nauczyciela jest wysoce prawdopodobne, że ów uczeń przestanie ciągnąć koleżankę za włosy. Ten i poprzednie przykłady potwierdzają, że trudno jest o trafną i syntetyczną werbalizację, zwłaszcza w obliczu komunikacji pośredniej lub niewerbalnej.<sup>17</sup>

## 5. Znaczenie empatii w relacjach międzyludzkich

Umiejętność słuchania empatycznego ma ogromne znaczenie dla komunikacji międzyludzkiej z kilku powodów<sup>18</sup>. Po pierwsze, wczuwanie się w świat

---

<sup>17</sup> F. Schulz von Thun (*Sztuka rozmawiania*, Kraków 2001, 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», umiejętne 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”

<sup>18</sup> Por. M. D z i e w i e c k i, *Psychologia porozumiewania się*, Kielce 2000, s. 68.

współ rozmówcy umożliwia pokonanie głównych przeszkód w komunikacji interpersonalnej. 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 i interpretować siebie i świat w sposób, który jest nam właściwy. 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 spierać się o to, jak wygląda obiektywna rzeczywistość, ale nie można spierać się o to, co ktoś subiektywnie doświadcza.

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 współ rozmówcy umożliwia poznanie jego 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, 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, kochani.<sup>19</sup> Nie można bowiem 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. Zdolność wczuwania się w 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 swoich współ rozmówców. Po drugie, wczuwając się w sposoby myślenia, odczuwania i reagowania innych osób, słuchający nieustannie poszerza i ubogaca swój własny świat wewnętrzny.

## 6. Zasady stosowania empatii

Współczesna pedagogika podkreśla, że wychowanie i promowanie dojrzałości nie jest możliwe bez empatycznego wczuwania się w subiektywną sytuację wychowanka. Wychowawca, który ogranicza się jedynie do patrzenia

---

<sup>19</sup> Z tego właśnie względu przewycięzanie barier w komunikacji oraz zdolność do dojrzałej empatii to warunki harmonijnych więzi w małżeństwie i rodzinie (por. M. D z i e w i e c k i, *Miłość przemienia. Przewycięzanie trudności w małżeństwie i rodzinie*, Częstochowa 2002, s. 34-46).

na wychowanka poprzez pryzmat jego zewnętrznych zachowań, nie jest w stanie zbudować prawidłowo funkcjonującej więzi wychowawczej. W tym miejscu pragnę zwrócić uwagę na typowe błędy, którym ulega wielu psychologów i pedagogów.<sup>20</sup> Błąd pierwszy polega na przekonaniu, że empatia jest punktem dojścia, a nie jedynie punktem wyjścia w relacji terapeutycznej czy wychowawczej. Przy tego typu błędnym przekonaniu grozi sytuacja, w której terapeuta czy pedagog wczuwa się w świat myśli i przeżywać drugiego człowieka, ale na tym poprzestaje. Zdarza się czasami sytuacja jeszcze bardziej skrajna, gdy ktoś zatracą w procesie empatii własną odrębność i utożsamia się z rozmówcą. W obu przypadkach nie będzie możliwe udzielenie skutecznej pomocy terapeutycznej czy wychowawczej. Drugi człowiek – zwłaszcza w wieku rozwojowym czy w obliczu kryzysu – nie potrzebuje bowiem lustra, aby w nim zobaczyć swoją subiektywność, lecz silniejszego i dojrzałego od siebie przyjaciela, aby własną subiektywność lepiej zrozumieć i uporządkować, gdyż wtedy będzie miał szansę na lepsze zrozumienie samego siebie oraz na dojrzałe pokierowanie własnym życiem.

Błąd drugi polega na przekonaniu, że empatyczne wczuwanie się w subiektywne stany drugiego człowieka jest jedynym wymiarem i przejawem empatii oraz 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 pomóc komuś w rozwoju.<sup>21</sup>

Poprzestawanie na empatycznym wczuwaniu się w świat myśli, przeżyć czy pragnień drugiej osoby jest właściwą postawą jedynie wobec Boga. Jedynie 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 prawie nigdy nie możemy poprzestać na biernym przyjęciu do wiadomości tego, co zrozumieliśmy z jego subiektywnych myśli, przeżyć czy pragnień. Byłoby przejawem 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 procesu formowania i korygowania. 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 wyjaśnieniu dziecku, iż wczuwa się w jego lęki i że je rozumie. Słuchanie empatyczne ma znaczenie wychowawcze dopiero wtedy, gdy wychowawca pomaga wychowankowi zająć dojrzałą postawę

<sup>20</sup> Por. M. D z i e w i e c k i, *Psychologia porozumiewania się*, Kielce 2000, s. 70.

<sup>21</sup> Por. M. D z i e w i e c k i, *Wychowanie w dobie ponowoczesności*, Kielce 2002, s. 173-184.

wobec własnego subiektywnego sposobu przeżywania siebie i świata. We wspomnianej sytuacji dojrzałość mamy będzie polegała na tym, że uświadomi dziecku, iż odczuwane przez nie lęki nie mogą mu wyrządzić rzeczywistej krzywdy. 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 i że w związku z tym nie musi się ono bać swoich lęków. A lęki, które zostają w ten sposób zdemaskowane, mają to do siebie, że stopniowo tracą swoją destrukcyjną siłę w subiektywnych odczuciach danego człowieka i zwykle znikają.<sup>22</sup>

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 człowiek ma świadomość, że empatia nie jest celem, ale środkiem w budowaniu takiej więzi międzyludzkiej, dzięki której jego rozmówca nie tylko poczuje się zrozumiany i zaakceptowany w swojej niepowtarzalności, lecz będzie miał szansę, by lepiej zrozumieć samego siebie oraz by zająć dojrzałą postawę wobec własnych myśli, pragnień i przeżyć.

Wskazanie empatii jako podstawowego sposobu rozumienia niepowtarzalności drugiego człowieka i tworzenia klimatu bezpieczeństwa, jest cennym wkładem współczesnej psychologii i pedagogiki. Dopiero jednak odwołanie się do postawy Chrystusa umożliwi prawidłowe wykorzystanie zdolności do empatycznego wczuwania się w subiektywny świat drugiego człowieka. Ostatecznym celem empatii jest bowiem pomaganie współrozmówcy, by lepiej zrozumiał samego siebie oraz by zajął dojrzałą postawę wobec swoich myśli, przekonań, przeżyć i pragnień. Tylko ten, kto nie tylko posiada zdolność empatycznego wczuwania się, lecz także zdolność dojrzałego posługiwania się tą umiejętnością, może być traktowany jako człowiek kompetentny i odpowiedzialny w tym względzie.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Por. M. D z i e w i e c k i, *Empatia, czyli sztuka słuchania*, Katecheta nr 11/2000, s. 12-13.

<sup>23</sup> Por. M. D z i e w i e c k i, *Asertywność i empatia a wychowanie*, Zeszyty Formacji Katechetów, nr 1/2001, s. 63.

## II. ASERTYWNOŚĆ JAKO KORELAT ROZWOJU I DOJRZAŁOŚCI

### 1. Definicja asertywności

Drugą – obok empatii – istotną kompetencją w komunikacji międzyludzkiej jest asertywność. Oznacza ona 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 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 zaufanie, że drugi człowiek potrafi zrozumieć i uszanować moje przekonania i przeżycia, moje potrzeby, prawa i ideały, moją tożsamość i wrażliwość.<sup>24</sup>

### 2. Asertywność w relacjach międzyludzkich

Człowiek dojrzały rozumie, że ma obowiązek poinformowania innych ludzi o tym, co chce, by oni w nim zrozumieli i uszanowali.<sup>25</sup> Zdaje sobie bowiem sprawę, że otaczający go ludzie nie mają obowiązku, ani możliwości, by „czytać” w jego myślach czy 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 czytelných i przejrzystych więzi międzyludzkich. Sprawdzianem asertywności jest zdolność do adekwatnej 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 ze strony innych osób. Z tego powodu jedna z podstawowych zasad asertywności brzmi: „masz prawo prosić mnie o wszystko, czego chcesz pod warunkiem, że przyznajesz mi prawo do powiedzenia: „nie”

Zaprzeczeniem asertywności jest sytuacja, w której dana osoba nie przyznaje sobie prawa do tego, by szczerze mówić o tym, co myśli, co czuje

---

<sup>24</sup> Por. J. M e l l i b r u d a, *Ja-Ty-My. Psychologiczne możliwości ulepszania kontaktów międzyludzkich*, Warszawa 1980, s. 301.

<sup>25</sup> Por. M. D z i e w i e c k i, *Psychologia porozumiewania się*, Kielce 2000, s. 81. Na temat antropologicznych podstaw asertywności zob. M. D z i e w i e c k i, *Wychowanie w dobie ponowoczesności*, Kielce 2002, s. 185.

czy czego pragnie. Zwykle taka postawa oznacza błędną próbę respektowania innych ludzi kosztem samego siebie. Trudno taką osobę zrozumieć i uszanować<sup>26</sup>. 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 o własnych przekonaniach, przeżyciach czy pragnieniach, jednak czyni to w niewłaściwej formie, np. w formie pośredniej lub w sposób tak agresywny, że jej głównym celem nie jest prezentacja samej siebie czy obrona swoich słusznych praw, lecz np. szukanie zemsty, osądzanie i potępienie innych ludzi, albo chęć odreagowania własnych napięć psychicznych czy rozczarowań.<sup>27</sup>

Popatrzmy na konkretny przykład. Oto nastoletni syn rozmawia z ojcem o swoich trudnościach w szkole. Ojciec mówi do niego mocno podniesionym głosem. W tej sytuacji błędem ze strony syna byłoby udawanie, że krzyk ojca mu nie przeszkadza. Drugim błędem byłaby agresywna reakcja i stwierdzenie np., że ojciec jest źle wychowany. Prawdopodobnie doprowadziłoby to jedynie do eskalacji konfliktu. Tymczasem asertywność oznacza sztukę szczerego mówienia o samym sobie wyłącznie po to, by bronić swoich słusznych praw i potrzeb, a nie po to, by zaatakować drugą osobę! W omawianym przykładzie asertywna reakcja syna mogłaby mieć np. 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 syna, a jednocześnie nie czuje się potępiony czy zaatakowany jego wypowiedzią.

W sytuacjach kryzysowych czy konfliktowych człowiek niedojrzały 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, np. 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 np. taką formę: „gdy ty się spóźniasz, to ja bardzo się o ciebie martwię i przeżywam 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

---

<sup>26</sup> Na temat błędnych form wypowiedzi na własny temat zob. M. D z i e w i e c k i, *Psychologia porozumiewania się*, Kielce 2000, s. 83-87.

<sup>27</sup> Szczegółowe zasady dotyczące sposobów prawidłowego formułowania wypowiedzi asertywnych prezentuje H. F r a n t a, *Comunicazione interpersonale*, Roma 1981, s. 120-127.



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 się upewniła, że mama ją kocha i że troszczy się o nią.

### 3. Zasady stosowania asertywności

Opisując i promując postawy asertywne jako kryterium rozwoju i dojrzałości człowieka, współczesna psychologia wskazuje na rzeczywiście ważną i cenną umiejętność, która ułatwia budowanie pogłębionych i trwałych więzi międzyludzkich, opartych na wzajemnej otwartości i szczerości. Asertywność nie może być jednak stosowana bezkrytycznie, a szczerość nie może być uważana za najwyższą wartość w relacjach międzyludzkich. Oczywistą jest rzeczą, że w kontaktach interpersonalnych nie powinno być miejsca na kłamstwo czy obłudę. Nie znaczy to jednak, że rozmówcy powinny sobie wzajemnie mówić o wszystkim, co myślą, co przeżywają czy czego pragną. Odnosi się to zwłaszcza do relacji niesymetrycznych, np. do relacji rodzice – dzieci czy wychowawcy – wychowankowie. Wyobraźmy sobie jakim szokiem dla kilkuletniego syna byłoby „szczerę” wyznanie ze strony taty, że pogniewał się on na mamę, czy że już jej nie kocha. Albo „szczerę” wyznanie nauczyciela wobec dzieci, że dzisiaj nie ma on ochoty na przeprowadzenie lekcji. O zakresie szczerości i otwartości powinna decydować miłość i odpowiedzialność, a nie sama techniczna sprawność w mówieniu na temat własnych myśli czy przeżyć.<sup>28</sup>

Ponadto, 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 szczeremu wyrażaniu własnych przeżyć, lecz także na pomaganiu im w zajęciu dojrzałej postawy wobec tych przeżyć. Jest tu miejsce na uczenie cierpliwości i odporności wobec nieuniknionych napięć i frustracji oraz na szukanie i eliminowanie ich źródeł. Także wtedy, gdy wymaga to od wychowanka zmiany własnego postępowania. Innymi słowy, nie wystarczy pomagać wychowankowi, by nauczył się asertywnie komunikować niepokojące go emocje, aby przestały być dla niego niebezpiecznie atrakcyjne substancje psychotropowe. Nie mniej ważną rolę wychowawcy jest pomaganie wychowankowi w eliminowaniu przyczyn niepokojących go przeżyć

<sup>28</sup> Por. M. Dziewiecki, *Wychowanie w dobie ponowoczesności*, Kielce 2002, s. 185-188.

oraz w cierpliwym znoszeniu bolesnych nastrojów, które są nieuniknione w życiu każdego człowieka, a szczególnie intensywnie odczuwane są właśnie w wieku rozwojowym.<sup>29</sup>

Istotnym aspektem w odniesieniu do asertywności jest ponadto świadomość, że szczerze wyrażanie własnych myśli, przekonań czy potrzeb nie oznacza, iż mamy prawo do określonych zachowań czy odstąpienia od nich tylko dlatego, że szczerze i spontanicznie poinformowaliśmy o tym naszego rozmówcę. Niestety część współczesnych psychologów wprost czy pośrednio sugeruje, że szczerowość jest ważniejsza od miłości, odpowiedzialności czy od podjętych zobowiązań.<sup>30</sup> Tymczasem człowiek dojrzały rozumie, że jeśli np. szczerze powie np. swojemu rozmówcy, że nie ma teraz ochoty wypełnić tego, do czego się wcześniej zobowiązał, to takie zakomunikowanie własnych stanów czy przeżyć nie zwalnia go z obowiązku dotrzymania złożonej obietnicy. Właściwie rozumiana asertywność nie tworzy zatem jakichś nowych praw, ani nie zwalnia z podjętych wcześniej zobowiązań, nie usprawiedliwia popełnionych błędów.<sup>31</sup> Stwarza jedynie szansę, by osoby znajdujące się w interakcji lepiej siebie rozumiały oraz by potrafiły skuteczniej wspierać siebie nawzajem, zwłaszcza w obliczu trudności czy nowych, zaskakujących sytuacji.

## ZAKOŃCZENIE

Podsumowując powyższe analizy można stwierdzić, że zdolność empatycznego wsłuchiwania się w myśli i przeżycia drugiej osoby, a także zdolność asertywnego mówienia o własnych stanach i potrzebach stanowi ważne kryterium rozwoju i dojrzałości człowieka. Z drugiej strony należy podkreślić, że jest to kryterium niewystarczające. Empatia i asertywność to wprawdzie ważne narzędzia w kontakcie międzyludzkim, jednak nawet wartościowymi narzędziami człowiek może posługiwać się w sposób błędny i groźny. Prostym przykładem jest nóż, który w rękach kompetentnego chirurga może być narzędziem ratowania życia, ale w rękach przestępcy może stać się narzędziem zbrodni. Podobnie rzecz ma się z demokracją. Gdy demokratycznymi procedurami posługują się ludzie dojrzały i odpowiedzialni, wtedy demokracja umożliwia podejmowanie rozsądnych i sprawiedliwych decyzji. Jeśli jednak demokratycznymi procedurami posługują się ludzie skorumpowani

---

<sup>29</sup> Por. M. D z i e w i e c k i, *Odpowiedzialna pomoc wychowawcza*, Radom 1999, s. 144-149.

<sup>30</sup> Tego typu interpretację asertywności spotykamy np. u G. Lindeenfield, (*Asertywność, czyli jak być otwartym, skutecznym i naturalnym*, Łódź 1994, s. 19), która sugeruje, że asertywność to narzędzie służące człowiekowi do zaspakajania własnych potrzeb czy do usprawiedliwiania niedotrzymanych obietnic.

<sup>31</sup> Por. M. D z i e w i e c k i, *Wychowanie w dobie ponowoczesności*, Kielce 2002, s. 188.

czy zdemoralizowani, wtedy demokracja może okazać się narzędziem, które jest wykorzystywane do podejmowania przestępczych decyzji.

Z powyższych względów obowiązuje zasada, że nie wystarczy dysponować określonymi narzędziami czy kompetencjami, by być człowiekiem dojrzałym. 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) bez dostarczania odpowiedniej wiedzy o ich odpowiedzialnym stosowaniu. Nabywanie określonych umiejętności, bez jednoczesnego pogłębiania wiedzy, która umożliwia właściwe wykorzystanie tychże umiejętności, może prowadzić do groźnych sytuacji.<sup>32</sup> Tego typu ryzyko występuje coraz częściej w naszej kulturze, która łatwiej dostarcza człowiekowi określone narzędzia i kompetencje (np. komputery czy energię atomową) niż wiedzę na temat ich odpowiedzialnego wykorzystania. Zdolność wczuwania się w subiektywny świat drugiego człowieka to potężne narzędzie w relacjach międzyludzkich, które może być wykorzystane dla dobra drugiego człowieka. Empatia może być jednak wykorzystana także w sposób destrukcyjny, np. 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 groźne). Podobnie asertywność może być wykorzystywana w sposób, który ułatwia szczere i dojrzałe kontakty międzyludzkie. Może być jednak używana po to, by egoistycznie skupiać się na samym sobie i na własnych odczuciach kosztem podstawowych więzi i wartości<sup>33</sup>

Dojrzałość w kontekście kompetencji z zakresu komunikacji międzyludzkiej to sytuacja, w której dany człowiek nie tylko nauczył się umiejętności z zakresu empatii i asertywności, ale że potrafi w odpowiedzialny sposób

---

<sup>32</sup> F. S c h u t z v o n T h u n (*Sztuka rozmawiania*, Kraków 2001, s. 129) słusznie zauważa, 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. D z i e w i e c k i (*Wychowanie w dobie ponowoczesności*, Kielce 2002, s. 188).

<sup>33</sup> 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. M a j e w s k a - O p i e ł k a, *Droga do siebie*, Warszawa 1994, s. 183-199), nie podejmują zagadnień związanych z kryteriami posługiwania się tymi umiejętnościami.

posługiwać się tymi umiejętnościami. W praktyce oznacza to zdolność krytycznego odnoszenia się do wskazań i postulatów współczesnej psychologii w tym względzie.<sup>34</sup> Część tych wskazań jest bowiem błędnych i niebezpiecznych, gdyż opiera się na zubożonej antropologii oraz na powierzchownej wizji relacji międzyludzkich, w której podkreśla się indywidualizm i subiektywizm kosztem wymiaru interpersonalnego i zasady realizmu. Niewątpliwie duże zasługi w promowaniu i popularyzowaniu empatii oraz asertywności należy przypisać C. Rogersowi<sup>35</sup>. Z drugiej jednak strony to właśnie ten Autor opiera się na jednostronnej i naiwnej wizji antropologicznej i wierzy, że ludzki rozwój dokonuje się w sposób samoczynny i spontaniczny, a zadaniem osób z najbliższego otoczenia jest pełna oraz bezwarunkowa akceptacja myśli, prżyć i pragnień danego człowieka (Rogers 1961).<sup>36</sup> Przyjęcie tego typu założeń uniemożliwia dojrzałe i krytyczne korzystanie z podstawowych kompetencji w dziedzinie komunikacji międzyludzkiej. Odpowiedzialne posługiwanie się empatią i asertywnością jest możliwe tylko wtedy, gdy dysponujemy krytyczną i wszechstronną wiedzą antropologiczną, czyli wtedy, gdy rozumiemy człowieka w sposób całościowy i realistyczny, gdy zdajemy sobie sprawę nie tylko z jego możliwości, ale także z ograniczeń i zagrożeń, którym podlega.

## L'EMPATIA E L'ASSERTIVITÀ COME INDICATORI DELLA MATURITÀ UMANA

### R i a s s u n t o

Il grado dello sviluppo umano può essere misurato attraverso diversi fattori e criteri che si riferiscono alla dimensione fisica, psichica, morale, spirituale, sociale e religiosa. Quanto alla maturità psichica, alla quale si riferisce questa analisi, uno dei criteri di base che verifica il grado dello sviluppo e della maturità umana consiste nella capacità di una data persona di comunicare in modo efficace e responsabile. Tale capacità risulta legata a due competenze di base, e cioè all'empatia e all'assertività.

L'empatia significa la capacità di ascoltare il nostro interlocutore in modo tale da capire il suo mondo soggettivo, e cioè i suoi specifici modi di pensare e di interpretare se stesso, le sue convinzioni, i suoi stati emozionali, i suoi bisogni, le sue aspettative. Empatica risulta la persona che riesce ad entrare nel mondo soggettivo dell'altro, rimanendo se stessa e conservando la propria identità. Il massimo dell'empatia si scopre nell'atteggiamento di Gesù Cristo, che si è

<sup>34</sup> Por. W. Kilpatrick *Psychologiczne uwiedzenie*, Poznań 1997.

<sup>35</sup> Por. C. Rogers, *Terapia nastawiona na klienta. Grupy spotkaniowe*, Wrocław 1991.

<sup>36</sup> P. Vitz (*Psicologia e culto di sè*, Bologna 1987, s. 87-8) zauważa, że Rogers jako terapeuta posługuje się empatią w taki sposób, by stała się ona wyrazem jego bezwarunkowej i całkowitej akceptacji dla klientów. Oznacza to dążenie do uczynienia z siebie kogoś w rodzaju terapeuty – kapłana, który usiłuje zastąpić Boga. Tymczasem w przekonaniu Vitz'a (1987 s. 88) człowiek nie jest w stanie zapewnić drugiemu człowiekowi bezwarunkowej akceptacji oraz całkowitego poczucia bezpieczeństwa.

immedesimato persino fisicamente nella condizione umana, rimanendo in tutto simile a noi tranne che per il peccato.

Per poter ascoltare in modo empatico ci vuole una notevole maturità psichica e spirituale. Tra le condizioni di base dell'ascolto empatico bisogna elencare: la giusta intenzione con la quale sto ascoltando l'altro (l'amore e il rispetto della dignità dell'interlocutore), la buona conoscenza della propria soggettività intellettuale ed emozionale (per non confondere se stesso con l'altro), la capacità di staccarsi dai propri stati d'animo e dalle proprie convinzioni (per poter accettare il diritto dell'altro ai propri modi di pensare e ai propri modi di sentirsi nel mondo). L'empatia esige inoltre la capacità di verbalizzare quello che abbiamo capito da quello che ci ha comunicato – in modo verbale e non verbale – il nostro interlocutore. Tale verbalizzazione dovrebbe essere precisa e concisa per aiutare l'altro a capire meglio se stesso. Di conseguenza la verbalizzazione non dovrebbe includere le nostre valutazioni, opinioni, critiche e/o suggerimenti a riguardo dell'altra persona. L'uomo maturo è ben consapevole che l'ascolto empatico non è da trattarsi come fine a se stesso, ma costituisce soltanto un mezzo, cioè un valido e necessario punto di partenza per un eventuale intervento educativo. Per esempio quando i genitori o gli insegnanti scoprono che i modi di pensare o di sentire di un dato ragazzo risultano immaturi, sono chiamati ad intervenire per aiutare l'interlocutore a modificare la sua soggettività non matura.

Per poter comunicare in modo responsabile e maturo ci vuole – oltre all'empatia – anche l'assertività, e cioè la capacità di parlare di se stesso agli altri in modo sincero e in una maniera che può essere accettata socialmente. I nostri interlocutori non sono obbligati a „leggere” nella nostra mente. Tutto ciò che desideriamo che gli altri sappiano e rispettino in noi stessi dovremmo dirlo a loro in modo diretto e preciso. L'assertività non significa però che ciascuno di noi dovrebbe dire tutto a tutti. Il grado di apertura dovrebbe essere proporzionale al legame che si è creato e al grado della maturità dell'altra persona. Inoltre ci vuole la chiara consapevolezza che la sincera comunicazione dei nostri pensieri, bisogni e/o desideri non ci dà il diritto di fare del male o di dispensare noi stessi dagli obblighi che abbiamo preso in precedenza.

Negli ultimi decenni molti educatori hanno partecipato a tirocini che promuovono l'ascolto empatico e l'assertività. Tali tirocini non offrono però di solito sufficienti conoscenze antropologiche e pedagogiche, per cui i tirocinanti rischiano di usare le nuove competenze in modo unilaterale, ingenuo o perfino in un modo pericoloso e nocivo. Per esempio si incontrano sempre più persone che scambiano l'ascolto empatico con una acritica accettazione di tutti i comportamenti dell'interlocutore. Molti altri insegnano ai ragazzi a dire „no” agli altri ma non si rendono conto che ciascuno di noi ha pure il bisogno di imparare a dire „no” a se stesso, specie di fronte a convinzioni, emozioni o desideri che risultano immaturi e/o pericolosi. Di conseguenza l'empatia e l'assertività diventa un valido criterio di maturità umana solo nel caso che una data persona disponga di un adeguato concetto antropologico dell'uomo e di una approfondita visione dei legami interpersonali, basati sull'amore e sulla responsabilità.