

## Empatia

Według słownika PWN empatia to «umiejętność wczuwania się w stan wewnętrzny drugiej osoby»

Taką też definicję używa i zna większość z nas. Empatia może być również rozumiana jako jeden z przejawów aktywnego słuchania. To pozostawienie swojej perspektywy świata i wejście w perspektywę drugiej osoby. Czytając podręcznik stworzony przez Nicka Eve, który prowadzi kurs „The Facilitator’s Development Programme”, czytamy, że Empatia jest sztuką, której najważniejszymi celami jest pełne zrozumienie świata drugiej osoby oraz potwierdzenia tego z nią. Przejawia się poprzez 3 podstawowe umiejętności:

1. Parafrazowanie i Podsumowywanie
2. Klaryfikację i Pytania pogłębiające
3. Własna refleksja i odzwierciedlenie

Empatia jest ciągłym procesem, w którym facylitator odkłada na bok własny sposób doświadczania i postrzegania rzeczywistości, reagując i wczuwając się w doświadczenia i percepcje uczestnika. Być empatycznym w rozumieniu procesów facylitacyjnych oznacza rozwinięcie jej do poziomu postawy lub osobistej filozofii.

### Po co facylitatorowi empatia ?

Aby zostawić własny punkt widzenia i własną agendę i zrozumieć świat i perspektywę rozmówcy, co zwiększy zaufanie i porozumienie z uczestnikami. Ponadto empatia ma wpływ na proces grupowy:

- daje drugiej osobie poczucie bycia usłyszonym;
- dzięki niej facylitator jest w stanie pogłębić doświadczenie uczestników i zrozumieć, co mówią;
- podbudowuje przymierze z uczestnikiem;
- buduje atmosferę bezpieczeństwa i przestrzeni do wypowiedzi;
- wzmacnia więź z rozmówcą przez zrozumienie jego problemów.

### Jak wyrażać empatie ?

- poprzez parafrazowanie i podsumowanie wypowiedzi innych;
- poprzez sprawdzanie czy dobrze zrozumieliśmy drugą osobę;
- poprzez pytania otwarte, używając słów których użył rozmówca;
- używając klaryfikacji i odzwierciedlenia tego co dostrzegłeś i usłyszałeś od uczestnika

## Czego nie robić ?

- Nie staraj się na siłę wypełnić ciszy, może ona dobrze wpłynąć na nowe pomysły czy refleksje rozmówcy;
- Nie oferuj gotowych pomysłów;
- Nie narzucaj swoich myśli, odczuć i opinii na innych;
- Nie przerywaj;
- Nie oceniaj.

Empatia rozumiana jako jeden z aspektów słuchania oznacza pozostawienie własnego punktu widzenia i próbę zrozumienia perspektywy innych osób.

Z czego składa się empatia?

Potwierdzasz, że osiągnąłeś empatię poprzez trzy podstawowe umiejętności:

### 1. Parafrazowanie i podsumowywanie

Parafrazowanie i podsumowywanie to inaczej powtórzenie najważniejszego sedna wypowiedzi albo najważniejszych słów wypowiedzi lub powiedzenie swoimi słowami to, co zrozumieliśmy z wypowiedzi rozmówcy:

„A więc mówisz, że ta sytuacja jest dla Ciebie trudna i nie jesteś pewien jak zareagować ?”

### 2. Klaryfikacja i pytania pogłębione

Kwestionujesz obszar, którego nie rozumiesz lub którego nie jesteś pewien. Ideą pytań jest uzyskanie dodatkowych informacji i wyjaśnienie

„Powiedz mi nieco więcej o tej sytuacji ? Dlaczego Cię niepokoi?”

### 3. Własna refleksja lub odzwierciedlenie:

Oddajesz mówcy wiadomość, którą odebrałeś wraz z samą treścią. To leżące u jej podstaw przesłanie, które dotarło do ciebie podczas słuchania.

„Wyglądasz niepewnie, kiedy mówisz o tym”

Odzwierciedlenie tego, co widzisz i dostrzegasz.

To wszystko łączy się z postawą facylitatora, która przejawia się w demonstrowaniu sobą wartości i działań opartych na współpracy poprzez pełną obecność facylitatora (facylitator trzyma przestrzeń dla grupy), zaciekawienie i dopytywanie, pomaga grupie poszukiwać, bezwarunkowo akceptuje.