

4 LEKCJA

Empatia i zrozumienie innych

Po przeczytaniu tego rozdziału powinieneś umieć:



- Wyjaśnić, czym jest empatia i dlaczego odgrywa kluczową rolę w budowaniu pozytywnych relacji z innymi ludźmi.
- Rozróżniać empatię emocjonalną i poznawczą, rozumiejąc, jak każda z nich wpływa na komunikację i zrozumienie drugiej osoby.
- Odróżniać empatię od współczucia i litości, wskazując, jakie postawy i zachowania są naprawdę wspierające.
- Rozpoznawać znaczenie mowy ciała i tonu głosu w przekazywaniu empatii i zrozumienia.
- Stosować empatyczne słuchanie w praktyce, reagując z uważnością, szacunkiem i otwartością na emocje innych.



Empatia to jedna z kluczowych kompetencji emocjonalnych, która umożliwia nam **rozumienie emocji, potrzeb i perspektyw innych osób**, a także adekwatne reagowanie na nie. To zdolność do „wejścia w buty” drugiego człowieka — spojrzenia na sytuację jego oczami i odczucia tego, co on przeżywa. Empatia nie oznacza utożsamiania się z cudzymi emocjami, lecz świadome współodczuwanie i zrozumienie, które pomaga w nawiązywaniu głębszych, bardziej autentycznych relacji.



Wprowadzenie do empatii

Empatia jest pojęciem złożonym i wielowymiarowym, które nie doczekało się jednej, powszechnie przyjętej definicji. Termin ten wywodzi się z rozważań filozoficzno-etycznych nad naturą ludzkich relacji, takich jak życzliwość, współodczuwanie czy wzajemne rozumienie. W dawnych tekstach te cechy określano mianem „sympatii”. Dopiero na początku XX wieku niemiecki filozof i psycholog **Theodor Lipps** wprowadził pojęcie *Einfühlung*, które oznacza dosłownie „wczuwanie się” lub „czucie

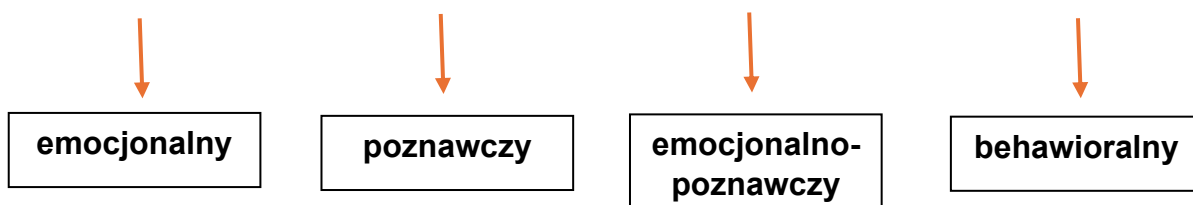


się razem z...”. Początkowo empatię odnoszono do sposobu postrzegania obiektów artystycznych i przyrody, lecz z czasem uznano ją za zjawisko ściśle związane z relacjami międzyludzkimi – zdolnością do rozumienia i współodczuwania emocji innych osób (Wilczek-Rużyczka, 2002).

Współczesna psychologia postrzega empatię jako ważny element inteligencji emocjonalnej, pozwalający człowiekowi **zrozumieć, co przeżywa inna osoba, przy jednoczesnym zachowaniu poczucia własnej tożsamości**. Empatia nie polega zatem na utożsamieniu się z emocjami drugiego człowieka, lecz na świadomym przyjęciu jego perspektywy i wrażliwym reagowaniu na jego stany emocjonalne.



Badacze zgodnie podkreślają, że empatia ma zarówno wymiar:



1. Empatia emocjonalna

To zdolność współodczuwania emocji drugiego człowieka – reagowania emocjonalnego współbrzmieniem. Osoba empatyczna potrafi odczuwać radość, smutek czy ból innej osoby, jakby sama tego doświadczała. W tym ujęciu empatia jest formą emocjonalnego zestrojenia, które może prowadzić do autentycznego współuczestnictwa w przeżyciach drugiego człowieka. Takie rozumienie reprezentowali m.in. **L. Hoffman, A. Mehrabian, W. Szewczuk i A. Węgliński**, którzy wskazywali, że empatia wymaga wrażliwości uczuciowej i gotowości do otwarcia się na emocje innych.



2. Empatia poznawcza

W tym ujęciu podkreśla się znaczenie procesów myślowych, takich jak spostrzeganie, interpretacja i rozumienie emocji innych ludzi. Empatia poznawcza nie wymaga współodczuwania, lecz umiejętności przyjęcia perspektywy drugiej osoby, czyli tzw. **decentracji interpersonalnej**. Oznacza to zdolność do spojrzenia na sytuację oczami drugiego człowieka, zrozumienia jego intencji, motywów i możliwych reakcji. Przedstawicielami tego nurtu byli m.in. **R. Hogan, C. Rogers, R. Carkhuff, G.H. Mead**, którzy uważali, że empatia wymaga zachowania równowagi między zrozumieniem innych a utrzymaniem własnej tożsamości.

Empatia poznawcza umożliwia trafne odczytywanie emocji i zachowań innych osób, co stanowi podstawę efektywnej komunikacji i rozwiązywania konfliktów. Pozwala także przewidywać reakcje innych, co jest szczególnie ważne w relacjach zawodowych, wychowawczych czy terapeutycznych.

3. Empatia emocjonalno-poznawcza (integracyjna)

Najbardziej współczesne ujęcia empatii łączą oba aspekty – emocjonalny i poznawczy – wskazując, że **empatyczne współodczuwanie jest poprzedzone rozumieniem sytuacji drugiej osoby**. W tym podejściu emocje i poznanie wzajemnie się przenikają: rozumienie pobudza emocjonalne zaangażowanie, a emocje sprzyjają głębszemu zrozumieniu. Takie rozumienie empatii reprezentowali m.in. **J. Reykowski, N.D. Feshbach, A. Frączek i H. Eliaz**, którzy wskazywali, że empatia to proces dynamiczny, angażujący umysł, serce i zachowanie.

4. Komponent behawioralny empatii

Niektórzy badacze (m.in. **J.M. Morse, G. Barrett-Lennard**) podkreślają, że empatia to nie tylko emocja czy proces poznawczy, ale również **konkretne działanie** – sposób, w jaki człowiek okazuje zrozumienie i wsparcie drugiej osobie. Wyraża się ono w empatycznej komunikacji: aktywnym słuchaniu, adekwatnym tonie głosu, postawie ciała i reagowaniu w sposób, który pomaga drugiemu człowiekowi poczuć się wysłuchanym i zrozumianym (Wilczek-Rużyczka, 2002).





Jak empatia działa w praktyce?

Empatia może przejawiać się na różne sposoby — czasem odczuwamy emocje drugiej osoby, czasem staramy się zrozumieć, co przeżywa, a innym razem okazujemy wsparcie przez konkretne działanie. W zależności od sytuacji i naszych predyspozycji, reagujemy z różnym poziomem empatii: emocjonalnym, poznawczym, emocjonalno-poznawczym lub behawioralnym.



Poniższy przykład pokazuje, jak mogą wyglądać te różne reakcje w codziennej sytuacji.

PRZYKŁAD:

Sytuacja:

Koleżanka z pracy wygląda na zdenerwowaną.
Mówi mało, wydaje się rozproszona i poirytowana.

1. Empatia emocjonalna – współodczuwanie emocji

„Widzę, że jesteś bardzo zdenerwowana... Szczerze mówiąc, aż sama czuję napięcie, bo też mi się udziela. To musiało być dla ciebie trudne.”

Osoba reaguje emocjonalnie – „czuje razem z nią”. Przejmuje część jej emocji, współodczuwa stres lub frustrację. Może to sprzyjać więzi, ale czasem utrudnia zachowanie dystansu.

2. Empatia poznawcza – zrozumienie emocji i perspektywy

„Zauważyłam, że jesteś dziś podenerwowana. Czy coś się wydarzyło? Chciałabym zrozumieć, co się dzieje, żeby wiedzieć, jak mogę pomóc.”



Osoba nie przeżywa tych emocji razem z koleżanką, ale stara się zrozumieć jej punkt widzenia, sytuację, przyczynę stresu. Zachowuje spokój, skupia się na analizie i komunikacji.

3. Empatia emocjonalno-poznawcza (integracyjna) – zrozumienie i współodczuwanie

„Widzę, że coś cię wyraźnie zdenerwowało. To musi być trudne, jeśli próbujesz jeszcze pracować w takim napięciu. Chcesz o tym porozmawiać albo zrobić chwilę przerwy?”

Osoba łączy emocjonalne współodczuwanie z poznawczym rozumieniem sytuacji. Potrafi nazwać emocje koleżanki, zrozumieć ich źródło i adekwatnie reagować – w sposób wspierający i zrównoważony.

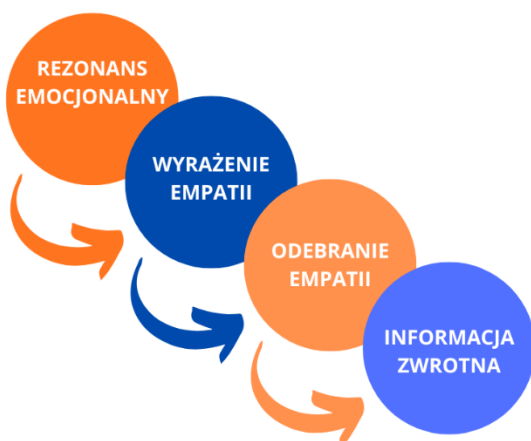
4. Empatia behawioralna – empatyczne działanie

(Po krótkiej rozmowie lub obserwacji) „Widzę, że jesteś spięta. Zrobię ci herbatę, a jeśli chcesz, mogę na chwilę przejąć twoje telefony. Odpocznij chwilę, potem pogadamy.”

Empatia przejawia się w konkretnym zachowaniu – działaniu wspierającym, gestach, tonie głosu, pomocy praktycznej. To najbardziej „widoczny” wymiar empatii w relacjach zawodowych.



Barrett-Lennard wyróżnił cztery fazy procesu empatii:



Opracowanie własne na podstawie źródła: Wilczek-Rużyczka, 2002.



1. **Rezonans emocjonalny** – rozpoznanie i zrozumienie emocji drugiej osoby.
2. **Wyrażenie empatii** – przekazanie rozmówcy, że jego emocje są dostrzeżone i zaakceptowane.
3. **Odebranie empatii** – przyjęcie komunikatu przez osobę empatyzowaną.
4. **Informacja zwrotna** – wzajemne potwierdzenie zrozumienia i rezonans emocjonalny między dwiema osobami.

Inni autorzy, jak **M.H. Davis**, ujmują empatię jako proces obejmujący kolejno: uważne słuchanie, identyfikację z emocjami drugiego człowieka oraz powrót do własnej perspektywy z poczuciem emocjonalnej więzi.

Współcześnie empatia uznawana jest za **fundament zdrowych relacji interpersonalnych**. Pomaga budować zaufanie, wspiera komunikację, ułatwia rozwiązywanie konfliktów i rozwija postawy prospołeczne. Pełni również ważną funkcję intrapersonalną – pozwala lepiej rozumieć samego siebie poprzez kontakt z emocjami innych.

Zrozumienie empatii w jej wymiarze emocjonalnym, poznawczym i behawioralnym stanowi podstawę nie tylko w psychoterapii, ale też w edukacji, pracy socjalnej, zarządzaniu czy relacjach rodzinnych. Empatia to nie cecha wrodzona, lecz **umiejętność, którą można rozwijać**, ucząc się uważności, refleksyjności i wrażliwości na drugiego człowieka (Wilczek-Rużyczka, 2002).



Empatia według Daniela Golemana

Daniel Goleman – psycholog, autor bestsellerowej koncepcji **inteligencji emocjonalnej (EQ)** – uważa empatię za jeden z kluczowych jej składników. W jego ujęciu empatia to **zdolność do rozumienia emocji, potrzeb i perspektywy innych ludzi**, a także do adekwatnego reagowania na nie.

Nie chodzi więc tylko o współczucie czy „domyślanie się” nastrojów innych, lecz o **świadomą, uważną obecność wobec drugiego człowieka**.





Czym jest empatia według Golemana?

Empatia w modelu inteligencji emocjonalnej Golemana obejmuje kilka poziomów:

Świadomość emocjonalna innych

(empathy awareness) – umiejętność rozpoznawania uczuć drugiej osoby na podstawie sygnałów werbalnych i niewerbalnych (np. tonu głosu, mimiki, gestów).

Zrozumienie perspektywy

(perspective taking) – zdolność „wejścia w buty” drugiej osoby, spojrzenia na sytuację z jej punktu widzenia, bez oceniania.

Empatyczna reakcja

(empathic response) – podejmowanie działań lub wypowiedzi, które uwzględniają emocje i potrzeby drugiego człowieka

Opracowanie własne na podstawie źródła: Goleman, 1997; Goleman, 1999).

Goleman podkreśla, że empatia nie jest wyłącznie wrodzoną cechą – to **kompetencja społeczna**, którą można rozwijać poprzez uważność, aktywne słuchanie, refleksję i doświadczenie.



Dlaczego empatia jest tak ważna?

Empatia stanowi pomost między emocjami a relacjami.

To dzięki niej:

- ❖ budujemy **zaufanie** i **poczucie bezpieczeństwa** w relacjach,
- ❖ potrafimy **wspierać innych bez oceniania**,



SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM
ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU
ROZWOJU ORGANIZACJI OBYWATELSKICH NA LATA 2018–2030 PROO

- ❖ skuteczniej **rozwiązujemy konflikty** i napięcia,
- ❖ lepiej **komunikujemy się w zespole**,
- ❖ zwiększamy **skuteczność zawodową**, zwłaszcza w zawodach pomocowych, kierowniczych i edukacyjnych.

W środowisku pracy empatia wspiera nie tylko relacje międzyludzkie, ale także efektywność całych zespołów.

Goleman zauważa, że **liderzy o wysokim poziomie empatii** częściej inspirują innych, potrafią reagować elastycznie na emocje pracowników i budują kulturę wzajemnego szacunku.



Empatia to coś więcej niż emocja

Empatia nie polega wyłącznie na „czuciu razem z kimś”.

W ujęciu Golemana łączy **emocje, poznanie i działanie**:

- ❖ **Empatia emocjonalna** – odczuwanie tego, co czuje druga osoba (np. smutku, stresu, radości).
- ❖ **Empatia poznawcza** – zrozumienie, *dlaczego* ktoś tak się czuje.
- ❖ **Empatia behawioralna** – podejmowanie działań, które okazują troskę i wsparcie.

Dojrzała empatia to umiejętność zachowania równowagi między tymi elementami – czuję emocje drugiego człowieka, rozumiem ich źródło i potrafię odpowiednio zareagować, nie tracąc przy tym własnego spokoju.



Empatia w komunikacji

Goleman podkreśla, że empatia ujawnia się najpełniej **w sposobie, w jaki słuchamy i odpowiadamy**. Nie wystarczy słuchać słów – trzeba też *czytać emocje*.

W praktyce oznacza to:

- ❖ zwracanie uwagi na ton głosu, tempo mówienia i mowę ciała,
- ❖ okazywanie zainteresowania i zrozumienia („Widzę, że to było dla Ciebie trudne”),



- ❖ unikanie oceniania, porównywania, doradzania na siłę.

To właśnie w uważnym, empatycznym słuchaniu rodzi się prawdziwa więź (Goleman, 1999; Goleman, 1997).



Empatia, współczucie i litość – czym się różnią?

Na co dzień te trzy pojęcia bywają używane zamiennie, jednak w rzeczywistości opisują **różne sposoby reagowania na emocje i sytuację drugiego człowieka**. Zrozumienie tych różnic pomaga świadomie budować postawę, która wspiera i wzmacnia, zamiast oddzielać.



Empatia – jestem z tobą

Empatia to **zdolność rozumienia uczuć, myśli i perspektywy drugiej osoby**. Nie polega na przejmowaniu jej emocji, lecz na uważnym byciu obok i gotowości do zrozumienia.

„Widzę, że jest ci trudno. Chcesz porozmawiać?”

Empatia łączy, daje poczucie wsparcia i akceptacji. W pracy zawodowej stanowi fundament skutecznej komunikacji i zaufania.



Współczucie – czuję żal, ale stoję obok

Współczucie pojawia się, gdy widzimy czyjeś cierpienie i czujemy wobec niego żal lub troskę. To postawa pełna serca, ale często pozbawiona głębszego zrozumienia sytuacji drugiej osoby.

„Bardzo mi przykro, że ci się to przydarzyło.”

Współczucie może być początkiem empatii, jeśli towarzyszy mu autentyczna ciekawość i chęć zrozumienia, a nie tylko emocjonalny żal.



Litość – dystans zamiast zrozumienia

Litość to reakcja z poczuciem przewagi: widzimy drugiego człowieka jako słabszego, mniej zaradnego. Choć może wynikać z dobrych intencji, **buduje dystans** zamiast relacji.

„Oj, biedactwo...”

Litość często zawiera ocenę i sprawia, że osoba potrzebująca czuje się gorsza lub zawstydzona (Goleman, 1997; Fopka-Kowalczyk, 2021).



Pojęcie	Opis	Przykład reakcji
Empatia	Rozumiem, co czujesz, jestem przy tobie.	„Widzę, że jest ci trudno. Chcesz porozmawiać?”
Współczucie	Czuję żal z powodu twojej sytuacji.	„Bardzo mi przykro, że ci się to przydarzyło.”
Litość	Oceniam, że jesteś w gorszej sytuacji niż ja.	„Oj, biedactwo...”

Opracowanie własne na podstawie źródła: Goleman, 1997; Fopka-Kowalczyk, 2021.



Empatia a współczucie

Empatia to przede wszystkim zrozumienie i współodczuwanie emocji innej osoby, podczas gdy współczucie to aktywne pragnienie ulżenia w cierpieniu i podjęcie odpowiednich działań. **Empatia może być stanem emocjonalnym, a współczucie — formą działania.**

Typy współczucia

Współczucie dzielone jest na trzy typy:

- ❖ współczucie do samego siebie (self-compassion),
- ❖ współczucie wobec innych (compassion for others),
- ❖ przyjmowanie współczucia od innych (compassion from others).

Model Terapii Skoncentrowanej na Współczuciu

Paul Gilbert opracował model terapii skoncentrowanej na współczuciu, który definiuje współczucie jako kompleks cech i umiejętności, takich jak troska o dobrostan innych, wrażliwość, zrozumienie, empatia, postawa nieoceniająca oraz umiejętność radzenia sobie z trudnymi emocjami.

Umiejętności współczucia

Współczucie wymaga rozwijania konkretnych umiejętności, takich jak:

- ❖ współczująca uwaga,
- ❖ myślenie i wyobrażenia oparte na współczuciu,



- ❖ konkretne działania zmniejszające cierpienie innych,
- ❖ zdolność doświadczania i wyrażania współczucia wobec siebie i innych.

Korzyści z empatii i współczucia

Praktykowanie współczucia i empatii przynosi liczne korzyści: poprawia jakość relacji interpersonalnych, zwiększa odporność emocjonalną, zmniejsza ryzyko wypalenia zawodowego i poprawia samopoczucie psychiczne zarówno pomagających, jak i osób potrzebujących wsparcia (Fopka-Kowalczyk, 2021).



Mowa ciała, ton głosu i aktywne słuchanie

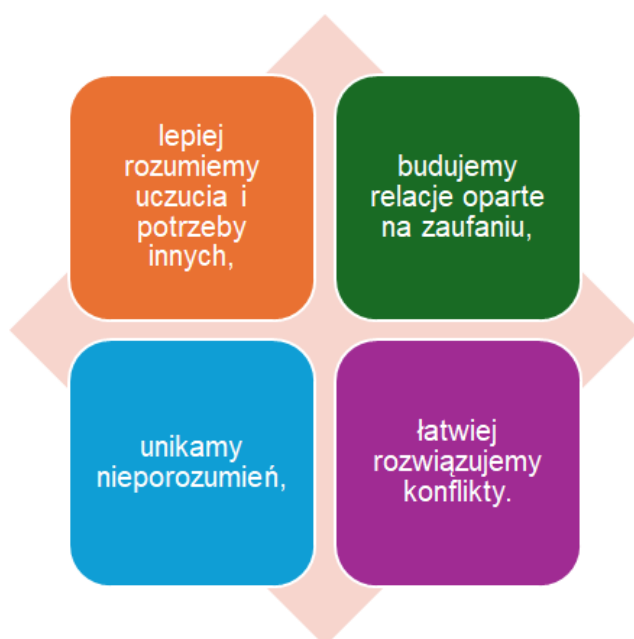
Aktywne słuchanie to nie tylko odbieranie słów, ale świadomy i zaangażowany proces, który pozwala *naprawdę zrozumieć* drugiego człowieka. Wymaga skupienia, otwartości i gotowości do dostrojenia się do emocji rozmówcy.



Na czym polega aktywne słuchanie?

To umiejętność słuchania z pełną uwagą – zarówno tego, *co* ktoś mówi, jak i *jak* to mówi.

Dzięki niemu:



Opracowanie własne na podstawie
źródła: Leathers, 2007; Morreale,
Spitzberg, Barge, 2008;
Goleman, 1997.



**KOMITET
DO SPRAW
POŻYTKU
PUBLICZNEGO**



Rządowy Program
Rozwoju Organizacji
Obywatelskich
na lata 2018–2030
PROO

SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM
ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU
ROZWOJU ORGANIZACJI OBYWATELSKICH NA LATA 2018–2030 PROO

Słuchanie staje się trudne, gdy rozmówca mówi coś sprzecznego z naszymi przekonaniami lub emocjami. Wtedy empatia i samokontrola pomagają utrzymać otwartość na drugą osobę.

Kiedy warto stosować aktywne słuchanie

- ❖ gdy rozmówca ma trudność w wyrażeniu emocji lub myśli,
- ❖ gdy nie jesteśmy pewni, czy dobrze zrozumieliśmy,
- ❖ w sytuacjach napiętych lub konfliktowych – aby spowolnić tempo rozmowy i wprowadzić spokój.

Elementy aktywnego słuchania

- ➡ 1. **Koncentracja na rozmówcy** – skupienie wzroku, gesty potwierdzające uwagę.
- ➡ 2. **Świadoma decyzja o słuchaniu** – rezygnacja z rozproszeń, otwartość na rozmowę.
- ➡ 3. **Okazywanie zainteresowania** – potakiwanie, zwroty typu „Rozumiem...”, „Proszę, opowiedz więcej...”.
- ➡ 4. **Powstrzymanie się od mówienia** – nie przerywamy, dajemy przestrzeń.
- ➡ 5. **Zadawanie pytań otwartych** – np. „Jak się z tym czujesz?”, „Co to dla ciebie znaczy?”.
- ➡ 6. **Parafrazowanie** – powtórzenie własnymi słowami tego, co usłyszeliśmy („Czy dobrze rozumiem, że...?”).
- ➡ 7. **Wyrażenia empatyczne** – odnoszenie się do emocji rozmówcy („Słyszę, że jesteś zdenerwowany.”).



Dostrojenie i naśladownictwo

Empatyczne słuchanie wiąże się też z **fizycznym dopasowaniem** – naśladowaniem tonu głosu, tempa mówienia czy postawy rozmówcy. To naturalny, biologiczny mechanizm (np. „zaraźliwy śmiech” lub ziewanie), który buduje poczucie bliskości i zrozumienia.

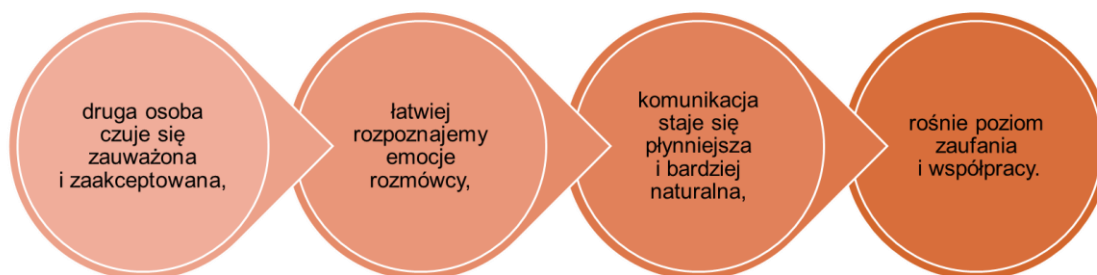
Dostrojenie to naturalna zdolność ludzi do dopasowywania się do siebie w rozmowie. Nie chodzi tylko o słowa – dostrajamy się **tonem głosu, tempem mówienia, postawą ciała, gestami czy mimiką**. To właśnie dzięki temu często mówimy: *„Dobrze się z kimś rozumiałem od pierwszej chwili”*.



Dostrojenie jest możliwe dzięki **neuronom lustrzanym**, które sprawiają, że automatycznie odzwierciedlamy emocje innych. Kiedy druga osoba się uśmiecha – my również czujemy impuls, by się uśmiechnąć. Ten prosty mechanizm buduje więź i poczucie zrozumienia.

Dlaczego dostrojenie jest ważne?

Dzięki dostrojeniu:



Opracowanie własne na podstawie źródła: Leathers, 2007; Morreale, Spitzberg, Barge, 2008; Goleman, 1997.

Dostrojenie jest jednym z **najważniejszych elementów empatii w praktyce** – pomaga nie tylko rozumieć, ale też pokazywać zrozumienie.

Dostrojenie a naśladowanie

Warto pamiętać, że **dostrojenie to nie kopiowanie**.

Naśladowanie zachowań w sposób przesadny może być odebrane jako nieszczerze. Prawdziwe dostrojenie wynika z **autentycznej uwagi i empatycznego zaangażowania**. Zamiast „udawać” rozmówcę, warto po prostu **obserwować i reagować z wyczuciem** – np. spowolnić tempo wypowiedzi, gdy druga osoba mówi spokojnie, lub utrzymać z nią kontakt wzrokowy, gdy opowiada o czymś ważnym.



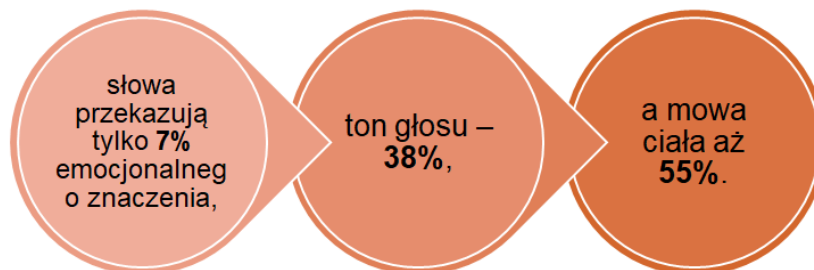
SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM
ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU
ROZWOJU ORGANIZACJI OBYWATELSKICH NA LATA 2018–2030 PROO



Mowa ciała

Komunikacja niewerbalna to wszystkie przekazy, które wysyłamy **poza słowami** – czyli mimika, gesty, postawa ciała, spojrzenie, ton głosu, a nawet sposób, w jaki stoimy czy siedzimy.

Według badań Alberta Mehrabiana:



Opracowanie własne na podstawie źródła: Leathers, 2007; Morreale, Spitzberg, Barge, 2008; Goleman, 1997.

To oznacza, że to **jak mówimy**, często mówi więcej niż **co mówimy**.

Mowa ciała w empatii

Empatyczna komunikacja zaczyna się od uważności na sygnały, jakie wysyła druga osoba. Jeśli widzisz, że rozmówca jest spięty, unika kontaktu wzrokowego lub siedzi z założonymi rękami – możesz dostrzec jego emocje zanim jeszcze je wyrazi słowami. Twoja własna postawa też ma znaczenie.



SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM
ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU
ROZWOJU ORGANIZACJI OBYWATELSKICH NA LATA 2018–2030 PROO

Empatyczna mowa ciała to:

otwarte dłonie i ramiona,

lekko pochylone ciało
(oznaka zainteresowania),

spokojny oddech i łagodna
mimika,

kontakt wzrokowy bez
presji.

Opracowanie własne na podstawie źródła: Leathers, 2007; Morreale, Spitzberg, Barge, 2008; Goleman, 1997.

Ton głosu i tempo mówienia

Ton głosu przekazuje emocje szybciej niż słowa.

Empatyczny ton jest **ciepły, spokojny i przyjazny**.

Nie chodzi o to, by mówić idealnie, ale by rozmówca czuł, że jesteś z nim.

W trudnych rozmowach:

- ❖ zwolnij tempo,
- ❖ mów ciszej,
- ❖ zostaw przerwy na oddech i refleksję.

Dzięki temu tworzysz przestrzeń, w której druga osoba może się otworzyć.

Empatia nie polega wyłącznie na rozumieniu emocji, ale również na ich okazywaniu poprzez ciało, ton i sposób obecności.

Dzięki świadomości komunikacji niewerbalnej możesz:

- ❖ budować głębsze relacje,
- ❖ lepiej reagować na potrzeby innych,



- ❖ wzmacniać zaufanie i współpracę (Leathers, 2007; Morreale, Spitzberg, Barge, 2008; Goleman, 1997).



Podsumowanie

Zrozumienie empatii i empatycznej komunikacji ma ogromne znaczenie w codziennym życiu – zarówno osobistym, jak i zawodowym. Pozwala lepiej rozumieć emocje innych ludzi, budować relacje oparte na zaufaniu i szacunku oraz skuteczniej rozwiązywać konflikty. Dzięki empatii łatwiej wspierać innych w trudnych sytuacjach, tworzyć atmosferę współpracy i wzajemnego zrozumienia, a także unikać nieporozumień wynikających z braku uważnego słuchania. To wiedza, która pomaga stać się bardziej świadomym, otwartym i wspierającym rozmówcą.

