

Empatické naslouchání

Když poskytujeme empatii:

- Nejprve poskytneme empatii sami sobě – jak se právě teď cítím a co potřebuji. Pomůže nám, když se zhluboka nadechneme a uvědomíme si své tělo.
- Soustředíme se na záměr dostat se do kontaktu s druhým člověkem. Ne ho k něčemu nutit nebo se mu snažit pomoci za každou cenu.
- Zvládáme nutkání komentovat, mluvit o sobě, dávat rady apod. – viz tabulka dole.
- Sledujeme nejen, co druhý říká, ale i výraz tváře, gesta, pozici těla, tón a rytmus řeči.
- Když nerozumíme nebo druhý mluví překotně, můžeme ho požádat, aby nám něco zopakoval: Např: „Je pro mne důležité ti porozumět, mohl bys mi prosím zopakovat poslední větu.“
- Je možné jen tiše dávat najevo zájem očním kontaktem, přikyvováním či slovem „hmm“.
- Někdy stačí jen krátce zopakovat či shrnout, co bylo již řečeno. Zaměřujte se na to, co bylo řečeno naposledy. Krátké zopakování pomáhá jak Vám, tak tomu kdo mluví. Zvlášť když dotyčný mluví dlouho.
- Můžete s respektem (s plným vědomím, že se můžete mýlit) odhadovat pocity či potřeby toho druhého. Svůj dojem nemusíte vyjadřovat nahlas. Často stačí zeptat se např. „Co by ti teď pomohlo? Můžu pro Tebe já nebo někdo druhý něco konkrétního udělat?“
- Pokračujte dokud se druhý nevyhovává a neuvolní. Můžete se zeptat např. : „Chtěl bys mi říct ještě něco?“
- Nakonec můžete druhého poprosit, zda by byl ochotný nás vyslechnout. Např. „Jsem rád, že teď lépe chápu, jaké to pro Tebe je. Chtěl bys slyšet, co prožívám já a jak situaci vnímám?“

Co empatie není:

opravování/ obrana	"Tak to nebylo."	"Já si nezačal, to ty."	"Cože? To jsem nikdy neřekl!"
vyslýchání	"Jak se to stalo?"	"Kdy to začalo?"	"Proč jsi to udělal?"
rady	"Pomohlo by kdybys..."	"Kdybych byl na tvém místě, tak bych..."	"Myslím, že bys měl..."
vysvětlování	"Řekla to jen proto, že..."	"Já bych to tak nenazýval..."	"Myslím, že ..."
zlehčování	"Nedělej si s tím starosti."	"Hlavu vzhůru. Bude to dobré."	"Přestaň si už stěžovat."
utěšování	"Nebyla to tvoje chyba."	"Udělal jsi to nejlepší, co jsi mohl."	"Mohlo to být mnohem horší."
společné rozčilování	"Tohle ti udělal? Ten parchant!"	"Jak jen mohou být lidé takoví."	"Pojďme se na to napít."
hodnocení	"Kdybys jen nebyl tak tvrdohlavý..."	"Co je s tebou?"	"Ona tě využívá."
sympatizování	"Ach jo, musí ti být hrozně."	"Cítím se kvůli tomu, co se ti stalo, mizerně."	"Ty máš ale smůlu."
trumfování	"To bys teprve koukal, co se stalo Karlovi."	"To nic není. Nedávno jsem zažil něco mnohem horšího!"	
vyprávění	"To mi připomíná jak Karel ..."	"Je mi jasné jak se cítíš. Zrovna včera jsem..."	
poučování	"Můžeš se z toho poučit."	„Když se na to podíváš z druhé strany, tak...“	
sebekritika	"Je mi to líto, měl jsem..."		
změna tématu	„Myslím, že bychom to už neměli rozpitvát.“	„Hmm. A co si myslíš o ...“	

Poznámka: Některé odpovědi, které nevyjadřují empatii, mohou být někdy vhodnou odpovědí. Empatie je schopnost vnímat, co druhý potřebuje, a přizpůsobit tomu odpověď. Může být prospěšné např. poradit, zejména tehdy, když si radu dotyčný sám vyžádá. Není nutné neustále vyjadřovat naše empatické odhady. Na otázku „Jak se odsud dostanu nejlépe na Václavské náměstí?“ není nejvhodnější odpověď: „Cítíš nejistotu, protože nemáš přehled o možnostech dopravy v tomto městě?“ Ovšem někdy může nevyžádaná rada druhého znejistit, otrávit nebo mu dá horší řešení než na jaké by přišel sám, kdybychom mu chvíli jen tiše naslouchali.