

...Po radę do książki



IDŹ DO:

- ▶ Spis treści
- ▶ Przykładowy rozdział

KATALOG KSIĄŻEK:

- ▶ Katalog online
- ▶ Bestsellery
- ▶ Nowe książki
- ▶ Zapowiedzi

CENNIK I INFORMACJE:

- ▶ Zamów informacje o nowościach
- ▶ Zamów cennik

CZYTELNIA:

- ▶ Fragmenty książek online

do przechowalni

do koszyka



Helion Wydawnictwo

Wydawnictwo Helion
ul. Kościuszki 1c
44-100 Gliwice
tel. 032 230 98 63
e-mail: helion@helion.pl

e-mail: septem@septem.pl
redakcja: redakcjawww@septem.pl
informacje: o.ksiegarni.septem.pl

Inteligencja emocjonalna dla bystrzaków

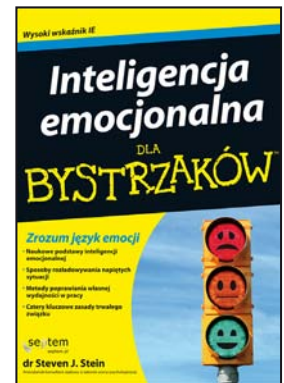
Autor: Steven J. Stein

Tłumaczenie: Cezar Matkowski

ISBN: 978-83-246-3010-3

Tytuł oryginału: [Emotional Intelligence For Dummies](#)

Format: 170 × 230, stron: 304



Zrozum język emocji

- Naukowe podstawy inteligencji emocjonalnej
- Sposoby rozładowywania napiętych sytuacji
- Metody poprawiania własnej wydajności w pracy
- Cztery kluczowe zasady trwałego związku
- Wskazówki dotyczące tego, kiedy warto walczyć, a kiedy lepiej milczeć
- Informacje pomagające rozwijać inteligencję emocjonalną Twojego dziecka
- Strategie podwyższania inteligencji emocjonalnej u siebie i innych
- Znaczenie inteligencji emocjonalnej w domu, pracy, szkole, wśród przyjaciół i w kontaktach z nieznanymi

Człowiek inteligentny emocjonalnie:

- skutecznie radzi sobie w trudnych sytuacjach;
- wyraża się jasno;
- zyskuje szacunek otoczenia;
- wpływa na rozmówców;
- zachowuje zimną krew w stresujących momentach;
- rozumie swoje reakcje na innych ludzi i różne sytuacje;
- umie kontrolować innych podczas negocjacji;
- posiada dużą automotywację;
- zachowuje pozytywne nastawienie.

Czuj, myśl i zachowuj się tak, jak na osobę inteligentną emocjonalnie przystało! Czy pojęcie inteligencja emocjonalna brzmi dla Ciebie niczym oksymoron? Coś takiego, jak olbrzymia szpilka albo ciepły lód? Myślisz, że ludzie mogą być albo inteligentni (w tradycyjnym rozumieniu tego słowa), albo emocjonalni? Nie wierzysz, że można posłać swoje uczucia na uniwersytet? Jednak musisz zgodzić się z tym, że emocje są użyteczne i stanowią ważne źródło informacji. Inteligencja emocjonalna ma wiele wspólnego z inteligentnym kierowaniem własnymi uczuciami oraz emocjami osób w Twoim otoczeniu. A dzięki wiedzy i ćwiczeniom zawartym w tej książce wreszcie ją zrozumiesz i rozwinięsz swoje zdolności rozpoznawania emocji, wykorzystywania ich oraz zarządzania nimi.

Inteligencja emocjonalna dla bystrzaków zachęci Cię do spojrzenia z szerszej perspektywy na to, co znaczy być inteligentnym, i pomoże Ci rozwinąć umiejętności emocjonalne, które pozwolą na prowadzenie lepszego, szczęśliwszego życia.

*dr Peter Salovey,
wykładowca psychologii na Uniwersytecie Yale*

Wysoki wskaźnik IE

Inteligencja emocjonalna

DLA

BYSTRZAKÓW™

Zrozum język emocji

- Naukowe podstawy inteligencji emocjonalnej
- Sposoby rozładowywania napiętych sytuacji
- Metody poprawiania własnej wydajności w pracy
- Cztery kluczowe zasady trwałego związku

septem
septem.pl

dr Steven J. Stein

Amerykański konsultant rządowy w zakresie oceny psychologicznej



Spis treści

O autorze	11
Podziękowania od autora	13
Przedmowa	15
Wprowadzenie	17
O książce	17
Naiwne założenia	18
Konwencje zastosowane w książce	18
Czego nie czytać	19
Jak podzielona jest książka	19
Część I. Nowy gatunek inteligencji	19
Część II. Podstawy inteligencji emocjonalnej	19
Część III. Inteligencja emocjonalna w pracy	20
Część IV. Inteligencja emocjonalna w domu	21
Część V. Dekalogi	21
Ikony wykorzystane w książce	21
Co dalej?	22
<i>Część I: Nowy gatunek inteligencji</i>	23
Rozdział 1: Czy czujesz się mądrze?	25
Definicja inteligencji emocjonalnej	25
Jak dbać o emocje	26
Rozumienie emocji innych ludzi	29
Wpływanie na emocje innych	30
Złota zasada	31
Stosowanie inteligencji emocjonalnej w pracy	31
Zalety inteligencji emocjonalnej w miejscu pracy	32
Zalety inteligentnego emocjonalnie środowiska pracy	32
W poszukiwaniu lepszych relacji rodzinnych	34
Rozdział 2: Ocena Twojej inteligencji emocjonalnej	37
Mierzenie inteligencji emocjonalnej	37
Czuć, myśleć i zachowywać się tak, jak na osobę inteligentną emocjonalnie przystało	39
Czuć jak na osobę emocjonalnie inteligentną przystało	40

Myśleć jak na osobę inteligentną emocjonalnie przystało	41
Zachowywać się jak na osobę inteligentną emocjonalnie przystało	42
Jak rozpoznać osobę mało inteligentną emocjonalnie	43

Rozdział 3: Jak znaleźć szczęście 45

Definicja szczęścia	45
Zrozumieć zalety szczęśliwości	46
Zmień swoje emocje	47
Kwestia optymizmu	48
Znać swoje wady i zalety	49
Odnaleźć prawdziwe szczęście	50

Część II: Podstawy inteligencji emocjonalnej 53

Rozdział 4: Naukowe podstawy inteligencji emocjonalnej 55

Różnice pomiędzy inteligencją emocjonalną a IQ	55
Jaki wpływ mają na nas emocje	56
Przedstawienie inteligencji emocjonalnej	59
Jak działają testy EQ	60
Czym różnią się testy EQ od testów osobowości	64
Osobowość a umiejętności emocjonalne	65
Osobowość a różne fazy życia	66
Zmiana inteligencji emocjonalnej	67

Rozdział 5: Jak zwiększyć świadomość własnych emocji 69

Definiowanie uczuć	69
Rozpoznawanie emocji	71
Zagłębiając się w emocje	73
Interpretowanie zachowań	73
Ocena zachowań autodestrukcyjnych	74
Jak odczytywać język ciała	77
Odczytywanie własnych emocji na podstawie reakcji innych ludzi	79
Zmiana emocji negatywnych	80
Rozpoznawanie emocji negatywnych	81
Teoria REBT	82

Rozdział 6: Opanowanie emocji 85

A zatem czuję się źle, słabo i smutno. Co teraz?	85
Restrukturyzacja kognitywna	86
Sposoby rozpraszania	88
Relaksacja, medytacja i podobne ćwiczenia	89
Jak działa świadomość chwili	92
Jak wy dostać się z kiepskiej sytuacji	93
Podejście krótkoterminowe	94
Rozwiązania długoterminowe	95

Zmiana emocji na lepsze	95
Ćwiczenie jest ważne	96
Rozwijanie psychologii pozytywnej	96
Rozdział 7: Zrozumieć empatię	99
Różnice między empatią i sympatią	99
Na początku jesteś Ty	100
Dlaczego empatia jest taka ważna	100
Odczytywanie emocji	102
Wejście w skórę drugiego człowieka	104
Zacznij od słowa	104
Co mówi twarz	105
Dekodowanie mowy ciała	106
Jak pokazać innym, że rozumiesz ich uczucia	106
Sprawdzanie więzi	107
Uzyskiwanie potwierdzenia	107
Sytuacje, w których empatia może faktycznie pomóc	108
Wzmacnianie relacji bliskich osób	108
Zrozumieć przyjaciół i krewnych	110
Radzenie sobie z obcymi w napiętych sytuacjach	110
Rozdział 8: Kontrolowanie emocji innych ludzi	113
Zmiana reakcji na innych ludzi	113
Uważaj na własne reakcje	114
Praca z reakcjami alternatywnymi	115
Kontrolowanie emocji innych ludzi	116
Określanie intencji innych ludzi	117
Ustalanie realistycznego zachowania alternatywnego	118
Jak sprawić, by inni zechcieli się zmienić	119
Kontakty z niechętnymi ludźmi	120
Ustalenie optymalnego wyniku	121
Opracowywanie technik radzenia sobie z trudnymi ludźmi	122
Radzenie sobie z trudnymi przyjaciółmi i krewnymi	123
Zacznij od końca	123
Jak odnaleźć pożądaną relację	124
<i>Część III: Inteligencja emocjonalna</i>	
<i>w miejscu pracy</i>	127
Rozdział 9: Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami w miejscu pracy	129
Czy masz uczucia w pracy?	129
Jak zrozumieć uczucia w miejscu pracy	130
Jak kontrolować własne emocje	130
Badanie sytuacji budzącej najgorsze emocje	133
Panowanie nad kłopotami	134
Radzenie sobie z lękami	135

Analizowanie sytuacji pozwalających działać optymalnie	136
Kontrolowanie emocji innych współpracowników	139
Rozdział 10: Inteligencja emocjonalna jako źródło sukcesu	141
Znaleźć właściwą pracę	142
Badanie zainteresowań, osobowości oraz inteligencji	142
Kiedy EQ może pomóc	145
Ocena życia zawodowego	147
Postaraj się zrozumieć swoje odczucia	147
Postaraj się zrozumieć, kiedy dobrze czujesz się w pracy	148
Postaraj się zrozumieć, co robisz najlepiej	149
Poprawienie skuteczności w pracy z ludźmi	150
Czy jesteś osobą towarzyską?	151
Skuteczne kontaktowanie się z ludźmi w miejscu pracy	152
Jak działać skuteczniej w pracy samodzielnej	153
Czy lubisz pracować samodzielnie?	153
Jak pracować samodzielnie	154
Wpływanie na ludzi w miejscu pracy	155
Korzystanie z empatii w celu dokonania sprzedaży	156
Zrozumieć asertywność	157
Jak lepiej pracować w zespole	157
Zrozumieć zespoły	158
Jak znaleźć swoje miejsce w zespole	159
Pomaganie członkom zespołu	159
Rozdział 11: Jak zostać inteligentnym emocjonalnie przywódcą	161
Jak skłonić innych do pracy	162
Czy chcesz zostać kierownikiem?	162
Jak skłonić innych, aby Cię słuchali?	163
Zapewnianie sobie współpracy innych	164
Przewodzenie innym	165
Kim jest skuteczny przywódca w miejscu pracy?	167
Poznaj swoje umiejętności przywódcze	170
Znaj swoje słabości	171
Czy nadajesz się na przywódcę?	172
Okazja czyni przywódcę	173
Rozdział 12: Jak stworzyć inteligentne emocjonalnie miejsce pracy	175
Definiowanie inteligentnego emocjonalnie miejsca pracy	176
Przeciętne miejsce pracy	177
Inteligentne emocjonalnie miejsce pracy	179
Czy Twoje miejsce pracy jest inteligentne emocjonalnie?	180
Opisywanie zalet miejsca pracy	181
Zaznaczenie okazji do poprawy	182
Skąd wiadomo, czy miejsce pracy jest inteligentne emocjonalnie?	183
Jak równoważyć życie zawodowe z osobistym	184
Znaj swoje wartości	184
Czas pracy	185

Patrząc na swoje życie	187
Jak zrównoważyć pracę i życie osobiste	188
Tworzenie inteligentnych emocjonalnie zespołów	188
Definicja zespołu roboczego	189
Jak działa sprawny zespół	190
Zwiększanie inteligencji emocjonalnej zespołu	191
Uczynić swoje miejsce pracy bardziej inteligentnym emocjonalnie	191
Zacznij od siebie	192
Wpływanie na współpracowników	192
Jak kierować kierownikiem	193
Droga w górę	195

Rozdział 13: Jak wykorzystać inteligencję emocjonalną w szkole 197

Dlaczego tak wielu studentów nie kończy pierwszego roku	198
Szkolne stopnie i matura	198
To już nie przelewki: witamy na studiach	199
Problemy studentów pierwszego roku	200
Przygotowanie do radzenia sobie z problemami emocjonalnymi i społecznymi	201
Sygnaly ostrzegawcze	202
Adaptacja na pierwszym roku	203
Po czym poznasz, że coś jest nie tak	203
Jak wrócić na dawne tory	204
Odkrywanie potencjalnych problemów	204
Sprawdzanie swoich zasobów	205
Przejsie do działania	206
Znajomość celów długofalowych	207
Spisywanie zalet	208
Określanie mocnych i słabych stron	209
Ustalanie celów długofalowych	210
Osiąganie celów długofalowych	210

Część IV: Inteligencja emocjonalna w domu 211

Rozdział 14: Tworzenie inteligentnych emocjonalnie związków 213

Ocena własnego związku	214
Dlaczego inteligencja emocjonalna jest ważna w związkach	214
Ocena związku	215
Wpływ emocji na związek	217
Emocje — uniwersalny klej do związków	218
W jaki sposób emocje pozwalają Wam na wspólny rozwój	218
Dlaczego emocje się zmieniają	220
Zrozumieć i opanować emocje partnera	221
Mierzenie emocjonalnej temperatury partnera	221
Od czego zacząć kontrolowanie emocji	221
Przekraczanie granic przy zmianie emocji	223
Korzystanie w związku z umiejętności emocjonalnych	223
Mierzenie własnej temperatury emocjonalnej	224

O co warto walczyć	224
Kiedy lepiej trzymać język za zębami	226
Empatia w służbie związku	226
Budowanie zdrowych relacji społecznych	227
Wykorzystywanie umiejętności emocjonalnych w relacjach społecznych	227
Równoważenie umiejętności emocjonalnych i społecznych	228
Rozdział 15: Rodzicielstwo inteligentne emocjonalnie	231
Jak inteligentni ludzie stają się nieinteligentnymi emocjonalnie rodzicami	232
Czego nie mówi się o dzieciach	233
Kontrolowanie własnych emocji	233
Zrozumienie partnera	234
Działanie zespołowe	236
Kontrolowanie emocji partnera	237
Zachowywanie spokoju w kontakcie z dzieckiem	238
Wykorzystywanie umiejętności emocjonalnych do kontrolowania zachowań dziecka	239
Kontrolowanie emocji dziecka	239
Empatia Twoim przewodnikiem	240
Rozwiązywanie problemów w trakcie kryzysu	240
Jak sobie poradzić z nastolatkiem	241
Co musisz wiedzieć o elastyczności	241
Kiedy przydaje się opanowanie stresu	242
Jak się odnaleźć w burzliwym życiu nastolatka	243
Jak zachować samoocenę i równowagę psychiczną	244
Ocena umiejętności interpersonalnych nastolatka	245
Pokazywanie nastolatkowi odpowiedzialności społecznej	245
Rozdział 16: Jak wychować inteligentne emocjonalnie dziecko	247
Zrozumieć swoje dziecko	247
Wczesne modelowanie empatii	248
Odczytywanie nastrojów dziecka	249
Jak sprawić, aby dziecko było bardziej świadome swoich emocji	250
Ćwiczenia samoświadomości	250
Łączenie emocji i konsekwencji	251
Co robić, gdy dziecko jest wycofane	253
Dlaczego dzieci bywają nieśmiałe	253
Jak wyciągnąć dziecko z jego skorupy	254
Jak sobie radzić z nadmierną aktywnością i agresją	255
Epidemia ADHD	255
Czy Twoje dziecko cierpi na ADHD?	256
Dlaczego dziecko zachowuje się agresywnie	256
Jak stwierdzić, czy dziecko jest zbyt agresywne?	258
Znaczenie braku emocji	259
Jak zredukować opór dziecka	260
Jak sprawić, by nastolatek lepiej poznał swoją inteligencję emocjonalną	261
Jak rozmawiać z dzieckiem o emocjach	262
Jak skłonić nastolatka do czytania poradników	263

Jak pomóc nastolatkowi w rozwijaniu inteligencji emocjonalnej	263
Łączenie teorii z praktyką	264
Pozwól im odkrywać inteligencję emocjonalną	264

Część V: Dekalogi 265

Rozdział 17: Dziesięć sposobów na poprawienie własnej inteligencji emocjonalnej 267

Osiągnąć lepszą samoświadomość	267
Wyrażaj swoje myśli, uczucia i przekonania	268
Odkryj swoje pasje	269
Znaj swoje słabe i mocne strony	269
Postaw się na miejscu innej osoby	270
Kontroluj emocje innych	271
Okazuj odpowiedzialność społeczną	272
Kontrola własnych impulsów	272
Zwiększ swoją elastyczność	273
Poczuj szczęście	274

Rozdział 18: Dziesięć sposobów na pomaganie innym w rozwijaniu inteligencji emocjonalnej 275

Podejście pośrednie	276
Rozmowa	276
Wiedz, kiedy inni Cię słuchają	277
Ocena chęci zmian	277
Informacje zwrotne	278
Zapewnianie strategii	278
Sprawdzanie postępów	279
Analizowanie skutków złego zachowania	279
Wyjaśnianie w inny sposób	280
Podkreślaj korzyści	280

Rozdział 19: Dziesięć sposobów na uczynienie świata miejszem bardziej inteligentnym emocjonalnie 283

Troska o innych	283
Skupienie się na innych	284
Praca nad sobą	285
Pomagaj swojej rodzinie	285
Wspieranie społeczności lokalnej	286
Poprawa stanowiska pracy	286
Propagowanie uprzejmości	286
Ograniczanie nienawiści	287
Służba ojczyźnie	287
Zmienianie świata	288

10 Inteligencja emocjonalna dla bystrzaków _____

Dodatek: Dodatkowe informacje na temat inteligencji emocjonalnej i społecznej 289

Książki289

Strony internetowe i inne źródła290

Skorowidz 293

Rozdział 5

Jak zwiększyć świadomość własnych emocji

W tym rozdziale:

- ▶ Odkryjesz swoje emocje.
- ▶ Zapoznasz się ze swoimi emocjami.
- ▶ Poradzisz sobie z emocjami negatywnymi.

W tym rozdziale zajmiemy się wreszcie kwintesencją inteligencji emocjonalnej. Zacznę od prostego truizmu: każdy człowiek posiada uczucia. O ile nie jesteś Spockiem z serialu *Star Trek* (a i tak czasami mam wątpliwości co do tej postaci), to często okazujesz emocje. Płaczesz, śmiejesz się, złościsz, smucisz, mieszasz, ekscytujesz, odczuwasz zaskoczenie, a czasami po prostu się nudzisz. Kiedy zastanowić się nad tym bliżej, może się okazać, że w każdej chwili odczuwasz jakąś emocję.

Uczuć nie odczuwają jedynie osoby cierpiące na *aleksytymię* (nazwa tej choroby oznacza po grecku „brak uczuć”). Jest to rzadkie zaburzenie psychiczne, choć badania wykazały, że w umiarkowanej i lekkiej postaci może występować u całkiem sporej liczby ludzi, najczęściej u mężczyzn. Na szczęście nawet lekkie przypadki są wciąż stosunkowo rzadkie.

Ludzie chorzy na aleksytymię nie są w stanie określić, zrozumieć czy opisać własnych uczuć. Nie wiedzą, czy w danej chwili czują szczęście, smutek czy jakąkolwiek inną emocję. Nie potrafią też odpowiedzieć na pytanie, jak się czują. Zwykle mają również kłopoty z wyobrażeniem sobie wydarzeń, które mogłyby im pomóc określić własne emocje.

Dlatego też, o ile nie cierpisz na aleksytymię, w niniejszym rozdziale dowiesz się, jak lepiej zrozumieć własne emocje.

Definiowanie uczuć

Definicje emocji, uczuć i nastrojów oraz różnice pomiędzy nimi od dawna są przedmiotem wielu długich sporów. Na nasze potrzeby możemy jednak zastosować następujące proste definicje:

- ✓ **Uczucia.** Do *uczuć* zaliczamy nasze subiektywne doświadczenia emocji lub wrażeń, np.: „Jest mi smutno”, „Czuję ból” czy też, cytując amerykańskiego prezydenta, „Czuję wasz ból”. Uczucie to doznanie osobiste. Patrząc na Ciebie, mogę wprawdzie uznać, że jesteś osobą w danej chwili zadowoloną lub obojętną, ale kiedy mi powiesz, że czujesz smutek, wówczas nie mam możliwości dyskutować z tym stwierdzeniem. Podobnie jak „przeczcucie”, uczucia są głęboko osobiste i niemożliwe do udowodnienia czy zademonstrowania.
- ✓ **Nastroje:** *Nastroj* to stan mentalny (stan umysłu) w danym momencie. Łączy on odczuwanie oraz myślenie i zwykle trwa dłużej niż uczucie. Może też odnosić się do grupy (np. państwa, którego obywatele czują, że żyje im się kiepsko). Na ogół też starasz się trzymać z dala od pewnych ludzi, gdy są oni „znowu w tym nastroju”.
- ✓ **Emocje.** *Emocje*, zwane też „afektami”, to silne uczucia o charakterze pobudzenia pozytywnego lub negatywnego. Większość psychologów uważa, że emocje można zdefiniować w sposób twardy. Innymi słowy, jeżeli powiesz, że czujesz się „nie w sosie” (uczucie), to psycholog będzie na ogół starał się dojść, czy oznacza to zmieszanie, zmęczenie, smutek czy irytację.



Różnicę pomiędzy emocjami a uczuciami łatwo jest podsumować w następujący sposób: emocje są obiektywnymi stanami uczuciowymi. Są jasne, dobrze zdefiniowane i doświadczane przez wszystkich ludzi w podobny sposób. Psychologom udało się zdefiniować dziesiątki czystych emocji, chociaż może są też stany łączące kilka emocji w jedną. Przypomina to łączenie składników podczas pieczenia: po zmieszaniu mleka, mąki i jajek oraz podgrzaniu tak powstałej masy powstaje ciasto. Połączenie zniecierpliwienia i podenerwowania może skutkować silnym gniewem, jeżeli emocje składowe nie zostaną w porę rozładowane. Z kolei radość i niepewność mogą wywołać stan, zwany optymizmem.

Uczucia są bardziej subiektywne niż emocje. Niektórzy ludzie lepiej niż inni radzą sobie z ich określaniem. Być może uważasz, że nie są one tak jasne jak emocje. Julia na przykład usłyszała, jak jej koleżanka z pracy mówiła komuś, że Tadeusz otrzymał awans, na który ona bardzo liczyła i była pewna, iż nowe stanowisko ma prawie w kieszeni. Słyszając tę informację, Julia poczuła niemiły skurcz żołądka, który przypominał objawy wzdęcia. Jest to jednak tylko jej osobiste wrażenie, gdyż osoba patrząca na nią z boku mogłaby pomyśleć, że Julia tak naprawdę czuje ból i smutek.

A jak w to wszystko wpisuje się nastrój? Cóż, Julia mogłaby powiedzieć, że jest w kiepskim nastroju, ale jednocześnie mogłaby pomyśleć, że jest on wynikiem niestrawności.

Bez uczuć w zasadzie nie żyjemy. Zdolność odczuwania szczęścia, radości, podniecenia, a nawet bólu, krzywdy i straty czynią Cię człowiekiem. Jednak współczesne społeczeństwo na wiele sposobów pozbawia nas zdolności odczuwania. W szkole, pracy i życiu społecznym skupiasz się przede wszystkim na umiejętnościach intelektualnych. Takie życie pozbawione uczuć przypomina film czarno-biały, w którym widoczne są jedynie odcienie szarości — ciemniejsze, gdy nachodzą Cię mroczne uczucia, i jaśniejsze, gdy czujesz się lepiej.

Oczywiście drugi biegun tego spektrum, na którym wszystkie niuanse życia oddane są w ostrym, wielobarwnym Technicolorze, też nie jest szczególnie pożądany. Z pewnością znasz osoby, które silnie reagują na każdą, nawet najdrobniejszą zmianę, taką jak brak ciągłych komplementów, pochwał, uznania czy uwagi. Nadmiar emocji może być silnym obciążeniem nie tylko dla Ciebie, ale także dla ludzi w Twoim otoczeniu.



Optymalnym rozwiązaniem jest zachowanie równowagi. Oznacza to, że powinniśmy być świadomi tego, na jak wiele emocji możemy sobie w danej sytuacji pozwolić, i nie przekraczać tej granicy. Niedostateczna ilość emocji oznacza bowiem brak motywacji, zaś jej nadmiar może stać się przyczyną lęków. Przykładowo, jeżeli przygotowujesz się do ważnego egzaminu, prawdopodobnie masz jakąś strategię przygotowywania się do niego. Jedni preferują uczenie się przez cały dzień i całą noc przed egzaminem (co nie jest zbyt dobrym pomysłem), podczas gdy inni przygotowują się wcześniej, tak aby na egzamin przyjść wypoczętym i pełnym sił.



Pomyśl o niektórych swoich emocjach, które pojawiają się w ciągu dnia. Być może pamiętasz frustracje czy porażki prowadzące do wybuchu gniewu albo jakieś osiągnięcia budzące radość. Jeśli przypomnisz sobie jakieś emocje z ostatnich 48 godzin, zapisz je w notatniku. W wykonaniu tego zadania mogą Ci pomóc poniższe pytania:

- ✓ Ile różnych emocji pojawiło się w tym czasie?
- ✓ Czy były one łagodne, czy intensywne?
- ✓ Jak trudne było dla Ciebie ich rozpoznanie?

Przykładanie większej wagi do odczuwanych emocji jest jednym ze sposobów zwiększenia zdolności do ich dostrzegania. Zastanów się, czy w ciągu ostatnich dwóch dni zdarzyło Ci się odczuwać wiele różnych emocji, czy też było ich tylko kilka?

Rozpoznawanie emocji

W języku polskim istnieje wiele słów na określenie stanów emocjonalnych. W tej części rozdziału chcę przedstawić Ci listę takich słów. Część z nich oznacza emocje pozytywne, część — *neutralne*, a część — zdecydowanie negatywne. Ludzie inteligentni emocjonalnie zwykle prezentują bogaty zasób słownictwa używanego do określania własnych stanów emocjonalnych. Przy czym nie mam tu na myśli pozowania na osobę wysublimowaną, ale raczej autentyczne wyczucie tego, co aktualnie się dzieje. Ludzie tacy na ogół potrafią również sprawnie przekazywać informacje o swoich stanach emocjonalnych.

Ludzie posiadający bogatszy zasób odpowiednich słów na ogół podczas wyrażania emocji posługują się kontekstem w celu pełniejszego wyrażenia tego, co mają na myśli.

Porównaj:

„Czuję się głupio”.

„Czuję zniechęcenie po trzech nieudanych próbach”.

Dobry słownik emocjonalny pozwala nie tylko na jaśniejsze przedstawianie swoich emocji, ułatwiając Ci zrozumienie, co się z Tobą dzieje, ale umożliwia także skuteczniejsze poinformowanie o tym innych. Rozumiejąc siebie i pozwalając, aby inni rozumieli Ciebie, masz większe szanse na osiągnięcie wyznaczonych sobie celów. Zapewne zdajesz sobie sprawę z tego, jak frustrująca może być niemożność ustalenia źródła emocji lub skali jej wpływu na otoczenie. Ciężko jest bowiem coś naprawić, jeżeli nie wiemy, w czym tkwi błąd.



Poniższe ćwiczenie pozwoli Ci nazwać emocje. Zacznij od przejrzania poniższej listy:

agresja	apatia
bezzadność	błogość
ciekawość	depresja
duma	ekscytacja
ekstaza	entuzjizm
frustracja	histeria
lęk	miłość
nadzieja	niepewność
niesmak	niezdecydowanie
odrzućenie	optymizm
ostrożność	paranoja
pewność siebie	podejrzliwość
podenerwowanie	ponurość
przekonanie	przerażenie
przykrość	radość
rozbawienie	rozczarowanie
samotność	satysfakcja
skrępowanie	słabość
smutek	spokój
strach	szczęście
szczęśliwość	szok
ulga	uniesienie
upokorzenie	uraza
wesołość	wina
wrogość	wstręt
wściekłość	wycofanie
wyczerpanie	wyobcowanie
wzburzenie	zachwył
zadowolenie	zainteresowanie
zakochanie	zaskoczenie
zawiść	zawstydzenie
zazdrość	złość
zdecydowanie	zmieszanie
zniechęćenie	żal

Po przejrzaniu powyższej listy wykonaj następujące działania:

1. **Zapisz w swoim notatniku każdą emocję, jakiej zdarzyło Ci się doświadczyć w ciągu całego życia.**

2. Następnie obok każdej emocji zapisz odpowiednio: znak +, jeżeli jest to emocja pozytywna, znak – obok emocji negatywnej i 0 obok emocji neutralnej.
3. Oceń intensywność każdej z emocji, używając skali 1 – 10, gdzie 1 oznacza siłę minimalną, 5 to średnie natężenie, zaś 10 to emocja skrajnie silna.
4. Dodaj wartości wszystkich doświadczanych emocji i zapisz wynik w notatniku.
5. Dodaj wartości wszystkich emocji pozytywnych i zapisz wynik. Następnie zrób to samo z emocjami negatywnymi.
6. Porównaj wartość emocji negatywnych i pozytywnych.

Których emocji doświadczasz więcej? Jaka jest średnia intensywność emocji pozytywnych w porównaniu do negatywnych? Czy sądzisz, że intensywność ma związek z tym, jakiego rodzaju emocje dostrzegasz częściej?

Możesz wykorzystać powyższą listę, tak aby lepiej zrozumieć i nazwać swoje emocje. Czasami nie przykładamy bowiem zbyt dużej wagi do tego, co czujemy. Mając jednak na podorędziu stosowny słownik, możesz pod koniec dnia skorzystać z niego, tak aby lepiej zrozumieć uczucia, których zdarzyło Ci się w tym dniu doświadczać. Ludzie o szerszym zakresie emocji mają bogatsze życie i doświadczają świata w sposób głębszy i pełniejszy. Właściwe postrzeganie i nazywanie emocji oraz nawiązywanie empatycznej więzi z innymi wymaga zdolności do opisywania różnych emocji oraz korzystania z nich.



Przy dalszym rozbudowywaniu własnego słownika spróbuj znaleźć synonimy dla emocji, których doświadczasz najczęściej. Większy zasób słów ułatwi Ci dokładne określanie tego, co naprawdę czujesz w danej chwili.

Zagłębiając się w emocje

Czasami samo przeczytanie nazwy emocji nie pozwala stwierdzić, co tak naprawdę czujesz. Ba, nawet świadomość tego, że coś jest nie tak, może nie wystarczyć. Konieczne jest wówczas zrozumienie, dlaczego w danej sytuacji lub towarzystwie czujesz się źle. Należy więc obserwować swoje działania, reakcje swojego organizmu oraz zachowanie innych ludzi.

Interpretowanie zachowań

Prawdopodobnie znasz takie sytuacje, w których zachowanie jakiejś osoby jest niezgodne z tym, co ta osoba Ci mówi. Ktoś może Ci na przykład oświadczyć, że jesteś osobą zabawną, ale mówi to bez cienia wesołości czy sympatii, podobnie jak dziecko zarzekające się, że nie wzięło ciastek z kredensu, chociaż jego rozbiegany wzrok, wiercenie się na miejscu, niemożliwe do powstrzymania uśmieszki i napięcie w głosie mówią coś zupełnie innego.

Zachowania nierzadko skutecznie zdradzają faktyczne myśli i uczucia. Dlatego też musisz wyczulić się na to, jak zachowują się ludzie przebywający wokół Ciebie, i dobrze interpretować te wskazówki. Umiejętność dostrzegania niewerbalnych sygnałów wysyłanych przez osoby, z którymi się spotykasz, może Ci pomóc w zrozumieniu ich prawdziwych uczuć i emocji.



Poniższe ćwiczenie polega na obserwacji ludzi z daleka.

- ✓ **Postaw się w roli obserwatora.** Nie musisz się angażować osobiście w sytuację, wystarczy, że przyjmiesz pozycję bezstronnego świadka. Pozwól sobie na odrobinę kreatywności. Obserwuj ludzi w miejscach publicznych, takich jak hol w hotelu, popularny bar w centrum czy galeria handlowa (staraj się jednak zachowywać dyskretnie i nie gap się na kogoś jak sroka w gnat). Możesz też robić to podczas oglądania filmów i seriali. Jednak emocje żywych ludzi są dużo bardziej realistyczne, a nie sztuczne jak w filmach. Najlepiej zacznij od rozpoznawania własnych emocji. Kiedy już uznasz, że analizowanie uczuć nie sprawia ci problemów, i nauczysz się rozpoznawać swoje emocje, możesz poprosić partnera (partnerkę) o to samo, a następnie porównać Wasze wnioski.
- ✓ **Zapisz swoje obserwacje.** Przy każdej zaobserwowanej sytuacji zapisz w swoim notatniku następujące informacje (patrz przykład na rysunku 5.1):
 - Za każdym razem, gdy widzisz wyraz jakiejś emocji, zorientuj się, czy jest to emocja pozytywna, czy negatywna, i oceń jej intensywność w skali 1 – 10 (1 – niska, 10 – wysoka).
 - Sprawdź, czy potrafisz określić przyczynę pojawienia się tej emocji.
 - Wskaż sygnały, dzięki którym udało Ci się zidentyfikować daną emocję (np. język ciała, ton głosu, wyraz twarzy itp.).
 - Nie zapomnij o zanotowaniu kontekstu, w jakim pojawiła się ta emocja.

Rysunek 5.1.
Obserwuj innych i notuj wyniki obserwacji

Emocja	Typ	Natężenie	Przyczyna	Sygnały
kobieta zadowolona	P/N	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Powiedział coś do niej i popatrzył na nią.	szeroki, promienny uśmiech, podejście do mężczyzny
kobieta zatrokana	P/N	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Mówiła spokojnie i patrzyła na jego filiżankę.	zmarszczenie brwi, spuszczenie wzroku

Chociaż niekiedy udaje nam się stłumić, zafalszować czy ukryć nasze prawdziwe uczucia w stosunku do kogoś lub czegoś, to jednak za pośrednictwem naszych zachowań możemy czasem zdradzić nasze prawdziwe intencje. Zdarzyło Ci się zapewne zachowywać niekiedy w jakiś dziwny sposób, chociaż sam nie rozumiałeś powodu takiego zachowania. Czy na przykład zdarzało Ci się unikać pewnych ludzi bez wyraźnego powodu? A może kiedyś przesadnie zareagowałeś czy zareagowałaś na poczynioną przez kogoś uwagę, która była tylko niewinnym komentarzem? Aby uzyskać większy wgląd w takie emocje, zastanów się nad tymi swoimi zachowaniami, które wykonujesz nawykowo, choć właściwie nie wiesz, dlaczego to robisz w taki właśnie sposób.

Ocena zachowań autodestruktywnych

Pomyśl o zachowaniach, które są dla Ciebie najszkodliwsze. Może to być palenie, przejadanie się lub używanie narkotyków. Wiele osób zaczyna palić, aby zademonstrować swoją dorosłość, wyrafinowanie czy ekscentryczność. Początkowo już samo uczucie towarzyszące zaciąganiu się papierosem sprawia, że chcesz palić, chociaż sama czynność nie wydaje Ci się naturalna czy choćby przyjemna. Twoje niektóre emocje i uczucia

mogą jednak spowodować, że wpadniesz w nałóg palenia. Początkiem nałogu mogą być na przykład lęki bądź niskie poczucie własnej wartości. To właśnie z ich powodu wiele nastolatków zaczyna sięgać po papierosy.

A teraz wyobraź sobie, że ludzie potrafią określić te *uczucia spustowe* (czyli emocje będące przyczyną danego zachowania). Dzięki zrozumieniu, że takie uczucia istnieją, i uświadomieniu sobie ich przyczyny ludzie mogą zmienić swoje zachowanie (np. rzucić nałóg). Niektórzy palacze twierdzą, że nawet gdyby wiedzieli, jakie emocje leżą u podstaw ich zachowania, i mogli podjąć świadomy wybór, to najprawdopodobniej wybraliby palenie. Dlatego też taka świadomość może pomóc wielu początkującym palaczom, dając im pewne informacje, które mogą, choć wcale nie muszą, doprowadzić ich do rzucenia palenia.

Po pewnym czasie palenie staje się nałogiem. W międzyczasie emocje wzbudzające taką reakcję przejmują nad palaczem coraz większą kontrolę. Wiele osób używających nikotyny mówi, że są chwile, w których bardzo chcą zapalić. Ta chęć jest emocjonalną przyczyną takiego właśnie zachowania. Dlatego też na przykład poczucie lęku przed egzaminem czy rozmową może być przyczyną sięgania po papierosa. Z kolei próby rzucenia palenia mogą być dla palacza dodatkowym bodźcem stresującym.

Identyczny mechanizm można też dostrzec u osób przejadających się lub używających narkotyków, gdyż zachowania te na ogół są uwarunkowane emocjonalnie. Wprawdzie w początkowych stadiach takiego procesu potrafimy jeszcze kontrolować nasze nieprzyjemne uczucia, ale często wygląda to tak, że kiedy czujemy smutek lub lęk, idziemy coś zjeść i dzięki temu czujemy się lepiej (a jeżeli zazywamy narkotyki, to nawet dużo lepiej). Później już za każdym razem, gdy tylko nachodzą nas wspomniane nieprzyjemne uczucia, zaczynamy powtarzać tę sytuację, przez co jedzenie, narkotyki czy inny bodziec stają się naszym jedynym sposobem radzenia sobie z nieprzyjemnymi uczuciami.

Niektórzy ludzie wykazują mniej skrajne nawyki, które czasami ciężko jest im wyjaśnić racjonalnie. Mogą oni na przykład w restauracji czy kinie siadać w konkretnych miejscach, wybierać tylko specyficzne typy potraw, unikać pewnych ludzi, przerywać innym podczas rozmowy, patrzeć w ziemię podczas rozmowy czy też kłócić się z wybranymi osobami. Niektórzy ludzie nie mogą na przykład powstrzymać się od natychmiastowej reakcji na widok mężczyzny z długimi włosami, człowieka w mundurze czy osoby w stroju rytualnym jakiejś religii. Czy opisane wyżej sytuacje wywołują u Ciebie jakieś uczucia? Czy masz nad nimi kontrolę i możesz je wykorzystać do zapoczątkowania pożądanых zachowań?

Osoby bardzo odmienne niekiedy wywołują w Tobie lęk lub ostrożność. Te uczucia mogą szybko przerodzić się w emocję lub jakieś dziwne zachowanie, np. unikanie danej osoby (lub grupy osób), doświadczenie nieprzyjemnych emocji na jej widok lub wygłaszanie krytycznych komentarzy. Ci, którzy w takich sytuacjach wykazują przesadną ostrożność, mogą się wycofywać i utrzymywać nienaturalnie daleki dystans wobec odmiennych osób.

W wielu sytuacjach Twoje zachowania mogą być dobrym wskaźnikiem Twoich emocji, a niekiedy jeszcze głębszych mechanizmów. Możesz je też potraktować jako sygnały posiadanych uczuć. Patrząc na sytuację z innej perspektywy, możesz uzyskać wskazówki, które pomogą Ci lepiej zrozumieć przyczyny oraz charakter Twoich działań.



Bycie panem samego siebie

Kiedy zaczynałem swoją karierę psychologa, pracowałem z nastolatkami cierpiącymi na poważne zaburzenia natury emocjonalnej i behawioralnej. Wielu z tych młodych ludzi miało też kłopoty z prawem. Często reagowali oporem oraz buntem i zwykle starali się pokazać, że to właśnie oni „kontrolują” siebie i całą sytuację. Jednakże pomimo tych prób zaprezentowania wysokiej samokontroli wyraźnie było widać, że ludzie ci nie potrafią kierować własnym życiem. Większość z nich była wyrzucana ze szkół, zaś członkowie społeczności lokalnych, a nawet ich rówieśnicy, odsuwali się od nich. Nie muszę dodawać, że nierzadko byli wzywani do sądu, a także kierowani do poradni zdrowia psychicznego, a czasem też na leczenie psychiatryczne.

Ci młodzi ludzie wydawali się natógowo popadać w tarapaty, chociaż przez cały czas starali się udowodnić, że w pełni kontrolują swoje życie. Często zadawałem im pytanie, czy wolą być panami, czy niewolnikami, a oni (bez wyjątku) wybierali pierwszą odpowiedź. Wtedy pytałem ich, dlaczego w takim razie decydują się na rolę niewolnika.

Słyszając to pytanie, młodzi ludzie często nie rozumieli, o co mi chodzi. Wtedy im wyjaśniałem, że tracąc kontrolę nad własnym życiem, w rzeczywistości stali się niewolnikami własnych impulsów i emocji. A właśnie brak kontroli emocjonalnej często bywa przyczyną, dla której młodzi ludzie popadają w kłopoty i zaczynają nadużywać alkoholu bądź narkotyków.

Większość nastolatków nie lubi być niewolnikami ani nawet słuchać poleceń wydawanych przez innych. Dlatego też przedstawienie ich zachowania w tym świetle pozwala często na poprawienie sytuacji tych młodych ludzi. Jakkolwiek na to patrzeć, gdyby byli panami samych siebie, wówczas mieliby przynajmniej częściową kontrolę nad swoimi emocjami. Wtedy mógłbym ich poprosić, aby mi udowodnili (a przede wszystkim sobie), że faktycznie mają nad sobą władzę, pokazując obszary życia, w których faktycznie sprawują kontrolę nad emocjami.

Takie postawienie sprawy umożliwiało mi osiągnięcie podwójnego sukcesu. Gdyby bowiem moi pacjenci zaczęli kontrolować zachowania (co oznaczałoby, że się myliłem w ich ocenie), wówczas ich stan zacząłby się rzeczywiście poprawiać. Gdyby jednak kontynuowali szkodliwe zachowania (przynając mi tym samym rację), wówczas przysliby do mnie po radę, jak stać się panami własnych emocji.

Gdy próbujesz sprawić, aby ludzie zmienili swoje nawyki, musisz zacząć od oceny ich gotowości do takiej zmiany. Pierwszym stadium zmian jest bowiem tzw. *faza prekontemplacyjna*. Osoba, która powinna się zmienić, mówi wtedy: „Wszystko jest pod kontrolą. Dzięki za troskę, ale dobrze sobie radzę”. Na tym etapie interwencji polegające na wywoływaniu strachu czy stymulowaniu do nauki bądź terapii nie dają większych szans na wywołanie długofalowych efektów.

Aby skutecznie zmotywować drugą osobę do działania, w fazie prekontemplacyjnej dobrze jest przedstawić problem w taki sposób, aby druga osoba zainteresowała się swoim stanem i możliwościami uzyskania nad nim większej kontroli. Możesz pokazać takiej osobie, w jaki sposób jest ona w stanie zmienić swoje zachowania, i podkreślić, że jest to możliwe wyłącznie przy zmianie trybu życia. Na przykład jeden z moich przyjaciół musiał udać się do dentysty na poważne leczenie. Dentysta mu powiedział, że powinien codziennie wieczorem czyścić zęby żyłką dentystyczną, gdyż jest to niezbędne dla prawidłowej regeneracji szkliwa i dziąseł. Mój przyjaciel odparł jednak, że nie ma na to czasu. Dentysta wcale nie zaczął go straszyć ani pouczać, powiedział jedynie po prostu: „Nie ma sprawy. Proszę czyścić tylko te zęby, które chce pan zachować”. Naświetlanie problemu z odpowiedniej perspektywy dość skutecznie podnosi szansę sukcesu.

Jak odczytywać język ciała

Badania wykazują, że język ciała przekazuje do 50% tego, co chcemy powiedzieć. Jeżeli nie wierzysz, że ludzie mogą odczytywać to, co przekazujesz ciałem, spróbuj spędzić nieco czasu w towarzystwie światowej klasy pokerzystów, którzy znani są ze swoich zdolności odczytywania intencji innych ludzi. Jeśli wciąż będziesz mieć wątpliwości, spróbuj zagrać z nimi kilka partii.

Pokerzyści nazywają sygnały niewerbalne *wskazówkami*, być może dlatego, że wskazują one Twoje emocje związane z jakimś konkretnym zachowaniem. Prawdopodobnie znasz takie subtelne sygnały, jak unoszenie brwi, drapanie się po głowie czy zagryzanie sygnali. Z tego też powodu pokerzyści zakładają czasami ciemne okulary i czapki z daszkiem, aby w ten sposób ukryć niektóre z tych sygnałów, które mogłyby zdradzić ich emocje podczas gry. Obserwowanie graczy może być kopalnią wiedzy na temat zachowania ludzi. Przykładowo, jeżeli ktoś wygląda na niezadowolonego, może to oznaczać, że czuje się słaby i narażony na atak, na co możesz zareagować próbą wsparcia. Z kolei dobrze widoczne oznaki pewności siebie mogą sugerować, że dana osoba przecenia swoje szanse. Słabość lub niepewność mogą być z kolei znamionowane przez takie sygnały, jak: przyspieszone tętno, wyschnięte gardło, drżenie mięśni (zwłaszcza dęgotanie dłoni), łamiący się głos czy rozszerzone źrenice. Z drugiej strony osoba pewna siebie również może mieć podniesione tętno. Osoby próbujące wprowadzić Cię w błąd potrafią kontrolować swoją mowę ciała oraz sposób oddychania.

Pokerzyści uważają również, że istotne informacje może nieść sama postawa ciała. Po rozdaniu kart gracz może zmienić sposób, w jaki siedzi. Zapadnięcie się w krzesło może oznaczać słabe karty i brak pewności siebie. Wychylenie się do przodu kojarzone jest zwykle z blefowaniem, zaś pozycja wyprostowana oraz zwracanie uwagi na zachowanie innych graczy znamionuje posiadanie mocnych kart. Kiedy więc następnym razem będziesz z kimś rozmawiać, popatrz na sposób jego siedzenia. Jakie sygnały możesz odebrać, obserwując, jak ta osoba wychyla się w Twoją stronę, odsuwa od Ciebie ewentualnie stoi lub siedzi sztywno, jakby połknęła kij?

Obserwując zachowanie innych, możesz też lepiej zrozumieć własną mowę ciała. Zwracanie uwagi na zachowanie innych osób może także zwiększyć naszą wrażliwość na zmiany mimiki oraz mowę ciała, które odzwierciedlają zmiany emocjonalne. Wiedza taka również może być przydatna podczas analizowania własnych zachowań. Więcej informacji na ten temat możesz znaleźć w książce *Mowa ciała dla bystrzaków* autorstwa Elizabeth Kuhnke.

Jak rozpoznać gniew

Przypomnij sobie, kiedy ostatni raz zdarzyło Ci się widzieć kogoś w chwili gniewu. Jakie sygnały wskazywały na jego stan emocjonalny? Być może w oczy rzucały się najbardziej typowe oznaki gniewu, takie jak:

- ✓ Podniesiony głos i okrzyki.
- ✓ Popychanie i kopanie.
- ✓ Szeroko otwarte oczy.
- ✓ Zaczerwieniona twarz.
- ✓ Odsłonięte zęby.
- ✓ Wydęte wargi.

- ✓ Prychanie i warczenie.
- ✓ Zaciśnięte pięści.
- ✓ Zbliżanie twarzy do twarzy innej osoby, połączone z naruszaniem osobistej przestrzeni rozmówcy.
- ✓ Wpatrywanie się w inną osobę lub mrużenie oczu.

Część z tych powyższych znaków może wydawać się oczywista lub nawet przerysowana, ale należy pamiętać, że mogą one przyjmować także łagodniejsze formy.

Rozpoznawanie strachu i lęku

Mam nadzieję, że dobrze wiesz, jak może wyglądać osoba czująca podenerwowanie lub obawiająca się czegoś:

- ✓ Spocona twarz.
- ✓ Bładość skóry.
- ✓ Wyszchnięte gardło i usta.
- ✓ Rozbiegane spojrzenie.
- ✓ Nienaturalnie wysoki głos.
- ✓ Napięte mięśnie.
- ✓ Drżenie ciała.
- ✓ Przyspieszone tętno.

Kiedy ludzie wycofują się do defensywy, zwykle sygnalizują to skrzyżowaniem rąk lub nóg.

Postrzeżanie smutku

Smutni ludzie również wysyłają pewne sygnały, takie jak:

- ✓ Zwiotczone ciało.
- ✓ Spuszczony wzrok.
- ✓ Łzawe spojrzenie.
- ✓ Kąciaki ust skierowane w dół.
- ✓ Drżenie dolnej wargi.
- ✓ Mówienie w sposób pozbawiony emocji.

Znaki te u jednych ludzi mogą być subtelniejsze niż u innych.

Postrzeżanie zażenowania

Inną emocją ujawnianą przez język ciała może być zażenowanie. Jej oznakami mogą być:

- ✓ Zaczerwienienie twarzy.
- ✓ Unikanie spoglądania na innych.

- ✓ Unikanie bezpośredniego kontaktu wzrokowego.
- ✓ Fałszywy uśmiech lub grymas.
- ✓ Unikanie pewnych tematów podczas rozmowy.

Rozpoznawanie zaskoczenia

Osoba zaskoczona przejawia dość charakterystyczne zachowania, takie jak:

- ✓ Uniesione brwi.
- ✓ Szeroko otwarte oczy.
- ✓ Otwarte usta.
- ✓ Szybki ruch całego ciała do tyłu.

Rozpoznawanie szczęścia

Osoby szczęśliwe wykazują następujące zachowania:

- ✓ Uśmiech na twarzy.
- ✓ Pełny uśmiech, obejmujący oczy i usta.
- ✓ Rozluźnione ciało.
- ✓ Uśmiech odsłaniający zęby.
- ✓ Ręce i nogi nie są skrzyżowane.
- ✓ Rozluźnione, otwarte dłonie.
- ✓ Spokojny, długi kontakt wzrokowy.

Odczytywanie własnych emocji na podstawie reakcji innych ludzi

Inni ludzie często potrafią określić, jak się czujesz, zanim jeszcze się zorientujesz, że w ogóle odczuwasz jakąś emocję. Dlatego też niezależnie od tego, jak bardzo starasz się ukryć swoje uczucia (nawet przedstawiając je jako zupełnie inne emocje), inni są w stanie dostrzec to, co czujesz naprawdę. Gdy coś wykonujesz, np. słuchasz wiadomości (dobrych lub złych), skupiasz się przede wszystkim na tym, co robisz, a nie na emocjach, jakie to działanie budzi w Tobie. Jednak inni mogą łatwo dostrzec te emocje, zwłaszcza jeżeli są to ludzie Ci bliscy.

W świecie zawodowym specjaliści HR, trenerzy biznesowi czy psychologowie często oceniają przywódców i kierowników, korzystając z *testów 360 stopni* składających się z formularzy, na których badani sami zaznaczają odpowiedzi na kilku skalach (więcej informacji na temat tego rodzaju testów znajdziesz w rozdziale 4.). Skale te mogą zawierać odpowiedzi testowe, takie jak:

- ✓ Jestem osobą cierpliwą.
- ✓ Słucham ludzi wokół siebie.
- ✓ Trudno mnie zmieszać czy zaniepokoić.



Przyjrzyj się liście emocji z ćwiczenia zawartego w sekcji „Określanie emocji” (jeżeli jeszcze nie udało Ci się go wykonać, zrób to teraz). Kiedy je zakończysz, wykonaj kolejne ćwiczenie:

1. Sprawdź emocje zaznaczone jako negatywne i wybierz jedną, którą chcesz osłabić lub chcesz zredukować jej częstotliwość pojawiania się.

Wybierz jedną z emocji, która pojawia się dość często w Twoich codziennych działaniach, taką jak gniew czy zniecierpliwienie.

2. Sprawdź emocje pozytywne i wybierz jedną, której chcesz doświadczać częściej lub silniej.

Wśród tych emocji może znaleźć się na przykład szczęście i spokój.

3. Zastanów się, jak na ogół wyrażasz emocje wybrane w punktach 1 i 2.

Jak wygląda Twój wyraz twarzy? Jaką przyjmujesz postawę? Czy Twoją emocję widać na pierwszy rzut oka, czy raczej zachowujesz kamienną twarz? Wyobraź sobie, że doświadczasz tej emocji właśnie teraz i patrzysz na siebie z zewnątrz.

4. Zbierz informacje od ludzi wokół siebie.

Możesz zwrócić się o pomoc do partnera, przyjaciela czy dowolnej osoby, z którą masz regularny kontakt. Powiedz jej, że interesują Cię pewne własne reakcje w różnych sytuacjach:

a. **Zapytaj, czy udało się jej zauważyć u Ciebie emocje negatywne wybrane z punktu 1.** Zacznij od ogólnego pytania, np.: „Jak wyglądam w takiej chwili?”. Jeżeli to pytanie okaże się dla rozmówcy niezbyt jasne, zapytaj, jak wyglądasz, co mówisz i co robisz w chwili takiej emocji oraz jakie wrażenie wywołuje Twoje zachowanie na osobie, która Cię obserwuje.

b. **Zapytaj, czy osoba ta zauważyła u Ciebie emocję wybraną z punktu 2.** Jak wyglądasz w takiej chwili? W jaki sposób wyrażasz tę emocję? Jak Twój stan emocjonalny wpływa na innych? Chociaż większość ludzi docenia pozytywne wrażenia u innych, niektórych mogą one denerwować. A ściślej mówiąc, denerwujące są dla nich nie tyle same emocje, co sposób, w jaki są one wyrażane.



Uzyskanie od innych osób informacji o własnych emocjach ułatwia ich ocenę. Czasami bowiem jesteśmy tak silnie skupieni na tym, co się dzieje wokół, że nie mamy czasu się zastanawiać, w jaki sposób wpływa na nas ta sytuacja. Skorzystanie z pomocy osób, które nas znają i są w stanie nam pomóc, pozwala lepiej zrozumieć nasze własne zachowanie.

Zmiana emocji negatywnych

Czasami masz ochotę zmienić swoje emocje, najczęściej te negatywne. Nikt tak naprawdę nie cieszy się przecież z doświadczenia smutku, gniewu, zazdrości czy jakiegokolwiek innej nie milej emocji. Czy to oznacza, że zawsze powinniśmy czuć się szczęśliwi? W żadnym razie.



Część negatywnych emocji, takich jak na przykład żal, stanowi nieodłączną część ludzkiej egzystencji i wyeliminowanie ich jest nie tyle trudne, co wręcz nonsensowne. Żal jest bowiem emocją, którą przeżywa każdy, kto stracił kogoś ważnego, i stanowi on naturalny sposób radzenia sobie z utratą oraz jest elementem procesu leczenia. Z tego też powodu ignorowanie go jest bardzo ryzykowne. Ludzie starający się eliminować ze swego życia tego rodzaju emocje zwykle płacą za to wysoką cenę. Złe emocje (często wywoływane wspomnieniami) zwykle pojawiają się regularnie do momentu przepracowania ich poprzez doświadczenie intensywnej utraty.

Kiedy zatem warto zmieniać emocje? Zwykle wtedy, kiedy mają one charakter destrukcyjny i utrudniają Ci życie. Skąd jednak wiadomo, które z emocji są destrukcyjne? Dobrym wskaźnikiem określenia tego jest wpływ tych emocji na osiąganie celów. Innymi słowy, jeżeli jakaś emocja utrudnia Ci osiągnięcie wyznaczonych celów, to jest ona destrukcyjna. Jeżeli zatem jakieś doświadczenie emocjonalne ogranicza Twoje możliwości konstruktywnego radzenia sobie z ludźmi, wykonywania założonych zadań w szkole lub pracy czy też wywierania pozytywnego wpływu na swoje otoczenie, to najprawdopodobniej masz problem.

Rozpoznawanie emocji negatywnych

Emocje negatywne to silne uczucia, które niezbyt dobrze wpływają na Twoją zdolność do robienia w życiu tego, co chcesz. Zwykle przeszkadzają nam one w jasnym myśleniu i radzeniu sobie z denerwującymi nas problemami czy sytuacjami. W procesie ewolucji emocje rozwijały się jako elementy systemu ostrzegania, dlatego też nieprzyjemne uczucia stanowią bodźce, które mają Cię motywować do działania czy też informować o tym, że coś jest nie w porządku.

Innym problemem, z jakim często się zmagamy, jest to, że jakaś informacja pojawia się z przesadną siłą, która przeszkadza nam w podjęciu konkretnego działania. Ludzie często wtedy poddają się emocji, skupiając na niej całą uwagę i nie dostrzegając jej źródła (o docieraniu do źródła emocji napiszę nieco dalej, w sekcji Teoria REBT).



Szkodliwość negatywnych emocji możesz określić, oceniając je w taki sposób, w jaki mierzy się temperaturę. Załóż, że intensywne emocje są gorące, natomiast umiarkowane są chłodne. Emocje gorące mają tendencje do wciągania Twojego nastroju i myśli w samonapędzającą się spiralę uczuć, zaś emocje chłodne, choć wciąż nieprzyjemne, nie są aż tak silne.

Reagowanie na przeciwności poprzez okazywanie emocji chłodnych może pomóc Ci skuteczniej radzić sobie z trudnymi sytuacjami takimi jak utrata pracy czy problemy małżeńskie. Tabela 5.1 przedstawia różnice pomiędzy emocjami gorącymi a ich chłodnymi odpowiednikami.

Tabela 5.1. Emocje gorące i zimne

Emocje gorące	Emocje zimne
Wściekłość, furia i gniew	Podenerwowanie oraz irytacja
Załamanie, rozpacz, depresja i pesymizm	Smutek
Poczucie winy, wyrzuty sumienia	Żal
Poczucie braku wartości, nienawiść w stosunku do siebie	Samokrytyka
Lęk, strach i panika	Zatroskanie



Poniższe ćwiczenie pomoże Ci zwiększyć wrażliwość na pojawianie się emocji negatywnych i ułatwi ocenę ich natężenia. Postaraj się definiować każdą pojawiającą się emocję i dołączać do niej jak najwięcej synonimów. Oto przykład:

Emocja. Gniew

Definicja. Stan emocjonalny, który może przyjmować różne formy, od lekkiego podenerwowania do wściekłości. Gniew wywołuje efekty fizjologiczne: podniesienie tętna, przyspieszenie rytmu serca oraz napięcie mięśni twarzy.

Synonimy. Irytacja, podenerwowanie, furia, złość, wściekłość, wybuch.

Zapisz definicje i synonimy następujących emocji:

- ✓ Niesmak.
- ✓ Strach.
- ✓ Smutek.

Teoria REBT

Teoria ta nosi nazwę teorii racjonalno-emotywno-behawioralnej (*Rational Emotive Behavioral Theory*). Została ona opracowana w latach 50. XX wieku przez psychologa dra Alberta Ellisa. U jej podstaw leży podział większości niepokojów (łagodnych) lub zaburzeń emocjonalnych (skrajnych) na następujące komponenty:

- ✓ **Aktywator.** Jest to zewnętrzna sytuacja, która dla większości ludzi jest faktyczną przyczyną problemu, np:
 - On mnie obraził.
 - Zostawił mnie chłopak.
 - Nie dostałem pracy.
 - Nauczyciel źle mnie ocenił.
- ✓ **Poglądy.** Większość ludzi błędnie zakłada, że to okoliczności odpowiadają za ich złość czy niską produktywność. Emocje wzbudzone są jednak nie tyle przez same sytuacje, co przez poglądy osób, które się w nich znajdują. Innymi słowy, przyczyną emocji jest interpretacja sytuacji przez pryzmat posiadanych przekonań. Może to być na przykład myśl: „Skoro mnie obraził, to widocznie jestem faktycznie złym człowiekiem”. W takim układzie przyczyną zdenerwowania staje się nie sama obraza (w końcu wiele osób dobrze je znosi), ale skupienie na przekonaniu, że w jakiś sposób jest ona zasłużona.
- ✓ **Konsekwencja.** Konsekwencje to szkodliwe emocje (jak np. depresja, uzalanie się nad sobą czy odwlekanie). U większości ludzi ten proces zaczyna się właśnie na tym etapie. Innymi słowy, zdawszy sobie sprawę z istnienia konsekwencji (złości, gniewu czy innej negatywnej emocji), ludzie przypominają sobie aktywator, aby zrozumieć, skąd wzięła się ta emocja. A stąd niedaleko już do prostej konkluzji w rodzaju: „Jestem zły i dlatego tamten człowiek mnie obraził”. Większość ludzi sądzi, że przyczyną wszystkich konsekwencji emocjonalnych są tego rodzaju zdarzenia, chociaż tak naprawdę przyczyną emocji są ich własne myśli.

- ✓ **Dyskusja.** Na tym etapie człowiek zaczyna dyskutować sam z sobą, omawiając swoje przekonania związane z sytuacją aktywującą. Dyskusja polega na kwestionowaniu racjonalnych oraz irracjonalnych myśli lub przekonań dotyczących aktywatora.
- ✓ **Efekt.** Kiedy doświadczasz chłodniejszych emocji, Twoje ciało i umysł są bardziej rozluźnione oraz otwarte na nowe sposoby poradzenia sobie ze stresującą sytuacją.

Czuj, myśl i zachowuj się tak, jak na osobę inteligentną emocjonalnie przystało!

Czy pojęcie **inteligencja emocjonalna** brzmi dla Ciebie niczym oksymoron? Coś takiego, jak olbrzymia szpilka albo ciepły lód? Myślisz, że ludzie mogą być albo inteligentni (w tradycyjnym rozumieniu tego słowa), albo emocjonalni? Nie wierzysz, że można posłać swoje uczucia na uniwersytet? Jednak musisz zgodzić się z tym, że emocje są użyteczne i stanowią ważne źródło informacji. **Inteligencja emocjonalna** ma wiele wspólnego z inteligentnym kierowaniem własnymi uczuciami oraz emocjami osób w Twoim otoczeniu. A dzięki wiedzy i ćwiczeniom zawartym w tej książce wreszcie ją zrozumiesz i rozwiniesz swoje zdolności rozpoznawania emocji, wykorzystywania ich oraz zarządzania nimi.

- **Ujarmij emocje** — trafnie określaj swoje uczucia, odkrywaj przekonania leżące u ich podstaw i nie pozwalaj sobie na autodestruktywne zachowania.
- **Odkryj moc empatii** — odczytuj emocje ludzi w Twoim otoczeniu za pośrednictwem ich mimiki oraz mowy ciała i pokazuj innym, że rozumiesz ich uczucia.
- **Odnos sukcesy w pracy** — znajdź właściwą dla siebie pracę, pokonaj trudności i lęki oraz rozwiń swoje zdolności przywódcze.
- **Nawiązuj i podtrzymuj osobiste relacje** — odkrywaj nowe możliwości reagowania na emocje swoich bliskich i naucz się kontrolować swoje emocje tak, aby kształtować intymność w Waszym związku.

„**Inteligencja emocjonalna dla bystrzaków** zachęci Cię do spojrzenia z szerszej perspektywy na to, co znaczy być inteligentnym, i pomoże Ci rozwinąć umiejętności emocjonalne, które pozwolą na prowadzenie lepszego, szczęśliwszego życia”.

dr Peter Salovey

wykładowca psychologii na Uniwersytecie Yale

dr Steven J. Stein jest psychologiem klinicznym i prezesem Multi-Health Systems, jednej z wiodących firm opracowujących testy psychologiczne na rynku międzynarodowym. Pracuje jako konsultant dla agencji rządowych i sił wojskowych, takich jak Siły Powietrzne, Armia i Marynarka USA, jednostki specjalne podlegające Pentagonowi i Akademia FBI; współpracuje też z korporacjami oraz zawodowymi zespołami sportowymi.



Człowiek inteligentny emocjonalnie:

- skutecznie radzi sobie w trudnych sytuacjach;
- wyraża się jasno;
- zyskuje szacunek otoczenia;
- wpływa na rozmówców;
- zachowuje zimną krew w stresujących momentach;
- rozumie swoje reakcje na innych ludzi i różne sytuacje;
- umie kontrolować innych podczas negocjacji;
- posiada dużą automotywację;
- zachowuje pozytywne nastawienie.

PO ROZUM NA...

www.dlabystszakow.pl

Zamówienia telefoniczne:



0 801 339900



0 601 339900

septem

septem.pl

Sprawdź najnowsze promocje: <http://dlabystszakow.pl/promocje>

Książki najchętniej czytane: <http://dlabystszakow.pl/bestsellery>

Zamów informacje o nowościach: <http://dlabystszakow.pl/nowosci>

Hellon SA: ul. Kościuski 1c, 44-100 Gliwice, tel.: 32 230 98 63

e-mail: rad@dlabystszakow.pl <http://dlabystszakow.pl>

Cena 39,00 zł

ISBN 978-83-246-3010-3



WILEY

9 788324 630103