

<b>M2. INTELIGENCJA EMOCJONALNA WOLONTARIUSZA .....</b>	<b>1</b>
<i>Czym jest inteligencja emocjonalna (EQ)?.....</i>	<i>1</i>
<i>Rzut oka na mózg i emocje.....</i>	<i>2</i>
<i>Cztery obszary inteligencji emocjonalnej.....</i>	<i>3</i>
<i>Czy można rozwinąć inteligencję emocjonalną? .....</i>	<i>4</i>
M2.S1. SAMOŚWIADOMOŚĆ I SAMOREGULACJA EMOCJONALNA .....	6
<i>Nazywanie emocji zmniejsza ich natężenie .....</i>	<i>6</i>
<i>Monitoring emocjonalny .....</i>	<i>7</i>
ZARZĄDZANIE EMOCJAMI .....	8
M2.S2. EMPATIA I NUNCHI .....	10
<i>Nunchi – koreańska umiejętność odczytywania emocji społecznych .....</i>	<i>11</i>
<i>Rozwijanie empatii poznawczej (kognitywnej).....</i>	<i>11</i>
M2.S3. INTELIGENCJA SPOŁECZNA .....	14
<i>Rozwijanie inteligencji społecznej.....</i>	<i>14</i>
JAK PODOPIECZNI WOLONTARIUSZKI/WOLONTARIUSZA SKORZYSTAJĄ Z JEJ/JEGO INTELIGENCJI EMOCJONALNEJ? .....	16
REKOMENDOWANE METODY I NARZĘDZIA .....	17
PRAWA AUTORSKIE .....	17

## M2. INTELIGENCJA EMOCJONALNA WOLONTARIUSZA

### CZYM JEST INTELIGENCJA EMOCJONALNA (EQ)?

Wielu ludzi (w tym młodych) od typowego biznesu odstręcza perspektywa pośpiechu, presji na wyniki, niejasna komunikacja, agresywna rywalizacja. W wolontariacie widzą inny świat wartości, który wydaje im się bardziej przyjazny, ludzki, wrażliwy. Jednak każde miejsce aktywności, gdzie mamy do czynienia z problemami, innymi ludźmi, przygnębiającymi historiami (jak w przypadku opieki nad dziećmi z trudną przeszłością) generuje emocje i konieczność mądrego i świadomego zarządzania nimi. Udowodniono naukowo, że za sukces zawodowy liderów w 85-90% odpowiada inteligencja emocjonalna. A jak to się ma do tzw. „zwykłych ludzi”, wolontariuszy nie pełniących funkcji liderów, koordynatorów w organizacji non-profit? Co im może dać inteligencja emocjonalna?

Zgodnie z definicją<sup>1</sup> jest to **zdolność rozpoznawania własnych uczuć i uczuć innych ludzi oraz umiejętność zarządzania własnymi emocjami i emocjami powstającymi w relacjach międzyludzkich**, czyli umiejętności bardzo pomocne w życiu osobistym, w szkole, w pracy zawodowej i w pracy wolontariusza. Emocje mają wpływ na to jak funkcjonujesz, jak oceniasz sytuację i jakie decyzje podejmujesz. Wysoki współczynnik inteligencji emocjonalnej (EQ) podniesie twoją wydajność, ponieważ lepiej rozumiejąc innych, masz lepsze z nimi relacje, a to przekłada się na większą pewność siebie i obniża poziom stresu. Potrafiąc rozpoznać emocje (swoje i innych) potrafisz nimi zarządzać, dostrzegając co działa, a co nie.

---

## RZUT OKA NA MÓZG I EMOCJE

Aby zrozumieć rolę mózgu w kontrolowaniu emocji warto zapoznać się z jego podstawowymi strukturami. Zainteresowanych i chcących bardziej zgłębić tajniki ludzkiego mózgu odsyłamy do literatury, która po dekadzie mózgu<sup>2</sup> obfituje w wiele fascynujących oraz wartych uwagi pozycji<sup>3</sup>. Dla tych, którym wystarczy ogólna orientacja z pomocą powinien przyjść poniższy zarys interesujących (z punktu widzenia zarządzania emocjami) struktur i funkcji.

Oczywistym zadaniem mózgu jest myślenie, analizowanie, rozwiązywanie problemów. Za te czynności odpowiada **kora przedczołowa**. To struktura ewolucyjnie dość młoda, a na dodatek bardzo wymagająca. Aby kora przedczołowa mogła funkcjonować sprawnie potrzebuje sporo zasobów (glukoza, tlen) oraz optymalnej liczby danych. Nadmiar informacji ogranicza jej efektywność, co czasami znajduje odzwierciedlenie w języku, mówimy „głowa boli od natłoku (myśli, informacji)”. Nazwijmy zatem korę przedczołową **Analitykiem**.

Kolejną strukturą są **jądra podstawne**, których rola polega na przechowywaniu w mózgu rutynowych czynności. Rozpoznają, przechowują i powtarzają wzorce z naszego środowiska dotyczące ruchu, światła, dźwięku, zapachu, mowy, zdarzeń, pojęć, emocji i każdego innego rodzaju bodźców. Kiedy uczysz się czegoś pilnie (np. jazdy samochodem) angażujesz Analityka. Kiedy już się nauczysz i jeździsz automatycznie utrwalone wzorce działania przechowują jądra podstawne. To twój **Autopilot**.

Kolejną strukturą odgrywającą ważną rolę w powstawaniu emocji jest **ciało migdałowe** (część układu limbicznego) magazynujące wspomnienia emocjonalne. Im silniejsze pobudzenie tym silniejsze utrwalenie przeżyć. Jego poziom pobudzenia rośnie wprost proporcjonalnie do siły reakcji emocjonalnej. Gdy układ limbiczny zostaje silnie poruszony spadają zasoby energetyczne niezbędne dla pracy kory przedczołowej. Układ limbiczny, a w szczególności ciało migdałowe to twój czujny

---

<sup>1</sup> Twórcami teorii inteligencji emocjonalnej są Peter Salovey i John Mayer. Autorami powyższej definicji są Daniel Goleman i Richard Boyatzis, którzy udowodnili wpływ emocji na jakość i wydajność ludzkich działań.

<sup>2</sup> Dekadą Mózgu nazwano lata 90-te ub. wieku, w których miał miejsce dynamiczny wzrost badań naukowych nad funkcjonowaniem mózgu, kogniwiastyką, neuronauką.

<sup>3</sup> Szczególnie godna polecenia książka: *Twój mózg w działaniu*, David Rock, wyd. Rebis (Poznań 2014).

**Jaskiniowiec.** Epitet o tyle trafny, że tak jak pierwotny człowiek układ limbiczny nie dyskutuje, nie roztrząsa, tylko natychmiast działa.

To on bezustannie skanuje otoczenie, szukając wszystkiego, co może być niebezpieczne. Silna emocja jak lęk, gniew, radość czy zazdrość uaktywnia ciało migdałowe i pogarsza działanie pamięci roboczej kory przedczołowej. Dlatego nie jesteśmy w stanie jasno myśleć, gdy znajdujemy się pod wpływem stresu lub silnych uczuć. Impulsywne uczucie odczuwane jako „zalewanie emocjami” zakłóca rozsądek, doprowadza do reakcji gwałtownych, które wydają się być poza wszelką kontrolą, a po czasie oceniane jako pochoptne i kompletnie bez sensu. Zjawisko to nazywane jest **porwaniem emocjonalnym** i niestety – prawdopodobnie niejednokrotnie było twoim udziałem. Ile razy po gwałtownej reakcji wyrzucałaś/wyrzucałeś sobie: „jak mogłem to zrobić?”, „dlaczego to powiedziałam?”, „jak można było się tak zachować, to straszne, to do mnie niepodobne!”. Tak, właśnie takie refleksje (a czasem i wstyd) towarzyszą nam, gdy opadnie kurz po emocjonalnym porwaniu. Kiedy do niego już dojdzie, jest za późno, aby włączyć skuteczny mechanizm samoregulacji.

Zasadą organizującą działanie mózgu jest minimalizowanie niebezpieczeństwa i maksymalizowanie nagrody. Emocje pozytywne: zadowolenie, radość, ciekawość to reakcje ku czemuś. Emocje negatywne: lęk, smutek, strach – reakcje od czegoś. Układ limbiczny nieustannie podejmuje decyzje w kierunku „od” i „do”. Jednak intensywność reakcji na zagrożenie jest silniejsza (szybsza, dłuższa, mocniejsza) niż na nagrodę. Łatwiej o spiralę negatywnych emocji niż spiralę emocji pozytywnych. Dlatego tak ważne jest nauczenie się rozpoznawania emocji, sygnałów nadciągającego porwania, aby zapobiec eskalacji negatywnych emocji i zachować zdrowy rozsądek.

## CZTERY OBSZARY INTELIGENCJI EMOCJONALNEJ

Model inteligencji emocjonalnej najczęściej przedstawiany jest jako zestaw kilkunastu kompetencji zgrupowanych w czterech obszarach:

- kompetencje **osobiste** – (1) samoświadomość i (2) samoregulacja
- kompetencje **społeczne** – (3) świadomość społeczna i (4) zarządzanie relacjami.

### Samoświadomość

- Samoświadomość emocjonalna
- Trafna samoocena
- Wiara w siebie

### Samoregulacja

- Samokontrola emocjonalna
- Elastyczność
- Motywacja (dążenie) do osiągnięć

### Świadomość społeczna

- Empatia
- Rozumienie powiązań społecznych – sytuacyjna świadomość

### Zarządzanie relacjami

- Wpływanie na innych, inspirowanie
- Współpraca

- Porozumienie
- Łagodzenie konfliktów

Którą z kompetencji zechcesz rozwijać będzie zależec od kontekstu, twojego aktualnego zaawansowania w tym obszarze, a także wielu innych czynników. Pewnie teraz zadajesz sobie pytanie „no dobrze, ale czy poziom inteligencji emocjonalnej nie jest wrodzony i czy w ogóle da się go podnieść?”

## CZY MOŻNA ROZWINĄĆ INTELIGENCJĘ EMOCJONALNĄ?

Można i warto! W przeciwieństwie do IQ, które w ciągu życia podlega mniejszym zmianom, inteligencja emocjonalna jest na nie podatna, można ją doskonalić i znacznie podnieść jej poziom. Wysokie kompetencje z zakresu inteligencji emocjonalnej stanowią również niezbędną ochronę przed spadkiem sprawności intelektualnej w sytuacji silnego stresu lub kryzysu. Pochopna decyzja, emocjonalna reakcja, niekontrolowany wybuch gniewu, nieprzemyślane słowa, których nie da się cofnąć, a które zachwiały dobrze zapowiadającą się relacją, to aż nazbyt częste przykłady deficytu samoświadomości i samokontroli.

Te sytuacje „pomrocności jasnej” to efekt zawładnięcia umysłu przez emocje, których nie powstrzymasz, i którym nie jesteś w stanie zapobiec, kiedy nie wiesz jak. To porywacz (ciało migdałowe) jest panem twoich emocji, a ty bezbronną ofiarą. I będziesz nią tak długo, dopóki nie zrozumiesz emocji i nie nauczysz się przejmować nad nimi częściowej kontroli.

## JAK ROZWIJAĆ INTELIGENCJĘ EMOCJONALNĄ?

Systematycznie, konsekwentnie, zmieniając nawyki i postawy. Nie jest to skomplikowane, jakkolwiek wcale nie jest łatwe. Pamiętaj, że to co nauczone, wyćwiczone, dzieje się prawie automatycznie, bo stery przejmuje Autopilot.

Do różnych metod nauki i zdobywania doświadczenia musisz podejść świadomie, ponieważ łatwo ulec złudzeniu, że książkowa wiedza zmieni nasze życie. Otóż raczej nie zmieni. Z inteligencją emocjonalną jest tak, że czytając o niej myślisz sobie: „aha! to ja teraz będę reagować inaczej”, a potem życie szybko i boleśnie weryfikuje twoje postanowienia. W przypadku rozwijania inteligencji emocjonalnej znajomość tematu jest przydatna i niezbędna, jednak sama wiedza to za mało. Możesz uczestniczyć w świetnym szkoleniu, ciekawym seminarium, wziąć udział w warsztatach, ale – niestety – niewiele zmieni to w twoim życiu. Bo nie sama wiedza da ci przewagę, tylko jej zastosowanie. To jest nauka w praktyce i działaniu. A zatem chcąc odnosić sukcesy dzięki wysokim kompetencjom z zakresu inteligencji emocjonalnej musisz przede wszystkim ćwiczyć, rozwijając swoje umiejętności w tym zakresie. Weź pod uwagę następujące elementy:

## 1. SWÓJ AKTUALNY POZIOM INTELIGENCJI EMOCJONALNEJ

---

Możesz skorzystać z uproszczonego kwestionariusza (p. w załączniku), bądź innych dostępnych w sieci (np. INTE). Da ci to pewną orientację w jakich obszarach twoje EQ jest na dobrym poziomie, a w jakich obszarach wymaga rozwoju.

## 2. KOMPETENCJE EMOCJONALNE, KTÓRE SĄ NAJBARDZIEJ UŻYTECZNE W TWOJEJ AKTYWNOŚCI ZAWODOWEJ, SPOŁECZNEJ

---

Charakter pracy wolontariusza wymaga posiadania kompetencji osobistych, a z kompetencji społecznych kluczowe wydają się empatia, rozumienie kontekstu społecznego, a także wpływanie na innych czy umiejętność łagodzenia konfliktów. Część z tych tematów jest przedstawiona w innych rozdziałach:

- motywacja wewnętrzna w dążeniu do osiągnięć w module *M1.Motywacja*;
- wiara w siebie i bezwarunkowa samoakceptacja, jako aspekty łączności z samym sobą w module *M3.Komunikacja*;
- pozytywne wywieranie wpływu w module *M4.Moc i charyzma*;
- radzenie sobie z konfliktem w module *M5.Sytuacje trudne*;
- mindfulness i medytacja jako techniki osiągnięcia wewnętrznego spokoju w module *M6.Odporność i dobrostan*.

## 3. NAJCZĘSTSZE SYTUACJE, W KTÓRYCH EMOCJE PRZEJMUJĄ NAD TOBĄ KONTROLĘ

---

To jest twój audyt emocjonalny – warto przyjrzeć się sytuacjom, które podpalają lont pod niekontrolowanymi emocjami, rozebrać to na czynniki pierwsze, a potem zająć się technikami radzenia sobie w tych sytuacjach oraz planem treningowym.

## 4. TECHNIKI I NARZĘDZIA, KTÓRE CIĘ PRZEKONUJĄ I ROZWIJAJĄ NAJLEPIEJ TWOJE KOMPETENCJE

---

Z przedstawionych metod wybierz te, które ci najbardziej odpowiadają, bo to daje większą gwarancję, że nie skapitulujesz przedwcześnie. Kiedy wytrwasz, osiąganie kolejnych sukcesów w zarządzaniu emocjami stanie się najlepszym motywatorem.

Moduł *M2.Inteligencja emocjonalna* zawiera następujące segmenty:

- M2.S1. Samoświadomość i samoregulacja emocjonalna
- M2.S2. Empatia i nunchi
- M2.S3. Inteligencja społeczna

## M2.S1. SAMOŚWIADOMOŚĆ I SAMOREGULACJA EMOCJONALNA

Pewna pani, która ma słaby kontakt ze swoimi emocjami każdy dyskomfort określa tak samo. Na różne zdarzenia – czy spóźnił się autobus, czy właśnie pakuje się na upragnione wakacje, zepsuje się jej pilot do telewizora, złamie paznokieć, uda jej się kupić bilet na spektakl czy zabraknie w domu mąki – ma jeden opis emocji: jest zdenerwowana. Nie zmartwiona, zaskoczona, zadowolona, szczęśliwa, smutna, rozczarowana, zła tylko zdenerwowana. Brak umiejętności zdefiniowania własnych emocji to nie dysfunkcja wynikająca z ograniczonego zasobu słów, tylko pewnego rodzaju emocjonalne ubóstwo, będące następstwem systematycznego i skutecznego wypierania emocji - począwszy od wdruków z dzieciństwa w rodzaju „chłopcy nie płaczą”, „dziewczynki są grzeczne”, po wyrugowanie w dorosłym życiu emocji wywołanych przez bolesne doświadczenia. Niezależnie od tego jakie emocje pojawiają się – te miłe, pożądane czy te niechciane – rozwijanie umiejętności zarządzania nimi trzeba rozpocząć od umiejętności rozpoznawania ich – kiedy, w jakich sytuacjach i z jaką intensywnością mogą się pojawić.

Co by się stało, gdyby wspomniana wcześniej pani potrafiła identyfikować swoje emocje? Gdyby uchwyciła, że „zdenerwowanie” podczas pakowania na wakacje to ekscytacja i radość, może dałaby sobie więcej przyzwolenia na takie emocje, po prostu ciesząc się?

### NAZYWANIE EMOCJI ZMNIEJSZA ICH NATĘŻENIE

Może się wydawać, że jest akurat odwrotnie, jednak zbadane i udowodnione zostało to, że nazwanie emocji osłabia ich intensywność.

Kiedy popadasz we władanie emocji, zauważ, co się dzieje. Jesteś zły? Nazwij to: czuję złość. Czujesz rozczarowanie? Nazwij to: jestem rozczarowana. Jak to czujesz? Gdzie to czujesz? Kula w żołądku, napięcie w karku? Twoje ciało mówi ci wiele. Kiedy nazywasz emocje, lokalizujesz ich manifestowanie się w ciele i zyskujesz świadomość ich istnienia, przejmujesz nad nimi kontrolę.

Etykietowanie emocji przywraca aktywność kory przedczołowej, a kiedy twój Analityk zabiera się do pracy, łatwiej ci przejąć kontrolę.

*Skuteczną i atrakcyjną metodą nazywania i oswajania emocji jest użycie metafory, opowieści. Doceniając wagę wczesnego rozwijania inteligencji emocjonalnej, autorzy książek dla dzieci posługują się np. kolorem: złość jest czerwona, smutek niebieski lub przenośnią: radość jest jak balonik, a spokój jak drzewo itp. Wraz ze wzrostem samoświadomości własnych emocji, możesz tego uczyć również dziecko, którym się opiekujesz - stosując metaforę lub opowieść.*

Wypracowanie nowych nawyków wymaga dyscypliny i czasu, zacznij więc od zdobycia sprawności w etykietowaniu emocji:

- Wielokrotnie w ciągu dnia spróbuj nazwać emocje, które właśnie odczuwasz. Opracujesz dzięki temu swój własny słownik (pracuj cały czas nad jego wydaniem drugim uzupełnionym i rozszerzonym).
- Ćwicz słuchanie na poziomie treści i uczuć (p. str. 12 - odzwierciedlanie, parafraza, klaryfikacja).
- Wytrop prawidłowości i powiązania – jakie emocje czujesz najczęściej? Z czym są na ogół związane?
- Przyjrzyj się czy są jakieś emocje czy uczucia, których w ogóle nie doświadczasz lub pojawiają się naprawdę rzadko?

## MONITORING EMOCJONALNY

Podobnie jak w kamerze przemysłowej, regularne monitorowanie emocji pozwala na rozpoznawanie i trafną ocenę nadciągających zagrożeń ze strony intruzów. Każdy audyt ma za zadanie ocenę stanu aktualnego oraz zarekomendowanie usprawnień. Ten sam cel będzie dotyczyć użycia techniki monitoringu emocjonalnego. Kiedy zauważasz, że poziom emocji niebezpiecznie wzrasta i niechybnie toruje ścieżkę dla porywacza, skupienie uwagi na tym co się dzieje (jakie mam myśli, co czuję oraz gdzie w ciele ulokowane są te odczucia) i czego chcę, co mi służy w danej sytuacji a co nie, zagania do pracy Analityka wytrącając Jaskiniowcowi z ręki maczugę.

Im częściej będziesz stosować monitoring emocjonalny, tym łatwiejsze będzie dla ciebie zauważanie nadchodzących chmur burzowych i podejmowanie środków zaradczych. Dostrzegać będziesz coraz więcej wzorców i prawidłowości, a miejsce nawykowych reakcji coraz częściej zajmować będą reakcje odroczone i przemyślane.

Zestaw strategicznych pytań w monitoringu emocjonalnym da ci poczucie kontroli i wyboru, a także (a może przede wszystkim) ujawnienie intencji i potrzeb, jakie za tym stoją.

## KIEDY ULEGAMY EMOCJOM?

Emocje zazwyczaj dobrze służą naszym interesom (bez nich nie bylibyśmy tym, kim jesteśmy), motywują do działania, ale bywa, że wpędzają nas w kłopoty. Dzieje się tak, gdy nasze reakcje emocjonalne są nieadekwatne na jeden z trzech poniższych sposobów:

- Reagujemy przesadnie – czujemy i okazujemy właściwą emocję, ale jej intensywność jest zbyt duża;
- Okazujemy emocje w niewłaściwy sposób – odczuwamy emocje adekwatne do sytuacji jednak reakcja na nie już taka nie jest (np. nasz strach był uzasadniony, kiedy dziecko wybiegło na ulicę, ale niepotrzebnie zareagowaliśmy krzykiem lub, nie daj boże, klapsem);
- Odczuwamy nieadekwatne emocje – np. czujemy zazdrość z powodu niewinnej rozmowy przyjaciela z koleżanką.

Emocje są reakcjami na zdarzenia, które oceniamy – zasadnie lub nie – jako mające wpływ na nasz dobrostan, prowadząc do jego poprawy lub pogorszenia. Ponadto zaczynają się tak błyskawicznie, iż nie jesteśmy świadomi zachodzącego w naszych umysłach procesu. Zdarzenia, które stymulują

pojawianie się emocji są wypadkową naszych indywidualnych doświadczeń jak również przeszłości naszego gatunku. Kiedy jesteśmy we władzy nieadekwatnych emocji interpretujemy wszystko, co się wokół dzieje w sposób skorelowany z tym jak się czujemy, ignorując informacje, które stwarzają dysonans. Pragnienie przeżywania albo unikania emocji stanowi motywację stojącą za większością naszych zachowań.

## ZARZĄDZANIE EMOCJAMI

Zwykle jesteśmy skłonni wierzyć, że określona sytuacja wywołała konkretną (i uzasadnioną) reakcję emocjonalną.

Pracujesz nad organizacją imprezy sportowej, angażujesz innych wolontariuszy, planujesz kolejność konkurencji, załatwiasz sponsorów pucharów i nagle otrzymujesz informację, że klub sportowy, który miał udostępnić halę sportową z powodu konieczności naprawy parkietu wycofuje się. Czujesz gniew, rozczarowanie, a może i wstyd, że organizowana przez ciebie impreza nie wypali (przynajmniej nie w planowanym terminie). Dajesz upust emocjom przez kilka dni, nie mogąc dojść do siebie. Prowadzisz monolog wewnętrzny, opowiadasz dookoła, jaka cię krzywdą spotkała. Całkiem logiczne wydaje ci się, że wycofanie się klubu z wynajmu hali to zdarzenie bezpośrednio aktywujące reakcję w postaci gniewu i rozczarowania.

Jednak przyglądając się sytuacji na chłodno awaria w klubie jest jedynie faktem i jako taka nie budzi emocji. Ani twojemu sąsiadowi, ani pani z warzywniaka nie skoczy ciśnienie na wieść o naprawie parkietu w klubie sportowym. Co zatem aktywowało twoje emocje? Pomiędzy zdarzeniem i skutkiem czai się bardzo ważny element, który ewidentnie wpływa na rodzaj twojej reakcji i jej intensywność – to twoje przekonania i opinie. „Tyle pracy włożonej w przygotowanie poszło na marne! To niesprawiedliwe, nie mogli wcześniej sprawdzić stanu parkietu? Już słyszę te głosy krytyki i pretensje, że trzeba było pomyśleć o alternatywnej hali, przewidzieć wariantowy termin. Jak ja teraz wyglądam? Miała być fajna impreza, a wyszły obiecanki cacanki. Dlaczego właśnie mnie się to zdarzyło?! Więcej się nie podejmę takiego zadania. Mam pecha.” I tak dalej. Teraz wyraźniej widać, że to nie decyzja klubu aktywowała gniew i rozczarowanie tylko twoje przekonanie, że nie zasługujesz na to, aby twoje zaangażowanie i ciężka praca poszły na marne, ani na lekceważący brak informacji o stanie hali i koniecznych naprawach kolidujących z planowanym terminem imprezy. Twoje potrzeby uznania i osiągnięć nie zostały zaspokojone, twój obraz siebie jako osoby kreatywnej, przewidującej i dobrze zorganizowanej legł w gruzach...

Proces reakcji emocjonalnej na zdarzenie ma zatem trzy składowe:

- A. (aktywujące zdarzenie – action) – wycofanie się klubu z wynajmu hali
- B. (przekonania - beliefs) – to niesprawiedliwe, nie zasługuję na to
- C. (reakcja - consequence) – gniew, rozczarowanie

Co możesz zrobić? Kiedy pojawi się reakcja C na zdarzenie A przeanalizuj prawdziwy powód swoich emocji B, czyli tego, co w istocie połączyło A z C, a następnie:

- przejdź do rozważań (dialogu wewnętrznego lub dyskusji z przyjacielem) na temat swojego przekonania. Rozważ, czy wszystkie twoje przekonania są racjonalne, czy też irracjonalne.



Naprawdę wierzysz w to, że zawsze masz pecha?! Czy to prawda i czy pozwala ci realizować cele? Czy pozwala ci czuć się tak, jak chcesz się czuć? Da ci to bardziej realistycznie spojrzenie zarówno na sytuację, jak i na własne oczekiwania. Zdroworozsądkowe podejście doprowadzi cię do konstatacji, że nie wszystko jest idealne, że nie zawsze na wszystko masz wpływ, awarie się zdarzają, na przyszłość masz cenną lekcję jakie pytania warto zadać, które tym razem nie padły (np. o stan hali; założenie, że jest na pewno w porządku, okazało się błędne). Jeśli rzeczowo wyjaśnisz przyczynę zmiany terminu zawodów sportowych większość twoich współpracowników uzna to za racjonalny powód.

- eksplorację procesu emocjonalnego zakończ efektywnym, racjonalnym przekonaniem przynoszącym rezultat bardziej pozytywny, dodającym energii. „Ok, mam prawo do gniewu, ale porozmawiam ze wszystkimi, obmyślimy co dalej, również i o tym, jak zabezpieczyć się przed takimi niespodziankami”.

Oto pełny schemat zmiany sposobu myślenia na temat zdarzeń wywołujących negatywne emocje<sup>4</sup>:

- A. aktywujące zdarzenie (action)
- B. przekonania (beliefs)
- C. reakcja (consequence)
- D. dialog/dyskusja (dialog/discussion)
- E. efekt (effect)

Warto wiedzieć, co jest prawdziwym wyzwalaczem i zrozumieć to, ponieważ to co myślimy o sobie, jakie mamy przekonania, w co wierzymy, a w co nie, będą determinantami naszych emocjonalnych reakcji. Niemniej zawsze masz prawo czuć się tak, jak się czujesz. Inni również mają prawo czuć się tak, jak się czują. Zaakceptuj swoją emocjonalność i to, że możesz doświadczać negatywnych emocji, jak złość, smutek, rozczarowanie. Nie oznacza to przyzwolenia na niekontrolowany upust emocji czy poddanie się nakręcającej spirali negatywizmu. Zaakceptuj, uznaj, zrozum, nie oceniaj, nie krytykuj za to (również siebie). Akceptacja i danie prawa do odczuwania różnych emocji sobie i innym zwiększa poziom empatii.

---

<sup>4</sup> Na podstawie behawioralnej terapii racjonalno-emotywniej (REBT) Alberta Ellisa.

Empatia (gr. *empátheia*, cierpienie) – zdolność wczuwania się, współodczuwania.

Posiadanie zdolności wczuwania się w stany emocjonalne innych ludzi może nie wystarczyć, aby działać efektywnie. Kiedy płaczesz znikomą ulgę przyniesie ci przyjaciel razem z tobą wylewający łzy. Lepiej byłoby, gdyby rozumiejąc twój stan pomógł ci otrząsnąć się, znaleźć pozytywy, zmienić perspektywę. Rozumienie innych oraz trafne odczytywanie niewypowiedzianych myśli czy uczuć warunkuje dobrą komunikację. Empatia – jako jedna z kluczowych kompetencji składających się na inteligencję emocjonalną – wymaga specjalnego potraktowania. To ona rodzi altruizm. Prawdopodobnie jednym z motywów podjęcia się pomagania innym ludziom jest twoje współczucie dla tych, którym w życiu powiodło się gorzej. Niewykluczone, że zasilasz zastępy ludzi ponadprzeciętnie empatycznych. Wydawałoby się więc, że w twoim przypadku nie ma potrzeby na poświęcenie dodatkowego czasu na rozwijanie tej kompetencji. Ale... przyjrzyjmy się dwóm rodzajom empatii:

- Empatia emocjonalna (afektywna) – jest to umiejętność odczuwania stanów psychicznych innych ludzi,
- Empatia poznawcza (kognitywna) – to umiejętność przyjęcia ich sposobu myślenia, spojrzenia z ich perspektywy na rzeczywistość i jest przeciwieństwem egocentryzmu (skupieniu na ja – moje zdanie, moje odczucia, mój punkt widzenia).

Może nawet czasami masz wrażenie, że za bardzo „wczuwasz się” w emocje innych, co nie ułatwia ci efektywnego działania (więcej w tym pierwotnej empatii emocjonalnej niż tej poznawczej)<sup>5</sup>. Empatia to pełna otwartość na to co jest obecne w drugiej osobie, dlatego przykładając wagę do trafnego rozumienia stanów, odczuć, emocji innych ludzi rozwijasz empatię poznawczą. To ona umożliwia widzenie świata oczami drugiego człowieka, bardziej efektywne komunikowanie się, lepsze rozumienie kontekstu sytuacji, wreszcie jest jednym z najsilniejszych hamulców agresji. Osoby zdolne do rozumienia stanów psychicznych są wyczulone na płynące od innych ludzi sygnały – czego chcą i jakie mają potrzeby. Empatia wyłania się z samoświadomości – im bardziej jesteś otwarta/otwarty na własne emocje, tym wprawniej odczytujesz uczucia innych osób. Musisz więc zacząć od siebie.

---

<sup>5</sup> Etapy rozwoju empatii począwszy od dzieciństwa opisuje m.in. Daniel Goleman w książce *Inteligencja emocjonalna*. Już niemowlę rozpoznaje emocje płaczącego innego niemowlaka i, czując również smutek, zaczyna płakać, szukając pocieszenia w ramionach mamy. Dzieci starsze próbują pocieszać cierpiącego kolegę przynosząc mu np. swojego misia. Roczne dziecko już wie, że kogoś spotkała przykrość, ale nie ma pojęcia, co z tym począć. W wieku ok. 2 lat dziecko zaczyna rozróżniać uczucia własne od innych i staje się bardziej wrażliwe na sygnały ujawniające, co czują inni. Wraz z dalszym rozwojem dziecka jego empatia rozwija się, chyba że w wyniku tłumienia emocji (za sprawą środowiska czy wychowania) progres zostanie zahamowany.

---

## NUNCHI<sup>6</sup> – KOREAŃSKA UMIEJĘTNOŚĆ ODCZYTYWANIA EMOCJI SPOŁECZNYCH

Nunchi (czyt. nun-czi): „miara oka” albo subtelna sztuka oceny myśli i uczuć innych ludzi mająca na celu zbudowanie harmonii, zaufania i więzi. Praktykowanie nunchi to nic innego, jak właściwe odczytywanie nastrojów innych ludzi oraz emocji społecznych, jakie obecne są w grupie. Pomaga osiągać cele zachowując harmonię, wrażliwość społeczną, chroni przed zagrożeniami, jakie niesie bycie ślepy i głuchy na stany psychiczne innych ludzi (wachlarz zagrożeń jest szeroki – od popełnienia gąfy po wykluczenie z grona przyjaciół czy narażenie na skutki manipulacji emocjonalnej). Koreańska szkoła empatii<sup>7</sup> zaleca wewnętrzny spokój (opróżnienie umysłu), umiejętność słuchania na głębokim poziomie, a także uważne odczytywanie nastrojów poprzez obserwację zachowań, mowy ciała grupy.

---

## ROZWIJANIE EMPATII POZNAWCZEJ (KOGNITYWNEJ)

Na ogół ludzie oceniają innych na podstawie zachowań, swoje czyny natomiast oceniają podług własnych intencji. Widzisz rozbieżność i pułapkę? Nigdy nie wiesz dokładnie, co druga osoba czuje, nie zawsze są dla ciebie czytelne jej intencje, ale możesz starać się to zrozumieć, będąc otwartym i nie narzucając własnej narracji. Prawdziwa empatia wymaga kilku umiejętności:

### Słuchania

---

Umiejętność słuchania na głębokim poziomie została opisana w module Motywacja. W kontekście rozwijania tej kompetencji warto dodać, że empatyczne słuchanie odbywa się na poziomie intuicji, sygnałów pozawerbalnych, czasami twoje własne ciało może zasygnalizować pojawienie się jakiejś emocji. Np. koleżanka opowiada ci o zdanym, bardzo trudnym egzaminie, a ty z jej głosu (jakby cichszego) i mowy ciała (oszczędnej, bez prawie żadnej gestykulacji) wnioskujesz, że nie jest szczęśliwa, na domiar zauważasz gdzieś w okolicach własnego karku ciężar, podobny do tego, kiedy czujesz przygnębienie. Po czym okazuje się, że radość koleżanki z egzaminu przysła na wieść o chorobie ukochanej babci. Znasz to?

### Pokazania, że słuchasz

---

Potakiwanie i mówienie co jakiś czas, „aha” to jeszcze nie dowód na uważne słuchanie. Przynajmniej nie jedyny i nie w każdej sytuacji. Czy nie zdarzyło ci się, że ktoś kiwa głową, mówi „aha”, „no, no, coś takiego!”, a ty masz nieodparte wrażenie, że myślami poszybował w odległe rejony? No właśnie.

---

<sup>6</sup> Euny Hong, *Nunchi. Koreański sekret dobrych relacji z ludźmi*. Wydawnictwo Literackie, Kraków 2019.

<sup>7</sup> Pomimo, że w powyższej książce autorka, porównując empatię z nunchi, przekonuje o wyższości koreańskiego podejścia, warto zauważyć, że przykłady tzw. „dobrego nunchi” dotyczą w istocie wysokiego poziomu empatii poznawczej.

Jednym z dowodów na to, że słuchasz uważnie są takie umiejętności jak odzwierciedlanie, parafrazowanie czy klaryfikacja. Ich użycie da odczuć, że interesujesz się drugą osobą ponadto tobie pozwoli na upewnienie się, że dobrze rozumiesz swojego rozmówcę (pamiętasz jedną zasad skutecznego działania? Najpierw staraj się zrozumieć, a potem być zrozumianym). Ku pamięci: jedną z największych potrzeb człowieka – kiedy już nie jest głodny i ma dach nad głową – jest potrzeba bycia wysłuchanym. W szczególności może dotyczyć twoich podopiecznych, którym życie poskąpiło poczucia bezpieczeństwa.

### TRZY UMIEJĘTNOŚCI UWAŻNEGO SŁUCHANIA

Odzwierciedlenie – to inaczej wyrażenie własnymi słowami tego, co naszym zdaniem odczuwa rozmówca. Pozwala na empatyczne zrozumienie jego emocji i stanów psychicznych.

Przykłady odzwierciedlania:

- Rozumiem, że jesteś zła z powodu zmiany harmonogramu dyżurów, bo to zmusza cię do zmiany terminów innych zajęć...
- Widzę twój smutek i chyba rozumiem twój stan...
- Cieszysz się, że siostra cię odwiedzi na parę dni, ale jednocześnie obawiasz się, czy zdążysz zakończyć projekt do jej przyjazdu; dobrze zrozumiałam twój dylemat?

Parafraza – powtarzając kluczowe sformułowania jednocześnie możesz upewnić się, że dobrze rozumiesz komunikat. Zwróć uwagę, aby to była parafraza a nie dużo dalej idąca interpretacja.

Przykłady parafrazy:

- Czujesz się przytłoczony nadmiarem obowiązków...
- O ile dobrze rozumiem, zależy ci na...
- Wynika z tego, że martwisz się, czy podołasz trudnemu zadaniu...
- Nie powiesz jednak „myślisz, że nie dasz rady” lub „widzę, że powinnaś sobie odpuścić” itp. To jest (niechciana) porada, interpretacja, a nie parafraza.

Klaryfikacja – polega na skoncentrowaniu uwagi na najważniejszych aspektach, trafianiu w punkt. Bardzo przydatna umiejętność w sytuacji, gdy rozmówca prowadzi kilka wątków i czujesz, że zaistniała potrzeba wydobycia na wierzch tego, co jest najważniejsze.

Przykłady klaryfikacji:

- Mówiłeś o A, B i C – które z nich jest najważniejsze?
- Inaczej mówiąc chodzi o to, że...
- Gdy mówisz o X, co dokładnie masz na myśli?

Uczucia i stany emocjonalne mogą być ujawniane na różnych poziomach. Mogą być:

- Wypowiedziane i rozpoznawane przez obie strony rozmowy. Jedna osoba mówi i jednocześnie potwierdza komunikatem niewerbalnym swoje odczucia, a druga w pełni je rozumie. W takiej interakcji nie powinny umknąć uwadze sygnałowe słowa, które są nośnikami emocjonalnego ładunku: sfrustrowany, zestresowany, wściekły, itd. To dobra okazja, aby ponazywać emocje, przyjrzeć się im, rozbijając przy okazji bombę.
- Uczucia niewypowiedziane werbalnie, ale czytelne dla rozmówcy. Tu komunikacja odbywa się na poziomie niewerbalnym: postawa ciała, siła i tembr głosu, drżenie głosu, czy charakterystyczna gestykulacja – nadekspresyjna bądź jej całkowity brak. Ta sytuacja jest

okazją do zastosowania odzwierciedlenia czy okazania zrozumienia: „Wydajesz się wytrącony z równowagi. Co się stało?”

- Uczucia, których rozmówca nie rozumie, nie widzi i nie wypowiada, ale słuchacz zdaje się odczuwać, o co chodzi. W tej sytuacji musisz jednak zachować delikatność i wrażliwość, bardziej odzwierciedlając, co widzisz, niż co odczuwasz, ponieważ możesz spotkać się z niezrozumieniem, o co pytasz. Zamiast więc powiedzieć: „widzę, że czujesz się przygnębiony”, powiedz; „kiedy o tym mówisz zauważyłam, że się garbisz i mówisz dużo ciszej, co się dzieje?”

Z poprzednich rozdziałów wynika kardynalna zasada, która działa również w przypadku inteligencji społecznej – aby wpływać na innych i zarządzać relacjami społecznymi potrzebujesz empatii i rozumienia powiązań społecznych. Świadomość sytuacji i tych niewidzialnych niteczek emocjonalnych napinanych i luzowanych pomiędzy osobami znajdującym się w danej przestrzeni, pozwala rozumieć dynamikę tworzących się tu i teraz relacji. Ktoś, kto wpada do pokoju z dowcipem, nie zauważając ponurego nastroju obecnych (co musiało być oczywistym następstwem omówienia jakiejś trudnej sytuacji czy przekazania złej wiadomości tuż przedtem) jest nie tylko głuchy na oczywiste sygnały społeczne, ale dodatkowo naraża się na opinię osoby grubiańskiej czy niewrażliwej. Każda interakcja międzyludzka odbywa się w jakimś kontekście społecznym.

Dobrze wykalibrowany społeczny radar chroni przed podobnymi „wejściami smoka” oraz pozwala szybko adaptować się do bieżącej sytuacji. Inteligencja społeczna jest sztuką współżycia z innymi, wyrażającą się w dobrej orientacji w tym „co jest grane”.

Wolontariusz wchodząc do organizacji, trafia na kontekst społeczny, który jest wypadkową relacji pomiędzy ludźmi, zarówno tych bieżących, jak i powstałych w wyniku wcześniejszych interakcji. W związku z tym powinien pamiętać o następujących rzeczach: po pierwsze wpływa na ten system, po drugie na początku zawsze go zakłóca, po trzecie od jego inteligencji społecznej będzie zależeć, jaki ostatecznie będzie mieć wpływ: twórczy, inspirujący czy destrukcyjny.

Miarą inteligencji społecznej jest wywieranie pozytywnego wpływu na innych, inspirowanie, dbanie o ich rozwój. Osoba inteligentna społecznie potrafi inicjować i koordynować wysiłki grupy, wykazuje talent mediatora i umiejętność zapobiegania konfliktom, łatwo nawiązuje kontakty (dzięki empatii i nunchi), potrafi budować atmosferę wzajemnego zrozumienia. Wygląda to na przepis na sukces towarzyski i społeczny, więc znów pojawia się pytanie – czy można się tego nauczyć? A jeśli tak – to od czego zacząć? Odpowiedź brzmi: od podstaw, czyli samoświadomości. Nie zrobisz kroku dalej, zanim nie zrozumiesz własnych emocji i nie nauczysz się nimi zarządzać.

*Poznaj samego siebie, a cały świat będzie ci znany (Sokrates)*

### ROZWIJANIE INTELIGENCJI SPOŁECZNEJ

Umówiłaś/umówiłeś się na spotkanie w organizacji, w której masz podjąć pracę. Wchodzisz do pomieszczenia i zauważasz, że dwie osoby prowadzą ze sobą rozmowę. Są to kobieta oraz mężczyzna. Stoją naprzeciw siebie, rozmawiając przyjaźnie. Mężczyzna ma opuszczone ręce, kobieta swoje opiera na biodrach. Kto z nich jest szefem? Na to pytanie pewnie odpowiesz trafnie (że jest to kobieta, na co wskazuje jej mowa ciała), niemniej odczytanie relacji nie zawsze jest tak łatwe i oczywiste. Aby rozwinąć sprawność na tym polu regularnie wykonuj poniższe ćwiczenia.

1. Wchodząc do pomieszczenia spróbuj, zanim cokolwiek powiesz, odgadnąć nastroje i emocje znajdujących się tam ludzi. Są w grupkach, czy każdy osobno? Są skupieni wokół jakiejś osoby? Czy trzymają odległość, dotykają się, są uśmiechnięci, smutni, zatroskani? Jaka jest atmosfera?

2. Wyłącz głos w telewizorze i spróbuj zgadnąć, o czym jest przedstawiana historia, jakie emocje towarzyszą bohaterom i jakie są między nimi relacje (możesz też oglądać telewizję kraju, którego języka zupełnie nie znasz).
3. Naucz się operować milczeniem. Powstrzymuj się od opowiadania własnej historii. Słuchaj.
4. Mijając ludzi na ulicy, jadąc metrem, komunikacja miejską, czy będąc np. w centrum handlowym oderwij wzrok od smartfona i przyglądaj się ludziom. Próbuj odgadnąć, co ich łączy. Co mówi ich mowa ciała, wyraz twarzy? Jaka jest relacja pomiędzy ludźmi stojącymi w parze, w większej grupie?
5. Kiedy uczestniczysz w jakimś spotkaniu zaobserwuj, gdzie siedzą poszczególne osoby. Kto mówi głośno? Kto stoi z boku i mało się odzywa? Jakie relacje są pomiędzy osobami? Kto się lubi, a kto prawdopodobnie nie? Jak reagują na siebie poszczególne osoby – co mówi ich zachowanie, gesty, mowa ciała, słowa? Jakich słów używają najczęściej? Pozytywnych, negatywnych, prowokujących? Kto narzuca innym zdanie, a kto według ciebie ma charyzmę? Po czym to poznajesz?
6. Obserwuj ludzi, którzy budzą sympatię i przykuwają uwagę. Co robią? Jakich słów używają? Jakich wykonują gesty, co mówi ich mowa ciała? Jakich reakcje innych dominują w kontakcie z taką osobą?
7. Obserwuj ludzi, którzy odwrotnie – odpychają innych. Co robią? Jakich słów używają? Jakich wykonują gesty, co mówi ich mowa ciała? Jakich reakcje innych dominują w kontakcie z taką osobą? Po wykonaniu tych dwóch ćwiczeń zrób listę zachowań oraz słów przyciągających i odpychających innych ludzi.
8. Kiedy zdarzy ci się być świadkiem kłótni bądź konfliktu spróbuj zrozumieć, jakie wartości stoją za potrzebami i zachowaniami tych ludzi. Jakich słów bądź zachowań utrudniały rozwiązanie konfliktu?
9. Kiedy czujesz się zainspirowany? Spisz listę sygnałów, które na to poczucie wpłynęły. Który z tych inspiratorów wydaje ci się uniwersalny?
10. Wyobraź sobie bardzo zamkniętą osobę, której emocje są nieodgadnione. Co możesz powiedzieć, zrobić, o co zapytać, aby ta osoba poczuła się pewnej i zechciała wejść w interakcję z tobą?

## JAK PODOPIECZNI WOLONTARIUSZKI/WOLONTARIUSZA SKORZYSTAJĄ Z JEJ/JEGO INTELIGENCJI EMOCJONALNEJ?

Osiągnięcie pewnego poziomu inteligencji emocjonalnej sprawi, że zaczniesz dostrzegać okazje do rozwijania tych kompetencji u swoich podopiecznych. Kiedy poczujesz się pewnie w nazywaniu emocji, poćwicz z dzieckiem tę umiejętność, proponując opowieści, metafory, czytając książeczki. Naucz go też rozpoznawać, że jego reakcja emocjonalna na bodziec jest reakcją wtórną na ważne potrzeby. W trakcie rozwoju emocjonalnego problemy z rówieśnikami miewają wszystkie dzieci, jednak tych, które mają za sobą trudne doświadczenia dotyczą one w szczególności. Uczenie podopiecznych radzenia sobie z emocjami, zacieśniania przyjaznych kontaktów z rówieśnikami, empatii i kontrolowania impulsów jest szczególnym wyzwaniem i na ogół wymaga ścisłej współpracy z psychoterapeutą. Pomagając rozwijać dziecku kompetencje emocjonalne konsultuj się ze specjalistą. Możesz na sobie wypróbować metodę sześciu kroków<sup>8</sup> i jeśli twój podopieczny jest w wieku 9-10 lat, naucz go, jak ją stosować:

### **Czerwone światło**

Zatrzymaj się, uspokój i pomyśl, zanim coś zrobisz

Powiedz, na czym polega problem i co czujesz

### **Żółte światło**

Wyznacz sobie pozytywny cel

Pomyśl o różnych rozwiązaniach

Pomyśl z góry o konsekwencjach

### **Zielone światło**

Przystąp do działania według najlepszego planu

---

<sup>8</sup> Metoda pracy z dziećmi w szkole podstawowej w ramach programu New Haven, opisana przez Daniela Golemana w *Inteligencji emocjonalnej* (str. 424).



## REKOMENDOWANE METODY I NARZĘDZIA

1. Monitoring emocjonalny – ćwiczenie do pracy własnej
2. Autotest inteligencji emocjonalnej

## PRAWA AUTORSKIE

Niniejszy dokument powstał w ramach projektu „Motywuj. Wzmacniaj. Wspieraj. Program szkoleniowy dla wolontariuszy pracujących z dziećmi” i jest w pełni chroniony prawami autorskimi organizacji: Coedro Coaching Edukacja Rozwój Monika Górską (Warszawa), Fundacja Verum (Warszawa) oraz Change the World (Oslo). Autorzy udzielają licencji na korzystanie z tego dokumentu na warunkach Creative Commons Uznanie autorstwa-Użycie niekomercyjne-Bez utworów zależnych 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0) International Public License. Ta licencja umożliwia rozpowszechnianie, pokazywanie i użycie materiałów zawartych w dokumencie wyłącznie w celach niekomercyjnych i pod warunkiem zachowania ich oryginalnej formy (bez utworów zależnych). Pełny tekst warunków licencji i dozwolonego wykorzystania materiałów jest dostępny na stronie [www.creativecommons.org](http://www.creativecommons.org).