



## 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](mailto:helion@helion.pl)

e-mail: [septem@septem.pl](mailto:septem@septem.pl)  
redakcja: [redakcja@septem.pl](mailto:redakcja@septem.pl)  
informacje: [księgarnia@septem.pl](mailto:księgarnia@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 przysłało! 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.

*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

|                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>O autorze .....</b>                                                                    | <b>11</b> |
| <b>Podziękowania od autora .....</b>                                                      | <b>13</b> |
| <b>Przedmowa .....</b>                                                                    | <b>15</b> |
| <b>Wprowadzenie .....</b>                                                                 | <b>17</b> |
| 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        |
| <br><b>Część I: Nowy gatunek inteligencji .....</b>                                       | <b>23</b> |
| <b>Rozdział 1: Czy czujesz się mądrze? .....</b>                                          | <b>25</b> |
| 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        |
| <br><b>Rozdział 2: Ocena Twojej inteligencji emocjonalnej .....</b>                       | <b>37</b> |
| 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        |

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Mysleć 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 |
| Zmien 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 autodestruktywnych .....                              | 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 wydostać się z kiepskiej sytuacji .....            | 93 |
| Podejście krótkoterminowe .....                        | 94 |
| Rozwiązania długoterminowe .....                       | 95 |

|                                                              |            |
|--------------------------------------------------------------|------------|
| Zmiana emocji na lepsze .....                                | 95         |
| Ćwiczenie jest ważne .....                                   | 96         |
| Rozwijanie psychologii pozytywnej .....                      | 96         |
| <b>Rozdział 7: Zrozumieć empatię .....</b>                   | <b>99</b>  |
| 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        |
| <b>Rozdział 8: Kontrolowanie emocji innych ludzi .....</b>   | <b>113</b> |
| 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 niemiłymi 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        |

## ***Część III: Inteligencja emocjonalna w miejscu pracy ..... 127***

|                                                                               |            |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Rozdział 9: Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami w miejscu pracy .....</b> | <b>129</b> |
| 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 |

|                                                                       |     |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| Patrzeć 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 umiejętnościami emocjonalnymi .....    | 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 nastolatкови 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 nastolatкови 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 miejscem 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**

Książki .....289

Strony internetowe i inne źródła .....290

### **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 jakkolwiek 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 „przeczuć”, uczucia są głęboko osobiste i niemożliwe do udowodnienia czy zademonstrowania.
- ✓ **Nastroje:** *Nastój* 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 ostry, wielobarwny 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 frustrację 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 — *neutrale*, 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 | podęjrzliwość   |
| 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     | zachwyt         |
| 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 in-  
nych i notuj  
wyniki ob-  
serwacji

| 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, podejsście do mężczyzny |
| kobieta zatrokana  | P/N | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | Mówiła spokojnie i patrzyła na jego filizankę. | zmarszczenie brwi, spuszczenie wzroku               |

Chociaż niekiedy udaje nam się stłumić, zafałszować 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 papierosa.

A teraz wyobraź sobie, że ludzie potrafia 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 rozmowa 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 zżywamy 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 pożądanego 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), doświadczanie 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 nałogowo 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 (przyznając mi tym samym rację), wówczas przyszliby 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 wargi. 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 krześle 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.
- ✓ Wyschnięte 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.

### ***Postrzeganie smutku***

Smutni ludzie również wysyłają pewne sygnały, takie jak:

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

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

### ***Postrzeganie 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 doświadczania 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 tendencję 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 definicję 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 wzbudzane 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, użalanie 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](http://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/novosci>

Hellon SA: ul. Kościuszki 1c, 44-100 Gliwice, tel.: 32 230 98 63  
e-mail: [radyn@dlabystszakow.pl](mailto:radyn@dlabystszakow.pl) <http://dlabystszakow.pl>

Cena 39,00 zł

ISBN 978-83-246-3010-3



WILEY