

# Jak rozwijać inteligencję emocjonalną



# Spis treści

Wstęp .....	5
Materiał teoretyczny dla prowadzącego .....	6
Załącznik nr 1 – Mój poziom inteligencji emocjonalnej .....	11
Załącznik nr 2 – Jaki jest mój poziom kompetencji społecznych? .....	13
Scenariusz 1 – Ja i emocje .....	14
Załącznik nr 3 – Poznajemy się nawzajem .....	18
Załącznik nr 4 – Katalog emocji .....	19
Załącznik nr 5 – Koło emocji .....	21
Załącznik nr 6 – Dzienniczek emocji .....	22
Załącznik nr 7 – Jaka to emocja? .....	23
Załącznik nr 8 – narysuj emocje .....	24
Scenariusz nr 2 – Ja i inni .....	25
Załącznik nr 9 – Nasze preferencje .....	27
Pomocna bibliografia .....	28

# Wstęp

Wraz z rozwojem technologicznym i obyczajowym zmieniają się problemy społeczne, z którymi borykają się nie tylko uczniowie, ale też dorośli ludzie. Takimi nowymi problemami są np. uzależnienie od telefonu komórkowego czy sprawa „hejtu” w internecie (czyli obrażanie i szykanowanie innych przy użyciu rozmaitych kanałów wirtualnych, np. portali społecznościowych). Postępująca technologizacja i szybkie tempo życia wpływają też na umiejętność skupienia uwagi. Zdarza się, że uczniowie sięgają po telefon w trakcie zajęć (!), bo np. nudzą się omawianym tematem. Oprócz jawnych deficytów w zakresie koncentracji czy rozumienia innych osób często można zauważyć też braki w rozumieniu własnych emocji i nieumiejętne ich regulowanie. Wpadanie w szal z błahych, wydawałoby się, powodów, duża liczba osób chorujących na depresję, nieumiejętność cieszenia się chwilą... Wymienione deficyty przekładają się na funkcjonowanie w każdej sferze życia, również w pracy zawodowej. Pracodawcy zgodnie twierdzą, że młodym pracownikom najczęściej brakuje kompetencji społecznych, a ci, którzy posiadają je rozwinięte w wysokim stopniu, zazwyczaj szybciej osiągają sukces zawodowy, są skuteczniejsi w komunikacji, lepiej radzą sobie z klientami, pacjentami czy podopiecznymi oraz ogólnie czują większą satysfakcję z pracy. Nic w tym dziwnego, bowiem rozwinięte kompetencje społeczne, czyli np. umiejętność wczuwania się w sytuację innych, trafne rozpoznawanie emocji czy empatia to zdolności, które pozwalają na skuteczną współpracę z drugim człowiekiem, a przez to na osiągnięcie wielu celów. Zbiór takich kompetencji społecznych nazywany jest **inteligencją emocjonalną (INTE)** i wiąże się ze świadomym rozpoznawaniem i kontrolowaniem uczuć oraz nawiązywaniem satysfakcjonujących relacji z innymi ludźmi. Rozwijanie inteligencji emocjonalnej to odpowiedź na problem nietolerancji, niezrozumienia drugiej osoby, a także na trudności w nawiązywaniu kontaktów międzyludzkich i niemożność samorealizacji. Dlatego też niniejsza broszura poświęcona jest inteligencji emocjonalnej i rozwijaniu umiejętności z niej wynikających, gdyż rynek pracy oraz wiele sytuacji życiowych wymaga bycia kompetentnym w tym zakresie. Nieważne, czy pracujemy jako handlowiec, nauczyciel czy informatyk – potrzeba nawiązywania relacji i regulowania emocji jest zawsze istotna. Stąd też warto zwracać uwagę uczniów na tę problematykę i zachęcać ich do doskonalenia swojej inteligencji emocjonalnej. Bowiem każdy z nas ją posiada, ale rozwiniętą w innym stopniu. Na szczęście w tym zakresie można doskonalić się całe życie i wierzę, że przedstawione ćwiczenia oraz wiedza będą pomocne zarówno dla uczniów, jak i dla nas – prowadzących i nauczających.

# Materiał teoretyczny dla prowadzącego

## 1. Czym jest inteligencja emocjonalna?

Chociaż słowo inteligencja kojarzy się z logicznym myśleniem i matematycznymi zdolnościami, może być użyte w zupełnie odmiennym kontekście – jako świadome zarządzanie emocjami i relacjami międzyludzkimi. Terminu inteligencja emocjonalna jako pierwsi zaczęli używać psychologowie Peter Salovey i John Mayer, natomiast rozwinął go Daniel Goleman – psycholog i wykładowca Uniwersytetu Harvarda w USA. Goleman dzięki swoim badaniom dowiódł, że zawężanie inteligencji tylko do wiedzy fachowej czy logiki ogranicza możliwości rozwoju wielu osób, a także tworzy fałszywe przekonanie o sukcesie. Czy dyrektorzy dużych firm to najinteligentniejsi matematycznie ludzie? Okazuje się, że podwładni często przewyższają ich w testach logicznych czy fachowej wiedzy. Zatem to nie matematyka gwarantuje odniesienie sukcesu, ale inne zdolności. Goleman nazwał je ogólnie inteligencją emocjonalną, a w ich skład zakwalifikował: **samoświadomość własnych uczuć, rozpoznanie emocji u siebie i innych, kierowanie się intuicją w podejmowaniu decyzji, panowanie nad emocjami i popędami, umiejętność motywacji i optymistycznego patrzenia w przyszłość, a także empatia, rozumienie sytuacji i stanów emocjonalnych innych osób, zdolność do postawienia się na ich miejscu, dbania o nich czy nawiązywanie współpracy.**

Inteligencja emocjonalna nie jest czymś, co można łatwo zbadać, mierząc, jak szybko osoba wykonuje zadanie logiczne. Inteligencję skryształizowaną, która jest wiedzą zdobytą podczas nauki, możemy zbadać testem wiedzy, a inteligencję płynną (szybkość procesów poznawczych, zdolność do przyswajania wiedzy czy szybkiego liczenia) zdiagnozować za pomocą zadań logicznych i łamigłówek. Poziom INTE można natomiast zaobserwować w życiu codziennym czy oszacować w wyniku aktywności

grupowej w sztucznie stworzonych warunkach, np. podczas treningu umiejętności społecznych. Wykonanie jednego testu nie pozwoli dokładnie zbadać poziomu INTE, ale pomoże zorientować się, na jakim etapie rozwoju emocjonalnego znajduje się dana jednostka.

Inteligencja emocjonalna nie tylko pomaga w osiągnięciu sukcesu, ale także w przetrwaniu. Czy są na to jakieś dowody? Oprócz wielu badań prowadzonych przez licznych psychologów na przestrzeni kilkudziesięciu lat, twardych dowodów dostarcza neurologia. Tak o tym pisze Goleman w książce pt. *Inteligencja emocjonalna w praktyce*: „neurologia wyjaśnia w krystalicznie przejrzysty sposób, dlaczego tak bardzo liczy się inteligencja emocjonalna. Stare części mózgu, będące ośrodkami emocji, są również siedliskiem umiejętności potrzebnych do skutecznego kierowania sobą i uzyskania sprawności społecznej. A zatem umiejętności te są solidnie zakotwiczone w zdolnościach do przetrwania i przystosowania się, które otrzymaliśmy w ewolucyjnym spadku”. Czy moglibyśmy jako gatunek przetrwać tyle lat i rozwinąć się do tego stopnia, co dziś bez umiejętności współpracy i dbania o siebie nawzajem? Czy powstałyby rozrywka, sztuka albo rozwój duchowy, gdybyśmy nie rozpoznawali uczuć i wykluczali sferę emocjonalną? Odpowiedzi na te pytania są chyba oczywiste. Ponadto Goleman wraz ze współpracownikami wykonał serię badań na grupie menedżerów i pracodawców, co pozwoliło mu stwierdzić, że istnieje wprost proporcjonalny związek pomiędzy poziomem inteligencji emocjonalnej a sukcesem w pracy. Menedżerowie osiągający sukcesy w swoich działaniach wykorzystują następujące elementy INTE: emocjonalna samoświadomość, emocjonalna samokontrola, motywacja, empatia i umiejętne nawiązywanie relacji. Dokładne omówienie tych składowych pokazuje tabela nr 1.

**Tabela 1. Pięć kluczowych składników inteligencji emocjonalnej w osiągnięciu sukcesu zawodowego**

Składowa inteligencji emocjonalnej	Opis	Pomocne zachowania i cechy
Emocjonalna samoświadomość	Zdolność do rozpoznawania i rozumienia własnych potrzeb i emocji oraz sposobu, w jaki wpływają one na innych	Zaufanie do siebie Zachowanie dystansu Realistyczna samoocena
Emocjonalna samokontrola	Zdolność do kontrolowania swoich emocji, w przypadku pojawienia się emocji trudnych i wyniszczających – umiejętne dobieranie metod zaradczych. Umiejętność wyjścia poza schemat myślenia oraz analiza sytuacji przed podjęciem działania	Pewność siebie Radzenie sobie z wieloznacznymi sytuacjami Otwartość na zmianę
Motywacja	Chęć do pracy oparta na potrzebie samorealizacji lub innej, która nie dotyczy tylko zarabiania pieniędzy czy podwyższenia statusu społecznego. Skłonność do realizowania celów z uporem i energią	Silne nastawienie na osiągnięcia Optymizm, nawet w obliczu niepowodzeń Zaangażowanie w pracę
Empatia	Zdolność do rozumienia emocjonalnych stanów innych osób i umiejętne traktowanie ludzi, zgodnie z ich emocjonalnymi reakcjami	Wspomaganie innych w rozwoju Wrażliwość międzykulturowa Nastawienie na drugą osobę Aktywne słuchanie
Umiejętne nawiązywanie relacji	Umiejętność budowania sieci społecznych, odwaga w nawiązywaniu relacji. Umiejętność znajdowania podobieństw i rozumienia punktu widzenia drugiej osoby	Otwartość na innych Aktywne słuchanie Rozwinięta autoprezentacja

Źródło: opracowanie własne

## 2. Inteligencja emocjonalna w pracy zawodowej

Inteligencja emocjonalna przydaje się w każdej profesji, niezależnie od zawodu. Są jednak takie grupy zawodów, w których rozpoznawanie i kontrolowanie emocji oraz efektywna współpraca są szczególnie ważne. Są to zawody, w których mamy kontakt z drugą osobą i wykonujemy pracę emocjonalną. **Praca emocjonalna** oznacza, że pracownik musi wyrażać określone emocje, które wynikają z procedur lub etykiety zawodu, niezależnie od tego, czy je akurat czuje czy nie. Często też musi powstrzymać swoje faktyczne emocje, żeby nie urazić klienta lub pacjenta. Taką pracę wykonują m.in. psycholog czy pielęgniarka w kontakcie z pacjentami albo przedstawiciel handlowy, który musi być uśmiechnięty i uprzejmy w stosunku do klienta, nawet jeżeli czuje się poirytowany albo ma gorszy dzień. Dla osób wykonujących pracę emocjonalną bardzo istotne jest efektywne komunikowanie się

oraz rozpoznawanie emocji i sygnałów niewerbalnych płynących od innych. Pomaga to zidentyfikować potrzeby drugiej osoby, jej podejście do nas, stopień otwartości, a także ewentualne problemy, z jakimi się boryka. Umiejętność empatii pozwala nawiązać lepsze relacje z klientami czy podopiecznymi oraz zyskać ich sympatię – w końcu sami też bardziej lubimy osoby, które są dla nas wyrozumiałe i pomocne niż takie, które traktują nas z dystansem albo zdają się nie rozumieć naszej sytuacji. Jeżeli pracownik posiada rozwiniętą inteligencję emocjonalną, często intuicyjnie potrafi zareagować w sytuacji, gdy druga osoba wyraża emocje, np. złość. Potrafi tak ukierunkować działania i rozmowę, aby zapanować nad taką osobą i pomóc jej przejąć kontrolę nad emocjami. Co równie ważne, inteligencja emocjonalna pomaga optymistycznie podejść do życia i do wartościowania pracy, a dzięki temu może chronić przed wypaleniem zawodowym. Ważna jest właś-