

ZAPANOWAĆ NAD SWOIMI EMOCJAMI

Kiedy jesteś „zły”?

PEWNIENIE KAŻDY Z NAS MIAŁ DOŚWIADCZENIE Z TZW. „TRUDNYM KLIENTEM”, NIE TYLKO ZEWNĘTRZNYM, ALE RÓWNIEŻ WEWNĄTRZ FIRMY. SĄ ONI RÓŻNI: JEDNI MARUDZA, KOLEJNI BYWAJĄ NIEZDECYDOWANI, JESZCZE INNI MAJĄ DOŚĆ WYSOKIE OCZEKIWANIA ZA „NISKĄ CENĘ”. DODAŁBYM JESZCZE TYCH, WPRAWIAJĄCYCH NAS W WIR „ZŁYCH EMOCJI”.

Powodują oni, że nie możesz już patrzeć na „klienta”, który robi Ci awanturę, bo czegoś nie doczytał lub właśnie miał zły dzień. Każdy z nas czasami ma słabsze humory i w epoce zaganiania radzi sobie jak może. Niestety, coraz mniej rozmawiamy między sobą, brakuje nam czasu dla siebie, a co dopiero dla innych. Niektórzy są nawet samotni i sfrustrowani tym, co „zgotował im los”. Tak, tak – te wszystkie osoby z nami pracują, będąc naszymi wewnętrznymi „klientami”.

Znam ludzi, którzy przychodzą wyładować swoje emocje właśnie na fleet managerze, bo „przecież

on/ona nic mi nie zrobi, a moje samopoczucie ulegnie pewnej poprawie”. Znacie to z życia? Niestety, na każdym kroku widzimy takie postawy. W psychologii nazywa się to wyrzuceniem emocji na obiekt niezagrażający.

ŁAŃCUSZEK

NIESZCZĘŚCIA

Mechanizm ten często widać wśród szefów. Kiedy z jakiegoś powodu dostają ostrą reprimendę od swoich przełożonych, natychmiast przenoszą emocje na swoich pracowników, którzy czasami są zupełnie niewinni. Następnie

Mam znajomą, która rozłościła się do czerwoności tylko, dlatego że ktoś jej powiedział: „Pewnie pani nieźle na tym zarabia dając podwójną cenę”. Dla niej wartością w życiu jest uczciwość i nigdy nie dawała podwójnej ceny.

przenoszą oni zebrane emocje do domu i robią awanturę żonie lub mężowi za przystawione niezgaszone światło w lodówce. Czyli bez powodu. Ale to nie koniec. Skrzyżniony członek rodziny „wyżywa się” na kolejnym niezagrażającym obiekcie – dzieciach. U nich zawsze coś można znaleźć: stopnie w szkole, brak postuszeństwa, niepotrzebne dyskusje, itd. Gdy emocje zostaną przekazane dzieciom, to jeśli mają one młodsze rodzeństwo, w sprawny sposób przekazują swoją dawkę emocji młodszemu bratu lub siostrze. Ofiarami mogą stać się również zwierzęta: piesek, kotek, papuga – za to, że szczeka, miauczy itp. Niekiedy uzewnętrznianie swoich uczuć ma odzwiercied-

lenie również na zewnątrz, czyli w przedszkolu, szkole, przybierając nawet formę przemocy wobec rówieśników.

Tak właśnie działa przenoszenie emocji na obiekt niezagrażający. Ciekawe, co? A potem się dziwimy, że żona lub mąż nie odzywa się do nas, a dzieci są agresywne w szkole. No dobrze, ale jak sobie radzić z naszymi emocjami? Jest kilka propozycji rozwiązań.

Pierwsze rozwiązanie: możesz sprawić, by wszyscy ludzie, którzy przychodzą do Ciebie w jakiejś sprawie, byli uśmiechnięci, łagodni, opanowani i mieli wspaniałe życie bez problemów. Możliwe? Raczej nie...

Drugie rozwiązanie: możesz zwolnić się z pracy, wyjechać do głuszy i tam przez resztę Twojego życia wstuchiwać się w spokój i ciszy w odgłosy natury. Możliwe? Niekoniecznie...

Trzecie rozwiązanie: możesz zacząć się sobą interesować. Czyli nauczyć się panować nad emocjami. Możliwe? Tak!

OD CZEGO ZACZAĆ?

Pamiętaj, że to jest Twoje życie i to Ty podejmujesz decyzje. Możesz zacząć od dzisiaj lub czekać na lepszą okazję, albo...

Nazwij gniew i przyznaj się przed sobą. Uświadom sobie gniew.

Czy ktoś z was przypomina sobie taki dialog?

– Kaziu, nie denerwuj się, nie krzycz!
– Daj spokój, kobieto, ja się nie denerwuję i nie krzyczę, tylko głośno mówię – mówi Kazio z wy-piekami na twarzy.

Warto znaleźć swój sposób na zapanowanie nad emocjami. Może nim być na przykład wyjście na zewnątrz i sprawdzenie, czy z ukochanym samochodem wszystko jest dobrze.



Każde Twoje negatywne emocje mają wpływ na samopoczucie i zdrowie.

Tak. Wiele osób pozostaje nieświadome swojego zdenerwowania. Warto uzmysłowić sobie własne emocje. Kiedy one powstają i przede wszystkim, jak ja się zachowuję. Jeżeli przychodzi ktoś, kto mnie irytuje i denerwuje, wprawiając moje emocje w drganie, to prędzej czy później zacznę być dla niego niemiły, ponieważ w ten sposób będę chciał poradzić sobie: nie z tą osobą, ale ze swoimi emocjami. Ludzie poszukują różnych buforów do wyładowania emocji. Ale zanim zaczniemy „walić” nimi na lewo i prawo, warto je sobie uświadomić. Dobrze wiem, że jestem zdenerwowany, lecz co dalej? Uświadomienie sobie swojego stanu emocjonalnego to początek do radzenia sobie z emocjami.

ZBADAJ PRZYCZYNE ZŁOŚCI

Właśnie. Przyczyna złości może być różna. Czasami wystarczy mała iskra, żeby wzniecić pożar. Wyobraźmy sobie, że przed chwilą pokłóciliśmy się z bliską osobą. Powiedzieliście sobie kilka ostrych słów i jesteś rozdygotany. Uspokajasz się mówiąc: nic nie stało i idziesz dalej pracować. Przychodzi nasz pracownik – „klient”, zadający nam dużo dociekliwych pytań. Pyta o szczegóły, o których np. nie mamy pojęcia, albo zadaje dużo dociekliwych pytań, kwestionuje to, co mówimy itp. Po jakimś czasie zaczynamy się złościć, ale nie robimy tego tak normalnie, tylko jakoś wyjątkowo dziko. Zaczynamy „dokładać klientowi”. Myślimy sobie – no tak, to ten „gość” nas wkurzył i dlatego mu „dowaliliśmy”, ale to nieprawda. Klient oberwał dlatego, ponieważ pokłóciliśmy się z bliską osobą, a klient po prostu zebrał nasze emocje. Miał pecha?!

TWOJA SŁABA STRONA

Mam znajomą, która rozłościła się do czerwoności tylko dlatego, że ktoś jej powiedział: „Pewnie pani nieźle na tym zarabia dając

podwójną cenę”. Dla niej wartością w życiu jest uczciwość i nigdy nie dawała podwójnej ceny. Klient, który nacisnął na jej wartość (uczciwość), został po prostu przez nią zmiążdżony.

Zastanów się, czy i Ty nie reagujesz zbyt emocjonalnie na nieświadome naruszenie przez „klienta” Twoich wartości. Kiedyś mój znajomy kupował samochód. Podczas trudnych negocjacji, kiedy cena była prawie ustalona, chciał jeszcze wyrwać 500 złotych. Mówiąc: dobra, 25 000 złotych i jesteśmy dogadani. Na to sprzedawca: jeżeli nie stać Pana na 25 500 złotych i targuje się pan o 500 złotych, to nie ma o czym rozmawiać. Mój znajomy zachował się, jakby wstąpiło w niego zwierzę. Powiedział, że to nie jest sprawa sprzedawcy, czy go stać czy nie i wywiązał się bardzo emocjonalny dialog. Jak myślisz, jaką wartość naruszył sprzedawca?

EMOCJE NALEŻĄ DO CIEBIE

Tak, masz rację – poczucie wartości finansowej. Na szczęście wszystko skończyło się dobrze. Powyższe przykłady pokazują, jak chwila nieuwagi może doprowadzić do katastrofy handlowej. Zastanów się, kiedy jesteś zdenerwowany, co wywołało tę złość. Weź odpowiedzialność za gniew.

Nikt nie może Cię rozgniewać, jeżeli Ty na to nie pozwolił. Stara prawda mówi, że nie jest ważne, co się dzieje w Twoim życiu, ważne, jak Ty na to reagujesz. Pewnie znasz osoby, które na to samo zdarzenie reagują w inny sposób.

Zawsze warto pamiętać, że to są Twoje emocje i możesz zrobić z nimi co chcesz. Zawsze masz wybór: skrzyknąć pracownika, ale również zrozumieć i nie poddać się emocjom, które Cię ograniczają i powodują dużo szkód. Ty jesteś panem swoich emocji, siebie i zawsze pamiętaj o tym. Zamilcz podczas zdenerwowania.

Nie mów nic, dopóki się nie uspokoisz. To dobra propozycja. Dlaczego? Sprawę mamy prostą i zarazem bardzo ciekawą. Człowiek jest istotą, którą trzeba jeszcze odkryć, ale to co do tej pory zbadali naukowcy wystarczy, żeby odpowiedzieć na pytanie, dlaczego nie powinniśmy nic mówić dopóki się nie uspokoimy. Pewnie każdy z Was słyszał o zabójstwie w afekcie. Często ludzie, którzy byli w takiej sytuacji, przy okazji mówią – nie zazdroścę im – najczęściej mówią, że „nie wiedzą jak to się stało”, „nie wiem co we mnie wstąpiło”, „byłem w szoku” itp. Dlaczego tak się dzieje?

Odpowiedzialny za taki stan rzeczy jest nasz mózg. A raczej jego reakcje na emocje. Naukowcy odkryli, że w mózgu znajdują się tzw. dwie drogi, którymi docierają emocje: pierwsza – górna i druga – tzw. dolna. Pierwsza jest świadoma, czyli zdajemy sobie sprawę z naszego działania, ponieważ emocje przechodzą przez korę mózgową, odpowiedzialną za uświadomienie emocji. Druga pozostaje nieświadoma, czyli zachowujemy się nieracjonalnie. W tej sytuacji nasze emocje omijają korę mózgową i nie mamy nad nimi kontroli. Słyszałeś o osobie, która wskoczyła ratować innego człowieka, a sama nie umiała pływać?

Emocje zalewają racjonalne myślenie. Wyobraź sobie, że jeżeli jesteś wzburzony, nie potrafisz myśleć racjonalnie, ponieważ Twój mózg tak funkcjonuje. Zanim kogoś obrazisz lub powiesz coś, czego nie chcesz, pod wpływem emocji zatrzymaj się zanim będzie za późno. Jak to zrobić?

ODREAGUJ GNIEW

Ciekawym sposobem jest oddzielenie emocji od racjonalnego myślenia. Możesz to zrobić np. licząc od 29 w dół co 3. Czyli 29, 26, 23, 20... Spróbuj, zobaczysz, że to nie jest proste. Nawet wtedy, kiedy jesteś spokojny. Liczenie takie pozwala skupić się na myśleniu i odcina nasze emocje, ponieważ mózg musi wykonać inną pracę. Spróbuj – naprawdę działa. Możesz

znaleźć różne sposoby, które Ci pomagają w poskromieniu emocji. Ważne, żebyś stosował je wtedy, kiedy widzisz, że zaraz „wybuchniesz”. Wytwórz sobie nawyk „czerwonej lampki”. Kiedy jesteś zły, wyobraź sobie, że w Twojej głowie właśnie się ona zapaliła i by ją wyłączyć, musisz oddzielić emocje od racjonalnego myślenia.

NIE CHOWAJ URAZY

Każde Twoje negatywne emocje mają wpływ na samopoczucie i zdrowie. Naucz się wybaczać ludziom i staraj się zachować spokój. Ludzie uważają, że jeżeli ktoś zrobi komuś jakąś przykrość, to na pewno tak chciał, ponieważ miał taką intencję. To nieprawda – według badań jest odwrotnie. Dlatego nie odbieraj wszystkiego intencjonalnie.

I ostatnia propozycja. Poznaj siebie. Przyglądaj się swoim zachowaniom. Zobacz, jak inni reagują na to, co robisz i mówisz. Bądź uważnym obserwatorem i ciekawym siebie. Praca z ludźmi jest fantastyczna, jednak wymaga cierpliwości i ciągłego rozwoju.

Na zakończenie historyjka. Przychodzi fleet manager do pracy, w przerwie śniadaniowej wyciąga kanapkę z torby, otwiera ją i z niezadowolaniem w głosie mówi „znowu z serem”. Następnego dnia sytuacja się powtarza. Kolejnego dnia to samo. Po kilku dniach kolega obserwujący całą sytuację mówi – powiedz swojej żonie, żeby dała ci z czymś innym kanapki, bo się zamęczysz tą złością. Nasz fleet manager patrzy na kolegę i mówi „Coś Ty głupi, sam siebie robie te kanapki”.

Czy i Ty nie robisz sobie przystawowych kanapek? Pamiętaj, że to, jak reagujesz na innych, zależy od Ciebie.

W następnym artykule napiszę, jak radzić sobie ze złością innych. Czyli co robić, kiedy to „klient” jest zdenerwowany.

Piotr Benedyk
trener/coach Time for Team

