



Gill Hasson

Hogyan aknázzuk ki
az érzelmekben rejlő
erőt a siker érdekében?



**ÉRZELMI
INTELLIGENCIA**

SCOLAR

A mű eredeti címe:
EMOTIONAL INTELLIGENCE

This translation of BRILLIANT EMOTIONAL INTELLIGENCE is
published by arrangement with Pearson Education Limited.

© Pearson Education Limited, 2012

Fordította: Nyuli Kinga

Hungarian translation © Nyuli Kinga, 2021

Hungarian edition © Scholar Kiadó, 2021

Minden jog fenntartva. A mű egyetlen részlete sem használható fel, nem tárolható
és nem sokszorosítható a kiadó előzetes írásbeli engedélye nélkül.

Tartalom

A szerző	6
Köszönetnyilvánítás	7
Bevezetés	9
Hogyan használjuk a könyvet	11

I. rész: Az érzelmek megértése

1. Az érzelmek és az érzelmi intelligencia	13
2. Milyen magas az érzelmi intelligenciánk?	37
3. Az érzelmekkel kapcsolatos hiedelmek és feltételezések	45
4. Az érzelmek azonosítása és megértése	63
5. A nonverbális érzelmek	83
6. Érzelmeink kezelése	105
7. Mások érzelmeinek kezelése	121

II. rész: Az érzelmek kezelése

8. Meggyőzés és befolyásolás	145
9. A feladatok delegálása	153
10. Szálljunk ki időben	159
11. Amikor nem kedvelünk valakit	165
12. Amikor dühöseek vagyunk	171
13. A pozitivitás hatalma	183
14. Halogatás és bűntudat	189
15. A rossz hír hozója	197

Zárszó	205
Hivatkozások	206

A szerző

Gill Hasson oktatóként és trénerként dolgozik. Jelenleg a Sussexi Egyetemen oktat tanulási készségeket a hallgatóknak, emellett ifjúságsegítőknak, szociális munkásoknak, nevelőszülőknek, óvodai dolgozóknak és a felnőttoktatásban részt vevő tanároknak tart előadásokat és továbbképzéseket. A képzések során központi szerepet kap az asszertivitás, a magabiztosság, a személyes továbbfejlődés, a kommunikáció, továbbá a gyermekek – köztük a serdülők – fejlesztése. Már több egészségügyi és gyermekgondozási kurzust is kidolgozott az Open University számára. Gill társszerzőként közreműködött a *Bounce: Use the power of resilience to live the life you want* (Pearson, 2009), továbbá az *Asszertivitás – Hogyan érvényesítsük sikeresen az érdekeinket?* (Scolar, 2012) című kötetek létrejöttében. Egyedüli szerzőként publikálta a *Brilliant Communication Skills* (Pearson, 2011) című könyvét.

Gill Brightonban, egy dombtetőn él a férjével, kisebbik fiával és Norman nevű macskájával. Aki szeretné felvenni vele a kapcsolatot, küldjön egy e-mailt a gillhasson@btinternet.com címre.

AZ ÉRZELMEK MEGÉRTÉSE



AZ ÉRZELMEK ÉS AZ ÉRZELMI INTELLIGENCIA

1 ■ fejezet

Római vakációjuk első estéjén Jo és Alex elindultak a hotelből, hogy megvacsorázzanak. Épp a zebránál várták, hogy zöldre váltson a lámpa, amikor egy férfi odalépett Alex mögé. Jo megdöbbenve nézte, ahogy a férfi az egyik karját Alex nyaka köré tekerte, a másikkal pedig lefogta Alex mindkét kezét. Ekkor egy fiatal nő rohant feléjük, aki megragadta Jo táskáját, majd kiemelte a pénztárcát Alex zsebéből. Eközben Alex minden erejével azon volt, hogy kiszabadítsa magát a támadó kezei közül – sikertelenül. A tolvajok ezután futásnak eredtek. Alex egy ideig a nyomukban rohant, de a támadók hamar eltűntek egy szűk sikátorban.

Bár sem Alex, sem Jo nem sérült meg, Jo szinte sokkos állapotba került: a szíve hevesen vert, gyengének érezte magát, egész testében remegett és sírva fakadt. Alex közben teljesen elsápadt – minden szín kifutott az arcából.

Visszasétáltak a szálloda utcájába, de közben folyamatosan körbe-körbe tekintettek. A szálloda halljába belépve Jo még mindig reszketett. A recepciós teljesen megdöbben, amikor Jo és Alex elmesélte neki, hogy jártak. Gyorsan töltött nekik egy-egy italt, majd hívta a rendőrséget.

Miközben a rendőröket várták, Jo egyre jobban remegett és eluralkodott rajta a hányinger. A kikerkező rendőrök Jót és Alexet is bevitték a főkapitányságra, hogy megtegyék a hivatalos feljelentést.

A szállodába visszatérve Jo remegése kezdett alábbhagyni, és egyre dühösebbnek érezte magát amiatt, hogy épp őket pécézték ki a tolvajok. Alex képtelen volt összeszedni a gondolatait, és alig szólt egy-egy szót.

A szobájukban Alex megkönnyebbülve rogyott le az ágyra és szinte azonnal elnyomta az álom. Jo azonban képtelen volt elaludni: egész éjjel a történeteken gondolkozott.

Bár a kalandot megúszták fizikai sérülés nélkül, a drámai helyzetre válaszul agyuk és testük is erőteljes érzelmi reakciókat produkált.

Mik is pontosan az érzelmek?

„Az érzelmek összekapcsolják a gondolatokat, az érzéseket és a tetteket – az érzelmek sok szempontból befolyásolják az embert, és az ember is sok szempontból befolyásolja az érzelmeket.”

John D. Mayer, pszichológus

Bár többségünknek még nem kellett megélnie, milyen az, amikor kirabolják, Jóhoz és Alexhez hasonlóan mindannyian tapasztaltunk már félelmet és dühöt. A meglepődés, az öröm, a bánat és az undor mellett a félelem és a düh az általánosan elfogadott hat alapérzelem közé tartozik, melyeket mindenki megtapasztal kortól, nemtől, egyéb tapasztalatoktól és kulturális háttértől függetlenül.

Ez azonban még nem jelenti azt, hogy az érzelmek egyszerűek. De miért? Mert minden érzelem több aspektusból is megközelíthető.

„Mindenkinek tudnia kell, mik az érzelmek egészen addig, amíg nem kell pontosan definiálni őket. Akkor azonban úgy tűnik, senki sem tudja, mik azok.”

Beverley Fehr és James A. Russell, pszichológusok

Egyszerű lenne az érzelmeket érzésekként definiálni, azonban az érzések nem kizárólagos alkotóelemei annak a folyamatnak, amelyben a gondolatok, a viselkedés és a különböző visszacsatolási mechanizmusok is szerepet kapnak. Az érzelmeknek testi és mentális aspektusai is vannak, melyek kölcsönösen hatnak egymásra.

A fizikai aspektus

A fizikai aspektus azokat a fizikai tüneteket takarja, amelyeket az érzelem megélésekor a testünkben tapasztalunk.

Mind Jo, mind Alex heves szívdobogást érzett, izzadni kezdtek, sírásban törtek ki, és a szervezetükben adrenalin szabadult fel a történetek hatására.

Bár azonos helyzetekre az emberek nagyon különféle *kognitív* válasszal reagálnak – vagyis egészen mást gondolnak ugyanarról a szituációról –, azonban azonos érzelmek esetén általában igen hasonló *testi* reakciókat tapasztalunk. Például ha stresszhelyzetbe kerülünk, szervezetünk kortól, nemtől és rassztól függetlenül adrenalint szabadít fel; ez a hormon segít felkészíteni a testet a menekülésre, illetve a harcra.

Többféle érzelem is képes azonos testi reakciókat kiváltani belőlünk. Például a félelem, a düh és az izgatottság érzésére egyaránt jellemző a heves szívverés, a kapkodó légzés és az adrenalin felszabadulása.

A viselkedési aspektus

Ez az aspektus az érzelem külső kifejezését takarja, vagyis hogy az érzelem megélésekor mit teszünk vagy épp mit nem teszünk.

Egy-egy adott érzelem megtapasztalásakor az ember viselkedését sok tényező befolyásolja, többek között az, hogy mennyire tudja kezelni az adott helyzetet, illetve hogy a szituáció milyen korábbi tapasztalatokat elevenít fel benne. A támadók felbukkanásakor Jo teljesen ledermedt, míg Alex megpróbálta felvenni velük a harcot, majd üldözőbe vette őket.

Az érzelem külső kifejeződése jelzéseket küld a külvilág felé az illető érzelmi állapotára vonatkozólag, ezáltal befolyásolja mások reakcióit. Jo és Alex zaklatottsága aggodalmat váltott ki a recepciósból és figyelmes viselkedésre ösztönözte.

az érzelmek külső kifejezése más-más kultúrákban eltérő jelentést hordoz

Az érzelmek külső kifejezése más-más kultúrákban eltérő jelentést hordoz. Például bizonyos kultúrákban a szemkontaktus kerülése a tisztelet jele. Más kultúrákban ugyanez bizonyos helyzetekben büntudatra utalhat.

A kognitív aspektus

Az érzelmek ezen aspektusa azt takarja, hogy mit gondolunk – hogyan érzékeljük és hogyan értelmezzük az adott szituációt. A kognitív aspektus az érzelem „belső érzés” része, vagyis az érzelem tudatos, szubjektív összetevője.

A szubjektív érzéseket nem könnyű megfigyelni és mérni: alapvetően az érzést megélló személynek kell elmondania másoknak, hogy épp mit is érez, azonban mindenki némileg máshogy írja körül és másképpen értelmezi az egyes érzéseket.

Tehát bár ugyanazt az eseményt élték meg, Jo és Alex egészen más érzéseket tapasztalt, és ezeket eltérő módon magyarázták volna el másoknak.

Példa

Josh-sal kötött esküvője napján Clare a fellegekben járt. Josh vonzó fiatalember volt, aki előtt fényes karrier állt. Josh mindig kedves és figyelmes volt, azonban alkoholproblémákkal küzdött. Úgyhogy miközben Clare szárnyalt a boldogságtól, Josh büszkeséget érzett, Josh húga szomorú volt, Clare szülei aggódtak, Josh szülei pedig fellélegeztek. Mivel mindenki máshogy vélekedett ugyanarról a helyzetről, egészen más érzelmeket éltek meg. (De közben az érzelmeik mindannyiukból ugyanazt a fizikai reakciót váltották ki: eleredtek a könnyeik.)

Akár tudatában vagyunk, akár nem, amikor megtapasztalunk egy érzelmet, akkor az élmény mindig három részből tevődik össze: a testi, a viselkedési és a kognitív reakcióból.

Az alábbiakban három szituációt elemezünk. Minden szituáció más-más érzelmet vált ki belőlünk, és mindegyik érzelemnek megvan a jellemzően hozzá társuló testi, kognitív és viselkedési reakciói.

Szituáció: Az illető rablás áldozatává válik

Érzelem: Félelem

- **Testi reakció:** heves szívverés, kapkodó légzés.
- **Kognitív reakció:** „Veszélyben vagyok.” „Akár meg is sebesülhetek.” „Ezt a támadóim nem ússzák meg.” „Úristen. Úristen. Úristen.”
- **Viselkedési reakció:** ledermedés, menekülés, visszatámasztás, sírás.

Szituáció: Az illető átment a forgalmi vizsgáján

Érzelem: Öröm

- **Testi reakció:** heves szívverés, kapkodó légzés.
- **Kognitív reakció:** „Végre! Alig várom, hogy elújságozhassam a többieknek!” „El sem hiszem, hogy sikerült!”
- **Viselkedési reakció:** levegőben kalimpálás, barátok és ismerősök értesítése telefonhívás vagy üzenet formájában.

Szituáció: Az illető kedvenc csapata elveszítette a kupadöntőt

Érzelem: Bánat

- **Testi reakció:** lassú, mély légzés.
- **Kognitív reakció:** „Ez nem igazság. Megérdemeltük volna a győzelmet.” „Nem baj, majd jövőre.”
- **Viselkedési reakció:** cselekvés hiánya. A bánat alkoholba fojtása.

Az érzelmek különböző aspektusai nem meghatározott sorrendben bukkannak fel, azonban bármelyik aspektus kihatással lehet a másik kettőre. Például gondolataink hatással vannak arra, fizikailag hogyan érezzük magunkat. Emellett megváltoztathatják a viselkedésünket is. Ugyanígy a tetteink – vagyis a viselkedésünk – is befolyásolni tudják, mit érzünk és mit gondolunk. Az 5. fejezetben arról is szó lesz, hogy a legújabb kutatások egyértelműen bebizonyították: amit teszünk – például ahogy ülünk vagy állunk – hatással van arra, fizikailag hogyan érezzük magunkat és mit gondolunk.

Tipp

Amikor legközelebb megtapasztalunk egy érzelmet – legyen az akár düh, öröm, büntudat vagy büszkeség –, próbáljuk azonosítani az adott érzelem összes aspektusát. Ha egy érzelmet apró darabokra szedünk szét, sokkal jobban látjuk majd, hogyan kapcsolódnak egymáshoz és hogyan hatnak egymásra az egyes aspektusok, illetve miként befolyásolnak minket.

Érzelmek és hangulatok

Az érzelmek nem azonosak a hangulatokkal, de szoros kapcsolatban állnak velük. Az olyan érzelmek, mint a félelem vagy a meglepődés egy-egy konkrét eseményre adott, viszonylag rövid ideig tartó, átmeneti reakciók.

Ezzel szemben a hangulatok huzamosabb ideig fennállnak, viszont kevésbé specifikusak, kevésbé intenzívek és általában nem egy-egy adott esemény váltja ki őket. A hangulat általában egy hosszabb ideig, akár órákig vagy napokig tartó, általánosabb érzést jelent, ami lehet például lehangoltság, nyomorúság, apátia, elégedettség vagy vidámság.

Az érzelmek rövidebb életűek, és általában megvan a konkrét kiváltó okuk vagy tárgyuk – valamire irányulnak vagy valamivel kapcsolatba hozhatók. Például az embert általában egy-egy adott dolog bosszantja, mondjuk, ha valaki rágja a körmét. Azonban adott hangulatok következtében nagyobb valószínűséggel tapasztalunk bizonyos érzelmeket. Például ha alaptól feszült hangulatban vagyunk, akkor még jobban bosszant, ha azt látjuk, hogy valaki a körmét rágja.

Honnan jönnek az érzelmek?

Az érzelmek az agy limbikus rendszerében születnek – ez az a terület, amely ösztönösen, racionális átgondolás és érvelés nélkül reagál a minket körülvevő világra. A limbikus (érzelmi) reakciók valójában kódolva vannak az emberbe, ezért nagyon nehéz elrejtetni őket mások elől. (Próbáljunk csak meg pókerarcot vágni, amikor épp megijesztett minket valami.)

Amikor az emberek és események érzelmi reakciót váltanak ki belőlünk, akkor a limbikus rendszer lép működésbe. Épp ezért a limbikus válaszok a lehető legőszintébben fejezik ki az érzéseinket, szándékainkat és az adott hozzáállásunkat.

Az agy egy másik része, az ún. neocortex („új agykéreg”) felelős a kognitív képességeinkért, vagyis a gondolkodásért, az emlékezésért és az érvelési készségünkért. Amikor gondolatainkat, elképzeléseinket és véleményünket kialakítjuk, megváltoztatjuk vagy szavakba öntjük, ehhez a neocortex segítségét vesszük igénybe.

Miért vannak érzelmeink?

Minden érzelmet pozitív szándék vezérel, amely fizikai, személyes és társas célokat szolgál.

Fizikai biztonság

Először is, érzelmeink védelmet nyújtanak számunkra. Megóvnak minket. Az érzelmek gyakran megkönnyítik az információfeldolgozást és befolyásolják a viselkedést. Olyan helyzetben is gyors reakciókra ösztönöznek, amikor racionális gondolkodásunk túl lassú: például veszélyhelyzetben azonnal tudnunk kell reagálni, amihez nagy segítséget nyújt a félelem és a meglepődés érzése.

Ezek a cselekvésre ösztönző, azonnali válaszok a limbikus rendszer hatására a hasi területen elhelyezkedő nagyobb méretű szerveinkből érkeznek – ezért mondjuk, hogy valaki „zsigerből” csinál valamit.

„Az intellektus megzavarodhat, de érzelmeink sosem hazudnak.”

Roger Ebert, filmtörténész

Ezek a reakciók nem mennek át a tudatos, racionális gondolkodás szűrőjén. Ezek azonnali válaszok – érzelmi reakciók, melyek célja sokszor a figyelemfelhívás, amelynek köszönhetően észrevesszük a veszélyt, és ki tudunk térni előle. Azonban ezek a zsigeri megérezések olykor a különleges lehetőségekre is felhívhatják a figyelmünket!

Példa

Lauren és családja épp London felé autózott, hogy meglátogassák barátait, amikor Lauren benzinszagra lett figyelmes. Eluralkodott rajta a félelem, azonnal lehúzódt az út szélére, ahol férjét és három gyermekét kiharcolta a kocsiból. Kihívták az autómentőt. A kiérkező szerelő megállapította, hogy a benzincső szétnyílt. „Egy szikra is elég lett volna ahhoz, hogy menet közben felrobbanjon a kocsi!” – mondta. Zsigeri megézés, ösztön vagy hatodik érzék – mindegy, mi nek hívjuk. Laurenen egyértelműen egy olyan belső állapot lett úrrá, amelynek köszönhetően képes volt összpontosítani és megtenni a szükséges lépéseket.

Hangolódjunk rá a megérzéseinkre

Ha valamivel kapcsolatban kényelmetlen vagy szokatlan érzésünk támad, ösztöneinkre hallgatva elkerülhetjük a bajt. Lássuk, hogyan hangolódhatnánk rá a megérzéseinkre, hogy felismerjük, amikor figyelmeztetni akarnak minket.

Hallgassunk a testünkre

Ha úgy érezzük, valami nincs rendben vagy kételyek merülnek fel bennünk, az érzelem fizikai aspektusa gyakran utat mutat nekünk.

Például mit érzünk, amikor beleegye-zünk valamibe, amihez valójában egyáltalán nem fűlik a fogunk? Émelygünk? Feszültté válunk? A testünk információval szolgál számunkra, amiről sokszor tudomást sem veszünk, pedig ha figyelmen kívül hagyjuk ezeket az üzeneteket, olyan értékes információkról maradunk le, amelyekből megtudhatnánk, mi az, ami jó nekünk, és mi az, ami nem.

az érzelem
fizikai aspektusa
gyakran utat
mutat nekünk

Érdeemes minél inkább odafigyelni a mindennapi helyzetekben észlelt fizikai érzésekre, így felismerjük, hogyan próbál jelezni nekünk a saját testünk.

Figyeljünk oda a felmerülő érzelmekre, képekre és szavakra

A kényelmetlen vagy kellemetlen érzések sokszor potenciális veszélyt jeleznek, és arra ösztönöznek minket, hogy reagáljunk rá. Ha a belső hangunk azt súgja, „itt valami nincs rendben”, esetleg egy probléma vagy szerencsétlenség képe villan be az agyunkba, akkor szinte biztosak lehetünk abban, hogy a megérzéseink jelezni próbálnak nekünk.

Ha sikerül tudatosítanunk magunkban az érzelmeinket és az érzéseinket a mindennapokban, akkor a nagyobb volumenű, fontosabb üzeneteket is gyorsabban felismerjük majd, úgyhogy mindenképpen figyeljünk oda.

Ne hagyjuk, hogy elterelődjön a figyelmünk

Összpontosítsunk. Amikor tudatosan bennünk a kellemetlen érzés, akkor ne hagyjuk, hogy bármi is elterelje a figyelmünket róla. Az intuícióra való odafigyelés olyan, mint amikor behangolunk egy rádióállomást. Nem hallgathatunk egyszerre több adást; egyetlen állomást kell tisztán hallanunk.

Amikor kilóg a lóláb

Agyunk és testünk folyamatosan információkat gyűjt a körülöttünk levő világból, még akkor is, amikor ennek nem vagyunk tudatában. Amikor valami szokatlannak vagy oda nem illőnek tűnik, akkor a megérzéseink próbálnak figyelmeztetni minket.

Természetesen ennek ellenkezője is igaz: amikor az érzékszerveink által észlelt összes információ a helyén van, megérzéseink pozitív megerősítést igyekeznek eljuttatni hozzánk.

Amikor legközelebb valamilyen döntést kell meghoznunk, hangolódjunk rá a megérzéseinkre. Nem kell rágörcsölni a dologra, csak legyünk tudatában annak, mi történik, amikor figyelünk a megérzéseinkre és követjük az általuk közvetített tanácsokat.

És mi történik akkor, ha ugyan észrevesszük, milyen információt próbálnak átadni nekünk a megérzéseink, ám *nem* teszünk semmit?

A félelemnek például egyértelmű a célja: az ember védelme. Azonban a félelem csak egy a hat alapérzelem közül. A többi alapérzelem – a meglepődés, a bánat, az undor, a düh és az öröm – szintén egyértelmű célokat szolgál túlélésünk és boldogulásunk érdekében.

- A meglepődés lehetővé teszi, hogy reagálni tudjunk egy váratlan eseményre.
- A bánat segít feldolgozni, ha elveszítünk valamit vagy valakit.
- Az undor arra figyelmeztet, hogy tartsuk távol magunkat valamitől vagy valakitől.
- A düh arra ösztönöz, hogy visszavágjunk, ha úgy érezzük, igazságtalanság ért minket.

- Az öröm hatására jobban fogunk értékelni és méltányolni valakit vagy valamit.

Az érzelmek azonban nem csupán a túlélésünkhöz nyújtanak segítséget, más magyarázatuk is van: társas értékkel rendelkeznek.

Az érzelmek társas értéke

Nem tudnánk hatékonyan kapcsolatokat létesíteni és közösséget építeni, ha nem lennénk képesek például büntudatot, szégyent, zavart vagy büszkeséget érezni.

Ezek olyan érzések, amelyeket a másokkal való kapcsolatunk során tanúsított viselkedésünk értékelése és módosítása következtében vagyunk képesek megtapasztalni. A bizalom például elősegíti a másokkal való együttműködést és a tudás megosztását. A büntudat arra sarkall, hogy helyrehozzunk egy korábbi tettünk (vagy épp tétlenségünk) miatt bekövetkezett hibát, és ennek hála a megbántott fél megbocsát majd nekünk.

Ha valamilyen társas érzelmet tapasztalunk meg, akkor tudatában vagyunk annak, hogy lépéseinket és viselkedésünket mások is észrevették, illetve észreveszik és értékelik majd, továbbá, hogy ezáltal hatással vagyunk másokra.

Képzeljük el az alábbi szituációt. Épp bemutatnak minket valakinek: „Ő itt Jane.” Erre mi így reagálunk: „Natalie már rengeteget mesélt az édesanyjáról, úgyhogy örülök, hogy végre személyesen is megismerhetem.” Amire Jane így felel: „De én nem Natalie anyja vagyok, hanem a nővére!” Zavarunkban és szégyenünkben valószínűleg teljesen elvörösödünk, bocsánatot kérünk, és igyekszünk egyértelművé tenni, hogy a jövőben sosem követünk el ekkora baklövést. Szerencsénkre Jane is zavarba jött a félreértés miatt, aminek hatására igyekszik megkönnyíteni helyzetünket, és biztosít arról, hogy nem haragszik, majd ő is és Natalie is nevet egy jót a dolgon.

A fenti szituáció jól tükrözi, mennyire hatnak egymásra az érzelmek: az egyik fél érzelme (zavar) egy teljesen másféle érzelmet vált ki

a másik félben (megbocsátás), így fennmarad az egyensúly, ami védelmet nyújt az egész csoport számára.

A társas érzelmek lehetővé teszik, hogy érzelmileg kötődni tudjunk másokhoz, hogy érezzük, hogy mások elfogadnak minket és tartozunk valahová. Hogy érezzük, hogy mások megértenek, értékelnek és tisztelnek minket. Hogy érezzük, hogy mások kedvelnek, szeretnek, csodálnak és támogatnak minket, gondoskodnak rólunk és szükségük van ránk. Hogy érezzük, hogy mások bíznak bennünk, segítenek minket és – ha rászolgáltunk – megbocsátanak nekünk.

Emellett a társas érzelmek lehetővé teszik, hogy mindezen érzelmeket viszonzni tudjuk; hogy megértsünk, kedveljünk és szeressünk másokat, együttérezzünk és törődjünk velük, illetve aggódjunk értük.

Kreativitás és önmegvalósítás

A biztonsági és a társas értékük mellett az érzelmeknek fontos szerepük van kreatív igényeink kielégítésében is. Az érzelmek képesek felnagyítani, kiszélesíteni vagy, épp ellenkezőleg, leszűkíteni egy-egy élmény jelentőségét. Az érzelmek mélységgel, élességgel és megkülönböztető jegyekkel ruházzák fel az élményeinket.

Sokunk számára az érzelmi tapasztalatok szoros kapcsolatban állnak a kreativitással. A képzőművészet, a zene és az irodalom is alapvetően érzelmeket akar kicsalni a befogadóból, így az alkotások, illetve a néző, a hallgató és az olvasó között érzelmi kapcsolat jön létre. Gondoljunk csak arra, hogy a filmekben miként használják a zenei aláfestést a bánat, a félelem, az öröm, illetve a siker érzésének kihangsúlyozására.

Amellett, hogy értékelni tudjuk a kreatív alkotásokat, az érzelmi tapasztalatok a kreativitásra való képességünkkel is szoros kapcsolatban állnak. Kutatások igazolták, hogy az ember érzelmei nagyban befolyásolják ezt a képességet.

A Torontói Egyetem kutatása szerint a pozitív és boldog érzelmek és hangulatok fellendítik kreatív gondolkodásunkat.¹

A kutatás során a résztvevőknek két különféle problémával kellett megbirkózniuk – egy olyan kreatív problémával, amelynek megoldásához szóasszociációra volt szükség, illetve egy vizuális problémával, amely megkövetelte, hogy a résztvevők kiiktassák a figyelmüket elterelő információkat. Mielőtt nekiálltak volna a feladatnak, a résztvevők egy csoportjának vidám, a másoknak szomorú zenét játszottak, illetve arra kérték őket, hogy vidám vagy szomorú dolgokra gondoljanak.

A „vidám” résztvevők igen jól teljesítettek a kreatív problémamegoldás terén. Azonban ezeknek a résztvevőknek sokkal könnyebben elkalandozott a figyelmük, így a felesleges információk miatt nem tudták hatékonyan megoldani a vizuális feladatot. Ezzel szemben a „szomorú” résztvevők ügyesen megoldották a vizuális feladatot, ugyanis sokkal jobban tudtak összpontosítani. A kreatív problémamegoldás viszont sokkal nehezebben ment nekik.

Hogy lehet ez? Nos, úgy tűnik, hogy az agyunk amigdala névre keresztelt területe igen nagy hatással van kreativitásunkra.

Az amigdala félelmet és szorongást vált ki belőlünk. A félelem lehetővé teszi, hogy figyelmünket az esetleges veszélyforrásra összpontosíthassuk: az agy minden mást ignorál. Az összes felesleges információt kizárjuk elménkből, és leállítjuk agyunk azon részét, amely a kreativitásunkért felel.

Ez bizonyos helyzetekben igen hasznos. Például ha egy konferencián előadást kell tartanunk laborunk legújabb eredményeiről, szorongásunk és idegességünk arra sarkall, hogy összpontosítsunk és a lehető legjobban felkészüljünk a beszédünkre.

Ezzel szemben a pozitív érzelmek felélénkítik a kreativitásunkat; ha boldogok vagyunk, az amigdala lecsendesül, így szélesebb perspektívából tekinthetünk a világra. Ilyenkor a képzelőerőnket is szabadon engedjük – eljátszunk az új ötletekkel, új dolgokat fedezünk fel, új tudást sajátítunk el, az információkat összekapcsoljuk és összevetjük.

Most talán többekben is felmerül a kérdés: „És mi van azokkal a kínzott művészekkel, akik számára épp a fájdalom a kreativitás for-

rása?” Úgy tűnik, hogy ezeknek az embereknek nem a sok-sok előtük álló lehetőség, elképzelés és emberi kapcsolat nyújt inspirációt, hanem aktuális *érzéseik* inspirálják őket, vagyis művészetük által konkrét érzéseiket igyekeznek kifejezni.

Az érzelmek tehát kreatív szükségleteink szolgálatában állnak. Az érzelmek képesek kiszélesíteni vagy, épp ellenkezőleg, leszűkíteni egy-egy élményt, emellett mélységgel és élességgel ruházzák fel azt. Az érzelmek az értelem, a cél és a siker érzésével töltik fel élményeinket. Az érzéseknek hála kompetensebbnek érezzük magunkat és képesek vagyunk tudatosítani magunkban, hogy mi irányítjuk az életünket – mi hozzuk meg a döntéseinket és mi ültetjük át azokat a gyakorlatba.

ha jól érezzük magunkat a bőrünkben, elég önbizalmunk lesz ahhoz, hogy minél inkább kiszélesítsük a tapasztalatainkat

Végül, de nem utolsósorban, az érzelmek megerősítik önbizalmunkat és hatásukra jobban fogjuk tisztelni önmagunkat. És amint már láthattuk, ha jól érezzük magunkat a bőrünkben, elég önbizalmunk lesz ahhoz, hogy minél inkább kiszélesítsük

a tapasztalatainkat; hogy kapcsolatokat teremtsünk; hogy mi is hozzájáruljunk a világ dolgaihoz; és hogy felszabadíthassuk a bennünk rejlő potenciált!

El lehet „veszíteni” az érzelmeinket?

A 25 éves Phineas Gage vasúti munkásként dolgozott az USA-ban, Vermont államban. 1848. szeptember 13-án egy robbanás következtében Gage bal orcájába belefúródott egy nagyjából egy méter hosszú és három centi átmérőjű vasrúd, amely az agyán áthaladva átszakította a koponyáját, majd húsz méterre repült.

Hihetetlen szerencsájének köszönhetően Gage túlélte a balesetet. Végig tudatánál volt, és szinte azonnal képes volt beszélni és fel tudott állni. Azonban egyik napról a másikra új emberré vált: a felelősségteljes, társaságkedvelő, határozott férfiból egy türelmetlen, lobbánékony, határozatlan fickó lett.

A baleset után Gage-t hónapokon át dr. John Martyn Harlow kezelte, aki feljegyezte, hogy a férfi barátai úgy fogalmaztak: „Gage nem Gage többé”. Az „intellektusa és az állati ösztönök közötti” egyensúly felborult. Megbízhatatlan lett, „beszéde a legordenárébb trágárságokkal volt tele”, társaival pedig „tiszteletlenül viselkedett”.

A vasrúd szinte teljesen elpusztította Gage frontális lebenyének bal oldalát. Gage balesete volt az egyik első eset, amikor bebizonyosodott, hogy egyes képességek az agy adott területeihez – a frontális lebenyhez – köthetők.

Ugyanezen agyterület sérülését követően a páciensek manapság is igen hasonló változásokat tapasztalnak. Sokszor nemcsak az érvelés képességét veszítik el, hanem az érzelmeiket is. Ez is jól mutatja, hogy ez a két terület milyen szoros kapcsolatban áll egymással, illetve hogy érzelmeink milyen fontosak az érvelés szempontjából.

Mi az érzelmi intelligencia?

Ebből a fejezetből megtudtuk, hogy az érzelmek testi, viselkedési és kognitív aspektusokkal rendelkeznek, melyek hatással vannak egymásra. Azt is láthattuk, hogy az érzelmeknek rengeteg céljuk van: védelmet nyújtanak nekünk, segítenek a döntéshozásban, a társas kapcsolatok kialakításában és fenntartásában, a kreatív folyamatok megtapasztalásában és a bennünk rejlő potenciál felszabadításában.

Az érzelmek az agy limbikus rendszeréből indulnak ki, míg az intelligencia összetevői – a gondolatok, az érvek és a racionális elképzelések – a neocortexben születnek.

De mi is pontosan az intelligencia? Az intelligencia az a képesség, amely a tanuláshoz, a megértéshez, illetve a gyors és hatékony gondolkodáshoz szükséges. Intelligencia szükséges az új információk befogadásához, értelmezéséhez, továbbá ezek megfelelő alkalmazásához.

Az érzelmi intelligencia tehát az érzelmek és a gondolatok közötti kapcsolódási pontokhoz kötődik, más szóval a gondolkodás, az érzés és a cselekvés összeköttetésével kapcsolatos.

„Fontos, hogy megértsük: az érzelmi intelligencia nem az intelligencia ellentéte; nem arról van szó, az agynak sikerül-e átvenni az uralmat a szív felett. Valójában e kettő különleges metszetéről beszélünk.”

David Caruso, színész

Az érzelmi intelligencia két alapelven nyugszik.

Először is, az érzelmi intelligencia arról szól, hogy az ember *tudatában* van saját és mások érzelmeinek – képes *azonosítani* és *értelmezni* őket.

Másodszor, az érzelmi intelligencia az érzelmek *alkalmazását* és *kezelését* takarja. És ez esetben sem csak saját érzelmeinkről, hanem másokéről is beszélünk.

Vegyük szemügyre mindezt egy kicsit közelebbről.

Az érzelmek azonosítása

Leegyszerűsítve azt mondhatjuk, hogy az érzelmek azonosítása egyet jelent azzal, hogy képesek vagyunk megnevezni és körülírni az adott érzelmet. Azonban ebbe beletartozik az érzelemhez kapcsolódó különböző fizikai állapotok, gondolatok és tettek felismerése is. Az érzelmeket a nonverbális kommunikációban és viselkedésben – pél-

dául az arckifejezésben, a hanghordozásban és a testbeszédben – is fel kell ismernünk.

Az érzelmek azonosításához az is hozzátartozik, hogy felismerjük, hogy az adott kontextusban az adott érzelem mennyire érthető, jellemző és elfogadható, illetve mennyire lesz hatással másokra. Emellett fel kell ismernünk az érzelmek kifejezésének elfogadható és nem elfogadható módjait.

Az érzelmek megértése

Ez az érzelmek jelentésének értelmezését takarja. Az érzelmek megértéséhez tisztában kell lennünk azzal, hogy az érzelmek bármely aspektusa (testi, kognitív, viselkedési) kihatással lehet a másik kettőre.

Az érzelmek megértéséhez tisztában kell lennünk az érzelmek közötti különbségekkel, átmenetekkel, eltérésekkel, továbbá az érzelmek intenzitásának különböző fokaival. Képesnek kell lennünk megkülönböztetni egymástól például a dühöt és a tehetetlenséget, illetve a csalódottságot és a megbánást.

Az érzelmi intelligencia ezen aspektusához az a képesség is hozzátartozik, amelynek segítségével megértjük, az ember hogyan és miért tapasztal meg különböző érzelmeket adott szituációkban, illetve hogy az érzelmek milyen hatással vannak az emberi kapcsolatok dinamikájára. Mindemellett idetartozik az is, hogy tudjuk, mikor és hogyan használható az érzelmileg telített nyelvezet és viselkedés.

Az érzelmek alkalmazása

Az érzelmek alkalmazásához hozzátartozik, hogy képesek vagyunk az érzelmeinkhez fordulni segítségért, amikor logikusan át kell gondolnunk valamit, amikor érvelni akarunk, vagy amikor egy problémát kell megoldanunk. Használunk kell a megérzéseinket, és az érzelmeink segítségével képesnek kell lennünk eldönteni, mit tegyünk és mit ne tegyünk – tudnunk kell fontossági sorrendet felállítani gondolkodásunkat és viselkedésünket illetően. Érzelmeink segítségé-

gével fejlesztenünk kell az együttérzés képességét és szorosabb kapcsolatokat kell kiépítenünk másokkal.

Az érzelmek alkalmazásához az is hozzátartozik, hogy tudjuk, érzelmeink segítségével miként kerülhetünk egy bizonyos hangulatba. A boldog érzelmek például fellendítik az induktív érvelés képességét és a kreativitást, továbbá inspirációt és motivációt nyújtanak nekünk. De közben azt is tudnunk kell, hogyan idézhetnénk elő szomorú érzelmeket (elég, ha arra gondolunk, hogy a temetéseken is mindig szomorú háttérzene szól).

Az érzelmek kezelése

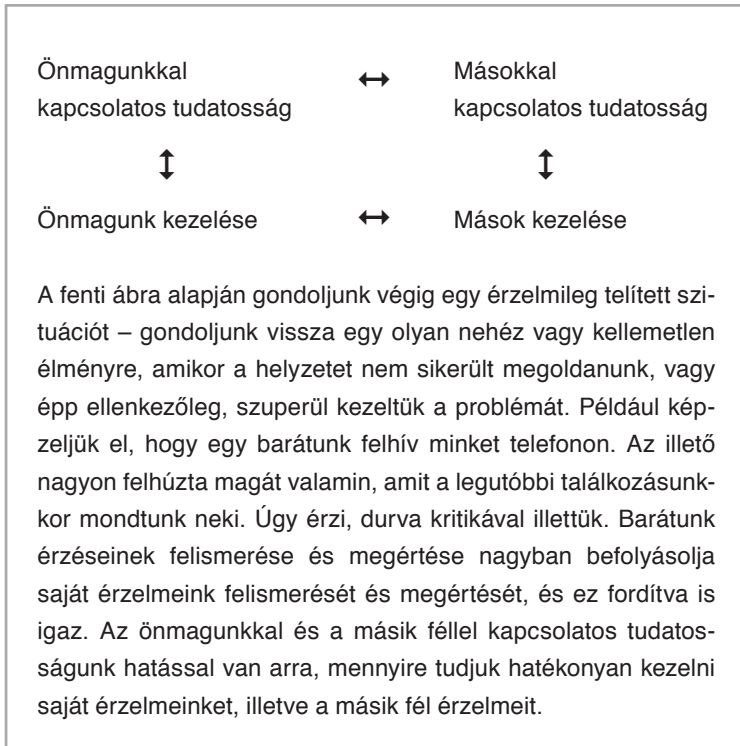
Idetartozik saját érzelmeink és más emberek érzelmeinek meghatározott célok szerinti kezelése, melynek során tekintetbe kell vennünk, hogy az adott körülmények között, az adott helyzetben és kontextusban milyen érzelmek tekinthetők elfogadhatónak. Nem az érzelmek *irányítására*, uralására vagy elnyomására kell törekednünk. Az érzelmek *kezeléséhez* rugalmasságra és némi tehetségre van szükség.

az érzelmek
kezeléséhez
rugalmasságra és
némi tehetségre
van szükség

Az érzelmek kezeléséhez az is hozzátartozik, hogy az ember mind a kellemes, mind a kellemetlen érzelmek irányába nyitott maradjon. Tudnunk kell, mikor és hogyan fejezzük ki az érzelmeinket, illetve mikor zabolázzuk meg őket. Tudnunk kell,

mikor adhatjuk át magunkat egy érzelmenek és mikor kell eltávolítanunk magunkat tőle.

Az érzelmi intelligencia – vagyis az érzelmek azonosítása, megértése, alkalmazása és kezelése – dinamikus folyamat: az ehhez szükséges képességek jelentős hatással vannak egymásra.



Összefoglalás

- Az érzelmeknek testi és mentális aspektusai is vannak, melyek *kölcsönösen hatnak* egymásra.
- Az érzelmek az agy limbikus rendszeréből erednek. A gondolatok az agy neocortex nevű területén születnek.
- Az érzelmek nem azonosak a hangulatokkal. Az érzelmek rövidebb életűek és egyértelmű ok váltja ki őket; általában egy-egy konkrét dologhoz kapcsolódnak. A hangulatok huzamosabb ideig fennállnak, kevésbé specifikusak és nem annyira intenzívek.
- Minden érzelem háttérben egy pozitív szándék húzódik meg, ami fizikai, személyes és társas célokat is szolgál.

- Az érzelmi intelligencia – vagyis az érzelmek azonosítása, megértése, alkalmazása és kezelése – dinamikus folyamat; az ehhez szükséges képességek hatással vannak egymásra.
-