



CAPITOLUL 7

Gestionarea emoțiilor celorlalți

Atingeți coarda emoțională corectă: creați empatie

Oamenii cu un nivel ridicat al inteligenței emoționale reușesc să înțeleagă și să gestioneze nu numai propriile emoții, ci și emoțiile celorlalți. Sunt buni comunicatori, ascultă, știu ce să spună și ce nu, când să spună și cum s-o facă. În general, oamenii inteligenți din punct de vedere emoțional sunt plini de tact și pozitivi, iar asta îi ajută să simtă nevoile emoționale ale celorlalți.

Principala însușire de care aveți nevoie pentru a fi un astfel de om este empatia.

A fi empatic înseamnă să dorești să înțelegi situația celuiilalt, punctul său de vedere, gândurile și sentimentele lui. Manifesti interes față de situația celuiilalt și ești pregătit să răspunzi la nevoile și sentimentele lui fără să le respingi sau să le judeci.

Nu trebuie să transformi situația celuiilalt în propria ta situație sau să permiți ca sentimentele lui să te domine. Indiferent

dacă persoana respectivă simte ceva legat de tine sau de altcineva, ținta ta este să-i *înțelegi* emoțiile, nu să te lași copleșit sau subminat de ele.



un sfat

Nu uitați că zona cerebrală care intră în acțiune atunci când apar emoții puternice este diferită de cea care operează atunci când raționăm și emitem judecăți. Asta înseamnă că, atunci când cineva este furios, invidios, surescitat etc., nu poate gândi clar. Un zid apare din senin, iar persoana în cauză se află în spatele lui. Asta înseamnă că interacționați mai degrabă cu emoția decât cu persoana respectivă. Acum este momentul să faceți uz de inteligența emoțională!

A fi empatic înseamnă să recurgi la propria înțelegere și experiență legată de emoții și de sentimente pentru a putea relaționa cu ceea ce spun și simt ceilalți, dar nu uitați că este posibil ca aceștia să simtă și să gândească altfel decât dumneavoastră în situația dată.



exemplu

Ruth se simte tot mai iritată de comportamentul fratelui ei, Simon. De când și-a pierdut slujba, a sunat-o de nenumărate ori ca să se plângă. Ceva de genul „săracul de mine, viața e așa de nedreaptă”.

Lucrurile se schimbă atunci când Ruth recurge la o altă abordare. Când Simon sună din nou, încearcă să-și imagineze cum se simte acesta – nefericit, anxios, plin de resentimente, temător, copleșit? Nu-i este clar, așa că-l întreabă: „Știi ce vrei să faci mai departe sau te simți copleșit?” Simon recunoaște că se simte copleșit și că nu știe ce să facă; să-și închirieze casa și să-și ia o slujbă în străinătate sau să aștepte să apară un post în țară, riscul fiind acela de a nu-și putea plăti ipoteca.

Poate că Ruth nu a trăit aceeași situație în trecut, dar a simțit aceleași emoții pe care le încearcă Simon – a fost copleșită și nesigură. Acest lucru o pune pe Ruth în poziția de a fi empatică; ea poate înțelege ce simte Simon.

Cum funcționează empatia

De unde provine capacitatea de a fi empatic? Imaginați-vă că vedeți cum cineva se poticnește de un scaun. Reacția dumneavoastră este să vă dați înapoi. Sau vă uitați la un film de groază în care un personaj este înspăimântat, iar inima *dumneavoastră* începe să bată mai repede și *vă* țineți respirația.

Această capacitate de a înțelege rapid și ușor ce simt alți oameni i-a uimit multă vreme pe neurologi și pe psihologi. Cercetări recente au descoperit o explicație fascinantă: celulele cerebrale numite neuroni oglindă.

Neuronii oglindă sunt celule cerebrale distincte care se activează nu numai atunci când dumneavoastră întreprindeți o acțiune, ci și atunci când vedeți sau auziți cum alții întreprind o anumită acțiune.

Înainte de descoperirea neuronilor oglindă, o serie de studii semnate la începutul anilor 1990 de Rizzolatti, Di Pellegrino, Fadiga, Fogassi și Gallese, de la Universitatea din Parma, au afirmat că înțelegerea comportamentului celorlalți se face prin intermediul rațiunii și al emiterii de judecăți. Astăzi, numeroși cercetători și oameni de știință cred că îi înțelegem pe ceilalți nu doar gândind, ci și simțind.

Se pare că neuronii oglindă ne dau posibilitatea să interpretăm expresiile faciale; prin urmare, atunci când, de pildă, vedem cum cineva se strâmbă dezgustat după ce simte un gust neplăcut, începem să ne strâmbăm și noi. Asta se întâmplă pentru că sunt activate aceleași zone ale creierului, indiferent dacă suntem martorii unei expresii specifice a altcuiva sau aceasta ne aparține nouă înșine.

De fapt, un studiu a descoperit că subiecții care au urmat tratamente cu Botox, care le-au blocat capacitatea de a imita expresii faciale, au fost mai puțin capabili să recunoască emoțiile celorlalți!⁸

Incapacitatea de a vedea expresiile faciale ale unei alte persoane poate fi responsabilă și pentru neînțelegerile care apar în cazul comunicării scrise – scrisori, e-mailuri, mesaje etc. –, căreia îi lipsește elementul feedbackului verbal imediat și al expresiei faciale.



Când tu zâmbești, când tu zâmbești, lumea toată zâmbește odată cu tine.

Goodwin, Fisher și Shay



un sfat

Cercetările asupra neuronilor oglindă furnizează noi modalități de înțelegere a felului în care le comunicăm celorlalți emoțiile și intențiile noastre.

Conceptul de neuron oglindă este responsabil de „molipsirea” cu emoții. E un lucru bun atunci când, de exemplu, vedeți cum cineva zâmbește. Neuronii oglindă pentru zâmbet sunt activați și ei, creând în mintea dumneavoastră o senzație asociată cu zâmbetul. Nu trebuie să vă gândiți la intențiile persoanei care zâmbește. Înțelegeți semnificația și-i zâmbiți și dumneavoastră. Zâmbetul este molipsitor.

Dar asta mai înseamnă și că vă puteți „molipsi” de emoții precum mânia, disprețul și apatia. Când vă aflați în compania unor persoane care trăiesc aceste sentimente, este posibil ca în scurt timp să simțiți la fel: încordare, negativism, nefericire. (Vezi studiul de mai jos.)

⁸ Neal, D.T. și Chartrand, T.L. (2011), „Embodied emotion perception: amplifying and dampening facial feedback modulates emotion perception accuracy”, *Social Psychological and Personality Science*, noiembrie 2011, 2:673-8.

Rețineți, nu trebuie să împrumutați emoțiile sau să permiteți ca sentimentele celorlalți să vă domine. Utilizând empatia, scopul dumneavoastră este să *înțelegeți* emoțiile celorlalți, nu să vă molipsiți de ele.

Influența emoțiilor celorlalți

Un studiu realizat în anii 1960 a demonstrat că emoțiile pe care le trăim pot fi influențate de comportamentul celorlalți.⁹

Participanților la studiu le-a fost injectată adrenalina (pretex-tând că scopul era acela de a vedea cum le afectează vederea) și li s-a spus ce efect va avea asupra lor. Unora li s-a spus că se vor simți euforici, iar altora că vor fi furioși.

În realitate, toți subiecții au avut aceeași reacție fizică, adică accelerarea pulsului, tremurături și respirație precipitată.

După injecție, fiecare participant a fost condus într-o încăpăre (pasămite pentru a aștepta ca adrenalina să-și facă efectul), unde s-a întâlnit cu o persoană care poza în participant. Dacă celui dintâi i s-a spus că urma să simtă euforie, cea de-a doua persoană – „marioneta” – se afla într-o stare de veselie și se distra cu obiectele din cameră – cercuri hawaiiene, creion, hârtie și benzi de cauciuc.

În încăperile în care participanților li se spusese că adrenalina îi va face furioși, „marioneta” afișa un comportament mânios, plângându-se de „teste” sau plimbându-se cu pași mari prin încăpăre.

Deoarece reacțiile fizice ale mâniei și euforiei sunt aceleași (puls accelerat, comportament agitat și respirație precipitată), injecția a funcționat în concordanță cu starea de spirit precon-diționată (mânie sau euforie) pentru a crea o experiență emoțională completă.

⁹ Schachter, S. și Singer, J.E. (1962), „Cognitive, social and psychological determinants of emotional state”, *Psychological Review*, 69, 379-99.