

**Instytut Amity**

# **Radzenie sobie z emocjami**



**KAPITAŁ LUDZKI**  
CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA!



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Materiały na szkolenie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego  
Działanie 7.2.1. POKL, Nr 07.02.01-14-203/09

Instytut „Amity”  
– Jacek Morawski – Badania naukowe, edukacja i doradztwo  
✉ Skr. poczt 15,  
00-975 Warszawa 150  
(+48 662 217 397)  
[www.amity.pl](http://www.amity.pl)  
[www.agresja.pl](http://www.agresja.pl)

Autor: Ewa Joanna Morawska

Projekt okładki: PanDawer

Publikacja jest dystrybuowana bezpłatnie

# Spis treści

1. Umiejętności emocjonalne	4
1.1. Poznawanie swoich uczuć	5
1.2. Wyrażanie swoich uczuć	6
1.3. Rozumienie czyichś uczuć	7
1.4. Radzenie sobie z czyimś gniewem	8
1.5. Wyrażanie sympatii (miłości)	9
1.6. Radzenie sobie ze strachem	10
1.7. Nagradzanie siebie	12
2. Radzenie sobie ze złością	13
2.1. Wyzwalacze złości	17
2.2. Sygnały złości	18
2.3. Reduktory złości	19
2.4. Monity	20
2.5. Nagrodzenie siebie	24
2.6. Użycie umiejętności społecznej	25
3. Radzenie sobie ze stresem	26
3.1. Skarżenie się	27
3.2. Prośzenie o pomoc	29
3.3. Reakcja na niepowodzenie	30
3.4. Radzenie sobie z oskarżeniem	31
3.5. Przygotowanie do trudnej rozmowy	32

# 1. Umiejętności emocjonalne

Emocje są ciągle nie w pełni poznanyymi zachowaniami ludzkimi.

Uważa się, że człowiek jest genetycznie wyposażony w sześć emocji podstawowych, wrodzonych, mających charakter uniwersalny i pojawiających się na zasadzie odruchu. Są to:

**radość,**  
**zmartwienie,**  
**strach,**  
**zdziwienie,**  
**obrzydzenie,**  
**złość.**

Zabarwione emocjonalnie są uczucia, które mają naturę bardziej społeczną – jest to coś, czego doświadczamy w kontaktach z innymi ludźmi. Uczucia mogą być pozytywne: np. aspiracje, ambicje, współpraca, sympatia, miłość, albo negatywne: zazdrość, zawiść, odwet, antypatia, nienawiść.



# Umiejętność emocjonalna 1

## Poznawanie swoich uczuć



Jest to oddzielna umiejętność, pozwalająca rozszerzyć świadomość przed wyrażeniem uczuć w praktyce. Często uczucia są źle odczytane przez drugą osobę, co prowadzi do zróżnicowanych, ale silnych emocji. Kiedy uczucie zostanie prawidłowo odczytane, uczestnik może przejść do następnej umiejętności, dotyczącej prospołecznych metod wyrażania uczuć.

Krok pierwszy, dotyczący „wysłuchania się w siebie”, jest często nowym doświadczeniem dla wielu osób. Przeznaczę odpowiednią ilość czasu na dyskusję, poszukiwanie przykładów i praktykę umiejętności zawartej w tym kroku, przed przystąpieniem do realizacji następnych kroków.

Umiejętność ta składa się z trzech kroków:

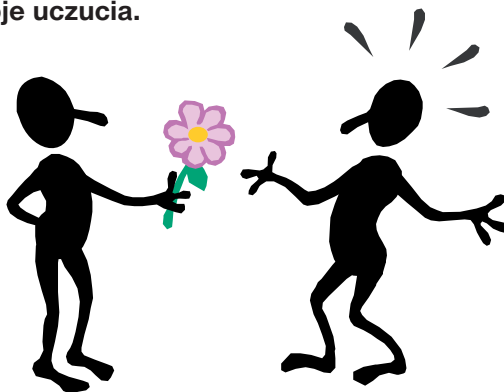
- 1. Wsluchuję się w siebie, co pomoże mi poznać moje uczucia.**  
Wskazówkami mogą być: rumieńce, ściśnięty żołądek, napięte mięśnie, itd.
- 2. Zastanawiam się, co jest przyczyną tych uczuć. Koncentruję się na wydarzeniach zewnętrznych, takich jak kłótnia, niespodzianka, itd.**
- 3. Zastanawiam się, jak mogę nazwać to uczucie. Może to być: złość, strach, zakłopotanie, radość, szczęście, smutek, rozczarowanie, frustracja, podniecenie, niepokój, itd.**

## Umiejętność emocjonalna 2

### Wyrażanie swoich uczuć

Umiejętność ta składa się z pięciu następujących kroków:

1. **Wsluchuję się w siebie, co pomoże mi poznać moje uczucia.**
2. **Zastanawiam się, co jest przyczyną tych uczuć.**
3. **Zastanawiam się, jak się czuję. Mogę czuć się: szczęśliwy, smutny, w złym nastroju, zdenerwowany, zmartwiony, przestraszony, zakłopotany, rozczarowany, sfrustrowany, itd.**
4. **Myślę o różnych sposobach wyrażania swoich uczuć i wybieram jeden. Biorę pod uwagę prospołeczne rozwiązania takie, jak: porozmawianie o uczuciach, wykonanie czynności fizycznej, powiedzenie drugiej osobie o uczuciu, odsunięciu się od sytuacji emocjonalnej lub opóźnienie działania. Biorę pod uwagę jak, kiedy, gdzie i komu warto wyrazić uczucie.**
5. **Wyrażam swoje uczucia.**



## Umiejętność emocjonalna 3

### Rozumienie czyichś uczuć



Umiejętność ta znana jest pod nazwą empatii. Nauczenie się jej wymaga wielokrotnego jej stosowania.

Umiejętność ta składa się z pięciu kroków:

- 1. Przyglądam się drugiej osobie. Zwracam uwagę na ton głosu, postawę i wyraz twarzy.**
- 2. Słucham, co mówi druga osoba. Staram się zrozumieć treść przekazu.**
- 3. Zastanawiam się, co odczuwa druga osoba. Druga osoba może być rozczłuszczona, smutna, zaniepokojona, itd.**
- 4. Myślę o sposobach wyrażenia zrozumienia dla uczuć drugiej osoby.**
- 5. Wybieram najlepszy sposób i wyrażam swoje zrozumienie. Mogę wyrazić to słowami, dotknięciem lub zostawieniem jej samej.**

## Umiejętność emocjonalna 4

### Radzenie sobie z czymś gniewem

Gniew często jest utożsamiany ze złością. Niekiedy gniew definiuje się jako przewlekłą złość, uzależnienie od złości. Jeżeli jednak złość rozpatrujemy jako naturalną emocję, to gniewem nazywamy sposób wyrażenia złości, sposób zachowania. Arystoteles w *Etyce Nikomachejskiej* łączy gniew z męstwem (męstwo pod wpływem gniewu) i łagodnością (gniew w dobrej sprawie, w stosunku do osoby, która na to zasługuje w danym czasie, w sposób zgodny z rozumem).

Liczne obserwacje często potwierdzają to, co o gniewie napisała Helen Robinson:

*„Gniew czasami nie ma granic. Gniew ma różne postaci. Może być głośny, cichy, obelżywy, utajony, fizyczny, sadyistyczny, złośliwy, wykorzystywany przez lata, by ko-*

*goś dręczyć, sztydzić i kontrolować. Może być nagły albo możliwy do przewidzenia, mściwy, złośliwy. Jego przyczyny mogą mieć swoje korzenie w przeszłości lub przejawiać się nieoczekiwanie, jako skutek nagłej zmiany okoliczności. Może powstać w wyniku nierozwiązanego konfliktu lub uświadomionej niesprawiedliwości. Może być gorączkowy lub chłodny i rozmyślny.”* (s. 13)

Gniew występuje często wśród osób bliskich: rodzeństwa, małżonków, nastolatków. Obserwuje się też, że łatwiej wpadają w gniew i okazują go osoby, uważające się za stojące wyżej od innych, np. terroryści, dyktatorzy, politycy, przełożeni i kierownicy wobec podwładnych i pracowników, pomagający wobec wspomaganych.

Umiejętność radzenia sobie z czymś gniewem składa się z następujących kroków:

- 1. Słucham, co mówi osoba rozgniewana. Nie przerywam; pozostaję spokojny. Wykorzystuję umiejętność aktywnego słuchania**
- 2. Zastanawiam się, co znaczą słowa i emocje osoby rozgniewanej. Zadaję pytania, aby uzyskać wyjaśnienie tego, czego nie rozumiem; powtarzam je wobec siebie.**
- 3. Zastanawiam się, czy mogę coś powiedzieć lub zrobić, aby poradzić sobie z tą sytuacją. Myślę o sposobach rozwiązania problemu. Może to polegać po prostu na słuchaniu, okazywaniu empatii albo zrobieniu czegoś dla skorygowania problemu, zignorowaniu go lub na odważnym zachowaniu.**
- 4. Jeśli to możliwe, radzę sobie z gniewem innej osoby.**



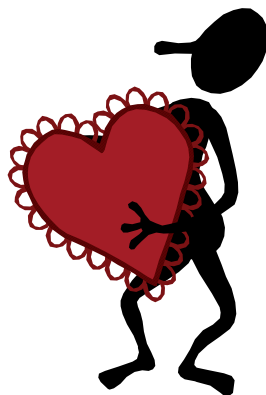
## Umiejętność emocjonalna 5

### Wyrażanie sympatii (miłości)

Sympatia i troska mogą być wyrażane wobec wielu różnych osób. Miłość jest centralnym uczuciem w rodzicielstwie i rodzinie.

Umiejętność ta składa się z następujących kroków:

- 1. Zastanawiam się, czy mam pozytywne uczucia wobec drugiej osoby.**
- 2. Zastanawiam się, czy druga osoba chciałaby znać moje uczucia. Biorę pod uwagę możliwe reakcje (np. radość, zła interpretacja, zakłopotanie, zacieśnienie przyjaźni).**
- 3. Wybieram najlepszy sposób na wyrażenie swoich uczuć. Robię coś lub mówię, daję prezent, wysyłam kartę pocztową, dzwonię lub zapraszam.**
- 4. Wybieram najlepszy czas i miejsce na wyrażenie swoich uczuć. Unikam sytuacji rozpraszających i przeszkadzających.**
- 5. Wyrażam swoje uczucia w przyjazny sposób.**



## Umiejętność emocjonalna 6

### Radzenie sobie ze strachem

„Strach” może oznaczać różne stany lękowe. *Strach* – w wąskim znaczeniu – jest stanem emocjonalnym pojawiającym się w obecności lub przy oczekiwaniu niebezpiecznego albo szkodliwego bodźca. Sygnałami strachu jest zazwyczaj wewnętrzne, subiektywne poczucie skrajnego poruszenia, pragnienie ucieczki lub ataku oraz rozmaite reakcje współczulne autonomicznego układu nerwowego.

Często odróżnia się strach od lęku ze względu na to, że: a) strach traktuje się jako odnoszący się do określonych obiektów lub zdarzeń, podczas gdy lęk uważa się za bardziej ogólny stan emocjonalny; b) strach jest reakcją na aktualne zagrożenie; lęk – na zagrożenie oczekiwane lub wyobrażane. Odmianami strachu/lęku są fobie. Funkcją biologiczną strachu jest zwiększenie szans naszego przetrwania. Lęk może paraliżować, strach natomiast motywuje do odważnego (i rozważnego) zachowania się w niebezpieczeństwie.

Boimy się różnych rzeczy. Dzieci w nauczaniu początkowym najbardziej boją się sprawdzianu wiedzy. Dorośli

mogą odczuwać lęk przed utratą pracy, przed kryzysem, zachorowaniem itp.

Gavin de Becker uważa, że strach jest darem, podświadomym (wypływającym z intuicji) sygnałem prawdziwego zagrożenia. Strach ustępuje niezwłocznie, gdy przyjmuję sygnał o zagrożeniu jako wiadomość, na którą czekam, i szybko ocenię otoczenie czy sytuację. Intuicja informuje mnie o zagrożeniu takimi sygnałami, jak: nieoparte przecucia, natrętne myśli, humor, zdziwienie, niepokój, zaciekawienie, domysł, przecucie, wątpliwości, wahanie, podejrzenie, obawa, strach. Kiedy ufam, że intuicja ostrzeże mnie w porę, rola strachu w moim życiu znacznie się zmniejsza.

Niepokojenie się jest strachem, który sami stwarzamy – nie jest autentycznym uczuciem strachu. Związek między strachem i niepokojem jest analogiczny – zdaniem de Beckera – do związku między bólem i cierpieniem. Strach i ból są niezbędnymi i cennymi elementami życia, Cierpienie i niepokój są elementami niepotrzebnymi i destrukcyjnymi. Korzystanie z daru strachu, a jednocześnie uwolnienie się od niepokoju, wymaga stosowania się do trzech reguł:

1. Kiedy czujesz strach, słuchaj jego głosu.
2. Kiedy nie czujesz strachu, nie wywołuj go sam/a.
3. Kiedy przyłapiesz się na tym, że wprowadzasz się w stan niepokoju, odkryj i zbadaj jego przyczyny.

Według Bodo Schäfera, przeciwieństwem strachu (w szerszym znaczeniu, włączając niepokój) nie jest odwaga, gdyż człowiek odważny to taki, który

podejmuje działania pomimo strachu, a nie taki, który niczego się nie boi. Przeciwnieństwem strachu jest wdzięczność. Kiedy odczytam wdzięczność, nie jestem w stanie odczuwać strachu. Czując ogarniający mnie, nieuzasadniony sytuacją niepokój, myślę o pięciu, nawet zupełnie prostych, rzeczach, za które teraz jestem wdzięczny (np. za to, że chodzę, widzę, mówię, czytam, mam ludzi, których kocham i przez których jestem kochany, mam auto, mieszkanie i in.).

Umiejętność radzenia sobie ze strachem składa się z następujących kroków:

- 1. Zastanawiam się, czy odczuwam strach. W tym kroku używam umiejętności poznawania swoich uczuć.**
- 2. Myślę, czego mógłbym się obawiać. Myślę o różnych możliwościach i wybieram najbardziej prawdopodobną.**
- 3. Oceniam, czy strach jest uzasadniony. Czy to co wywołuje strach jest prawdziwym zagrożeniem? Mogę to sprawdzić, pytając inną osobę lub zasięgając dodatkowych informacji.**
- 4. Stosuję powyższe kroki, aby zmniejszyć swój strach. Mogę z kimś porozmawiać, „opuścić scenę” albo stopniowo rozwiązywać zagrażającą sytuację.**



## Umiejętność emocjonalna 7

### Nagradzanie siebie



Nagradzam się za każde swoje osiągnięcie. Początkowo funduję sobie, choćby małe, nagrody materialne, później wystarczy, kiedy pochwalę się sam w myślach („Jestem dobry/dobra”, „Dobra robota”). Mogę też poklepać się po ramieniu. Za małe postępy nagradzam się małymi nagrodami, za większe – większymi. Od czasu do czasu mogę ufundować sobie coś dobrego bez powodu. Samonagradzanie podsumować mogę stwierdzeniem, że jeżeli nie nagrodzę się sam, to prawdopodobnie i nikt inny mnie nie nagrodzi.

Stosuję poniższe zasady, które zwiększają skuteczność wynagradzania siebie:

Umiejętność ta składa się z następujących kroków:

- 1. Zastanawiam się, czy zrobiłem coś, co zasługuje na nagrodę. Może być to sukces lub postęp w określonej dziedzinie.**
- 2. Zastanawiam się, co mogę sobie powiedzieć, aby się nagrodzić. Mogę sam się pochwalić, wyrazić aprobatę lub zachęć.**
- 3. Zastanawiam się, co mogę zrobić, aby siebie nagrodzić. Mogę sobie coś kupić, gdzieś pójść albo rozszerzyć lub ograniczyć konkretne działanie.**
- 4. Nagradzam siebie. Mówię do siebie i robię to, co przemyślałem.**

- Nagradzam siebie jak najprędzej po osiągnięciu sukcesu.
- Nagradzam siebie tylko po osiągnięciu sukcesu, a nie przed.
- Im większy sukces, tym lepsza nagroda.

O ile sam nagradzam się za postępy, to nigdy sam nie karzę się za błędy. Jeżeli popełnię błąd, naprawiam go. Uczucie się nowych umiejętności polega na robieniu błędów. Prawdopodobnie i tak nie raz oberwę, ponosząc, nie zawsze pożądane, konsekwencje swojego zachowania. Mam pewność, że otoczenie o to zadba.

## 2. Kontrola złości



„Nikt i nic nie może cię zezłościć. Złości się zawsze sam/a. Ty i tylko ty jesteś całkowicie odpowiedzialny/a za swoją złość; nikt i nic poza tobą, twoim sposobem myślenia i działania, nie ma wpływu na powstanie złości, jej przebieg i skutki.” Takim szokującym dla wielu stwierdzeniem rozpoczął Arnold Goldstein swoją prezentację dotyczącą złości na seminariach Treningu Zastępowania Agresji.

Złością nazywamy „subiektywny stan emocjonalny, zawierający komponenty: fizjologiczny i poznawczy, wyraźnie zależny od zdarzeń w środowisku” (A. P. Goldstein i in.: *Nowe perspektywy treningu zastępowania agresji*, Instytut Amity, 2005, s. 12).

Złość jest jedną z sześciu emocji podstawowych, wrodzonych, stanowiących wyposażenie genetyczne człowieka, pojawiających się na zasadzie odruchu i, mających charakter uniwersalny. Oprócz złości, do emocji podstawowych zalicza się radość, zmartwienie, strach, zdziwienie i obrzydzenie.

Złość powstaje, kiedy sytuacja zewnętrzna (wyzwalacz zewnętrzny)

zostanie przez nasz organizm zinterpretowana jako naruszająca nasze interesy (wyzwalacz wewnętrzny). Złość powstanie zarówno wtedy, kiedy bodziec zewnętrzny słusznie uważamy za zagrażający, jak i wtedy, kiedy tylko nam się tak wydaje. Jeżeli nie nastąpi zbieżność wyzwalacza zewnętrznego i wewnętrznego, złość nie powstanie. Wydaje się, że złość częściej pojawia się, jeżeli uważamy, że sytuacja może zagrażać naszej godności albo ją narusza, niż kiedy sytuacja może zagrażać naszej wolności, albo ogranicza naszą wolność.

Złość jest naturalną reakcją organizmu. Jest fizjologicznym sygnałem, informującym o wystąpieniu problemu. Złość nie rozwiązuje problemu. Ludzie złością się na różne sposoby. Uważa się, że organizm nas informuje o złości przez wzrost aktywności ośrodkowego układu nerwowego (OUN), wzrost temperatury ciała, zwiększenie tempa oddychania, zwiększenie napięcia nerwowego i wzrost ciśnienia krwi. Odczuwamy to jako sygnały złości.

Swoją funkcję biologiczną złość spełnia już po rozpoznaniu przez nas pierwszych

sygnałów, które mają skłonić nas do usunięcia zagrożenia (rozwiązania problemu). Jeżeli podejmiemy działania, organizm otrzymuje sygnał, że złość spełniła swoją rolę i może zaniknąć. Jeżeli takich działań nie podejmiemy, nasz organizm będzie skłaniać nas do tego, eskalując sygnały złości, aż do stanu wściekłości, szału, furii lub amoku. Taki stan emocjonalny uniemożliwia skuteczne rozwiązanie

problemu; może też poważnie zagrażać nam i otoczeniu.

Znany psychoterapeuta Albert Ellis, zaproponował w 1955 roku model ABC złości, który stał się podstawą wielu podejść do terapii złości, treningu kontroli złości, oraz użytecznym schematem do opisywania własnych doświadczeń w tak zwanych „dzienniczkach” lub „raportach” złości.

<b>A</b>	⇒	<b>B</b>	⇒	<b>C</b>
Sytuacja, Zdarzenie, „Trudność”		Myśli, Przekonania, Postawy		Skutki, Uczucia i Działania

Według tego modelu, złość (C) jest funkcją sytuacji (A) oraz naszego przekonania na temat tej sytuacji (B). Można to zapisać w ten sposób:

$$C = A \times B$$

Niektórym ludziom wydaje się, że sytuacja powoduje złość. W rzeczywistości,

określona (często trudna) sytuacja przyczynia się bezpośrednio do pojawienia się konsekwencji emocjonalnej, jaką jest złość, ale *nie powoduje jej*. Do spowodowania złości niezbędne jest *łącznie* zaistnienie sytuacji i określonego przekonania na jej temat.

### Cytat z piśmiennictwa:

Gdyby twoja złość była bezpośrednim następstwem trudności, to musielibyśmy założyć, że za każdym razem, gdy natrafisz na konkretną trudność, będziesz czuł tę samą emocję jako skutek jej pojawienia się. A wcale tak nie jest. Wiemy na przykład, że woda wrze w pewnej temperaturze, a zamarza w innej i dzieje się tak za każdym razem, gdy jest wystawiona na działanie takich temperatur. Prawa podobne prawom fizycznym nie odnoszą się jednak do zachowań ludzi w określonych sytuacjach. Często zaskakuje nas czyjaś reakcja na jakąś sytuację. Słyszymy na przykład o ofiarach przestępstw, które zamiast współpracować z odpowiednimi władzami, by doprowadzić do ujęcia i skazania sprawców tych

przestępstw, postępują zupełnie odwrotnie i w istocie rzeczy pomagają swoim krzywdzicielom ująć przed sprawiedliwością. Jeśli przyjrzymy się setce osób, które padły ofiarą tego samego rodzaju przestępstwa, to zauważymy wiele różnych reakcji. Niektóre z tych osób przebaczą przestępcom, inne będą się domagały jak najsurowszej kary, a jeszcze inne będą się mieściły gdzieś między tymi biegunami. Chociaż niewątpliwie trudność wywiera wpływ na pojawienie się skutku emocjonalnego, to nie jest on jej bezpośrednią konsekwencją.

Jest zatem oczywiste, że mamy *pewną* kontrolę nad tym, jak reagujemy w różnych sytuacjach, że mamy pewną możliwość wyboru reakcji. Im bardziej zdajemy sobie sprawę z naszych możliwych reakcji na niesprawiedliwe traktowanie, tym większe są szanse, że zareagujemy bez złości. Potrafimy tworzyć Myśli i przekonania (B), które lokują się *między* Sytuacją (A) a Skutkiem (C). Nasze myśli i przekonania na temat sytuacji w znacznym stopniu określają nasze reakcje na nie. Im lepiej uświadomimy sobie nasze Myśli (B) o Sytuacjach (A), tym większe istnieje prawdopodobieństwo, że dokonywać będziemy wyborów, które pomogą nam osiągnąć zakładane cele. Wybierając myślenie o Sytuacji (A), przestajemy działać zbyt impulsywnie w punkcie C. Niestety, rzadko pozwalamy sobie na refleksje o naszych Myślach i przekonaniach, skutkiem czego rzadko zmieniamy wpływ naszych myśli na nasze działania i reakcje.

Podobnie jak każda inna osoba, wytworzyłeś sobie *system myśli i przekonań* (B), na których się opierasz, oceniając ludzi i wydarzenia. Twój własny system wartości może zawierać wiele przekonań podobnych do przekonań innych osób z twojego kręgu rodzinnego i kulturowego. Poszczególne kultury różnią się nie raz bardzo od siebie, co więcej, zmieniają się z czasem systemy przekonań w ich obrębie. Wiemy wszyscy z własnego doświadczenia, że można niekiedy żywić jednocześnie różne systemy przekonań lub też zmienić radykalnie swoje opinie i uczucia, by czuć się szczęśliwiej i działać produktywniej w stale zmieniającym się świecie.

Twoje indywidualne Myśli nie są w całości twoimi wyłącznymi Myślami. Wiele spośród opinii na temat tego, co jest dobre, a co złe, co słuszne, a co niesłuszne, co sprawiedliwe, a co niesprawiedliwe, przyswoiłeś sobie od starszych członków rodziny i od grupy społecznej, do której należysz.

Aczkolwiek twój system przekonań silnie wpływa na twoje reakcje oznaczone tu przez nas jako Skutki (C), to nie jest jedynym określającym je czynnikiem.

Na reakcje te znaczny wpływ mają również Sytuacje (A). A zatem C równa się A razy B. Często nie możesz w żaden sposób, mimo że usilnie się starasz, zmienić Sytuacji. Na szczęście — jak się niebawem przekonasz — możesz zazwyczaj zmienić Myśli i przekonania.

**Albert Ellis, Raymond Chip Tafrate: *Jak opanować złość, zanim ona opanuje ciebie.***

Żeby nie dopuścić do eskalacji złości, stosujemy techniki samokontroli: zmniejszanie pobudzenia fizjologicznego (przez zastosowanie tzw. reduktorów złości) i wyłączenie wyzwalacza wewnętrznego (przez użycie tzw. monitów). Skuteczne użycie tych technik pozwala na dokonanie pozytywnej samooceny i przystąpienie do rozwiązania problemu zewnętrznego zagrożenia, czyli na użycie odpowiedniej umiejętności prospołecznej.

Kontrola złości jest umiejętnością, na którą w samodzielnym treningu składa się sześć kroków:

1. Daję sobie czas. Co mnie złości? (patrzę w myśli na sytuację która mnie złości „z zewnątrz”, jak na film, określam fakty – wyzwalacze zewnętrzne). Co myślę o osobach, faktach, które mnie złością? (przywołuję swoje myśli – określam wyzwalacze wewnętrzne)
2. Wczuwam się w swoje ciało. Jaki był pierwszy sygnał złości? Jak reaguje moje ciało? (określam sygnały złości, ich kolejność, rodzaje i siłę)

3. Zmniejszam przeżywanie sytuacji wyzwalającej złość (stosuję reduktory)
4. Zmniejszam wyobrażenie wydarzenia powodującego złość (stosuję monity)
5. Nagradzam się. Jestem z siebie dumny/a. Skontrolowałem/am złość.
6. **Planuję i wykonuję umiejętność prospołeczną**, krok po kroku.

Kontrola złości nie jest tłumieniem złości. Tłumienie złości ma miejsce, gdy podejmujemy starania nie okazywania na zewnątrz złości, która w nas narasta albo kiedy się złościimy i zaprzeczamy temu. Tłumieniu złości towarzyszy zwykle zachowanie uległe, wycofanie się. Nie załatwiony problem powoduje długotrwałe utrzymywanie się złości wewnątrz ciała i może mieć dewastujący wpływ na nasze zdrowie. Wiele schorzeń psychosomatycznych jest następstwem tłumienia złości.

#### **Literatura:**

Albert Ellis, Raymond Chip Tafrate: *Jak opanować złość, zanim ona opanuje ciebie.* Media Rodzina, Poznań 1999.



## 2.1. Wyzwalacze złości

Wyzwalacz zewnętrzny to sytuacja (A), natomiast wyzwalacz wewnętrzny to myśli, przekonania i postawy jej dotyczące (B). Przekonania mogą być konstruktywne (racjonalne) albo niekonstruktywne (irracjonalne). Przekonania irracjonalne są podłożem wielu niepotrzebnych (z punktu widzenia naszych interesów) incydentów złości, gdyż prowadzą do postrzegania sytuacji dla nas obojętnych albo wprost pożądaných, jako zagrażających i w ten sposób przyczyniają się do powstawania niepotrzebnej złości. W kontroli złości zasadnicze znaczenie ma umiejętność różnicowania obu kategorii przekonań.

**Przykład:** Ktoś umówił się ze mną na piątą, jest piąta a jego nie ma, pada deszcz (*wyzwalacze zewnętrzne*). Myślę, że ta osoba się spóźnia, bo nie szanuje mojego czasu (*wyzwalacz wewnętrzny*).

Sytuacje, ludzie, zachowania, które mnie złością i co o tym myślę:

Co mnie złości	Co o tym myślę

## 2.2. Sygnały złości

Moje ciało informuje mnie o stanie, w jakim się znajduję w określonej sytuacji. Takimi sygnałami ciała może być: odczuwanie gorąca, czerwienienie się, nadmier-  
na potliwość, zmiany jakości głosu, jękanie się, „szable w oczach”, tiki itp. Uczę się  
rozpoznawania moich sygnałów złości. Przypominam sobie i wpisuję fizjologiczne  
sygnały mojej złości:

**Przykład:** Czuję, że robi mi się gorąco.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## 2.3. Reduktory złości



Reduktory to techniki zmniejszenia fizjologicznego pobudzenia organizmu. Typowymi reduktorami są: zatrzymanie się; zmiana pozycji ciała; odwrócenie wzroku od osoby lub sytuacji, która mnie złości; pół kroku wstecz; liczenie wstecz od 10 do 1; kontrola oddechu; wyobrażenie przyjemnej sytuacji.

**Przykład:** Kontroluję oddech. Prostuję głowę. Wciągam powietrze nosem, licząc do czterech, zatrzymuję powietrze licząc do czterech i wydycham powietrze ustami, licząc do ośmiu. Powtarzam to trzy razy. Wyobrażam sobie, że jeżeli spotkanie nie dojdzie do skutku, to zrobię małe zakupy.

Reduktory, jakie *ja* stosuję:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## 2.4. Monity

Monity pozwalają mi inaczej spojrzeć na sytuację wyzwalającą złość, jako niezagrażającą lub mniej zagrażającą („To przecież nie jest koniec świata”). Wiele drobnych spraw w złości wydaje się nam tragediami, a gdy złość minie, śmiejemy się z nich. Jeżeli to możliwe, używam monitów odważnych. Unikam monitów manipulacyjnych, życzeniowych, zakłamujących sytuację, jeżeli jest ona naprawdę zagrażająca.

**Przykład:** „Jedno spóźnienie nie musi świadczyć o braku szacunku dla cudzego czasu.”

Monity, jakie *ja* stosuję:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## Cytat z piśmiennictwa:

Monity są autoinstrukcjami, używanymi w celu zwiększenia powodzenia w różnych sytuacjach nacisku. (...) Niektóre monity mają charakter ogólny (to znaczy, że można je zastosować w prawie każdej sytuacji, gdy odczuwamy złość). Mogą to być, na przykład, takie autoinstrukcje, jak: „spokojnie”, „rozluźnij się”, „uspokój się” i „wyluzuj”. Niektóre monity są reinterpretacją wewnętrznych wyzwalaaczy złości (np. „Nie popchnął mnie celowo. Na przerwie korytarz jest naprawdę zatłoczony”).

Novaco (1975) stworzył użyteczną listę monitów, które można stosować przed, w trakcie lub po sytuacji powodującej wzbudzenie złości. (...) Kolejny wartościowy zbiór monitów zestawili Deffenbacher (1996), grupując je na myśli uspokajające (np. „Tylko spokojnie”, „Nie warto się denerwować”), myśli prowadzące do rozwiązania problemu (np. „Dobra, wymyśl coś”, „Co chcę zrobić najpierw?”), myśli dotyczące kontroli i ucieczki (np. „Zawsze mogę odejść”, „Mogę zrobić sobie przerwę”) oraz myśli samonagradzające (np. „Dobrze, jestem tutaj”, „Jest wspaniale – daję sobie z tym radę i nie krzyczę”). Jednak bardziej skuteczne od wybranych z listy są monity stworzone przez samych trenujących.

## Monity używane przed, w trakcie i po prowokacji

### Przygotowanie do prowokacji

- To ma mnie zezłościć, ale wiem, że sobie z tym poradzę.
- Co muszę zrobić?
- Mogę coś wymyślić, żeby sobie z tym poradzić.
- Dam sobie radę, wiem jak kontrolować swoją złość.
- Jeśli poczuję złość, wiem, co powinienem zrobić.
- Nie trzeba się kłócić.
- Nie bierz tego zbyt poważnie.
- To może być próba, ale wierzę w swoje siły.
- Czas na kilka głębokich rozluźniających oddechów.
- Spokojnie. Pamiętaj o zachowaniu poczucia humoru.

## **Zderzenie i konfrontacja**

- Spokojnie, rozluźnij się.
- Tak długo, jak będę spokojny, będę mógł kontrolować sytuację.
- Tylko zaciśnij pięści; nie daj się wyprowadzić z równowagi.
- Myśl o tym, co chcesz z tego mieć.
- Nie musisz niczego dowieść.
- Nie ma sensu dać się zwariować.
- Nie staraj się robić w tej sytuacji więcej niż musisz.
- Nie pozwól mu się zdenerwować.
- Poszukaj pozytywnych stron. Nie zakładaj od razu najgorszego i nie wyciągaj pochopnych wniosków.
- To wstyd, że ona musi się tak zachowywać.
- Skoro jest tak irytującą osobą, musi być bardzo nieszczęśliwy.
- Jeśli się wścieknę, będę walił głową w ścianę, więc równie dobrze mogę sobie odpuścić.
- Nie muszę wątpić w siebie. To, co on mówi, nie liczy się.
- Jestem ponad tą sytuacją i mogę ją kontrolować.

## **Radzenie sobie z pobudzeniem**

- Zaczynam mieć napięte mięśnie. Trzeba się rozluźnić i uspokoić sytuację.
- Złość w niczym tu nie pomoże.
- Nie warto się tak denerwować.
- Niech zrobi z siebie głupka.
- Mam prawo być zdenerwowany, ale nie pokażę tego.
- Czas wziąć głęboki oddech.
- Zastanówmy się nad tym krok po kroku.
- Moja złość sygnalizuje, że coś mam zrobić. Jest czas, żebym coś sobie zaplanował.
- Nie chcę, żeby ktoś mną poniewierał, ale też nie dam się zwariować.
- Postaraj się to wyjaśnić. Traktujmy się z szacunkiem.
- Starajmy się współpracować. Może obaj mamy rację.
- Niezgoda rujnuje. Działaj konstruktywnie.
- Prawdopodobnie on chce, żebym się wściekł. Cóż, zawiodę go.
- Nie mogę oczekiwać od ludzi, że będą się zachowywali tak, jak ja chcę.
- Spokojnie, nie daj się sprowokować.

## **Myślenie o prowokacji**

*Gdy konflikt pozostał nierozwiązany:*

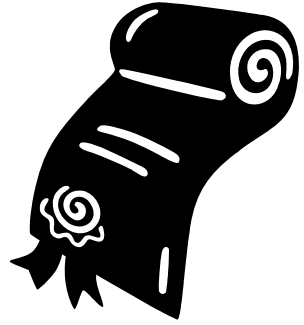
- Zapomnij o przykrościach. Rozmyślanie o tym tylko cię zdenerwuje.
- To są trudne sytuacje i potrzeba czasu, żeby je wyprostować.
- Spróbuj to od siebie odsunąć. Nie pozwól, żeby przeszkadzało ci to w pracy.
- Będzie mi lepiej szło, kiedy będę więcej ćwiczył.
- Pamiętaj o relaksie. To dużo lepsze niż złość.
- Śmieję się z tego. Może nie było to aż tak poważne.
- Nie bierz tego do siebie.
- Weź głęboki oddech.

*Gdy konflikt jest rozwiązany lub trenujący dobrze sobie poradził:*

- Załatwiłem to całkiem dobrze. To działa!
- To nie było takie trudne, jak myślałem.
- Mogło być dużo gorzej.
- Mogłem zdenerwować się bardziej, niż to warte.
- Właściwie w ogóle się nie zdenerwowałem.
- Mój honor może wpędzić mnie w kłopoty, ale kiedy nie biorę spraw zbyt na poważnie, lepiej na tym wychodzę.
- Chyba zbyt długo wpadałem w złość, nawet gdy to nie było konieczne.
- Za każdym razem idzie mi lepiej.

**Źródło: Arnold P. Goldstein, Barry Glick, John C. Gibbs: *ART. Program Za-  
stępowania Agresji*. Wydanie poprawione. Instytut Amity, Warszawa 2004,  
s. 82–84.**

## 2.5. Nagrodzenie siebie



Nagradzam się za skontrolowanie złości.

**Przykład:** Mówię do siebie: „Tak trzymać”.

Wypisuję moje sposoby nagradzania się za skontrolowanie złości (już stosowane i takie, które warto wypróbować):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

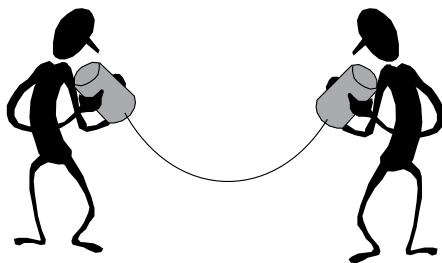
.....

.....

.....



## 2.6. Użycie umiejętności społecznej



Po skontrolovaniu złości przystępuję do rozwiązania problemu. Używam wybranej umiejętności prospołecznej.

**Przykład:** Mogę zastosować umiejętność Skarżenia się albo Przygotowania do trudnej rozmowy (jeżeli sytuacja się powtarzała, albo sprawa była bardzo ważna). Wybieram Skarżenie się: Kiedy umówiona osoba się pojawia, mówię: „Czekałem na ciebie kwadrans na deszczu, przemokłem do suchej nitki, mam dreszcze”.

Umiejętność społeczna, jakiej ja bym użył w podobnej sytuacji:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### 3. Umiejętności kontroli stresu

Stres jest stanem napięcia psychicznego, wywołanym przez siły lub naciśki, działające na organizm (stresory). Optymalny poziom stresu jest korzystny dla prawidłowego funkcjonowania organizmu. Stres mogą wywołać czynniki zarówno potencjalnie radosne, jak i niepożądane. Stres może być związany z gwałtownym urazem, może też mieć charakter przewlekły, wynikający z długotrwałego oddziaływania

drobnych uciążliwości, których nie można uniknąć. Stres nierzadko skłania nas do rezygnacji z działania. Na przykład, wielokrotne bezskuteczne wysiłki znalezienia pracy (stresory) mogą spowodować zaprzestanie przez mnie poszukiwania odpowiadającej mi pracy, tuż przed jej uzyskaniem. Nauczenie się umiejętności zawartych w tym dziale pozwoli na skuteczne radzenie sobie ze stresem.



### 3.1. Skarżenie się

*Słownik języka polskiego PWN* (1985) definiuje „skarżyć” jako „podawać skargę, występować ze skargą; obwiniać; oskarżać; donosić”. Przykłady to: Skarżyć sąsiada do sądu o pobicie. Skarżyć na kolegów przed wychowawcą. Skarżyć na brata do matki. „Skarżyć się” to „wypowiadać skargi; uskarżać się, narzekać, użalać się”. Np.: Skarżyć się na ból. Skarżył się, że mu jest zimno.

Różne sposoby skarżenia się odnoszą się do skarżenia agresywnego, manipulacyjnego albo biernego. Tu zwracamy uwagę na skarżenie odważne. Skarżenie odważne odróżnia się od innych form skarżenia dwiema cechami. Po pierwsze, komu się poskarżyć – temu, kto może być najbardziej pomocny w rozwiązaniu problemu. Najczęściej – paradoksalnie – jest to ta sama osoba, która stwarza sytuację problemową, a więc, której skarga dotyczy. Wydaje się, że zawsze warto na początku rozważyć, a nawet wypróbować poskarżenie się tej osobie (krok 2). Po drugie, umiejętność skarżenia się zakłada aktywne poszukiwanie rozwiązania: co *ja* chcę zrobić w związku z tym problemem (krok 4) oraz zasięgnięcie

opinii drugiej osoby, co ona myśli na ten temat (krok 5). Umiejętność skarżenia się zakłada także wiedzę „kiedy (i komu) powiedzieć”, a kiedy samemu rozwiązywać problem.

W środowisku pracy, w sprawach mniejszej wagi, często skuteczniejsze jest pozasądowe rozwiązywanie sytuacji molestowania czy mobbingu, niż kierowanie skargi na drogę sądową. Niedawno jeszcze sądy orzekały tylko w 1–2% takich skarg na korzyść pracownika. W 2007 roku sądy pracy orzekły na korzyść wnoszących pozwy pracowników w 35 sprawach o mobbing na 679 zgłoszonych (5%).

Umiejętność skarżenia się pozwala mi szybko reagować na dolegliwe sytuacje, począwszy od zwykłego bólu głowy, aż po inicjowanie reform społecznych. Nieumiejętność skarżenia się, objawiająca się jako niechęć do jakiegokolwiek dzielenia się swoimi problemami, zwłaszcza w połączeniu z nieumiejętnością proszenia o pomoc, bywa istotnym czynnikiem stresu, przewlekłej choroby, depresji, a nawet (np. u ofiar przemocy domowej) utraty życia w wyniku zabójstwa lub samobójstwa.

Umiejętność skarżenia się składa się z następujących kroków:

- 1. Zastanawiam się, na co chcę się poskarżyć. Myślę: Co jest problemem?**
- 2. Zastanawiam się, komu się poskarżyć. Myślę: Kto może go rozwiązać?**
- 3. Zastanawiam się, w jaki sposób poskarżę się tej osobie. Rozważam różne sposoby przekazania skargi (np. uprzejmie, odważnie, prywatnie).**
- 4. Wybieram najlepszy sposób i mówię swoją skargę, oraz co chcę zrobić w związku z tym problemem. Podpowiadam użyteczną propozycję rozwiązania tego problemu.**
- 5. Pytam tę osobę, co myśli na temat tego, co jej powiedziałem.**



## 3.2. Proszenie o pomoc

Proszenie o pomoc zakłada, że w normalnej sytuacji większość ludzi, nawet nieznanym, okazuje empatię i chętnie pomaga potrzebującym. Dlatego wydaje się nam, że większość osób nie mających trudności z proszeniem o pomoc, to osoby empatyczne, natomiast niechęć do proszenia o pomoc łączy się z niskim poziomem empatii i skłonnością do zachowań agresywnych. Trening proszenia o pomoc jest więc jednocześnie treningiem empatii.

Odważne proszenie o pomoc odróżniamy od komunikatu odważnego. W szczególności, w tym ćwiczeniu, pomocy nie oczekujemy, lecz o nią *prosimy*.

Odważne proszenie o pomoc („Pomóż mi, proszę”) odróżniamy też od manipulacyjnego pytania o pomoc („Czy mi pomożesz?”, „Czy mógłbyś mi pomóc?”). Prosząc odważnie sygnalizujemy, że nasza Umiejętność ta składa się z czterech kroków:

prośba dotyczy ważnej sprawy i jest prześlana. Jednocześnie odważne proszenie o pomoc zawsze zakłada poszanowanie prawa drugiej osoby do odmowy udzielenia pomocy. Słyszac *pytanie* o pomoc, druga osoba myśli, że naprawdę nam na niej tak bardzo nie zależy i nie nabiera przekonania, że jej pomoc jest tu naprawdę potrzebna. Może nawet odczuwać dyskomfort, wyczuwać kręctwo lub podstęp i dystansować się od prośby tylko ze względu na formę komunikatu. Na pytanie „Czy mógłbyś mi pomóc?” druga osoba może też odpowiedzieć: „Mógłbym, gdybyś poprosił”. Wyjątkiem jest sytuacja między bliskimi sobie – *nie agresywnymi* – osobami, dzielącymi jednakową mocno utrwaloną normę grzeczności, mówiącą, że o pomoc należy pytać, nie prosić.

- 1. Zastanawiam się, w czym potrzebuję pomocy. Jestem precyzyjny; myślę kto i jak przyczynia się do problemu; jak to na mnie wpływa.**
- 2. Decyduję, czy chcę pomocy. Kalkuluję, czy mogę sam rozwiązać problem.**
- 3. Zastanawiam się, która spośród wielu osób mogłaby mi pomóc i wybieram najlepszą. Rozważam wszystkich możliwych pomocników i wybieram najlepszego. Może to być ktoś, kogo znam lepiej niż innych, ktoś znany z życzliwości, ktoś, kto jak sądzę mnie lubi, ktoś najbardziej kompetentny w rozwiązywaniu problemu, ktoś najbardziej dostępny.**
- 4. Opowiadam tej osobie o problemie i proszę, aby mi pomogła. Mogę to zrobić na cztery sposoby, ćwicząc wybieram sposób odważny.**

### **3.3. Reakcja na niepowodzenie**

Każdego człowieka spotykają w życiu, nieuchronnie, powodzenie i niepowodzenia. Zarówno te przyjemne, jak i nieprzyjemne wydarzenia skłaniają mnie do wytrwałego poszukiwania i stosowania nowych rozwiązań.

Umiejętność reakcji na niepowodzenie składa się z następujących kroków:

- 1. Zastanawiam się, czy spotkało mnie niepowodzenie. Niepowodzenie może być na poziomie międzyludzkim, pracowniczym, rodzinnym, w grze.**
- 2. Zastanawiam się, dlaczego spotkało mnie niepowodzenie. Mogło to wynikać z braku umiejętności, motywacji lub szczęścia. Myślę o powodach osobistych i okolicznościach.**
- 3. Zastanawiam się, co mogę zrobić, żeby sytuacja nie powtórzyła się w przyszłości. Szacuję, co jestem w stanie zmienić: jeśli problem wiąże się z umiejętnością – mogę więcej ćwiczyć, jeśli z motywacją – mogę zwiększyć wysiłek, jeśli z okolicznościami – myślę o sposobach ich zmiany.**
- 4. Zastanawiam się, czy chcę kontynuować wysiłki.**
- 5. Jeżeli chcę kontynuować wysiłki, działam dalej, wykorzystując nowe pomysły.**

### 3.4. Radzenie sobie z oskarżeniem

Nie jest przyjemnie być o coś oskarżanym, ale zdarza się to niemal codziennie, jeżeli uwzględnić oskarżenia w rodzaju „Znowu się spóźniłeś, lekceważysz pracę (rodzinę, mnie itd.)”; „Gdzie to posiadaś?”; „Ale nabałaganieś”, itp. Dlatego umiejętność radzenia sobie z oskarżeniem jest bardzo ważną kompetencją społeczną. Oskarżenie, zarówno słuszne, jak i niesłuszne, jest zachowaniem agresywnym. Większość ludzi na oskarżenie odruchowo reaguje atakiem, wycofaniem się lub manipulacją („Kto ci to powiedział?”). Jedyne niewielki odsetek osób potrafi, bez treningu, radzić sobie z oskarżeniem odważnie. Zarówno jednym, jak i drugim przydaje się trening tej umiejętności.

Oskarżenie może być słuszne albo niesłuszne. Do obu rodzajów stosuje się te same kroki. Różnica pojawia się w 3 i 4 kroku. Na niesłuszne oskarżenie odważnie odpowiadamy zwykle zaprzeczeniem, np.: „Nie,

nie zrobiłem tego; Nie życzę sobie takich oskarżeń”. Na słuszne oskarżenie odpowiadamy zwykle odważnym przyznaniem się do błędu: „Tak, masz słuszność, zrobiłem to. Jak mogę naprawić swój błąd?”.

Z odpowiadaniem na słuszne oskarżenie wiąże się używanie słowa „przepraszam”. „Przepraszam” jest komunikatem, który nie załatwia żadnego problemu. Jego skuteczność polega na tym, że odbiorca uważa go za sygnał uległości, podporządkowania. Duma nie pozwala mu dłużej zajmować się osobnikiem okazującym, że stoi o wiele niżej w hierarchii. Ze strony nadawcy natomiast uległość najczęściej jest pozorna, i ma na celu jedynie uniknięcie przykrych konsekwencji: „Odczep się już, przecież przeprosiłem, sprawa jest załatwiona”. Sam wybieram, czy w konkretnej sytuacji bardziej odpowiada mi uległe „przepraszam”, czy odważne przyznanie się do błędu.

Umiejętność radzenia sobie z oskarżeniem składa się z następujących kroków:

- 1. Analizuję, o co jakaś osoba mnie oskarża. Czy oskarżenie jest słuszne czy niesłuszne? Czy zostało sformułowane w sposób złośliwy czy konstruktywny?**
- 2. Zastanawiam się, dlaczego ta osoba mogła chcieć mnie oskarżyć. Czy naruszyłem jej/jego prawa lub własność? Czy konflikt rozpoczął ktoś inny?**
- 3. Myślę o sposobach odpowiedzi na to oskarżenie. Mogę zaprzeczyć temu; wyjaśnić swoje zachowanie; skorygować postrzeganie innej osoby; być pewnym siebie; zaoferować rekompensatę za to, co się zdarzyło.**
- 4. Wybieram najlepszy sposób i stosuję go.**

### 3.5. Przygotowanie do trudnej rozmowy

Trudne rozmowy są realnością życia rodzinnego, zawodowego i społecznego. Przygotowanie do takich rozmów może ułatwić rozwiązanie problemu. Czasami prowadzimy z kimś trudne rozmowy miesiącami bez żadnego widocznego rezultatu. Przygotowanie się do kolejnej rozmowy może przerwać takie błędne koło.

Umiejętność ta składa się z następujących kroków:

1. **Myślę o tym, jak będę się czuł podczas tej rozmowy.**
2. **Myślę o tym, jak inni będą się czuli.**
3. **Myślę o różnych sposobach, na jakie mógłbym powiedzieć to, co chcę. Rozważam różne odważne warianty i wybieram najlepszy.**
4. **Myślę, co druga osoba może mi odpowiedzieć.**
5. **Myślę o innych możliwych rzeczach, które mogą się zdarzyć podczas rozmowy.**
6. **Wybieram najlepsze podejście, spośród przemyślanych i stosuję je.**

