

M2. EMOSJONELL INTELLIGENS	1
<i>Hva er emosjonell intelligens (EQ)?</i>	<i>1</i>
<i>Et blikk på hjernen og følelsene.....</i>	<i>2</i>
<i>Fire områder av emosjonell intelligens.....</i>	<i>3</i>
<i>Er det mulig å utvikle emosjonell intelligens?.....</i>	<i>4</i>
M2.S1. SELVBEVISSTHET OG EMOSJONELL SELVREGULERING	6
MERKING AV FØLELSER REDUSERER STYRKEN SIN.....	6
<i>Emosjonell overvåking.....</i>	<i>7</i>
<i>Håndtering av følelser</i>	<i>8</i>
M2.S2. EMPATI OG NUNCHI	10
<i>Nunchi – Den koreanske evnen til å lese sosiale følelser</i>	<i>10</i>
<i>Utvikling av kognitiv empati.....</i>	<i>11</i>
M2.S3. SOSIAL INTELLIGENS	13
<i>Utvikling av sosial intelligens.....</i>	<i>13</i>
HVORDAN KAN ELEVENE TIL EN FRIVILLIG FÅ FORDELER AV HANS / HENNES EMOSJONELLE INTELLIGENS? ...	15
ANBEFALTE METODER OG VERKTØY	16
OPPHAVSRETT	16

M2. EMOSJONELL INTELLIGENS

HVA ER EMOSJONELL INTELLIGENS (EQ)?

Mange mennesker (inkludert unge mennesker) holder motet nede fra typiske saker der det er press på resultatene, uklar kommunikasjon og aggressiv konkurranse. I frivilligarbeid ser de en annen verdigrunnlag som virker mer vennlig, menneskelig og sensitiv. Imidlertid skaper ethvert aktivitetssted hvor vi håndterer problemer, andre mennesker og deprimerende historier (som i tilfelle å jobbe med barn med en vanskelig fortid) følelser og behov for å klare dem klokt og bevisst. Det er vitenskapelig bevist at emosjonell intelligens er ansvarlig for profesjonell suksess for ledere i 85-90%. Og hvordan forholder dette seg til de såkalte "vanlige menneskene", frivillige som ikke fungerer som ledere, koordinatore i ideelle organisasjoner? Hva kan emosjonell intelligens gjøre for dem?

I følge definisjonen¹, er det **evnen til å gjenkjenne egne følelser og andre menneskers følelser og evnen til å håndtere egne følelser og følelser som oppstår i mellommenneskelige forhold**, dvs. ferdigheter som er veldig nyttige i det personlige livet, på skolen, på jobben og i arbeidet med en frivillig. Følelser påvirker hvordan du fungerer, hvordan du vurderer situasjonen og hvilke avgjørelser du tar. En høy emosjonell intelligens (EQ) vil øke ytelsen din fordi du forstår andre bedre, har et bedre forhold til dem, noe som gir større selvtillit og senker stressnivået. Ved å kunne gjenkjenne følelser (dine og andre), kan du håndtere dem og sjekke hva som fungerer og hva som ikke fungerer.

ET BLIKK PÅ HJERNEN OG FØLELSENE

For å forstå hjernens rolle i å kontrollere følelser, er det viktig å forstå grunnleggende strukturer. Hvis du er interessert og ønsker å lære mer om hemmelighetene til den menneskelige hjernen, anbefaler vi deg å finne på mer pensum, da etter tiårsforskning om hjernen er det full av mange fascinerende og bemerkelsesverdige publikasjoner. For de som bare trenger en generell gjennomgang, bør følgende oversikt over interessante strukturer og funksjoner (fra synspunktet til emosjonell styring) være nyttig.

Hjernens åpenbare oppgave er å tenke, analysere og løse problemer. Den **prefrontale cortex** er ansvarlig for disse aktivitetene. Denne strukturen er evolusjonært ganske ung, og dessuten veldig krevende. For at prefrontal cortex skal fungere skikkelig, trenger den mange ressurser (glukose, oksygen) og en optimal datamengde. Overskuddet av informasjon begrenser effektiviteten, noe som noen ganger gjenspeiles i språket - man kan få "hodepine" av for mye informasjon / for mange tanker. "Så la oss kalle prefrontal cortex for **analytikeren**.

En annen struktur er **basalganglier**, hvis rolle er å lagre rutinemessige aktiviteter i hjernen. De gjenkjenner, lagrer og gjentar mønstre fra miljøet vårt knyttet til bevegelse, lys, lyd, lukt, tale, hendelser, konsepter, følelser og enhver annen form for stimulans. Når du lærer noe flittig (f.eks. Å kjøre bil) involverer du en analytiker. Når du har lært og kjører jevnt, lagres registrerte handlingsmønstre i basalganglier. Dette er din **autopilot**.

En annen struktur som spiller en viktig rolle i emosjonell utvikling er **amygdala** (del av det limbiske systemet), som lagrer emosjonelle minner. Jo mer intens stimulering, desto sterkere blir registreringen av opplevelser. Stimuleringsnivået øker i direkte proporsjon med styrken til din emosjonell reaksjon. Når det limbiske systemet er sterkt forstyrret / flyttet, reduseres energiressursene som er nødvendige for arbeidet til prefrontal cortex. Det limbiske systemet, spesielt amygdala, er din årvåken **hulemann**. Navnet er ganske nøyaktig siden det limbiske systemet, akkurat som en primitiv huleboer, ikke diskuterer eller overveier, men handler umiddelbart.

Det er han som hele tiden skanner miljøet og ser etter alt som kan være farlig. Sterke følelser som frykt, sinne, glede eller sjalusi aktiverer amygdala og forverrer arbeidsminnet til prefrontal cortex.

¹ The creators of the emotional intelligence theory are Peter Salovey and John Mayer. The authors of the above definition are Daniel Goleman and Richard Boyatzis, who proved the influence of emotions on the quality and efficiency of human actions.

Derfor klarer vi ikke å tenke klart når vi er under stress eller sterke følelser. Den impulsive følelsen av å bli "oversvømmet av følelser" forstyrrer fornuften, fører til voldelige reaksjoner som virker utenfor enhver kontroll, og over tid blir vurdert som utslett og helt meningsløs. Dette fenomenet kalles **amygdala-hijack** (noen ganger også "emosjonell kidnapping") og dessverre - veldig sannsynlig at det også har vært en del av opplevelsen din mer enn en gang. Hvor mange ganger, etter en voldsom reaksjon, følte du deg dårlig om deg selv og spurte: "Hvordan kunne jeg gjøre dette?", "Hvorfor sa jeg det?", "Hvordan kunne jeg oppføre meg på denne måten, det er forferdelig, det er ikke meg!" Ja, dette er refleksjonene (og noen ganger til og med skam) som følger oss når støvet legger seg etter en amygdala-hijack. Når det skjer en amygdala-hijack, er det for sent å aktivere en effektiv selvreguleringsmekanisme.

Prinsippet om å organisere hjernens funksjon er å minimere fare og maksimere belønning. Positive følelser: tilfredshet, glede, nysgjerrighet er reaksjoner på noe. Negative følelser: angst, tristhet og frykt - reaksjoner fra noe. Det limbiske systemet tar stadig "fra" og "mot" beslutninger. Intensiteten i reaksjonen på trusselen er imidlertid sterkere (raskere, lengre, mer intens) enn til belønningen. Spiralen av negative følelser er lettere å oppstå enn spiralen av positive følelser. Derfor er det så viktig å lære å gjenkjenne følelser og signaler om kommende amygdala-hijack for å forhindre at negative følelser eskalerer og for å opprettholde sunn fornuft.

FIRE OMRÅDER AV EMOSJONELL INTELLIGENS

Den emosjonelle intelligensmodellen presenteres oftest som et sett med flere kompetanser gruppert i fire områder:

- **Personlige** kompetanser - (1) selvbevissthet og (2) selvregulering
- **Sosiale** kompetanser - (3) sosial bevissthet og (4) håndtering av forhold .

Selvbevissthet	<ul style="list-style-type: none"> • Emosjonell selvbevissthet • Nøyaktig egenvurdering • Selvtillit
Selvregulering	<ul style="list-style-type: none"> • Emosjonell selvkontroll • Fleksibilitet • Motivasjon (streve) for prestasjon
Sosial bevissthet	<ul style="list-style-type: none"> • Empati • Forstå sosiale forbindelser – situasjonell bevissthet
Håndtering av forhold	<ul style="list-style-type: none"> • Påvirke andre, inspirere • Samarbeid • Gjensidig avtale • Redusere konflikt

Hvilken av kompetansene du ønsker å utvikle, vil avhenge av konteksten, din nåværende fremgang på dette området, samt mange andre faktorer. Nå spør du sannsynligvis deg selv "ok, men er nivået av emosjonell intelligens ikke medfødt og kan det løftes i det hele tatt?"

ER DET MULIG Å UTVIKLE EMOSJONELL INTELLIGENS?

Det er mulig og verdt det! I motsetning til IQ, som gjennomgår mindre endring gjennom hele livet, er emosjonell intelligens utsatt for endringer; det kan forbedres og økes betydelig. Høy kompetanse innen emosjonell intelligens er også en nødvendig beskyttelse mot nedgang i intellektuell ytelse i en situasjon med alvorlig stress eller krise. En forhastet beslutning, en følelsesmessig reaksjon, et ukontrollert sinneutbrudd, tankeløse ord som ikke kan angres, og som kan riste et lovende forhold, er altfor vanlige eksempler på underskudd i selvbevissthet og selvkontroll.

Disse "blackout" -situasjonene er et resultat av at følelser overtar tankene dine, at du ikke kan stoppe og ikke kan forhindre når du ikke vet hvordan. Det er kidnapperen (amygdalaen) som er mesteren over følelsene dine, og du er et hjelpeløst offer. Og du blir et offer til du forstår følelsene dine og lærer å ta delvis kontroll over dem.

HVORDAN UTVIKLE EMOSJONELL INTELLIGENS?

Systematisk, konsekvent, ved å endre vaner og holdninger. Det er enkelt, men ikke lett i det hele tatt. Husk at det som er lært og praktisert skjer nesten automatisk, fordi autopiloten tar ordet.

Du må nærme deg forskjellige metoder for å lære og få erfaring bevisst, fordi det er lett å falle under illusjonen om at bokkunnskap vil forandre livene våre. Vel, det vil nok ikke. Når du leser om emosjonell intelligens, tenker du, "aha! Jeg kommer til å reagere annerledes nå ", og deretter verifiserer livet raskt og smertefullt dine beslutninger. I tilfelle utvikling av emosjonell intelligens er kunnskap om emnet nyttig og nødvendig, men kunnskap alene er ikke nok. Du kan delta på en flott trening, et interessant seminar eller delta i workshops, men - dessverre - de vil ikke endre seg mye i livet ditt. Fordi det ikke bare er å vite at det vil gi deg en fordel, men å bruke det - læring i praksis og i handling. Derfor, må du først og fremst trene den og utvikle ferdighetene dine på dette området, hvis du vil lykkes takket være høy kompetanse innen emosjonell intelligens. Tenk på følgende elementer:

1. DITT AKTUELLE NIVÅ AV EMOSJONELL INTELLIGENS

Du kan bruke det forenklete spørreskjemaet (se vedlegg) eller andre spørreskjemaer som er tilgjengelige på nettet (f.eks. INTE). Dette vil gi deg litt bevissthet i hvilke områder EQ er på et godt nivå og hvor det trengs utvikling.

2. EMOSJONELLE KOMPETANSER SOM ER MEST NYTTIG FOR DIN FAGLIGE OG SOSIALE AKTIVITET

Arten i arbeidet til en frivillig krever personlige kompetanser, og noen viktige sosiale kompetanser som empati, forståelse av den sosiale konteksten, samt påvirke andre og evne til å redusere konflikter. Noen av disse temaene er dekket i andre kapitler:

- Indre motivasjon når man strever med å oppnå mål *M1.Motivasjon*;
- Selvtillit og ubetinget selvaksept som aspekter ved kontakt i ditt indre selv i modul *M3.Kommunikasjon*;
- Positiv innflytelse i modul *M4.Makt og karisma*;
- Å håndtere konflikter i modul *M5. Vanskelige situasjoner*;
- Mindfulness og meditasjon, teknikker for å oppnå indre fred i modul *M6.Resiliens og velvære*.

3. DE VANLIGSTE SITUASJONENE DER FØLELSER TAR KONTROLL OVER DEG

Dette er din følelsesmessige tilsyn - det er verdt å se på situasjonene som tenner sikringen under ukontrollerte følelser, bryter den ned i hovedfaktorer, og deretter håndtere teknikker for å mestre i slike situasjoner og med en treningsplan.

4. TEKNIKKER OG VERKTØY SOM KAN OVERTALE DEG OG UTVIKLE DINE KOMPETANSER TIL DET BESTE

Velg de metodene som passer best for deg, fordi det gir deg en større garanti for at du ikke vil gi opp for tidlig. Når du holder ut, blir det din beste motivasjon å oppnå ytterligere suksess med å håndtere følelsene dine.

Modulen *M2. Emosjonell intelligens* består av tre seksjoner::

- M2.S1. Selvbevissthet og emosjonell selvregulering
- M2.S2. Empati og nunchi
- M2.S3. Sosial intelligens

M2.S1. SELVBEVISSTHET OG EMOSJONELL SELVREGULERING

En dame som har dårlig kontakt med følelsene sine, beskriver hvert ubehag på samme måte. For forskjellige arrangementer - enten bussen hennes er for sent, hun bare pakker til en ønsket ferie, TV-fjernkontrollen fungerer ikke, hun knekker neglen, hun lykkes med å kjøpe billett til et show eller går tom for mel. Disse situasjoner gir en beskrivelse for alle hennes følelser: hun er nervøs. Ikke bekymret, overrasket, innhold, lykkelig, trist, skuffet, sint, bare nervøs. Manglende evne til å definere egne følelser er ikke en dysfunksjon som følge av et begrenset sett med ord, men en slags følelsesmessig fattigdom som følge av systematisk og effektiv undertrykkelse av følelser - fra barndomsinntrykk som "gutter gråter ikke", "jenter er gode", for å blokkere følelser fremkalt av smertefulle opplevelser i voksen alder. Uansett hvilke følelser som oppstår - fine, ønskede eller uønskede - må utviklingen av evnen til å håndtere dem starte med evnen til å gjenkjenne dem - når, i hvilke situasjoner og med hvilken intensitet de kan oppstå.

Hva om den nevnte damen kunne identifisere følelsene sine? Hvis hun fanget den "nervøsiteten", mens hun pakket for en ferie var spenning og glede, kunne hun kanskje gi seg selv mer tillatelse til føle?

MERKING AV FØLELSER REDUSERER STYRKEN SIN

Det kan virke motstridende, men det er utforsket og bevist at merking av følelser svekker sin intensitet.

Når du blir overvunnet av følelser, legg merke til hva som skjer. Er du sint? Sier du: Jeg føler meg sint. Føler du deg skuffet? Sier du: Jeg er skuffet. Hvordan føler du det? Hvor føler du det i? Tung følelse i magen eller kanskje spenning i nakken? Kroppen din forteller deg mye. Når du navngir følelsene dine, finner manifestasjonen i kroppen din og blir klar over dem, tar du kontroll over dem.

Merking av følelser gjenoppretter aktivitet i prefrontal cortex, og når analytikerens din begynner å jobbe, er det lettere for deg å ta kontroll.

En effektiv og attraktiv metode for å navngi og bli kjent med følelser er bruken av metafor, en historie. Ved å forstå viktigheten av å utvikle emosjonell intelligens tidlig, bruker forfatterne av barnebøker for eksempel farger: sinne er rød, tristhet er blå eller en metafor: glede er som en ballong, og fred er som et tre osv. Når du blir mer selvbevisst om følelsene dine, kan du lære dette til barnet du er ansvarlig for - ved hjelp av en metafor eller en historie.

Å utvikle nye vaner tar disiplin og tid, så begynn med å få dyktighet til følelsesmerking:

- Prøv å nevne følelsene du føler flere ganger om dagen. Takket være dette vil du utvikle din egen ordbok (fortsett å jobbe med den andre, supplerte og utvidede utgaven).
- Øv deg på å lytte på innhold og følelse (se s. 12 - refleksjon, omskrivning, avklaring).
- Spore opp regelmessigheter og forbindelser - hvilke følelser føler du oftest? Hva er de generelt relatert til?

- Se om det er noen følelser eller følelser du ikke opplever i det hele tatt, eller som du ser veldig sjelden?

EMOSJONELL OVERVÅKING

På samme måte som med et industrielt kamera, lar regelmessig følelsesmessig overvåking deg gjenkjenne og nøyaktig vurdere kommende trusler fra inntrengere. Hver revisjon er utformet for å vurdere gjeldende status og anbefale forbedringer. Det samme målet vil gjelde for bruk av emosjonell overvåkingsteknikk. Når du merker at følelsesnivået øker farlig og uunngåelig baner vei for kidnapperen, med fokus på hva som skjer (hva jeg tror, hva jeg føler og hvor følelsene er plassert i kroppen min) og hva jeg vil, hva som tjener meg i en gitt situasjon og hva nei, krever at analytikeren jobber og avværner hulemannens i klubben sin.

Jo mer du bruker emosjonell overvåking, jo lettere blir det for deg å legge merke til innkommende stormskyer og ta mottiltak. Du vil merke flere og flere mønstre og regelmessigheter, og vanlige reaksjoner vil i økende grad erstattes av bevisste reaksjoner.

Et sett med strategiske spørsmål innen emosjonell overvåking vil gi deg en følelse av kontroll og valg, og også (eller kanskje viktigst) avsløre intensjonene og behovene bak det.

NÅR TAR FØLELSENE OVER OSS?

Følelser tjener vanligvis våre interesser godt (uten dem ville vi ikke være den vi er), de motiverer oss til å handle, men noen ganger får de oss i trøbbel. Dette skjer når våre følelsesmessige responser er utilstrekkelige på en av følgende tre måter:

- Vi overreagerer - vi føler og viser den rette følelsen, men intensiteten er for høy;
- Vi viser følelser på en feil måte - vi føler følelser som er adekvate i forhold til situasjonen, men reaksjonen på dem er ikke tilstrekkelig (f.eks. Var frykten vår berettiget da barnet løp ut på gaten, men vi reagerte unødvendig med å rope til barnet eller , himmelen forby, spanking barnet);
- Vi føler utilstrekkelige følelser - f.eks. vi føler oss misunnelige på grunn av en uskyldig samtale mellom en nær venn og hans / hennes bekjente.

Følelser er reaksjoner på hendelser som vi - med rette eller ikke - vurderer å påvirke vårt velvære, noe som fører til forbedring eller forverring. Videre starter de så raskt at vi ikke er klar over prosessen som skjer i våre sinn. Hendelsene som stimulerer fremveksten av følelser er et produkt av våre individuelle opplevelser så vel som fortiden til vår art. Når vi er i kraft av utilstrekkelige følelser, tolker vi alt som skjer rundt oss på en måte som korrelerer med hvordan vi har det, og ignorerer informasjon som skaper dissonans. Ønsket om å oppleve eller unngå følelser er motivasjonen bak det meste av vår oppførsel.

HÅNTERING AV FØLELSER

Vanligvis har vi en tendens til å tro at en bestemt situasjon har fremkalt en spesifikk (og berettiget) følelsesmessig respons.

Du jobber med å organisere et sportsarrangement, engasjere andre frivillige, planlegge rekkefølgen på konkurransen, arrangere sponsorene til cupene og plutselig får du informasjon om at idrettsklubben som skulle gi idrettshallen trekker tilbake løftet fordi det trenger for å reparere gulvet. Du føler sinne, skuffelse og kanskje til og med skam over at arrangementet du organiserer ikke vil fungere (i det minste ikke på den planlagte datoen). Du gir følelser i flere dager uten å kunne riste av deg. Du gjennomfører en intern monolog, du forteller om skaden du har lidd. Det virker ganske logisk for deg at klubbens tilbaketrekning fra å leie hallen er en begivenhet som direkte aktiverer reaksjonen i form av sinne og skuffelse.

Imidlertid, når man ser på situasjonen med kjølig sinn, er skader på gulvet i klubben bare et faktum og som sådan ikke vekker noen følelser. Verken naboen din, eller damen fra grønnsakshandelen, vil bli plaget av nyheten om reparasjon av gulvet i sportsklubben. Så hva aktiverte følelsene dine? Det er et veldig viktig element mellom hendelsen og effekten som tydelig påvirker typen reaksjon du har og dens intensitet - dette er din tro og mening. "Så mye arbeid i forberedelsene ble bortkastet! Det er ikke rettferdig; kunne de ikke sjekke tilstanden på gulvet på forhånd? Jeg kan allerede høre disse kritikk- og klagerstemmene om at det var nødvendig å tenke på en alternativ hall, for å sette en annen dato. Hvordan ser jeg ut nå? Det skulle være gøy; i stedet er det et klassisk eksempel på Ingenting er oppnådd på grunn av tomme. Hvorfor skjer dette med meg?! Jeg vil ikke påta meg en slik oppgave igjen. Jeg har uflaks. "Og så videre. Det er nå tydeligere at det ikke var klubbens beslutning som aktiverte sinne og skuffelse, men din tro på at du ikke fortjener at ditt engasjement og harde arbeid blir bortkastet, og heller ikke den respektløse mangelen på informasjon om hallenes tilstand og nødvendige reparasjoner i kollisjon med den planlagte datoen for arrangementet. Dine behov for anerkjennelse og prestasjoner er ikke oppfylt, ditt bilde av deg selv som en kreativ, fremtidsrettet og velorganisert person er knust...

Dermed har prosessen med emosjonell reaksjon tre komponenter:

- A. Handling som aktiverer situasjonen - klubben trekker seg fra å leie hallen
- B. Tro - det er ikke rettferdig, jeg fortjener det ikke
- C. Konsekvens - reaksjon: sinne, skuffelse

Hva kan du gjøre? Når reaksjon C på hendelse A vises, analyser den virkelige årsaken til følelsene dine B, som faktisk koblet A til C, og deretter:

- reflektere (intern dialog eller diskusjon med en venn) om din tro. Vurder om all din tro er rasjonell eller irrasjonell. Tror du virkelig at du alltid har uflaks?! Er det sant, og tillater det deg å forfølge målene dine? Får det deg til å føle deg slik du vil føle deg? Dette vil gi deg et mer realistisk syn på både situasjonen og dine egne forventninger. En sunn fornuftstilnærming vil føre deg til konklusjonen at ikke alt er perfekt. Du har ikke alltid innflytelse på alt, feil skjer, du har lært en verdifull leksjon for fremtiden hvilke spørsmål det

er verdt å stille, som ikke har vært spurte denne gangen (f.eks. om salens tilstand; antagelsen som absolutt er ok, viste seg å være feil). Hvis du gir rasjonelt en forklaring på årsaken til omplaneringen av idrettsarrangementet, vil de fleste av dine kolleger anse det som en rasjonell grunn.

- avslutte utforskningen av den emosjonelle prosessen med effektiv, rasjonell tro som gir et mer positivt, energigivende resultat. "Ok, jeg har rett til å bli sint, men jeg vil snakke med alle, vi vil tenke på hva vi skal gjøre videre, også om hvordan vi kan beskytte oss mot slike overraskelser i fremtiden."

Her er et komplett mønster for å endre måten du tenker på hendelser som kan utløse negative følelser²:

- A. Handling (aktivering av situasjonen)
- B. Tro
- C. Konsekvens (reaksjon)
- D. Dialog / diskusjon
- E. Effekt

Det er godt å vite hva den virkelige utløseren er og forstå den, for det vi tenker om oss selv, hvilken tro vi har, hva vi tror på og hva vi ikke tror på, vil avgjøre våre emosjonelle responser. Likevel har du alltid rett til å føle sånn som du vil. Andre har også rett til å føle seg sånn som de vil. Godta følelsesmessigheten din og omstendigheten at du kan oppleve negative følelser som sinne, tristhet eller skuffelse. Dette betyr ikke å gi samtykke til en ukontrollert ventilasjon av følelser eller å overgi seg til negativitetens spiral. Godta, erkjenn, forstå, ikke døm (inkludert deg selv). Å akseptere og gi deg selv retten til å føle forskjellige følelser og å anerkjenne andres rett til det samme, øker nivået av empati.

² Basert på Rational emotive behaviour therapy (REBT) by Albert Ellis.

Empati (gresk. Empátheia, lidelse) - evnen til å ha empati, medfølelse.

Å ha evnen til å føle andres emosjonelle tilstander er kanskje ikke nok til å handle effektivt. Når du gråter, vil en venn som gråter med deg gi deg liten lettelse. Det ville være bedre om du forstår tilstanden din, hun / han vil hjelpe deg med å få alt ut, finne på noe positiv, endre perspektiv. Å forstå andre og lese nøyaktige tanker eller følelser nøyaktig bestemmer god kommunikasjon. Empati - som en av nøkkelkompetansene som utgjør emosjonell intelligens - krever spesiell tilnærming. Det er empati som avler altruisme. Sannsynligvis er et av motivene bak å hjelpe andre mennesker medfølelse med de som har vært mindre heldige i livet. Det er mulig at du er en del av gruppen mennesker som er over gjennomsnittet empatisk. Så det ser ut til at det i ditt tilfelle ikke er behov for å bruke ekstra tid på å utvikle denne kompetansen. Men ... la oss se på to typer empati:

- Emosjonell (affektiv) empati - dette er evnen til å føle andres mentale tilstander,
- Kognitiv empati - er evnen til å akseptere deres måte å tenke på, å se på virkeligheten fra andres perspektiv og er motsatt av egosentrisme (med fokus på meg - min mening, mine følelser, mitt synspunkt).

Du har kanskje til og med inntrykk noen ganger at du "føler" andres følelser for mye, noe som ikke gjør det lettere for deg å handle effektivt (det er mer primær emosjonell empati enn i kognitiv empati i den). Empati er full åpenhet for det som er tilstede i den andre personen; derfor ved å ta hensyn til en nøyaktig forståelse av andres tilstander, følelser, utvikler du kognitiv empati. Det er kognitiv empati som gjør det mulig å se verden gjennom øynene til en annen person, kommunisere mer effektivt, forstå bedre sammenhengen i situasjonen, og til slutt er den en av de sterkeste hemmere av aggresjon. Mennesker som er i stand til å forstå mentale tilstander, er følsomme for signaler fra andre mennesker - for hva de ønsker og hva deres behov er. Empati kommer fra selvbevissthet - jo mer du er åpen for dine egne følelser, jo flinkere blir du til å lese andres følelser. Så du må starte med deg selv

NUNCHI³ – DEN KOREANSKE EVNEN TIL Å LESE SOSIALE FØLELSER

Nunchi: „eye measure“ eller den subtile kunsten om vurdering av andres tanker og følelser for å bygge harmoni, tillit og kontakt. Å trene nunchi er ikke annet enn å lese riktig andres humør og sosiale følelser som er til stede i gruppen. Det hjelper å oppnå mål mens du opprettholder harmoni,

³ Euny Hong, *The Power of Nunchi. The Korean Secret to Happiness and Success*. Penguin Books, Limited, 2021.

sosial følsomhet, beskytter mot farene ved å være blind og døv for andre menneskers mentale tilstander (omfanget av trusler er stort - fra å blundre til å bli ekskludert fra vennekretsen eller å bli utsatt for effektene av emosjonell manipulasjon). Den koreanske empatiskolen anbefaler⁴ indre fred (tømming av sinnet), evnen til å lytte på et dypt nivå, samt å lese stemninger nøye ved å observere gruppens oppførsel og kroppsspråk.

UTVIKLING AV KOGNITIV EMPATI

Generelt dømmer folk andre etter deres oppførsel, ved egne handlinger - etter egne intensjoner. Kan du se usammenhengen og fellen? Du vet aldri nøyaktig hva den andre personen føler, hennes / hans intensjoner er ikke alltid klare for deg, men du kan prøve å forstå det ved å være fordomsfri og ikke pålegge din egen fortelling. Ekte empati krever flere ferdigheter:

Lytte

Evnen til å lytte på et dypt nivå er beskrevet i modulen Motivasjon. I sammenheng med å utvikle denne kompetansen er det verdt å legge til at empatisk lytting foregår på nivå med intuisjon, ikke-verbale signaler, noen ganger kan din egen kropp signalisere utseendet til en følelse. For eksempel forteller en venn deg om en bestått, veldig vanskelig eksamen, og fra stemmen hennes (som om den er roligere) og kroppsspråket (begrenset, nesten uten bevegelser), konkluderer du med at hun ikke er fornøyd, og du merker en byrde et sted rundt halsen din, som den som oppstår når du føler deg deprimeret. Etter det viser det seg at venninnens glede fra eksamen var ferdig da hun hørte om sin elskede bestemors sykdom. Høres det kjent ut?

Viser at du lytter

Å nikke og si "åh" en gang i blant er ikke bevis på å lytte nøye. I det minste ikke det eneste beviset og ikke i alle situasjoner. Har du aldri hatt noen som nikker på hodet og sa "riktig", "egentlig?" eller "Jeg ser", men du hadde følelsen av at denne personens tanker var på et helt annet sted. Det skjer ofte.

Bevis for at du lytter nøye er ferdigheter som refleksjon, omskrivning og avklaring. Bruk av dem vil få samtalepartneren til å føle at du er interessert i den andre personen, og det vil også tillate deg å sørge for at du forstår denne personen godt (husker du et av prinsippene for effektiv handling? Forsøk først å forstå og bli forstått). Husk: et av de største menneskelige behovene - når en person ikke lenger er sulten og har tak over hodet - er å bli hørt. Spesielt kan det dreie seg om elevene dine, som generelt ikke føler seg trygge i livet.

TRE FERDIGHETER MED NØYE LYTTING

⁴ Selv om forfatteren i sammenligning med empati med nunchi argumenterer for den koreanske tilnærmingenes overlegenhet, er det verdt å merke seg at eksemplene på den såkalte "Good nunchi" faktisk handler om et høyt nivå av kognitiv empati.

Reflektering - det verbaliserer med dine egne ord hva du tror samtalepartneren føler. Det tillater empatisk forståelse av hans / hans følelser og mentale tilstander.

Eksempler på refleksjon:

- Jeg forstår at du er opprørt over å endre arbeidsplanen din, da det tvinger deg til å omgjøre andre aktiviteter ...
- Jeg kan se du er trist, og jeg tror jeg forstår tilstanden din ...
- Du er glad for at søsteren din kommer til å besøke deg i noen dager, men samtidig er du bekymret for at du kanskje ikke kan fullføre prosjektet ved ankomst. Forstår jeg dilemmaet ditt riktig?

Omskriv - ved å gjenta nøkkelfraser samtidig kan du sørge for at du forstår meldingen godt. Sørg for at dette er en omskrivning og ikke en vidtrekkende tolkning.

Eksempler på omskrivninger:

- Du føler deg overveldet av for mye ansvar ...
- Så vidt jeg forstår, bryr du deg om ...
- Det ser ut til at du er bekymret for om du vil klare denne vanskelige oppgaven ...
- Du vil imidlertid ikke si "du tror du ikke kan gjøre det" eller "jeg ser at du skal la det gå" osv. Dette er (uønsket) råd, en tolkning, ikke en omskrivning..

Avklaring - fokuserer oppmerksomheten på de viktigste aspektene, når vi kommer til sakens kjerne. En veldig nyttig ferdighet når samtalepartneren snakker om ulike emner og du føler at det er behov for å få frem det som er viktigst.

Eksempler på avklaring::

- Du snakket om A, B og C - hvilken er den viktigste?
- Med andre ord er poenget at ...
- Når du sier X, hva mener du egentlig??

Følelser og emosjonelle tilstander kan avsløres på forskjellige nivåer. De kan være:

- verbalisert og gjenkjent av begge sider av samtalen. En person snakker / kommuniserer sine følelser verbalt og bekrefter samtidig følelsene med en ikke-verbal melding, og den andre forstår dem fullt ut. I en slik interaksjon bør signalordene som bærer den emosjonelle ladningen ikke unnsnippe oppmerksomheten: frustrert, stresset, sint osv. Dette er en god mulighet til å nevne følelser, se på dem, samtidig avvæpne en emosjonell bombe;
- ikke verbalisert, men lesbar for samtalepartneren. Her foregår kommunikasjon på et ikke-verbalt nivå: kroppsholdning, stemmestyrke og klang, stemningskjelv eller karakteristiske gester - overuttrykkelige eller ikke tilstede i det hele tatt. En slik situasjon er en mulighet til å bruke refleksjon eller vise forståelse: "Du virker i ubalanse. Hva skjedde?"
- ikke forstått, sett eller uttrykt av samtalepartneren selv, men lytteren ser ut til å føle hva som skjer. I denne situasjonen må du imidlertid være forsiktig og sensitiv, og reflektere mer hva du ser enn hva du føler, fordi du kanskje ikke forstår hva du spør. Så i stedet for å si: "Jeg kan se at du føler deg nede," si: "Når du snakker om det, har jeg lagt merke til at du slurvet og du snakket mye roligere, hva som skjer?"

M2.S3. SOSIAL INTELLIGENS

Fra de foregående kapitlene kan du allerede se et hovedprinsipp som også fungerer for sosial intelligens - å påvirke andre og håndtere sosiale relasjoner; du trenger empati og forståelse av sosiale forbindelser. Bevisstheten om situasjoner og de usynlige "emosjonelle trådene" som strammes og løsnes mellom mennesker i et gitt rom, lar oss forstå dynamikken i forholdene som dannes her og nå. Noen som brister inn i rommet med en vits uten å legge merke til den tilstedeværende dystre stemningen (som må ha vært den åpenbare konsekvensen av å diskutere en vanskelig situasjon eller spre dårlige nyheter like før) er ikke bare døve for åpenbare sosiale signaler, men risikerer også å bli ansett som frekk eller ufølsom. Hver menneskelig interaksjon foregår i en eller annen sosial kontekst.

En godt kalibrert sosial radar beskytter mot lignende "klønete innganger" og lar deg raskt tilpasse deg dagens situasjon. Sosial intelligens er kunsten å sameksistere med andre, uttrykt i å være godt informert om "hva som skjer".

Når en frivillig går inn i en organisasjon, finner han / hun den sosiale konteksten, som er et produkt av relasjoner mellom mennesker, både nåværende og de som skyldes tidligere interaksjoner. Derfor bør hun / han huske følgende: for det første påvirker hun / han dette systemet, for det andre forstyrrer han / hun alltid det, og for det tredje vil hun / han være avhengig av sin sosiale intelligens hvilken innvirkning han / hun vil til slutt ha: kreativ, inspirerende eller destruktiv.

Tiltaket til sosial intelligens har en positiv innvirkning på andre, inspirerende og omsorg for deres utvikling. En sosialt intelligent person er i stand til å sette i gang og koordinere innsatsen til gruppen, viser meglers talent og evnen til å forhindre konflikter, lett opprette kontakter (takket være empati og nunchi), kan bygge en atmosfære av gjensidig forståelse. Dette ser ut som en oppskrift på sosial og offentlig suksess, så igjen oppstår spørsmålet - kan det læres? Og i så fall - hvor skal jeg begynne? Svaret er: fra bunnen av, det vil si fra selvbevissthet. Du vil ikke ta et skritt videre før du forstår og håndterer dine egne følelser.

Kjenn deg selv, og du skal kjenne universet (Sokrates)

UTVIKLING AV SOSIAL INTELLIGENS

Du har et intervju i organisasjonen der du skal jobbe. Du kommer inn i rommet og merker at to personer snakker med hverandre. De er en kvinne og en mann. De står mot hverandre og snakker vennlige. Mannen har hendene senket; kvinnen legger hendene sine på hoftene. Hvem er sjefen? Du vil sannsynligvis svare på dette spørsmålet riktig (det er en kvinne, som angitt av kroppsspråket), men å tolke forholdene er ikke alltid så lett og åpenbart. For å utvikle dine evner innen dette feltet, utfør følgende øvelser regelmessig.

1. Når du går inn i et rom, prøv å gjette stemningene og følelsene til menneskene der før du snakker. Er de i grupper eller hver for seg? Er de samlet rundt en bestemt person? Holder de avstanden, berører hverandre, er de smilende, triste, bekymrede? Hvordan er stemningen?
2. Slå av stemmen på TV-en og prøv å gjette hva historien handler om, hvilke følelser som følger med karakterene og hva forholdet er mellom dem (du kan også se TV fra et land språket du ikke kjenner til på alle).

3. Lær å bruke stillhet. La være å fortelle din egen historie. Bare hør.
4. Når du passerer folk på gaten, i T-banen, offentlig transport eller for eksempel i et kjøpesenter, ta blikket fra smarttelefonen og se på folk. Prøv å gjette hva de har til felles. Hva sier kroppsspråk, ansiktsuttrykk? Hva er forholdet mellom mennesker som står sammen i en større gruppe?
5. Når du deltar på et møte, observer hvor hver person sitter. Hvem snakker høyt? Hvem står til side og snakker lite? Hva er forholdet mellom mennesker? Hvem liker hvem og hvem liker sannsynligvis ikke hvem? Hvordan reagerer enkeltpersoner på hverandre - hva sier deres oppførsel, bevegelser, kroppsspråk, ord? Hvilke ord bruker de oftest? Positivt, negativt, provoserende? Hvem tvinger sin mening på andre, og hvem synes du er karismatisk? Hvordan vet du det?
6. Observer mennesker som er hyggelige og vekker oppmerksomhet. Hva gjør de? Hvilke ord bruker de? Hvilke bevegelser gjør de, hva sier kroppsspråket deres? Hvilke reaksjoner fra andre dominerer i kontakt med slike personer?
7. Observer mennesker som tvert imot skyver andre bort. Hva gjør de? Hvilke ord bruker de? Hvilke bevegelser gjør de, hva sier kroppsspråket deres? Hvilke reaksjoner fra andre dominerer i kontakt med en slik person? Etter å ha gjort disse to øvelsene, lag en liste over atferd og ord som vil tiltrekke og frastøte andre mennesker
8. Når du tilfeldigvis er vitne til et argument eller en konflikt, kan du prøve å forstå hvilke verdier som ligger bak behovene og oppførselen til disse menneskene. Hvilke ord eller atferd gjorde det vanskelig å løse konflikten?
9. Når føler du deg inspirert? Skriv ned en liste over signalene som konstruerte denne følelsen. Hvilke av disse inspirerende faktorene synes du er universelle?
10. Se for deg en veldig lukket person hvis følelser er uutgrunnelige. Hva kan du si, gjøre, hva du kan be om for å få denne personen til å føle seg trygg og vil samhandle med deg?

HVORDAN KAN ELEVENE TIL EN FRIVILLIG FÅ FORDELER AV HANS / HENNES EMOSJONELLE INTELLIGENS?

Å oppnå et visst nivå av emosjonell intelligens vil få deg til å se muligheter for elevene dine til å utvikle disse kompetansene. Når du føler deg trygg på å navngi følelser, kan du øve på denne ferdigheten med eleven din ved å foreslå historier, metaforer, lese bøker. Lær ham / henne også å erkjenne at hans / hennes følelsesmessige respons på stimulansen er et sekundært svar på viktige behov. I løpet av emosjonell utvikling opplever alle barn problemer med jevnaldrende, men de som har hatt vanskelige opplevelser tidligere er spesielt berørt. Å lære elevene å håndtere følelser, å utvikle vennlige kontakter med jevnaldrende, å være empatiske og å kontrollere impulser er en spesiell utfordring og krever generelt tett samarbeid med en psykoterapeut. Rådfør deg med en spesialist når du hjelper eleven din med å utvikle emosjonelle kompetanser. Du kan prøve seks-trinns metoden⁵ på deg selv, og hvis eleven din er 9-10 år gammel, lær ham / henne hvordan du bruker den:

Rød lys

Stopp, ro deg ned, og tenk deg om før du gjør noe

Si hva problemet er og hvordan du har det

Gult lys

Sett opp et positivt mål

Tenk på ulike løsninger

Tenk på konsekvenser på forhånd

Grønt lys

Kjør på, handle i henhold til den beste planen

⁵ *Metoden for å jobbe med barneskolebarn i programmet New Haven, beskrevet av Daniel Goleman i Emotional Intelligence.*

ANBEFALTE METODER OG VERKTØY

1. Emosjonell overvåking - øvelse for individuelt arbeid
2. Selvttest av emosjonell intelligens

OPPHAVSRETT

Dette dokumentet ble opprettet som en del av prosjektet "Motivere. Styrke. Støtte. Opplæringsprogram for frivillige som arbeider med barn" og er fullt opphavsrettsbeskyttet av organisasjonene Coedro Coaching Education Development Monika Górska (Warszawa), Verum Foundation (Warszawa) og Change the World (Oslo) Forfatterne gir lisens til å bruke dette dokumentet under vilkårene i Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0) International Public License. Denne lisensen lar deg distribuere, vise og utføre materialet av dette dokumentet bare for ikke-kommersielle formål og under forutsetning av at det bevares i sin opprinnelige form (ingen avledede verk). Den fulle teksten til lisensvilkårene og tillatt bruk av materialer er tilgjengelig på www.creativecommons.org.