

Witaj!

- ☑ *Artykuł Dominiki Winnikow o emocjach w pracy*
- ☑ *Wywiad z Tomaszem Kowalikiem*
- ☑ *Aktualne informacje o szkoleniach i spotkaniach.*

Zapraszamy!

Dominika Winnikow

## EMOCJE W PRACY



### Dyktowane emocje

Wyobraź sobie lekarza, który przeżywa i współodczuwa z każdym swoim pacjentem. Albo sprzedawcę w supermarkecie, wybuchającego gniewem na klientkę, która weszła do sklepu pięć minut przed zamknięciem. Może dziennikarkę, która niemalże zapłakana z trudem przeprowadza wywiad, bo właśnie rzucił ją chłopak?

Z punktu widzenia psychologicznego jest to sytuacja zdrowa, gdyż okazywane przez człowieka emocje zgadzają się z jego nastrojem. Natomiast z punktu widzenia społecznego, mamy do czynienia z „anomalią emocjonalną” – zachowaniem zgodnym z emocjami, ale mijającym się z oczekiwaniami społecznymi.

Otwarte okazywanie uczuć w większości miejsc pracy jest niedopuszczalne, gdyż przeszkadza w logicznym myśleniu i działaniu. Od pracowników oczekuje się opanowania i pełnego profesjonalizmu. Sandi Mann, autor książki „Jak w pracy ukrywać to, co czujemy i udawać to, co czuć powinniśmy”, wprowadził termin „płaszcz emocjonalny”, a wyjaśnił go następująco: „Przychodząc do pracy, zdejmujemy wierzchnie okrycie i zostawiamy je w szafkach lub szatniach, aby odebrać je wychodząc pod koniec dnia. Tak samo powinniśmy, zdaniem niektórych, odwiesić wraz z płaszczami nasze emocje i zabrać je dopiero, kiedy nadejdzie pora wyjścia do domu”. Wyobraź sobie, jak ciężkie muszą być te płaszcze...

Przynoszenie emocji z życia prywatnego do pracy, jak również brak kontroli nad reakcjami emocjonalnymi, stawia pracownika w złym świetle. W związku z tym, często narzuca się pracownikom gotowe sposoby reagowania i zasady okazywania uczuć, które tworzą styl charakterystyczny dla danego zawodu czy stanowiska.

#### *Styl „Życzę miłego dnia”*

Styl charakterystyczny przede wszystkim dla branży sprzedażowej – sprzedawców, kelnerów, barmanów, telemarketerów, przedstawicieli handlowych, recepcjonistów, sekretarek, itp. To sposób bycia pracownika, który charakteryzuje: uśmiech, serdeczność, entuzjazm, współczucie, zrozumienie, ciepło i życzliwość, życzenia „miłego dnia” i wiele innych prospołecznych zachowań. Od osób pracujących w sektorze usług, zawsze oczekuje się takiej postawy – nawet, jeżeli zmuszone są udawać pozytywne emocje i ukrywać prawdziwie uczucia. Są to oczekiwania kierowane do pracowników ze strony ich przełożonych, jak i klientów. Pracownicy muszą cały czas panować nad emocjami, które okazują, bo swoim zachowaniem tworzą wizerunek firmy.

#### *Styl „Życzę spokojnego dnia”*

Jest to styl zachowania, który został przyjęty przez ludzi, od których wymaga się chłodnego i profesjonalnego działania. Polega na maskowaniu emocji i ukrywaniu tego, co naprawdę się czuje. Często przybiera formę „kamiennego wyrazu twarzy”, braku ciepła, śmiechu i łez. Pracownicy, do których najprawdopodobniej będzie odnosił się ten scenariusz to: prawnicy, lekarze, pielęgniarki, część kadry kierowniczej, politycy. Celem przyjęcia takiej postawy w pracy jest budowanie autorytetu,

zdobycie przewagi oraz stworzenie wrażenia, że jest się profesjonalistą. Skłonni jesteśmy kojarzyć chłodne rozumowanie z brakiem silnych reakcji emocjonalnych. Od ludzi, którzy mają wpływ na nasze życie (lekarzy, polityków, sędziów) oczekujemy obiektywizmu i racjonalnego podejmowania decyzji – wolimy, żeby byli emocjonalnie obojętni. Może właśnie dlatego tak bardzo przeżywalimy wybryki seksualne niektórych naszych polityków, bo świadczy to o nieumiejętności panowania nad swoimi popędami. Za tym idzie obawa, że przy podejmowaniu ważnych decyzji państwowych, będą się również kierować osobistymi emocjami.

### Styl „Życzę parszywego dnia”

Poborcy należności, komornicy, bramkarze w dyskotekach, pracownicy ochrony, policjanci – mają zupełnie inny cel, niż pracownicy branży sprzedażowej – chcą zniechęcić człowieka do niepożądanych zachowań. Poprzez demonstrowanie uczuć takich, jak gniew, wrogość i dezaprobata, mają na celu wywołać strach i zmartwienie. Nie mogą pozwolić sobie na wzruszenie czy radość, a tym bardziej na współczucie – mimo, że często spotykają się z nieszczęściem, ofiarami przemocy czy niesprawiedliwością. Oczywiście, wszyscy zetknęliśmy się z tym stylem w branży usługowo-sprzedażowej, ale nie są to działania zamierzone – odbywają się zazwyczaj za plecami kadry kierowniczej.



### Czy z tego szumu warto robić hałas?

We wszystkich powyższych stylach zachowania w pracy, pracownik doznaje dysonansu emocjonalnego. Polega on na tym, że wyrażane emocje odpowiadają oczekiwaniom i normom społecznym, ale pozostają w sprzeczności z tym, co jest przez człowieka odczuwane. Mamy więc do czynienia ze sprzecznymi informacjami, co powoduje napięcie i dyskomfort psychiczny. Pozbycie się takiego napięcia jest bardzo trudne. Wymaga od pracownika wyeliminowania jednej z dwóch konfliktowych informacji, przy przeświadczeniu, że każda decyzja pociągnie za sobą przykre konsekwencje. Pracownik może wybrać siebie, pozostając w zgodzie ze swoimi uczuciami i w dobrej kondycji psychicznej, ale bez pracy. Może również, co częściej się zdarza, zrezygnować z komfortu psychicznego, by wejść w rolę i grać według narzuconego w pracy scenariusza. Niestety, kosztem tego wyboru jest cierpienie, związane z uznaniem swojego zachowania za obłudne. Co za tym idzie – zaniżona samoocena, która z kolei może prowadzić do depresji i cynizmu, a w konsekwencji do wypalenia zawodowego.

Dodatkowo, wysiłek emocjonalny, podejmowany przez pracowników podczas ukrywania i udawania emocji, jest jednym z głównych powodów stresu zawodowego. Badania Sandi Manna sugerują, że im bardziej dana osoba zmuszana jest do ukrywania swoich emocji, tym większe napięcie deklaruje. Można łatwo sobie wyobrazić, do jakiego napięcia dochodzi w człowieku, gdy przez wiele lat pracy doświadcza tego typu stresu i dodatkowo zmagają się ze stresami dnia codziennego. W książce „Stres w pracy” Andrew M. Stewart wskazuje na szereg skutków doświadczania stresu długofalowego. Wymienia choroby psychosomatyczne (wrzody, chorobę wieńcową, zawał, bóle głowy, podrażnienia skóry, nadmierną senność bądź bezsenność) obniżoną odporność, powodującą częstsze zapadanie na choroby – w związku z tym wyższą absencję i porzucenie pracy. Obciążenie chronicznym stresem powoduje także, chwiejność emocjonalną oraz kapryśność decyzji, do tego wybuchowość i konfliktowość w pracy, a także przekazywanie negatywnych emocji na podwładnych i współpracowników. W konsekwencji, stres doprowadza do spadku motywacji, poczucia beznadziei, niezadowolienia z siebie i wypalenia zawodowego. Bardzo ważnym i coraz częstszym efektem przeciążenia emocjonalnego – jest popadanie w nałogi i załamania nerwowe.

Przerażające jest czytanie o takich doniesieniach naukowych, ale jeszcze bardziej przeraża fakt, że wielu z nas doświadcza tego na własnej skórze. Jednak zwróć uwagę, iż problemem nie jest samo zjawisko odczuwania stresu, ale jego duże nasilenie i kumulowanie w czasie. Umiarkowany stres to energia, którą można ukierunkować i spożytkować w działaniu, przynoszącym korzystne efekty. Kontrolowanie poziomu stresu odczuwanego w pracy jest w zasięgu Twoich możliwości.

## POZYTYWNA STRATEGIA

Spójrz na swoją pracę z dystansu i zastanów się:

### Co Cię stresuje?

Poszukaj w pracy sytuacji, które najbardziej Cię stresują. Może się okazać, że takich momentów wcale nie jest dużo, tylko przeżywasz w nich silne negatywne emocje. Emocje te z kolei, mogą wpływać na Twoją ocenę sytuacji i powodować, iż widzisz całą pracę, jako bardziej stresującą.



### Jakich warunków pracy nie jesteś w stanie zmienić?

Pracując z ludźmi, często masz małe możliwości, aby zmienić ich osobowości czy zachowanie na takie, jakie byś sobie życzył. Również niełatwo jest przewidzieć, wszystkie trudne sytuacje, jakie możesz napotkać w pracy. Może się zdarzyć tak, że coś Cię zaskoczy, mocno wyprowadzając z równowagi. Warto, żebyś miał to na uwadze i postarał się zaakceptować stresujące elementy swojej pracy.



### Jakie warunki pracy jesteś w stanie zmienić?

Może się okazać, że w zasięgu Twoich możliwości jest więcej, niż myślisz. Aby je ocenić, odpowiedz sobie na pytania:

- Jak mogę usunąć stresor?
- Jak mogę ograniczyć stresor?
- Jak mogę zmienić mój sposób myślenia o nim?
- Co robić inaczej?
- Jakie umiejętności rozwinąć, aby dać sobie radę ze stresorem?

Zauważ, że poziom odczuwanego stresu zależy nie tylko od charakteru i nasilenia sytuacji stresowej, ale również od tego, jak oceniasz tę sytuację i jaką postawę wobec niej przyjmiesz. Możesz również pracować nad rozwijaniem swoich umiejętności interpersonalnych, asertywnością czy zarządzaniem sobą w czasie.

### Jak zadbasz o swój komfort psychiczny?

Od Ciebie także zależy, jak spędzisz czas wolny. Zastanów się, jak lubisz odpoczywać, co najbardziej Cię relaksuje i przy jakiej aktywności najskuteczniej odreagowujesz negatywne emocje. Zadbaj o to, żeby „płaszcz emocjonalny”, który zakładasz w pracy, był skrojony na Twoją miarę.

W środy, w ramach Grupy Rozwoju Osobistego zajmujemy się m.in. emocjami. Więcej informacji na stronie:

<http://www.ipri.com.pl/grupy.html>

#### DOMINIKA WINNIKOW

Psycholog, coach, trener.  
Manager i partner biznesowy  
Grupy Active Change.  
Trenerka szybkiego czytania i  
technik pamięciowych.  
Absolwentka Uniwersytetu  
Jagiellońskiego.

# PROWOKATYWNIE ...czyli wbrew coachowi ;)



Z **Tomaszem Kowalikiem**, *coachem ICC, promotorem coachingu prowokatywnego oraz certyfikowanym trenerem Transforming Communication rozmawia Dominika Winnikow.*

**Dominika Winnikow** – Cieszę się bardzo, że przyjąłeś nasze zaproszenie do Krakowa. Myślę, że Twoje szkolenie będzie dużym wydarzeniem wśród krakowskich coachów i innych osób zainteresowanych coachingiem prowokatywnym.

**Tomasz Kowalik** – Cieszę się, że to co robię jest doceniane. Poza tym mam w Krakowie przyjaciół, lubię tu przyjeżdżać. Kraków ma swoją atmosferę, w której lubię się zanurzyć.

## – Co to jest coaching prowokatywny? Czym różni się od terapii prowokatywnej?

Coaching Prowokatywny to nurt w coachingu, który wyrósł z Terapii Prowokatywnej Franka Farrelly'ego. Frank postawił na głowie to, co wolno, i czego nie wolno mówić pacjentowi podczas terapii, i w ten sposób stworzył niezwykle skuteczny sposób pomagania ludziom. Eksperymentował z chorymi z bardzo różnymi „przypadłościami” i odkrył, że prowokowanie klienta do pewnych zachowań, do pewnych decyzji, działa znacznie skutecznie i znacznie bardziej długofalowo, niż pozostawanie z nimi w relacji współczująco–potwierdzającej.

Przeczytałem kilka lat temu takie zdanie „Ludzie dzielą się na koty i kłębki”. Skuteczna terapia, a szczególnie prowokatywna, za cel stawia sobie przemianę kłębka w kota. Jeżeli przychodzi do Ciebie ktoś, kto już jest kotem, zaczyna się coaching. Tyle, że nie zawsze klient coacha już jest kotem. Równie często okazuje się kłębką.

Dlatego, generalnie, pomiędzy terapią a coachingiem nie udaje się poprowadzić wyraźnej granicy. I moim zdaniem nie jest to niezbędne, by być skutecznym coachem. Zarówno Coaching Prowokatywny, jak i Terapia Prowokatywna polegają na stawianiu klientowi wyzwań, „negowaniu” postępów, odgrywaniu „adwokata diabła”, wszystko to po to, by klient się przeciwstawił, by uparł się przy osiągnięciach, by z adwokatem diabła się rozprawił.

## – Jak działa ten rodzaj coachingu?



Trochę upraszczając... Pamiętasz może taką radziecką zabawkę "Wańka wstańka"? Jest to laleczka, często mocno uproszczona figurka zwierzęcia, bałwanek itp. zbudowana z kilku coraz mniejszych kulek, podobnie jak zwyczajny śniegowy bałwan. Kulki są puste, a najniższa z nich ma w podstawie zamocowany spory ciężarek. Niezależnie od tego, jak daleko wychylisz Wańkę od pozycji równowagi, zawsze wraca do pionu. W podejściu prowokatywnym zakładamy, że człowiek sam umie "wrócić do pionu". Czasem tylko o tym zapomina, albo też jakieś zewnętrzne zdarzenie mu to utrudnia. Tak samo jak ziarenko piasku może sprawić, że Wańka Wstańka stoi krzywo. Wtedy popychanie w stronę pionu nic nie da. Jedyną metodą okazuje się solidne wychylenie Wańki i puszczenie. Wańka stanie pionowo wystrzelwszy ziarenko piasku gdzieś w dal. Podobnie w coachingu prowokatywnym. Najpierw delikatnie odwodząc klienta od pionu dajesz mu szansę nauczenia się samodzielnego utrzymywania pionu (kierunku), potem fundujesz wychylenia coraz mocniejsze, którym klient (wreszcie) się przeciwstawia. Klient tym

samym buduje własne decyzje, odkrywa własne zasoby, utwierdza się w osiągnięciach. I tutaj jest pewna różnica między terapią a coachingiem: w terapii pracujemy raczej z problemem, w coachingu raczej z celem. Jednak stosujemy te same prowokatywne narzędzia.

#### – W jaki sposób korzystają z tego klienci?

Klienci mają wreszcie kogoś, kto ich rozumie: podziela ich lęki i niepokoje. Nawet więcej niż podziela, ma lęki i niepokoje jeszcze większe i barwniejsze niż klient. Punkt skupienia uwagi klienta przenosi się w konsekwencji na przeciwny biegun: klient sam wyszukuje dobre strony, nadzieje, okazje, by przeciwstawić się czarnowidzącemu coachowi.

Klient dokonuje postępu nie „dzięki” pracy coacha (jak w coachingu tradycyjnym, czyli nieprowokatywnym) a „wbrew” coachowi. Tym samym to klient jest „właścicielem” wszystkich sukcesów. Dobrze przeciwdziała to uzależnieniu klienta od coacha czy terapeuty.



#### – Twoje szkolenia cieszą się dużym zainteresowaniem i prestiżem. Co chcesz głównie przekazać uczestnikom?

Szkolenia Coachingu Prowokatywnego są skonstruowane w taki sposób, aby pomiędzy dwoma skrajnymi podejściami „tylko Frank Farrelly może to robić” a „każdy może to robić z marszu” znaleźć równowagę. Na pierwszy rzut oka prowokowanie wydaje się proste. Jest to jednak wyrafinowana prostota. Coach jest bardzo uważny, ma określony silny stan wewnętrzny, pewną konkretną filozofię w podejściu do ludzi.

I ma otwarte, gorące serce. Ten ostatni element bywa dyskredytowany m.in. przez osoby o wykształceniu ściśle akademickim jako nieprofesjonalny. A ja twierdzę, że niezależnie od używanego systemu, podejścia, modelu, techniki, technologii itp. to człowiek pomaga człowiekowi, a nie system coachingu czy psychoterapii.

Systemy służą tylko porządkowaniu założeń, myślenia i zachowań coacha po to, by mógł pomagać efektywniej i z większą przyjemnością.

#### – Czy jest jeszcze coś, o czym chciałbyś powiedzieć z związku z coachingiem prowokatywnym czy szkoleniem?

Coaching Prowokatywny ma, jak wszystko, działania uboczne. Jednym z nich jest uniknięcie wypalenia zawodowego, innym – zmiana sposobu bycia na bardziej żartobliwy nie tylko w kontekście zawodowym. Pozostałe – zapraszam: odkryjcie sami 😊.

#### – Dziękuję. Dużo ciepła życzę:)

Wzajemnie! Pozdrawiam serdecznie.

#### TOMASZ KOWALIK

Trener i promotor coachingu prowokatywnego,  
Certyfikowany Trener Transforming Communication,  
certyfikowany trener NLP  
IANLP, coach ICC, wydawca.



**COACH PROWOKATOR już 24-25 października w Krakowie!**

Więcej informacji na stronie: [www.prowo.pl](http://www.prowo.pl) oraz [www.ipri.com.pl](http://www.ipri.com.pl)

## NAJBLIŻSZE WARSZTATY I SPOTKANIA



### „KOMUNIKACJA DOSKONAŁA”

Intensywne warsztaty komunikacji interpersonalnej

PROWADZĄCY: **Dominika Winnikow**

TERMIN: **3-4. października**, w godz. 10:00-18:00

INWESTYCJA: 200 zł od osoby

INFORMACJE i ZAPISY: <http://www.ipri.com.pl/komunikacja.html>



### „COACH PROWOKATOR”

Do wszystkich zainteresowanych prowokowaniem super-zmian

PROWADZĄCY: **Tomasz Kowalik**

TERMIN: **24-25. października**, w godz. 10:00-19:00 i od 10:00-15:00

INWESTYCJA: 600 zł od osoby

INFORMACJE i ZAPISY: <http://www.metamorfoza.pl/forms/prowo1kr/>



### „SAVOIR-VIVRE W BIZNESIE”

Szkolenie dla tych, którzy chcą czuć się swobodnie w świecie sukcesu

PROWADZĄCY: **Mirosława Wielowiejska**

TERMIN: **20. listopada**, w godz. 10:00-17:00

INWESTYCJA: 160 zł od osoby

INFORMACJE i ZAPISY: <http://www.ipri.com.pl/etykieta.html>



### „UZALEŻNIENIE i WSPÓLUZALEŻNIENIE”

Szkolenie z zakresu problematyki uzależnienia od alkoholu

PROWADZĄCY: **Jacek Wysowski**

TERMIN: **14-15. listopada**, w godz. 10:00-18:00

INWESTYCJA: 300 zł od osoby

INFORMACJE i ZAPISY: <http://www.ipri.com.pl/alkoholizm.html>



### „CHARYZMATYCZNY NAUCZYCIEL”

Trening umiejętności liderkich

PROWADZĄCY: **Artur Znaj**

TERMIN: **14-15. listopada**, w godz. 10:00-18:00

INWESTYCJA: 300 zł od osoby

INFORMACJE i ZAPISY: <http://www.ipri.com.pl/nauczyciel.html>