



Warto zrozumieć, że źródło naszych emocji leży w psychice. Na krytykę można zareagować zaskoczeniem, zdziwieniem, rozbawieniem, a nawet współczuciem.



Agata Domańska, socjolog

TRUDNE EMOCJE W PRACY

Praca wiele nas uczy, choćby o naszych własnych emocjach. Jak poradzić sobie z krytykującym szefem lub klientem?

Praca to bardzo specyficzny obszar naszej działalności: sprzedajemy nasz czas i nasze umiejętności. Siłą rzeczy jesteśmy więc oceniani – a jeśli oceniani, to i krytykowani. Krytyka prawie zawsze i prawie każdego wytrąca z równowagi. W ciągu paru sekund przeżywamy wtedy w duszy prawdziwą nawałnicę emocji. Zalewają nas wstyd, złość, poczucie skrzywdzenia, niezadowolenie, niechęć, wrogość, chęć odwetu, wątpliwość – i to wszystko naraz! Automatycznie przyjmujemy postawę obronną, polegającą na schowaniu się za pewną maską: staramy się niczego po sobie nie okazać, chcemy zachować wizerunek. Brzmi niemiło? Tymczasem to doskonała okazja, by **poznać samych siebie**. Przyjrzyjmy się: co się wtedy w nas dzieje? Każdą rzecz, każde zdarzenie jakoś sobie tłumaczymy. Robimy to oczywiście automatycznie, nie zdając sobie z tego sprawy. Możemy, np. przyjąć narrację ofiary: „o ja biedna, tak mnie zaatakowali, tak mnie skrzywdzili, jakie to niesprawiedliwe, a ja przecież daję z siebie wszystko i robię to dobrze”. W tej narracji podkreślamy swoje zalety i odrzucamy odpowiedzialność za sytuację. Możemy też posłużyć się narracją czarnego charakteru: robimy w myśli przegląd wszystkich możliwych wad osoby, która nas atakuje, np. „Staje taki przed moim biurkiem, nie ma o niczym pojęcia, tylko wymaga i się czepia, w ogóle nie zwraca uwagi na otoczenie, a w dodatku nie umie powiedzieć, o co mu tak naprawdę chodzi, tylko ludzi denerwuje”. Tu kładziemy nacisk na niegodziwość i pokrętne motywy drugiej strony. Albo narracja niemocy czy też złego świata: „Po co mam mu tłumaczyć? Cokolwiek powiem czy zrobię, i tak będzie źle, na tym świecie nikt nie docenia tych, którzy naprawdę się starają”. Tę narrację stosujemy np. w obliczu **krytykującego szefa** czy wyjątkowo ekspansywnej koleżanki. Takich narracji możemy przyjąć

tysiące, a każda pomaga nam zrozumieć na swój sposób sytuację.

Wszystkie te narracje mają jedną, wspólną cechę: umieszczają źródło naszych przeżyć na zewnątrz. Tymczasem emocje są zarówno efektem zdarzeń, jak i naszych narracji. Klient, który nam słownie dopiekł, uderzył w nasz czuły punkt: atakując np. nasz profesjonalizm, uderzył w poczucie wartości. My sądzimy, że to wina klienta i jego słów – ale choć słowa klienta były czynnikiem spustowym, nasza reakcja jest NASZA. Warto to dostrzec i zrozumieć, warto wziąć na siebie „emocjonalną odpowiedzialność” – czyli zrozumieć, że źródło naszych emocji nie leży na zewnątrz, ale w nas, w naszej psychice. Na krytykę można zareagować zaskoczeniem, zdziwieniem, rozbawieniem, nawet współczuciem (w końcu klient, który nas skrytykował, musiał mieć raczej trudny dzień). Nasze emocje opowiadają nam więc nie o autorach krytyki, ale o nas, a „wzięcie emocji w posiadanie” polega na uznaniu tego faktu. Dopóki nie weźmiemy emocji w posiadanie, **będziemy ich ofiarami**, a nie moderatorami. Na tym polega przejmowanie kontroli nad emocjami i sytuacją: zamiast szukać złych intencji w drugim człowieku i poddawać się emocjonalnemu naporowi, który nas rozedrga i wytrąci z równowagi, możemy kształtować naszą emocjonalną odpowiedź i rozpoznawać rzeczywistość jako bogatszą w możliwości, niż tylko ta jedna, dyktowana naszą narracją. Takie podejście pomaga nam zmienić pozycję z bezradności na gotowość do działania. Dochodzimy do dialogu, a nie do obrony. I zamiast kryć się za strategiami obronnymi, warto z odrobiną pokory przyznać, że mamy jeszcze do wykonania nad sobą jakąś pracę – wtedy w miejsce wstydu i gniewu pojawia się spokój i zaczyna się rodzić plan działania. ■