



## Wzmacnianie inteligencji emocjonalnej w kontekście opieki nad osobą z niepełnosprawnością – część 2

Tomasz Zajac

Sprawowanie nieformalnej opieki nad osobą niepełnosprawną jest niewątpliwie zadaniem trudnym, wyczerpującym i niejednokrotnie budzącym frustrację oraz poczucie bezradności. Jeśli jesteś takim właśnie opiekunem, warto zatem, abyś zastanowił się, co możesz zrobić, aby usprawnić swoją pracę oraz w jaki sposób wykorzystać w tym celu posiadane przez siebie zasoby psychiczne.

W niniejszym artykule pochylimy się nad tym zagadnieniem ze szczególnym uwzględnieniem problematyki funkcji i rozwoju inteligencji emocjonalnej jako czynnika pomocnego przy sprawowaniu nieformalnej opieki nad osobą z niepełnosprawnością odnoszącym się do kompetencji interpersonalnych Opiekuna Nieformalnego.

### Kompetencje interpersonalne w opiece nad osobą niepełnosprawną

Stanowią drugą grupą umiejętności wchodzących w skład inteligencji emocjonalnej (*o pierwszej grupie kompetencji – kompetencjach intrapersonalnych w opiece nad osobą niepełnosprawną – była mowa w pierwszej części artykułu*). Są to tzw. kompetencje interpersonalne, które odnoszą się — jak sama nazwa wskazuje — do efektywnej interakcji z innymi ludźmi. W obrębie tej kategorii wyróżnić można: empatię, asertywność, przywództwo i współpracę oraz perswazję.

#### *Empatia*

*Empatia* to nic innego jak zdolność do doświadczenia stanów psychicznych drugiej osoby. Z nielicznymi skrajnymi wyjątkami (antyspołeczne zaburzenie osobowości, autyzm), każdy człowiek posiada w mniejszym lub większym stopniu rozwiniętą empatię. Zasadniczo można ją dodatkowo podzielić na umiejętność przyjęcia czyjejś perspektywy oraz współodczuwane. Nie trzeba chyba tłumaczyć, dlaczego empatia jest niezwykle ważna przy sprawowaniu opieki nad niepełnosprawnymi. Każdy chyba zdroworozsądkowo zdaje sobie sprawę z tego, że ludzie zmagający

się z niepełnosprawnością są w znacznie gorszej sytuacji niż osoby sprawne, od których niejednokrotnie są zależni. Niestety, ale praktyka pokazuje, że często jest inaczej i większości opiekunów sporadycznie zdarza się zapominać o ograniczeniach swoich podopiecznych. Na szczęście istnieją skuteczne sposoby, aby wzmocnić u siebie tę kompetencję.

Aby lepiej uzmysłowić sobie, co czuje ktoś, kto boryka się z niepełnosprawnością, poproś znajomego, aby za pomocą taśmy samoprzylepnej przytwierdził Ci kciuki do nasady dłoni, a następnie postaraj się tak funkcjonować przez godzinę lub dwie. Potem zastanów się nad tym, jak się czułeś i jakie emocje Ci towarzyszyły. Kiedy to zrobisz, pomyśl, że Twój podopieczny ma 10 razy gorzej i to przez cały czas. Twoja zdolność współodczuwania powinna z czasem ulec znaczącej poprawie.

W ramach ciekawostki warto nadmienić, że w Stanach Zjednoczonych dla profesjonalnych asystentów osób niepełnosprawnych, organizowane są warsztaty, w których trakcie uczestnicy muszą przez cały dzień poruszać się na wózkach inwalidzkich.

## *Asertywność*

*Asertywność* to kompetencja do dbania o własne granice bez równoczesnego naruszania granic innych ludzi. Można czasami spotkać się z twierdzeniem, że jest to umiejętność mówienia „nie”, jednakże to nadmiernie uproszczona definicja. Asertywność stanowi dużo bardziej złożony konstrukt, coś w rodzaju zdolności do aktywnego podtrzymywania dynamicznie zmieniającej się równowagi pomiędzy byciem uległym a agresywnym. Z tego też powodu, niemożliwym zadaniem jest zachowywanie się asertywnie przez cały czas. Co więcej, w codziennym życiu niejednokrotnie zdarzają się takie sytuacje, że bardziej wskazane jest przyjęcie którejś z bardziej skrajnych postaw. Przykładowo, ktoś, kto zawodowo zajmuje się kreowaniem wizerunku, powinien być bardziej dominujący, odwrotnie niż ktoś, kto zajmuje się świadczeniem usług i musi stale dbać o zadowolenie swojego klienta.

Będąc opiekunem osoby niepełnosprawnej, jesteś w nieco trudniejszym położeniu względem swojego podopiecznego, bowiem — jak pokazuje doświadczenie — znacznie trudniej jest odmówić czegoś ludziom, którzy nie są w stanie sobie poradzić z wieloma rzeczami samodzielnie. Niezależnie od tego, musisz znać swoje nieprzekraczalne granice. Zastanów się nad tym, co możesz, a czego nie jesteś w stanie zrobić, sprawując nad kimś opiekę, a następnie przedyskutuj tę kwestię z tą osobą. Jeśli z jakichś powodów zdecydujesz się odmówić wykonania czegoś, to zakomunikuj to wprost, ale koniecznie podaj przyczynę. Powyższa rada ma zastosowanie — rzecz jasna — wyłącznie w odniesieniu do tych ludzi, z którymi jesteś w stanie nawiązać logiczny kontakt. Problem bycia asertywnym nie ma większego znaczenia w sytuacji, w której Twój podopieczny nie rozumie otaczającej go rzeczywistości. Ciężko jest bowiem rozmawiać o granicach z kimś, kto z powodu swojej niepełnosprawności nie jest już w stanie objąć umysłem złożoności interakcji interpersonalnych.

## *Przywódcztwo i współpraca*

Jak sama nazwa wskazuje, *przywództwo* to zdolność przewodzenia innym ludziom w celu efektywnej współpracy. Na temat tego, jak być skutecznym liderem napisano już wiele opasłych tomów, niemniej jednak najważniejszą rzeczą, jaką trzeba wiedzieć, jest to, że nie każdy wykazuje predyspozycje przywódcze. Jako nieformalny opiekun osoby niepełnosprawnej jesteś w o tyle trudniejszej sytuacji, że nawet jeśli nie czujesz się liderem, to w interakcji ze swoim podopiecznym, i tak nim jesteś, ponieważ to on jest zależny od Ciebie, a nie odwrotnie. Musisz więc zdawać sobie sprawę z tego, że istnieją różne style przywództwa. Najważniejsza oś przebiega wzdłuż spektrum

dyrektywności, gdzie na jednym krańcu znajduje się autorytaryzm, natomiast na przeciwległym – partycypacja. W przypadku sprawowania opieki nad osobą niepełnosprawną istotne jest współdziałanie obydwu stron, a więc partycypacyjny styl przywództwa, w którym opiekun i podopieczny na bieżąco komunikują się ze sobą i uzgadniają warunki „współpracy”, jawi się jako bardziej wskazany. W rzeczy samej tak właśnie powinno być, jednakże z pewnymi wyjątkami. Istnieją bowiem takie czynności, które w większym stopniu niż inne wymagają tego, aby niepełnosprawny bezdyskusyjnie poddał się woli „kierownika”. Innymi słowy, zdarzają się sytuacje, w których, ze względu na znacznie lepszy ich ogład, opiekun po prostu wie lepiej i powinien przejmować pełnię inicjatywy. Mowa tu oczywiście o takich kwestiach jak: zabezpieczenie transportu, rozdzielanie leków. Po prostu pewne działania muszą być przeprowadzone w ściśle określony sposób bez negocjacji i trzeba być tego świadomym. Warto zatem, abyś zawnocześnie przedyskutował ze swoim podopiecznym, jaki zakres Twoich zobowiązań powinien być wykonywany w sposób bardziej autorytatywny, a w których aspektach opieki możecie sobie pozwolić na partycypację. Zawsze jasno i otwarcie informuj osobę niepełnosprawną, dlaczego uważasz, że określona forma pomocy jest, Twoim zdaniem, bardziej efektywna niż pozostałe. Bądź otwarty na sugestie swojego podopiecznego. Nie ma tutaj żadnych cudownych rozwiązań. Dobry lider to taki, który na bieżąco komunikuje się z tymi, którym przewodzi: słucha ich rad, jest zaznajomiony z ich potrzebami i wykazuje otwartość na dialog. Brzmi to trochę, jak porada z kolorowego magazynu, ale w tym przypadku prawda jest — o czym często zapominamy — niezwykle banalna: rozmowa jest kluczem.

## *Perswazja*

Ostatnim elementem składowym interpersonalnego aspektu inteligencji emocjonalnej jest perswazja, czyli umiejętność skutecznego oddziaływania na innych ludzi w taki sposób, aby wyegzekwować od nich pożądaną postawę i zachowania tudzież wykorzenić te nieaprobowane społecznie. Technik wywierania wpływu na otoczenie opisano dziesiątki, jeśli nie setki. Z racji ograniczonego miejsca, niemożliwym zadaniem jest szczegółowe omówienie każdej z nich. To, co przede wszystkim powinieneś zapamiętać i co jest kwestią kluczową, jeśli chodzi o zagadnienie perswazji, można ująć bardzo krótko: po dobroci działa lepiej niż po złości. Innymi słowy, nagradzanie i wyrażanie aprobaty skuteczniej utrwała zachowanie pożądaną niż karanie i nagany za popełnianie błędów. Jest to fakt, który został wielokrotnie udowodniony w badaniach psychologicznych na przestrzeni dziesięcioleci. A zatem niech Twoja perswazja w stosunku do osoby, nad którą sprawujesz opiekę, opiera się na wzmocnieniach pozytywnych. Chwal i doceniaj wszelkie wysiłki swojego podopiecznego. Twoje uznanie i aprobatą z czasem staną się dla niego wyczekiwaną nagrodą, która będzie oczekiwany zwieńczeniem każdej czynności, którą wspólnie wykonujecie. Powstrzymuj się od krytyki i zbędnych komentarzy, kiedy Twój podopieczny nie radzi sobie z czymś, ponieważ to wzbudza poczucie winy i skutecznie de motywuje. Zawsze miej na uwadze to, że niepełnosprawność ogranicza możliwości. Zawsze cierpliwie tłumacz i pokazuj, co można zrobić lepiej, ale nigdy nie gań za błędy i porażki. W tej konkretnej sytuacji, w której jedna osoba jest silnie uzależniona od drugiej, ta postawa jest jeszcze bardziej szkodliwa niż w warunkach standardowych, ponieważ dotyka sfery bezradności.

## **Podsumowanie**

Jak można zauważyć, inteligencja emocjonalna jest bardzo złożonym konstruktem, w którego skład wchodzi wiele cech oraz właściwości psychiczne, które – jak pokazuje praktyka – okazują się bardzo przydatne przy sprawowaniu opieki nad osobą niepełnosprawną. Pomimo tego, że część spośród nich jest dość mocno zdeterminowana biologicznie, to i tak warto rozwijać konkretne umiejętności, które mogłyby stanowić ich uzupełnienie. Nie należy przy tym obawiać się próbowania

nowych rozwiązań, korzystania z doświadczenia innych opiekunów oraz konsultacja ze specjalistami.

### **Literatura w języku polskim**

- Goleman, D., Jankowski, A. (1997). *Inteligencja emocjonalna*. Poznań: Media Rodzina.
- Goleman, D., Jankowski, A. (1999). *Inteligencja emocjonalna w praktyce*. Poznań: Media Rodzina.
- Krakowski, M., Rydzewski, P. (2004). *Inteligencja emocjonalna*. Łódź: Imperia S.C.
- Sadowska, M., Brachowicz, M. (2008). Struktura inteligencji emocjonalnej. *Studia z psychologii w KUL*, 15, 65–79.

### **O Autorze**

*Tomasz Zajęc – jest psychologiem, ukończył kierunek psychologia stosowana na UJ oraz studia doktoranckie w Instytucie Psychologii UJ. Przygotowuje się do obrony rozprawy doktorskiej poświęconej różnicom indywidualnym w kontekście agresji i przemocy. Od lat współpracuje z różnymi instytucjami specjalizującymi się w rehabilitacji, pomocy osobom z niepełnosprawnościami oraz opiece paliatywnej. Prowadzi indywidualne konsultacje i Grupy Wsparcia dla opiekunów nieformalnych w Ośrodku Wsparcia Opiekunów Nieformalnych Osób Niezamieszkałych KRAKÓW GRZEGÓRZKI, działającym przy Fundacji Małopolska Izba Samorządowa w Krakowie przy al. Ignacego Daszyńskiego 16.*

Publikacja powstała w ramach projektu w ramach projektu “Opieka Domowa Niezamieszkałych Osób Starszych - Ścieżka Edukacyjna dla Opiekunów Nieformalnych”, 2019-1-PL01-KA204-065703



Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”

Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.