

Travis Bradberry, doctor în psihologie clinică și industrial-organizațională, expert renumit în inteligența emoțională, este, alături de Jean Greaves, cofondatorul TalentSmart®, o companie de consultanță care colaborează cu peste 75% dintre companiile din lista *Fortune* 500 și care este lider mondial în furnizarea de teste de inteligență emoțională și de training. Cărțile lui au fost traduse în 28 de limbi și sunt vândute în peste 150 de țări. Colaborează cu sau au scris despre el publicații precum *Newsweek*, *BusinessWeek*, *Fortune*, *Forbes*, *USA Today*, *The Wall Street Journal*, *The Washington Post* și *The Harvard Business Review*.

Dr. Jean Greaves este coautoare, alături de Travis Bradberry, a volumelor: *Leadership 2.0* (2012) și *The Emotional Intelligence Quick Book* (2003).

**TRAVIS BRADBERRY
DR. JEAN GREAVES**

INTELIGENȚA EMOȚIONALĂ 2.0

Strategii esențiale
pentru succesul
personal și profesional

Traducere din limba engleză și note
IRINA BRATEȘ

LITERA
București

Copyright © TalentSmart*

Copyright © 2009 Travis Bradberry, Ph.D. și Jean Greaves, Ph.D.

Toate drepturile rezervate

TalentSmart®, Emotional Intelligence Appraisal®, Emotional Intelligence 2.0, Emotional Intelligence Quick Book, Goal Tracking System și logoul omul zburător sunt mărci înregistrate ale TalentSmart®, Inc., San Diego, CA.

Itemii, raportul de feedback și e-learning-ul Emotional Intelligence Appraisal® se află sub protecția copyrightului TalentSmart®, Inc., 2001–2009
Toate drepturile rezervate

INTROSPECTIV®

Introspectiv este parte a Grupului Editorial Litera
tel.: 0374 82 66 35; 021 319 63 90; 031 425 16 19
e-mail: contact@litera.ro
www.litera.ro

Inteligența emoțională 2.0
Strategii esențiale pentru succesul personal și profesional
Travis Bradberry și Jean Greaves

Copyright © 2016, 2019, 2024 Grup Media Litera
pentru versiunea în limba română
Toate drepturile rezervate

Editor: Vidrașcu și fiii
Redactor: Mihnea Gafița
Corector: Georgiana Enache
Copertă: Bell Studio
Tehnoredactare și prepress: Bogdan Coscaru, Marin Popa

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României
BRADBERRY, TRAVIS

Inteligența emoțională 2.0: strategii esențiale
pentru succesul personal și profesional / Travis Bradberry,
Jean Greaves; trad. din lb. engleză de Irina Brateș. –
București: Litera, 2024
ISBN 978-630-319-650-3

I. Greaves, Jean
II. Brateș, Irina (trad.)
159.9

CUPRINS

<i>Cuvânt-înainte</i>	9
1. Călătoria	11
2. Imaginea de ansamblu	19
3. Ce înseamnă inteligența emoțională. Înțelegerea celor patru aptitudini	27
4. La treabă: planul meu de acțiune pentru creșterea inteligenței emoționale	47
5. Strategii de dezvoltare a conștienței de sine	55
6. Strategii de autocontrol	77
7. Strategii de conștiență socială	105
8. Strategii de gestionare a relațiilor	133
<i>Epilog</i>	165
<i>Teme de discuție pentru grupuri de studiu</i>	181
<i>Note</i>	185

Și din acest motiv, avem aici o carte foarte utilă. Înțelegând ce anume este inteligența emoțională cu adevărat și cum putem s-o introducem în viața noastră, putem începe să canalizăm toată inteligența, educația și experiența pe care le-am înmagazinat în acești ani.

Prin urmare, fie că-ți pui întrebări despre inteligența emoțională de ani întregi, fie că este un subiect total nou, această carte îți poate schimba drastic modul în care privești succesul. S-ar putea să dorești s-o mai citești o dată.

PATRICK LENCIONI,
președinte al Table Group

1.

Călătoria

Soarele cald al Californiei l-a întâmpinat pe Butch Connor când a coborât din camionetă și a pășit pe nisipul plajei din Salmon Creek. Era prima zi a unui sfârșit de săptămână prelungit și o dimineață perfectă în care să-și ia placa de surfing și să se ducă să prindă un val. Majoritatea celorlalți surferi locali avuseseră aceeași idee în dimineața respectivă, iar după vreo jumătate de oră, Butch a hotărât să lase aglomerația în urmă. A început să taie suprafața apei cu vâslituri lungi și ample din brațe, care l-au dus departe de turmă, către o fâșie de plajă unde putea prinde niște valuri numai pentru el, fără atâta omenire în jur.

După ce s-a îndepărtat cu vreo 40 de metri buni de ceilalți surferi, Butch s-a ridicat pe placă și a început să se leagne în sus și în jos, pe deasupra creștelor de spumă, în așteptarea unui val care să-l încante. Începuse chiar să se formeze un val frumos, pe măsură ce se apropia de linia țărmului, iar când Butch s-a întins pe placă, pentru a prinde valul, un plescăit zgomotos din spate i-a atras atenția. S-a uitat peste umărul drept și a înghețat de groază la vederea unei aripioare dorsale cenușii, înaltă de vreo 40 de centimetri, care tăia apa, îndreptându-se către el. Butch a rămas cu mușchii blocați, înlemnit de panică, încercând să respire. A început să se concentreze intens asupra celor aflate împrejur; își auzea inima bătând să-i spargă pieptul, în timp ce privea cum strălucea suprafața umedă a aripioarei.

Valul care se înălța i-a dezvăluit lui Butch cel mai teribil coșmar de pe suprafața transparentă și lucitoare – un rechin masiv din

specia marele alb, care avea peste patru metri de la cap la coadă. Paralizat de frică, pe care o simțea curgându-i prin vene, Butch a lăsat valul să-i scape și, odată cu el, șansa de a ajunge rapid și în siguranță la țarm. Acum era singur cu rechinul; acesta i-a dat un ocol în

semicerc, apoi s-a îndreptat frontal către el. S-a scurs ușor pe lângă partea stângă a lui Butch, care era prea hipnotizat de apropierea ditamai peștelui ca să-și dea seama că piciorul stâng i se bălăbănea periculos în afara plăcii de surf, în apa sărată și rece. *E mare cât Volkswagenul meu*, s-a gândit Butch, în timp ce aripioara dorsală se apropia. A simțit brusc impulsul de a întinde mâna și de a-l atinge. *Oricum o să mă omoare. De ce nu l-aș atinge?*

Valul care se înălța i-a dezvăluit lui Butch cel mai teribil coșmar de pe suprafața transparentă și lucitoare – un rechin masiv din specia Marele Alb, care avea peste patru metri de la cap la coadă.

Rechinul nu i-a dat nici o șansă. Căscându-și fălcile cât a putut de mult, s-a înălțat brusc de sub piciorul lui Butch. Dar piciorul a rămas deasupra capului uriaș care a tășnit în sus și în afara gurii lui cavernoase, iar Butch s-a răsturnat în apa întunecoasă, pe partea opusă a plăcii de surfing. Căderea lui în apă l-a făcut pe rechin să turbeze de furie. A început să-și agite capul nebunește, plescăindu-și fălcile. Marele alb n-a reușit să muște nimic; doar să improaște apa în toate direcțiile, după cum dădea din coadă. Lui Butch nu i-a scăpat ironia situației: plutea pe lângă o mașină de ucis de o tonă și jumătate, fără să aibă măcar o zgârietură. Nu i-a scăpat nici gravitatea realității: era puțin probabil ca un asemenea prădător desăvârșit să mai rateze încă o dată. Gândurile c-ar fi putut scăpa și supraviețui au năvălit în mintea lui Butch, la fel de repede și de copleșitor ca și cele de groază dinainte.

Rechinul a încetat să mai muște apa și a înotat în jurul lui Butch în cercuri strânse. În loc să se urce înapoi pe placă, Butch s-a mulțumit să plutească pe burtă, sprijinindu-se cu amândouă brațele de ea.

Rotea și el placa pe măsură ce rechinul descria cercuri, folosind-o ca pe o barieră improvizată între el și mâncătorul de oameni. Frica lui Butch s-a transformat în furie, tot așteptând ca fiara să-l atace. Rechinul s-a repezit din nou la el, iar Butch a hotărât că era momentul să opună rezistență. A răsucit placa de surfing, cu vârful ascuțit în direcția rechinului care se apropia. Când acesta și-a înălțat capul din apă, ca să muște, Butch i-a înfipt vârful plăcii în branhiile. Lovitura l-a infuriat și mai tare pe rechin, care iar a improșcat apa în toate părțile. Butch s-a urcat pe placă și a strigat: „Rechin!” către grupul de surferi de pe plajă. Avertismentul său și vederea clocotului de apă înpumată din mijlocul căruia se ridicase i-au făcut pe toți să se repeadă către uscat.

Butch s-a pus și el pe vâslit cu brațele către țărmul sigur, însă rechinul l-a oprit scurt din drum, după doar câteva mișcări. S-a ridicat la suprafață în calea lui Butch către mal și a reînceput să se învâртеască în cercuri în jurul său. Butch a ajuns la concluzia teribilă că tactica lui evazivă nu făcuse decât să amâne inevitabilul, și frica paralizantă a pus încă o dată stăpânire pe el. Tremura întins pe placă, în timp ce rechinul îi dădea târcoale. Și-a concentrat voința pentru a menține vârful ascuțit al plăcii în direcția rechinului, dar era prea îngrozit ca să coboare înapoi în apă și s-o folosească drept barieră.

Gândurile lui Butch pendulau rapid între groază și tristețe. Se întreba cum aveau să se descurce fără el cei trei copii ai săi și cât avea să dureze până când iubita lui și-ar fi refăcut viața. El, unul, își dorea să trăiască. Voia să scape de acest monstru și trebuia să se calmeze, ca să aibă vreo șansă cât de mică. Era convins că rechinul îi simțea frica la fel ca un câine de vânatoare; a hotărât că *trebuia* să se adune, pentru că frica lui era cea care-l motiva pe rechin să atace. Spre surprinderea lui Butch, corpul l-a ascultat. Tremuratul i s-a domolit, iar sângele a început din nou să-i circule în brațe și picioare. Se simțea puternic. Era gata să vâslească, folosindu-și brațele. Asta a și făcut: a început să vâslească direct spre țarm. Un curent benefic i-a oferit cinci minute angoasante de vâslit nebunește, cu sentimentul că rechinul era undeva în spatele lui și putea să-l atace în orice moment.

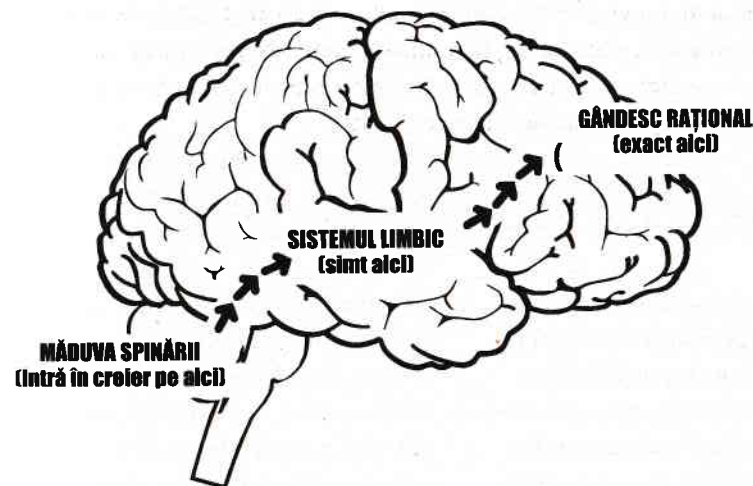
Când a ajuns pe plajă, un grup uluit de surferi și turiști îl așteptau. Surferii nu mai conteneau cu mulțumiri pentru faptul că-i avertizase și-l băteau prietenește pe spate. Butch Connor nu se mai simțise niciodată așa de bine cu picioarele pe uscat.

Când rațiunea și sentimentele se ciocnesc

Butch și marele alb nu duseseră singura bătălie în apă, în acea dimineață. Adânc în creierul lui Butch, rațiunea lui lupta să preia controlul asupra comportamentului său, împotriva unui atac puternic de emoții intense. În cea mai mare parte a timpului, sentimentele câștigaseră, ceea ce fusese în mare măsură în detrimentul său (frică paralizantă), dar uneori era un avantaj (loviturile cu vârful plăcii de surfing, alimentate de furie). Cu mare efort, Butch reușise să se calmeze și, înțelegând că rechinul nu avea de gând să plece, să întreprindă riscantul vâslit cu brațele către mal care-i salvase viața. Deși cei mai mulți dintre noi nu vom fi nevoiți niciodată să ne luptăm cu un rechin din specia marele alb, creierul nostru se luptă ca și cel al lui Butch, zi de zi.

Provocarea zilnică de a avea de-a face cu emoțiile este critică pentru condiția umană, pentru că avem creiere proiectate astfel încât să acorde întâietate emoțiilor. Iată cum stau lucrurile: tot ceea ce vezi, miroși, auzi, guști și atingi călătorește prin corpul tău sub forma semnalelor electrice. Aceste semnale trec de la o celulă la alta, până când ajung la destinația finală, creierul. Pătrund în creier pe la baza lui, prin apropierea măduvei spinării, dar trebuie să călătorească spre lobul frontal (din spatele frunții) ca să ajungă în punctul în care se desfășoară gândirea logică, rațională. Problema este că semnalele trec prin sistemul limbic – locul în care se produc emoțiile. Această trecere explică de ce trăiești lucrurile emoțional, înainte ca rațiunea să poată intra în joc.

Zona rațională din creier (partea lui frontală) nu poate opri emoția „simțită” de sistemul limbic, dar cele două zone se influențează



una pe alta și păstrează o comunicare constantă. Comunicarea dintre „creierele” emoțional și rațional este sursa fizică a inteligenței emoționale.

Calea fizică a inteligenței emoționale începe în creier, la nivelul măduvei spinării. Senzațiile primare pătrund pe aici și trebuie să călătorească spre partea frontală a creierului pentru ca tu să-ți poți analiza rațional experiența. Dar ele traversează mai întâi sistemul limbic, locul în care simțim emoțiile. Inteligența emoțională presupune o comunicare efectivă între centrul rațional și emoțional al creierului.

Când a fost descoperită pentru prima dată, inteligența emoțională a reprezentat veriga-lipsă dintr-o constatare ciudată: persoanele cu cele mai înalte niveluri de inteligență (IQ – coeficient de inteligență) au performanțe mai bune decât cele cu un IQ mediu în numai 20% din timp; în schimb, persoanele cu un IQ mediu au performanțe mai bune decât cele cu un IQ ridicat în 70% din timp. Această anomalie a venit ca o lovitură zdravănă în moalele capului celor care crezuseră dintotdeauna că succesul este în funcție de coeficientul de inteligență. Oamenii de știință și-au dat seama că

trebuia să existe o altă variabilă, care să explice succesul existent mai presus și dincolo de IQ-ul persoanei, iar ani întregi de cercetări și nenumărate studii au arătat că inteligența emoțională (EQ – coeficient emoțional) era factorul critic.

O copertă a revistei *Time* și multe ore de emisiuni televizate pe această temă au prezentat publicului larg EQ-ul; odată ce au luat cunoștință despre EQ, oamenii au dorit să afle mai multe. Au dorit să știe în ce mod funcționează EQ-ul și cine este dotat cu așa ceva.

Cel mai important era că au vrut să afle dacă-l aveau și ei. Au apărut cărți care să le satisfacă oamenilor această curiozitate, inclusiv cartea noastră, *The Emotional Intelligence Quick Book* [Ghidul inteligenței emoționale]. Publicat în 2004, *Ghidul* a fost unic, pentru că fiecare exemplar conținea un cod care-i permitea cititorului să acceseze online cel mai popular test de EQ, *The Emotional Intelligence Appraisal**

[Evaluarea inteligenței emoționale]. Cartea le-a satisfăcut cititorilor curiozitatea, explicându-le toate aspectele interesante legate de EQ și oferindu-le (grație testului) o nouă perspectivă de sine, pe care n-o puteau găsi nicăieri în altă parte.

Ghidul inteligenței emoționale și-a atins scopul – a devenit instantaneu un bestseller tradus în 23 de limbi și este azi disponibil în peste 150 de țări. Dar vremurile s-au schimbat. Domeniul inteligenței emoționale se află pe creasta unui nou val de înțelegere – modul în care oamenii își pot îmbunătăți EQ-ul și pot obține avantaje de durată, care au un profund impact pozitiv asupra vieții lor. Așa cum simpla cunoaștere a propriului scor pe scara EQ-ului le-a fost rezervată câtorva privilegiați, înainte să fie publicată cartea *Ghidul inteligenței emoționale*, aflarea modului în care ne putem spori nivelul

EQ-ului se întâmplă numai în cercuri izolate. Firma noastră pregătește săptămânal sute de persoane care vor să aibă un EQ mai mare, dar, fie și în acest ritm, tot ar dura 3 840 de ani pentru a ajunge la fiecare adult care trăiește azi numai în Statele Unite! Ne dăm seama că, fără intenție, am păstrat pentru noi anumite informații importante. Credem c-ar trebui ca toată lumea să aibă ocazia de a-și îmbunătăți EQ-ul, și am realizat cartea de față pentru a face posibil acest lucru.

Călătoria ta

Inteligența emoțională 2.0 are un singur scop – să-ți îmbunătățească EQ-ul. Aceste pagini te vor purta până mult dincolo de cunoașterea sensului acestui termen – coeficient emoțional – și a scorului tău la testul care-l măsoară. Vei descoperi strategii verificate în timp, pe care poți începe să le folosești chiar de azi, pentru a-ți ridica pe noi culmi EQ-ul. Pe măsură ce te transformi și-ți însușești noi deprinderi și cunoștințe, vei culege toate beneficiile pe care această incredibilă capacitate umană le are de oferit.

Cele 66 de strategii din această carte sunt rezultatul multor ani de testare atentă a unor oameni la fel ca tine. Strategiile oferă esența a ceea ce trebuie să spui, să faci și să gândești pentru a-ți spori EQ-ul. Pentru a culege tot ce au ele de oferit, trebuie să știi unde să-ți concentrezi atenția. Primul pas major în călătoria ta spre un EQ mai bun este să rezolvi online noua ediție a testului de *Evaluare a inteligenței emoționale*. Rezolvarea testului chiar acum oferă un punct de plecare, în raport cu care poți să-ți calibrezi progresele, pe măsură ce citești și înveți. Măsurarea EQ-ului face ca procesul de învățare să fie mai mult decât un exercițiu conceptual sau motivațional – profilul scorului tău arată care-ți sunt competențele privitoare la EQ, pe care trebuie să le îmbunătățești în cea mai mare măsură, și subliniază strategiile individuale din cartea de față, care te vor ajuta în acest proces. Iată o caracteristică nouă a versiunii 2.0, ce elimină orice

element arbitrar în ceea ce privește alegerea strategiilor care-ți vor spori în cea mai mare măsură EQ-ul.

Importanța măsurării propriului EQ acum este comparabilă cu învățarea pașilor de vals alături de un partener adevărat. Dacă-ți povestesc felul în care se dansează, e posibil să înveți ceva și chiar să ai impulsul de a încerca și tu. Dar, dacă-ți arăt cum se valsează, dacă exersezi fiecare pas cu un partener, șansele de a-ți aminti pașii mai târziu, pe ringul de dans, cresc exponențial. Profilul EQ-ului pe care-l primești în urma rezolvării testului de *Evaluare a inteligenței emoționale* este partenerul tău de dans, care te ajută să-ți dezvolți aceste competențe. El îți va reaminti care sunt pașii, în funcție de ritmul muzicii.

Raportul tău online include un sistem de urmărire a obiectivelor ce sintetizează competențele la care lucrezi și furnizează mementouri automate, pentru a te ajuta să rămâi concentrat. Activitățile de e-learning dau viață EQ-ului, prin intermediul unor clipuri din filme hollywoodiene, evenimente de televiziune și din lumea reală. Vei afla și care este comparația dintre scorurile tale și scorurile altor persoane.

În afara faptului că primești cele mai corecte scoruri posibile, rezolvarea chiar acum a testului de *Evaluare a inteligenței emoționale* îți permite să vezi și în ce măsură scorurile EQ-ului pe care le obții evoluează în timp. Poți rezolva testul de două ori – o dată acum și încă o dată după ce vei fi avut suficient timp să exersezi și să adopți strategiile din această carte. După ce rezolvi testul a doua oară, raportul actualizat va afișa în paralel scorurile pe care le-ai obținut și-ți va oferi posibilitatea să constăți în ce mod te-ai schimbat și care ar trebui să fie următorii pași prin care EQ-ul să lucreze în continuare pentru tine. Autocolantul de pe coperta a treia a cărții conține codul unic de care ai nevoie pentru a putea să accesezi testul.

Emoțiile te pot ajuta și-ți pot face rău, dar nu ai nici un cuvânt de spus în acest sens până când nu le înțelegi. Te invităm să-ți începi acum călătoria, pentru că știm că stăpânirea emoțională și înțelegerea pot deveni realități pentru tine.

2.

Imaginea de ansamblu

Înainte de a aborda mai atent fiecare dintre cele patru competențe de inteligență emoțională din capitolul următor, există câteva lucruri importante pe care trebuie să le știi despre EQ în ansamblul său. În ultimul deceniu, am testat peste 500 000 de oameni, pentru a explora rolul pe care-l joacă emoțiile în viața de zi cu zi. Am aflat modul în care se văd oamenii înșiși, în comparație cu modul în care sunt văzuți de alții, și am observat cum diferitele alegeri le afectează succesul personal și profesional.

Cu toată atenția din ce în ce mai mare acordată EQ-ului, rămâne în continuare un deficit global în ceea ce privește înțelegerea și gestionarea emoțiilor. Numai 36% dintre persoanele testate au fost în măsură să-și identifice precis emoțiile, pe măsura manifestării lor. Asta înseamnă că două treimi dintre noi sunt controlați de emoții și nu au competențele necesare pentru a le depista și a le folosi în beneficiu propriu. Conștientizarea și înțelegerea emoțiilor nu se predau la școală. Intrăm pe piața muncii știind cum să scriem, să citim și să ne raportăm la seturile de cunoștințe, dar adesea ne lipsesc competențele prin care să ne gestionăm emoțiile, când suntem prinși în provocările cu care ne confruntăm. Deciziile bune presupun mult mai mult decât cunoștințe factice. Ele se iau folosind

Numai 36% dintre persoanele testate au fost în măsură să-și identifice precis emoțiile, pe măsura manifestării lor.

LIBRIS

We know
books

Intensitatea sentimentelor	FERICIT	TRIST	ÎNFURIAT	SPERIAT	RUȘINAT
PUTERNICĂ	în culmea fericirii entuziasmat încântat la culme exaltat extatic extrem de entuziasmat înflăcărat	deprimat torturat singur îndurerat descurajat deznădăduit nenorocit nefericit	furiOS scos din sărite indignat fierbând de nervi iritat/enervat agitat dezgustat trădat	îngrozit înspăimântat speriat de moarte încremenit temător panicat înnebunit de frică șocat	măhnit plin de remușcări calomniat inutil făcut de rușine dezonorat umilit admonestat
MEDIE	vesel mulțumit bine ușurat satisfăcut radios	cu inima frântă melancolic/ posomorât pierdut abătut descurajat melancolic	iritat supărat defensiv frustrat agitat dezgustat	nelișițit speriat amenințat nesigur nelișițit intimidat	smerit nedemn laș vinovat jenat reticent
SCĂZUTĂ	bucuros mulțumit plăcut calm satisfăcut liniștit	nemulțumit indispus abătut nelișițit dezamăgit nemulțumit	tulburat săcăt crispat rezistent iritat extrem de sensibil	prudent nelișițit îngrijorat intimidat nesigur încordat	rușinos ridicol plin de regrete jenat patetic prost

Cele cinci emoții esențiale sunt prezentate de la stânga la dreapta, în partea de sus a tabelului. Manifestările fiecărei emoții bazate pe intensitatea resimțită sunt descrise în fiecare dintre coloanele tabelului.

cunoașterea de sine și controlul emoțional, atunci când este cea mai mare nevoie de acestea.

Dată fiind plaja de emoții pe care oamenii le exprimă, nu e de mirare că acestea ne copleșesc. Avem atât de multe cuvinte pentru a descrie sentimentele care apar în viața noastră și totuși emoțiile sunt derivatele a cinci sentimente fundamentale: fericire, tristețe, furie, teamă și rușine. Pe măsură ce acoperi rutina zilnică – fie că lucrezi, îți petreci timpul cu prietenii ori familia, mănânci, faci sport, te relaxezi sau chiar dormi – ești supus unui flux constant de emoții. Este foarte ușor să uităm că avem reacții emoționale la aproape tot ceea ce se întâmplă în viețile noastre, fie că le observăm, fie că nu. Complexitatea acestor emoții iese la iveală în variațiile lor forme de intensitate.

Declanșatori și deturnări emoționale

În timp ce era atacat de un rechin din specia marele alb, Butch Connor a trecut printr-o serie de deturnări emoționale – momente în care emoțiile îi controlau comportamentul și a reacționat fără să gândească. În general, cu cât emoțiile sunt mai intense, cu atât este mai mare probabilitatea ca ele să-ți dicteze acțiunile. Chestiuni de viață sau de moarte – de exemplu, faptul de a fi atacat de un animal uriaș – vor induce în mod sigur o deturnare emoțională temporară.

În cazul lui Butch, deturnările emoționale l-au făcut să paralizeze de frică, dar, fie și în prezența unui mâncător de oameni, el a fost capabil să se folosească de gândurile sale pentru a prelua controlul de la emoțiile sale. Butch a reflectat în sine sa, până când paralizia a cedat, și a fost suficient de calm pentru a continua să vâslească până la țarm. Gândurile lui nu au făcut să-i dispară sentimentele de frică și teroare, în schimb i-au împiedicat emoțiile să-i afecteze comportamentul.

Întrucât creierul nostru este proiectat în așa fel încât să fim niște ființe emoționale, prima reacție la un eveniment va fi