

WARSZTAT

Inteligencja emocjonalna i asertywna komunikacja

Nie reagujesz na rzeczywistość. Reagujesz na to, jak twój umysł ją przedstawia. A to przedstawienie można zmienić.

Michalina Mądra

Executive Coach | empower-growth-coaching.com

Uziemienie i reset układu nerwowego

Oddech z wydłużonym wydechem

4

sekundy

Wdech nosem

2

sekundy

Zatrzymaj

6

sekund

Powolny wydech

Powtórz 4–5 razy. Dłuższy wydech uruchamia układ przywspółczulny i obniża pobudzenie.



Skan ciała

Skieruj uwagę na miejsce, w którym teraz czujesz napięcie lub inne doznania.



Pytanie kotwiczące

„W jakim stanie teraz podejmuję decyzje?”

Czym jest emocja?



**Emocja to sygnał,
nie problem do usunięcia**

To system szybkiego reagowania twojego umysłu:
dane o tym, co jest dla ciebie ważne.

Złość

Ktoś przekroczył granicę lub coś jest niesprawiedliwe: energia

Strach

Zagrożenie lub niepewność: „uważaj, przygotuj się”

Smutek

Strata czegoś ważnego: osoby, roli, planu

Radość

Potrzeba zaspokojona: to mnie napędza

Frustracja

Coś blokuje drogę do celu: zmień strategię

Koło emocji



Jak czytać koło

- **Zewnętrzny pierścień:** łagodna forma, np. irytacja
- **Środek:** emocja podstawowa, np. złość
- **Wewnętrzny pierścień:** najsilniejsze natężenie, np. wściekłość

Emocje leżące naprzeciw siebie są przeciwieństwami: radość i smutek, zaufanie i wstręt, strach i złość.

* CYKL

Emocje nie są dobre ani złe: niosą informację. Im precyzyjniej je nazwiesz, tym łatwiej z nimi pracować.

Jak emocje na nas wpływają



Percepcja

Działają jak filtr: decydują, co zauważamy, a co pomijamy



Relacje

Wpływają na to, jak mówimy, słuchamy i się angażujemy



Praca zespołowa

Wspólny klimat emocjonalny buduje zaufanie i bezpieczeństwo



Decyzje

Stan emocjonalny przechyla decyzję, zanim zadziała logika



Zdrowie

Kortyzol vs Dopamina, oksycytocyna



Rozwój

Praca z emocjami przyspiesza uczenie się i odporność

Złap to wcześnie

6 sekund

1



Mikrosygnal

Subtelna zmiana w ciele:
napięcie, drżenie, ciepło

2



Wyłaniająca się emocja

Uczucie nabiera kształtu.
Teraz możesz je nazwać

3



Pełna aktywacja

Myślenie się zawęża, reakcje
przyspieszają

4



Autopilot

Działamy odruchowo;
trudno myśleć jasno

eskalacja →



Im wcześniej to złapiesz, tym łatwiej to przekształcić. Świadomość ciała to twój system wczesnego ostrzegania.

Inteligencja emocjonalna: od świadomości do działania



Czym jest IE?

- Zdolność rozpoznawania, rozumienia i zarządzania emocjami
- U siebie i u innych
- Wpływa na to, jak myślimy, decydujemy, komunikujemy się i przewodzimy



Dlaczego to ważne

- Silniejsze relacje i zaufanie
- Lepsze decyzje pod presją
- Większa skuteczność w przywództwie
- Większa odporność psychiczna
- Ważne uzupełnienie IQ, którego można się nauczyć

Pięć elementów inteligencji emocjonalnej

01



Samoświadomość

Znajomość własnych
emocji

02



Samoregulacja

Zarządzanie reakcjami

03



Motywacja

Wewnętrzny napęd i
poczucie celu

04



Empatia

Rozumienie innych

05



Umiejętności społeczne

Poruszanie się w
relacjach

Praktyczne narzędzia IE



Emocjonalny check-in

- Nazwij emocję precyzyjnie: „sfrustrowana”, nie „zła”
- Oceń intensywność w skali 1–10
- Znajdź wyzwalacz

→ Buduje jasność i kontrolę



Pauza przed reakcją

- Zatrzymaj się na kilka oddechów
- Policz do sześciu
- Wybierz swoją odpowiedź

→ Z reakcji w odpowiedź



Empatia w praktyce

- Co ta osoba czuje?
- Co myśli?
- Czego potrzebuje?

→ Szczególnie przy konflikcie , dawaniu feedback



Aktywne słuchanie

- Słuchaj, nie przerywając
- Parafrazuj: „Rozumiem, że...”
- Zadawaj pytania doprecyzowujące

→ Ludzie czują się wysłuchani

Inteligencja emocjonalna w pracy



Trudne rozmowy



Informacja zwrotna, feedback



Zarządzanie stresem



Prowadzenie zespołów



Zarządzanie zmianą

Kluczowe wnioski

- IE to umiejętność, nie cecha. Można ją trenować
- Świadomość → regulacja → wpływ
- Małe codzienne praktyki dają dużą zmianę

Ćwiczenie refleksyjne

Pomyśl o niedawnej trudnej sytuacji:

- Co czułaś?
- Jak zareagowałaś?
- Co mogłabyś zrobić inaczej, wykorzystując IE?

CZĘŚĆ 2

Asertywna komunikacja

Emocja mówi ci, czego potrzebujesz. Asertywność to umiejętność powiedzenia o tym wprost, z szacunkiem dla siebie i innych.

Od emocji do komunikatu



Trzy kluczowe elementy :

1. JA
2. FAKTY vs założenia, przeczucia itp
3. OCZEKIWANIA

Model wypowiedzi asertywnej

1

Obserwacja

Fakty, bez ocen

„Kiedy na spotkaniu ktoś mi przerywa...”

2

Uczucie

Twoja emocja

„...czuję frustrację...”

3

Potrzeba

Co jest dla ciebie ważne

„...bo zależy mi, żeby mój pomysł zabrzmiał.”

4

Prośba/ Oczekiwania

Konkretna i wykonalna

„Czy możesz pozwolić mi skończyć?”

Komunikat „ja” zamiast „ty”

×

„Znowu się spóźniłeś. Nigdy nie szanujesz mojego czasu.”

✓

„Czekałam 20 minut i jestem zdenerwowana. Ważne jest dla mnie, żebyśmy zaczęli o czasie.”

Opisujesz siebie, a nie oceniasz drugą osobę. Trudniej się z tym kłócić.

Asertywność i ... kobiety

Wiele z nas uczono, że dobra dziewczynka:

- jest miła i nie sprawia kłopotu
- unika konfliktu za wszelką cenę
- przeprosza, zanim o coś poprosi
- czuje się winna, gdy odmawia
- stawia potrzeby innych na pierwszym miejscu



Podwójne wiązanie

Badania pokazują, że stanowcze kobiety bywają oceniane surowiej niż mężczyźni za to samo zachowanie.



Odpowiedź

Nie mniej asertywności, tylko stanowczość połączona z ciepłem. Dokładnie to daje model obserwacja–uczucie–potrzeba–prośba.

Techniki na trudne momenty



Zdarta płyta

Spokojnie powtarzasz tę samą odmowę, bez nowych tłumaczeń.

„Rozumiem, ale tym razem nie mogę.”



Odmowa z alternatywą

Mówisz „nie” temu, ale proponujesz coś, co jest możliwe.

„W tym tygodniu nie, mogę w przyszłym.”



Kupowanie czasu

Nie odpowiadasz od razu, gdy czujesz presję.

„Sprawdzę kalendarz i dam znać jutro.”



Przyjmowanie krytyki

Przyznajesz rację tam, gdzie ją ma, i pytasz o konkrety.

„Masz rację, że... Co konkretnie byś zmieniła?”



Przyjmowanie komplementów

Przyjmujesz uznanie bez umniejszania siebie.

„Dziękuję, cieszę się.”



Granica

Jasno mówisz, co jest dla ciebie w porządku, a co nie.

„Nie chcę rozmawiać o tym przy wszystkich.”

Głos i ciało mówią pierwsze



Postawa

Stopy stabilnie na ziemi, otwarta klatka piersiowa, ramiona swobodnie



Kontakt wzrokowy

Spokojny i naturalny, bez uciekania wzrokiem



Głos

Ton opada na końcu zdania, żeby stwierdzenie nie brzmiało jak pytanie



Tempo i pauza

Mów wolniej niż zwykle. Pauza dodaje wagi

Słowa, które osłabiają przekaz

„Tylko chciałam zapytać...”

„Przepraszam, że przeszkadzam...”

„Może to głupie, ale...”

„Nie wiem, czy to ma sens...”

„Trochę mi się wydaje...”

Zamiast tego: zacznij od sedna.

**1. Czego sie dzisiaj nauczyłaś,
dowiedziałaś?**

2. Jakie wyciągasz wnioski?

3. Nad czym chcesz pracować?

Podziel sie tym z osobą obok Ciebie 😊

Bądźmy w kontakcie



www.empower-growth-coaching.com



linkedin.com/in/michalina-madra-20a8012b



INSTAGRAM : [michalina.coaching](https://www.instagram.com/michalina.coaching)