

Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcy



Inteligencja emocjonalna

Mgr Ewa Bareła

PCC ICF Executive & Business Coach
Business Master Trainer

Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu
13 maja 2021r.



EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

1

INTELIGENCJA EMOCJONALNA

Plan:

- Pojęcia i definicje
- Rola i znaczenie EQ
- Model EQ wg Daniela Golemana – IV obszary
 - Samoświadomość
 - Samokontrola
 - Świadomość społeczną
 - Zarządzanie relacjami
- Wybrane narzędzia budowania EQ i SQ

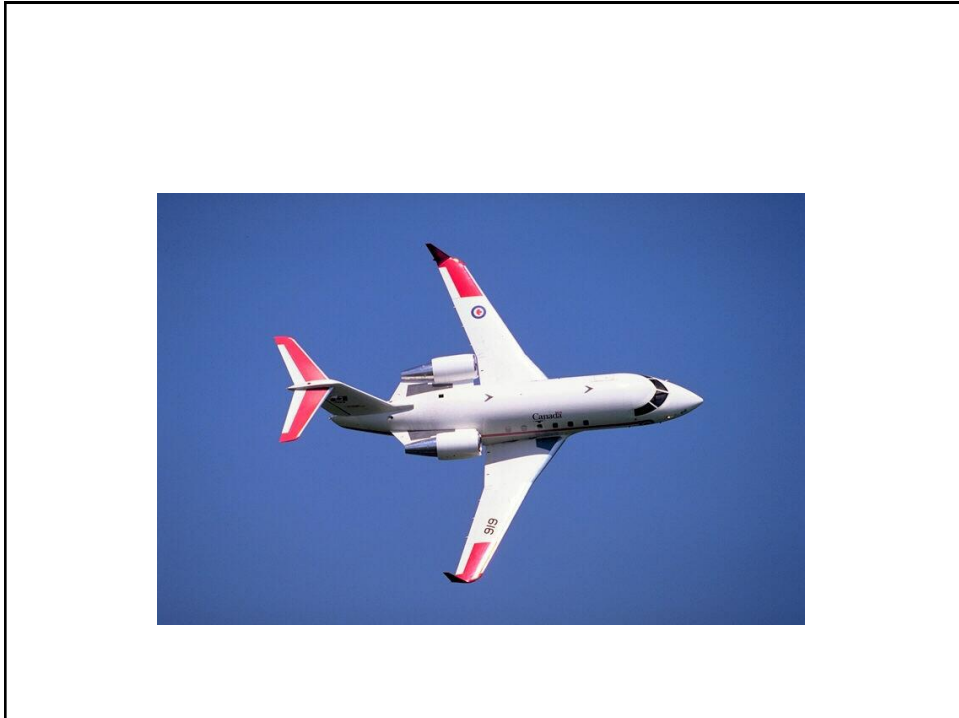
2



3



4



5

Autoprezentacja jest kluczem do sukcesu w negocjacjach

Właściwe pokierowanie spotkaniem podczas pierwszego kontaktu może zdecydować o powodzeniu lub porażce projektu. Trzeba jednak znać mowę ciała i podstawowe zasady prowadzenia biznesowych negocjacji

Aleksandra Kozińska-Puch
mgr, @ginepro14

Mieli się ten, kto siodła, że samemu produktem zawjuje rynek. Znalazienie dostawców, odbiorców, kontrahentów, dysponujących kapitałem partnerów biznesowych wymaga dziesiątek spotkań, czasem twardej negocjacji, podcząs których produkt jest w kaszecie na drugim planie, a liczą się, często nieśluszenie bagatelizowane, umiętność miękka.

Jedną z kluczowych jest sztuka autoprezentacji, która pomaga poprowadzić rozmowę tak, aby przyniosła pożądany skutek. Nawet najlepszy wysokiej jakości produkt trudno sprzedać bez atrakcyjnego opakowania – mówi Zuzanna Szymańska z zajmującej się szkoleniami firmy netAkademia. – Autoprezentacja jest właśnie niczym intrym, tylko takim opakowaniem.

Kluczowe 30 sekund
Chociaż dobór słów podczas rozmowy ma znaczenie, kluczowa jest komunikacja nie-werbalna. Jak wynika z badań, aż 93 proc. przekazu odbierane jest poprzez zmysł wzroku. Dlatego na przebieg spotkania ma wpływ profesjonalny wygląd. To on jest wizytówką firmy, świadczy o jej jakości i chęci do biznesu. – Praktyka biznesowa dowodzi, że wielu

przedsiębiorców akcentowanych na swoim produkcie lub usłudze ma z tym problemy – mówi Szymańska. O co im należy zadbac? Kluczowe znaczenie ma pierwsze 30 sekund spotkania. Dlatego należy zwrócić uwagę na powierczowność. Twarz musi być rozluźniona i wypocząta. Ubranie niekoniecznie drogie, rzucające się w oczy. Wystrzyż, by było dopasowane do osobowości, skromne, czyste i schludne.

Jego kolor ma jednak znaczenie. Powinien być spójny z istota przekazu. – Barwy ciemne i stonowane budują prestiż, wyrażają stabilność, budzą zaufanie – podpowiada Zuzanna Szymańska. – Kolory pastelowe natomiast sugerują delikatność, a kszuty błyszczące i metaliczne świadczą o zamotności i przepychu.

Mów śmiało i zdecydowanie
Podczas negocjacji ważna jest także odpowiednia gestykulacja, świadczą o tym, jak się czujemy, mimika twarzy, sposób zachowania musza być w ślad za komunikatem werbalnym, najlepiej góy go potwierdzają. – Ich działanie ma charakter podprogowy, wpływa na głębsze obszary świadomości rozmówcy – mówi Andrzej Paczek, psycholog biznesu. – Jest silniejsze niż dotykające powierzchnię, głowę, albo natrętnie popr-

zez interlokutora komunikaty słowne. Warto zatem, przynajmniej polownie, poznać język gestów jakimi z otoczeniem komunikuje się ciało człowieka. Nawet uścisnąć dłoni jest ważnym, mogącym wpłynąć na przebieg, spotkania, komunikatem. Sposób wykonania trzej chwile hand może dawać nadzieję na sukces lub wzbudzać porażkę. Wnętrze dłoni partnera skierowane jest do góry, jak twierdzą specjalści, wyraża szacunek, przykucie uścisnąć drugą dłoń – serdeczność, chęć opieki, energiczne potrząsanie natomiast komunikuje przyjacielskie nastawienie, a podanie rozdzielonej dłoni, to znak snobizmu i lekceważenia rozmówcy. – Oczywiście nie można wybić, że druga strona świadomie będzie używać gestów z intencją świadomego prowadzenia w błąd – mówi Paczek. – Praktyka jednak dowodzi, że nadal, przynajmniej w Polsce, wiedza dotycząca zachowania ciała nie jest powszechna. A wycieczne nastawienia partnera ma często kluczowe znaczenie dla przebiegu negocjacji. Powoła dostawców strategię do sytuacji interlokutora, co zwiększa szanse na osiągnięcie założonego celu. Istotna jest zdelność do kontrowalności reakcji na stres. Nie wolno pęsał na nerwowe poruszanie rękami, nogami, głową, albo natrętnie popr-

Potrzeby szkoleniowe przedsiębiorców



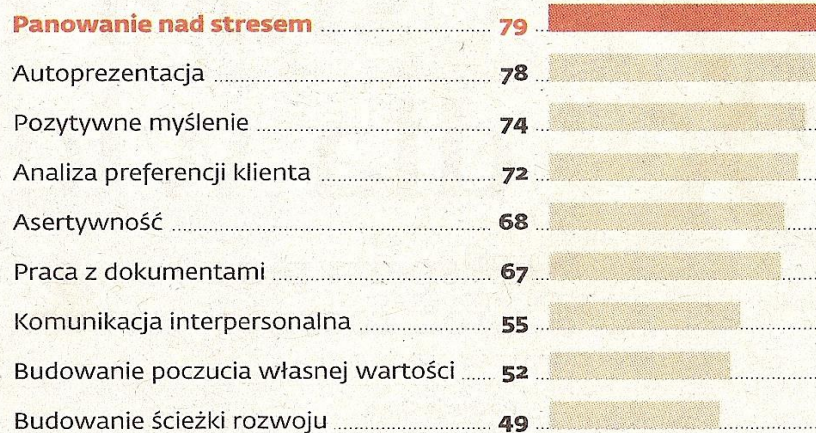
prawałowania w pomieszczeniu, pozwolił to na swobodną obserwację zachowań i podjęcie odpowiedniej, związanej z przebiegiem rozmowy reakcji. Przed samym spotkaniem natomiast, co istotne, warto przygotować mapę konwersacji, przewidzieć kilka możliwych ścieżek przebiegu rozmowy i przemyśleć odpowiedzi. Nie może to być jednak schemat skomplikowany. – Nie chodzi o to, by uczyć się go na pamięć – mówi Szymańska. – Może przypominać drzewo genealogiczne. Jeżeli będzie dobrze rozrysowane, ewentualnych ścieżek, wbrew pozorom, nie powinno być wiele. Warto także pamiętać, szczególnie podczas rozmowy, z którą wiązany szczególnie duże nadzieje, że po drugiej stronie, co wydad się może banalem, zasiada zwykły człowiek. – Na skutek intensywnej wyobraźni koryteci często popętanym błędnym jest podświadome uutożsamianie rozmówcy z beneficjentem, jakie dzięki niemu można osiągnąć – mówi Andrzej Paczek. – Negocjacje wtedy nie odbywają się z człowiekiem, tylko wyobrażeniem płynącym ze spotkania korzyści. Są osoby, którym ustawienie na takiej pozycji odpowiada, a nawet schłabia. U większości jednak powoła-je nieciągłość i prowadzi do flaska rozmowy.

Ważnym elementem autoprezentacji jest także mimika twarzy.
Uwaga człowieka, jak dowodzą badania, skupia się na trzech elementach powierczowości interlokutora: brwiach, oczach i ustach. Nie wolno korzystać na przebieg konwersacji zdradzające niepewność błędnienie oczyma po otoczeniu, sugierające poczucie winy spuszczenie spojzenia, czy też wyrażające przekonanie o przewadze intelektualnej, bądź moralnej, przylądanie się swoim palcami. Pozytywne efekty może natomiast przynieść utrzymywanie stałego kontaktu wzrokowego z rozmówcą. Nie trzeba przy tym, jak twierdzą specjalści, patrzeć prosto w oczy (może być to odebrane jako kępięca natarczywość). – Wystarczy znaleźć punkt na twarzy interlokutora, stosunkowo blisko oczu, ale niedostępnym ich bezpośrednio – mówi Zuzanna Szymańska z netAkademii. – Jeśli rozmowa będzie

6

Potrzeby szkoleniowe przedsiębiorców

(deklaracje w proc.)



Źródło: CoachingStudio

LR

7

DEFINICJE, POJĘCIA

- Inteligencja emocjonalna (EQ od ang. *emotional quotient* – współczynnik emocjonalny lub EI – *emotional intelligence*)
- umiejętności osobiste człowieka w rozpoznawaniu stanów emocjonalnych własnych oraz innych osób, jak również zdolność zarządzania własnymi emocjami i radzenia sobie ze stanami emocjonalnymi innych osób.

8

ZNACZENIE EQ W BIZNESIE

- 70% ludzi znajduje pracę dzięki wiedzy merytorycznej i IQ
- 30% dzięki kompetencjom miękkim z EQ
- 30% traci pracę z powodu braków wiedzy lub inteligencji
- 70 % przez problemy w relacjach



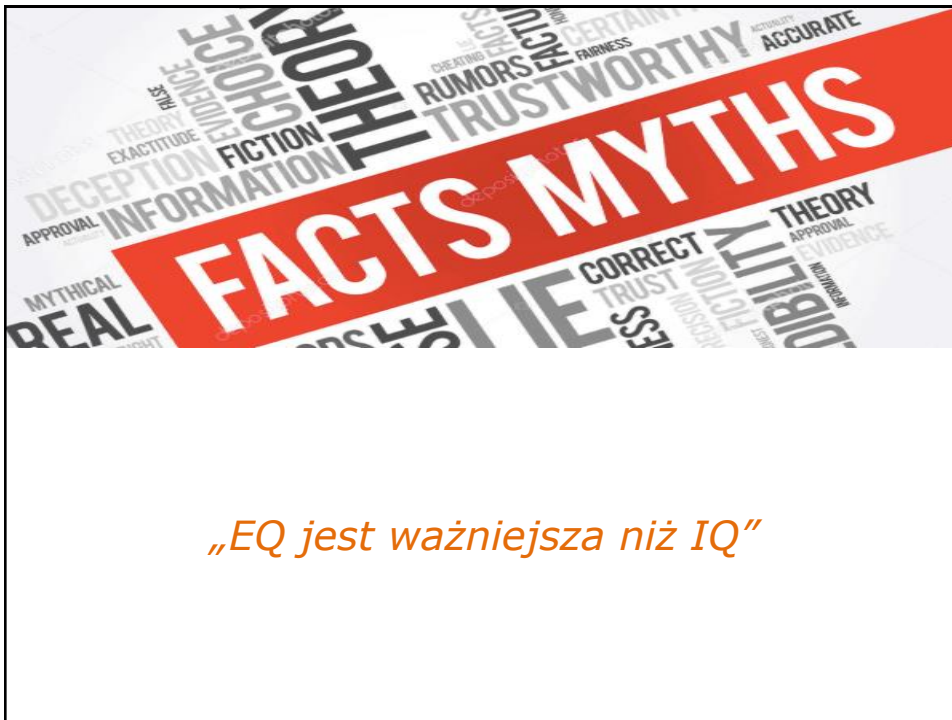
9



PRAWDA I MITY O EQ

„Inteligencja emocjonalna stanowi 80% sukcesu”

10



11

EQ jest ważniejsza niż IQ w obszarach

- Zdrowia (psychoneuroimmunologia)
- Relacji międzyludzkich
- W dziedzinach, gdzie ważna jest rywalizacja – dyscypliny sportowe
- W bezpośredniej pracy z ludźmi – w zarządzaniu zespołami, doradztwie, coachingu, trenerstwie etc.

12

Jest tylko jeden zakątek na tej ziemi, który z pewnością możesz usprawnić. To jesteś Ty.

Aldous Huxley

1. IE nie jest jednorodna – stanowi kompozycję kompetencji;
2. IE może być mierzona;
3. IE może być zmieniana;
4. IE wpływa na jakość życia.

13

IE warunkuje wydajność działań

Gawlley, Brian Tracy

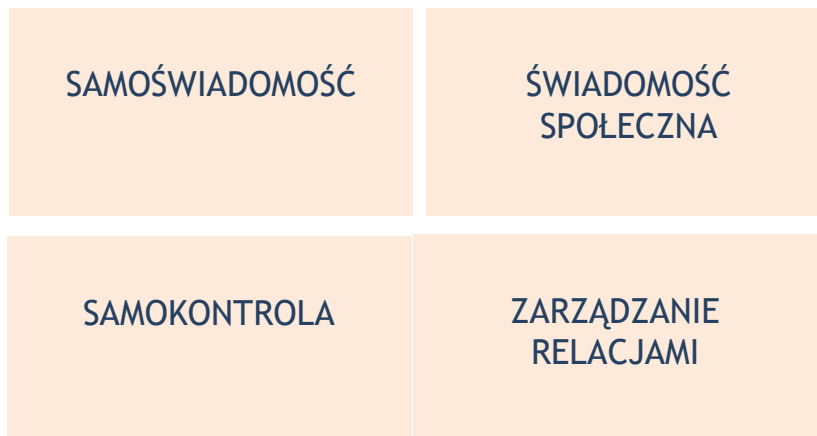
$$IPL = (CW + CN) \times N$$

$$WYK = IPL - INT$$

$$W = P - Z$$

14

MODEL EQ wg Golemana

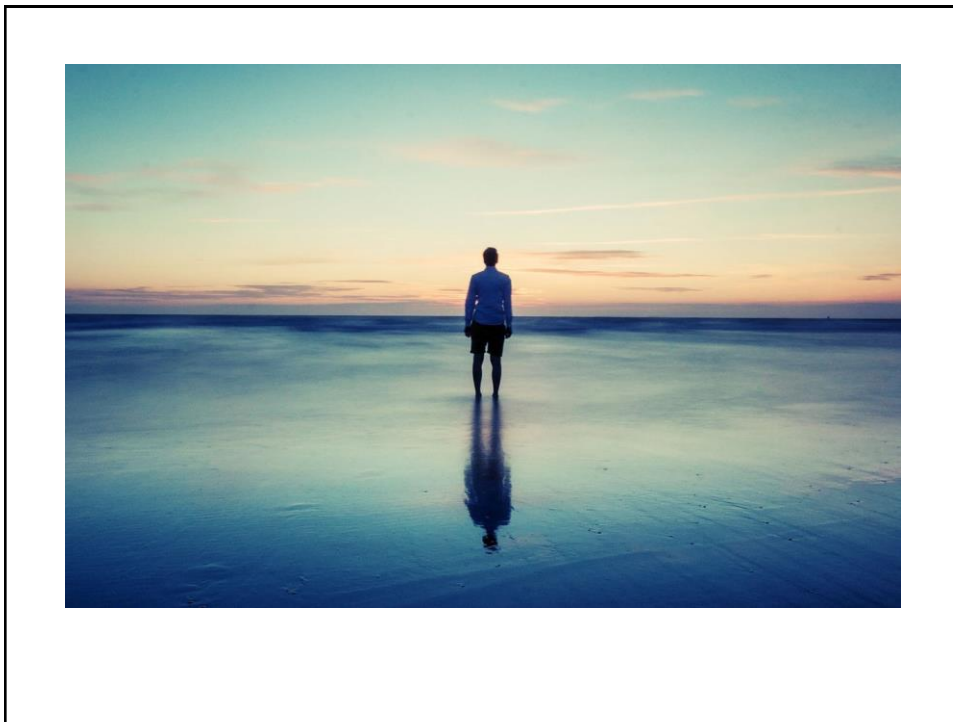


15

Model EQ w uproszczeniu



16



17

SAMOŚWIADOMOŚĆ

samoświadomość uczuć

- odczytywanie (nazywanie) swoich emocji i rozpoznawanie ich wpływu na sytuację
- korzystanie z „przeczuć” i intuicji podczas podejmowania decyzji

odpowiednia samoocena

- świadomość swoich atutów i ograniczeń
- pewność siebie/stabilność
- głębokie poczucie własnej wartości
- wiara we własne siły



18

DZIENNIK EMOCJI

OBSERWACJA:

- Kiedy jesteś szczęśliwy?
- Kiedy jesteś smutny?
- Kiedy się boisz?
- Kiedy się złościś?
- Jaki jest bilans emocjonalny dnia?

WNIOSKI:

- Jakie zauważasz wzorce?
- Co cię zaskoczyło?
- Jaki jest twój emocjonalny bilans?
- Co wywołuje poszczególne emocje? (szczególnie te silne lub wpływa na taki a nie inny bilans tygodnia)?

19



20

SAMOKONTROLA

- *Samokontrola w dziedzinie uczuć – panowanie nad destrukcyjnymi odczuciami*
- *Przejrzystość – przejawianie uczciwości, spójności – budowanie wiarygodności*
- *Motywacja*
- *Inicjatywa*
- *Optymizm*
- *Aktywność*
- *Sumienność*
- *Elastyczność i adaptacja*
- *Radzenie sobie ze stresem*

21

SAMOKONTROLA

„ Ten, kto jest w tym słaby, musi wciąż walczyć z przytłaczającymi uczuciami ten, kto jest w tym dobry, o wiele szybciej dochodzi do siebie po niepowodzeniach i stresie życia codziennego”.

22

OSOBISTA ODPOWIEDZIALNOŚĆ

„On mnie zezłościł”

„Zezłościłem się na niego”

„On mnie doprowadza do
pasji”

„Moja ocena tego co zrobił/
powiedział sprawia, że
przestaję panować nad
sobą”

„On mną manipuluje”

„Pozwalam mu sobą
manipulować”

IE_WARSZTAT

23

OPTYMIZM



Nadzieja i optymizm nie są
ustalonymi przez los cechami
charakteru, można się ich
nauczyć, a nawet trzeba.

24

Między śmiechem i zabawą dusza
odzyskuje zdrowie, czyli czego uczy
nas gelotologia



25

- ❑ przyspiesza bicie serca i zwiększa ciśnienie krwi;
- ❑ zwiększa ilość przeciwciał immunoglobulin i troszczy się o lepsze funkcjonowanie układu odpornościowego;
- ❑ zwiększa granicę odporności na ból i sprawia, że mózg jest bardziej czujny;
- ❑ wzmacnia ruchy przepony, która z kolei masuje wewnętrzne narządy i poprawia trawienie;
- ❑ zwiększa zawartość tlenu we krwi i poszerza objętość płuc;
- ❑ trenuje 240 ze wszystkich 630 mięśni ciała;
- ❑ redukuje produkcję hormonów stresu: adrenaliny i kortyzolu;
- ❑ zwiększa wydzielanie hormonów szczęścia (endorfin)
- ❑ znosi duchowe blokady i przełamuje utarte schematy myślenia!

26

SAMOKONTROLA

Poskromienie złoŃnicy czy
spuszczenie ciŃnienia?



TŁUMIENIE
EMOCJI

ZARZĄDZANIE
EMOCJAMI

SPONTANICZNE
WYRAŻANIE

27

WYZWALACZE EMOCJONALNE

WYZWALACZ

REAKCJA/
EMOCJA

DŁUGOFALOWY
WYNIK

np. ktoś się
spóźnia

irytacja

wrogość
zerwanie kontaktu

28



29

ŚWIADOMOŚĆ SPOŁECZNA

Empatia:

umiejętność doświadczania stanów emocjonalnych innych, uświadamianie sobie uczuć, potrzeb i wartości wyznawanych przez innych, czyli rozumienie innych, wrażliwość na odczucia innych; postawa nastawiona na pomaganie i wspieranie innych osób; zdolność odczuwania i rozumienia relacji społecznych.

30



31

ZARZĄDZANIE RELACJAMI

- **Inspirujące przywództwo** - zdolność tworzenia wizji i pobudzania ludzkiej motywacji do jej realizacji; zdolność zjednywania sobie zwolenników; sztuka nawiązywania relacji z ludźmi.
- **Współpraca** - zdolność tworzenia więzi i współdziałania z innymi, umiejętność pracy w grupie na rzecz osiągnięcia wspólnych celów, umiejętność zespołowego wykonywania zadań i wspólnego rozwiązywania problemów, tworzenie synergii.

32

ZARZĄDZANIE RELACJAMI

- **Asertywność** - posiadanie i wyrażanie własnego zdania oraz bezpośrednio, otwarte wyrażanie emocji, postaw oraz wyznawanych wartości w granicach nie naruszających praw i psychicznego terytorium innych osób; zdolność obrony własnych praw w sytuacjach społecznych bez naruszania praw innych osób do ich obrony.
- **Perswazja** - umiejętność wzbudzania u innych pożądanych zachowań i reakcji, czyli wpływania na innych; umiejętność pozyskiwania innych na rzecz porozumienia, zdolność łagodzenia konfliktów.

33

ZARZĄDZANIE RELACJAMI

- **Świadomy, intencjonalny wpływ** (stosowanie różnych stylów wywierania wpływu)
- **Rozwijanie innych** (rozwijanie zdolności, talentów, umiejętności poprzez dawanie informacji zwrotnej, katalizowanie zmian, prowadzenie w nowych kierunkach)
- **Tworzenie więzi** (kultywowanie i utrzymywanie sieci relacji indywidualnych i zbiorowych)
- **Zarządzanie konfliktami** (zdolność rozwiązywania konfliktów, mediacji, tworzenia przestrzeni do konstruktywnego konfliktu).

34

KORZYŚCI Z EQ W PRACY Z ZESPOŁEM

- Świadomość swoich uczuć i zarządzanie nimi w pracy z zespołem (**wentylowanie grupy**)
- Zwiększenie pojemności emocjonalnej własnej (praca z trudnymi emocjami, z trudnymi sytuacjami i osobami)
- Dobre słuchanie – nie pobieżne, konwersacyjne – ale aktywne, intuicyjne, wielopoziomowe, intensywne
- 100 % obecność
- Pewność w procesie, odwaga, wychodzenie ze strefy bezpieczeństwa
- Praca z zespołem ze 100% zaangażowaniem – operowanie na całej skali oddziaływania (od empatii i wsparcia do rozliczania i wyciągania konsekwencji)
- Zarządzanie relacjami z poszczególnymi członkami grupy / zespołu; asertywność
- Umiejętność zindywidualizowanej pracy z różnymi osobami

35

JAK ZADBAĆ O EQ?

- Obserwacja własna
- Informacja zwrotna od innych osób
- Praca z coachem, psychologiem
- Różne testy psychometryczne i kwestionariusze
- Ocena 360

36

Lektury dla ciekawych 😊

- ❑ **Czarkowska Lidia D.** *Od wulkanu złości do gejzeru radości* w: Kułakowski (red.) *Harmonia w życiu prywatnym i w biznesie. Nowy wymiar coachingu.*
- ❑ **Damasio A.**, *Tajemnica świadomości*, Rebis 2000
- ❑ **Dilts Robert**, *Od Przewodnika do Inspiratora*. Wyd. PINLP, Warszawa, 2006.
- ❑ **Goleman Daniel**, **Inteligencja emocjonalna**, przeł. Andrzej Jankowski, Media Rodzina, Poznań, 1997.
- ❑ **LeDoux J.**, *Mózg emocjonalny*. Wyd. Media Rodzina, Poznań 2000



37

Dziękuję za uwagę 😊

Ewa Bareła

Executive & Business Coach
Certyfikowany coach CoachWise™ PCC ICF
Trener biznesu, mentor
Tel. 663 224 442
E-mail: barela.ewa@gmail.com

38