

Intelligenza emotiva e gestione delle relazioni

In ogni interazione inviamo segnali emozionali che influenzano le persone con le quali ci troviamo, siano esse colleghi, superiori o clienti; quanto più siamo socialmente abili, tanto meglio riusciamo a controllare i segnali che emettiamo favorendo la costruzione, lo sviluppo e il mantenimento di relazioni positive ed efficaci.

La capacità di analizzare la situazione sociale e di sintonizzarsi emotivamente con gli altri, rappresenta una competenza determinante per chi gestisce persone e per tutti coloro che utilizzano la relazione come strumento di lavoro.

Sviluppare l'intelligenza emotiva in un contesto organizzativo significa potenziare l'efficacia personale delle risorse.

OBIETTIVI

- Guidare i partecipanti verso una gestione efficace delle proprie emozioni
 - Applicare i principi dell'intelligenza emotiva nella gestione delle dinamiche relazionali
 - Riflettere sul proprio stile di gestione delle emozioni nelle relazioni professionali
 - Gestire gli aspetti emotivi correlati al processo decisionale.
- il rapporto con gli altri nel perseguimento dei propri obiettivi professionali
 - Il riconoscimento delle emozioni altrui: l'empatia
 - cos'è l'empatia
 - riconoscere e comprendere emozioni, motivazioni, e prospettive altrui
 - l'arte di ascoltare gli altri: prestare attenzione a colleghi, collaboratori e clienti
 - dare risposte appropriate verbalmente e con l'azione
 - Dalla gestione di sé alla gestione degli altri. Le competenze sociali:
 - calibrazione emotiva
 - comunicazione emozionale nelle relazioni di lavoro
 - mediazione e gestione del conflitto
 - intelligenza emotiva per coniugare leadership di risultato e leadership emotiva
 - catalizzare il cambiamento gestendo le resistenze emotive
 - Lavorare con gli altri attraverso le emozioni:
 - empatizzare con i clienti
 - anticipare, riconoscere e soddisfare le esigenze del cliente
 - Competenza e incompetenza sociale: la "sordità" emozionale.

PROGRAMMA

- Le emozioni nel contesto di lavoro:
 - ruolo e funzioni
 - emozioni e performance
 - emozioni e relazioni interpersonali professionali
 - l'intelligenza emotiva al lavoro
 - effetti sull'organizzazione
- Il modello dell'Intelligenza Emotiva: consapevolezza, gestione e utilizzo delle emozioni
- Perseguire obiettivi eccellenti:
 - individuare i propri valori
 - saper definire obiettivi eccellenti personali e professionali
- Allineare emozioni e obiettivo:
 - il lavoro emotivo

DESTINATARI

Tutti coloro che gestiscono persone e per cui la relazione è uno strumento di lavoro.

METODOLOGIA

Questo corso utilizza la metodologia del Self Empowerment Training che, attraverso la sperimentazione attiva e momenti di confronto, sviluppa aspetti legati alla sfera del sé.

Il corso è integrato da un test preliminare di autovalutazione della propria capacità emotiva attraverso la compilazione del questionario SEI – Emotional Intelligence Assessment.

DURATA

Corso in presenza di 2 giornate o in modalità webinar.