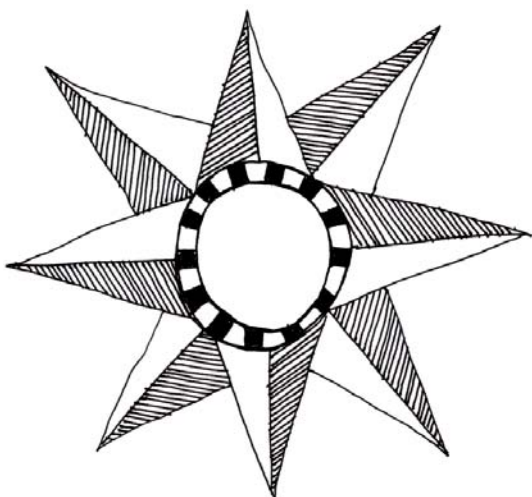


Intelligenza emotiva e gestione delle relazioni

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.



Destinatari

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

Metodologia Didattica

Questo corso utilizza la metodologia del Self Empowerment Training che, attraverso la sperimentazione attiva da parte di tutti i partecipanti e momenti di confronto sui loro vissuti e apprendimenti, focalizza la conduzione sul singolo partecipante per sviluppare aspetti legati alla sfera del sè. Il corso è integrato da un test preliminare di autovalutazione della propria capacità emotiva attraverso la compilazione del questionario SEI – Emotional Intelligence Assessment.

Durata: 2 giorni

Obiettivi

- Supportare i partecipanti nello sviluppo della propria performance professionale attraverso una gestione efficace delle proprie emozioni
- Applicare i principi dell'intelligenza emotiva nella gestione delle dinamiche relazionali con collaboratori, colleghi, clienti e fornitori
- Riflettere sul proprio stile di gestione delle emozioni nelle relazioni professionali
- Gestire gli aspetti emotivi correlati al processo decisionale.
- 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

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
 - il rapporto con gli altri nel perseguimento dei propri obiettivi professionali
- Lavorare con gli altri attraverso le emozioni:
 - empatizzare con il cliente interno ed esterno
 - anticipare, riconoscere e soddisfare le esigenze del cliente
 - coltivare le opportunità derivanti dalla diversità degli interlocutori
 - alimentare relazioni utili
 - lavorare con gli altri per raggiungere obiettivi professionali comuni
- Competenza e incompetenza sociale: il costo sociale della "sordità" emozionale.