

## Intelligenza emotiva e gestione delle relazioni

### Quando

Emozioni e Intelligenza Emotiva  
19 settembre 2022 - 9:00-12:00

Intelligenza Emotiva nella gestione degli altri  
26 settembre 2022 - 9:00-12:00

Intelligenza Emotiva e performance  
3 ottobre 2022 - 9:00-12:00

### Durata

Il percorso prevede 3 virtual training da 3 ore ciascuno.

### Quota

1.200,00€ + IVA per l'intero percorso.

### Destinatari

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

### Metodologia Didattica

Il corso online, erogato in modalità interattiva, prevede 3 virtual training da 3 ore ciascuno, e alternerà momenti esercitativi, di condivisione e di lezione volti a far acquisire strumenti applicabili.

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

Si può inoltre prevedere un momento di follow up a distanza di due mesi, per un confronto su un Piano di Azione, costruito dai partecipanti al termine dell'ultima sessione del Virtual Training.

In ogni interazione inviamo segnali emozionali che influenzano le persone con le quali ci troviamo: 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. Sviluppare l'intelligenza emotiva in un contesto organizzativo significa potenziare l'efficacia personale delle risorse.

### Obiettivi del percorso

- 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.

### Emozioni e Intelligenza Emotiva

#### Contenuti

- Le emozioni nel contesto di lavoro:
  - ruolo e funzioni
  - emozioni e performance
  - emozioni e relazioni professionali
  - l'intelligenza emotiva al lavoro
  - effetti sull'organizzazione.
- Il modello dell'Intelligenza Emotiva:
  - le competenze dell'Intelligenza Emotiva
  - consapevolezza, gestione e utilizzo delle proprie emozioni nella relazione con sé e con gli altri.

### Intelligenza Emotiva nella gestione degli altri

#### Contenuti

- Il riconoscimento delle emozioni altrui: l'empatia
  - cos'è l'empatia
  - riconoscere e comprendere emozioni e motivazioni altrui
  - l'arte di ascoltare: 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.

### Intelligenza Emotiva e performance

#### Contenuti

- Perseguire obiettivi eccellenti:
  - individuare i propri valori e motivazioni
  - 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.