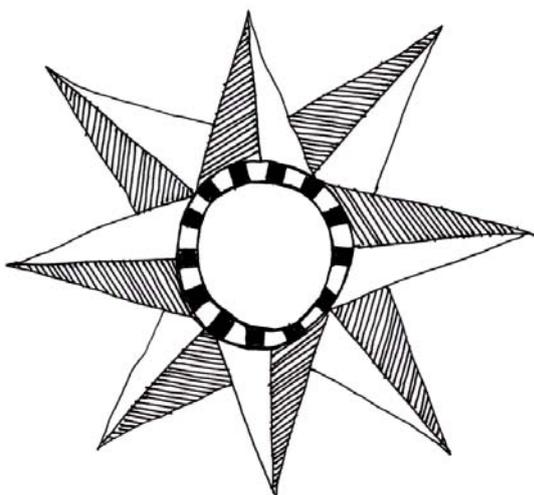


## Intelligenza emotiva e gestione delle relazioni

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.