

Intelligenza emotiva e gestione delle relazioni

Obiettivi

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.

Il corso ha l'obiettivo di:

- 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.

Metodologia

Il corso online, erogato in modalità interattiva, 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 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.

Il percorso prevede **3 virtual training da 3 ore ciascuno.**



Intelligenza emotiva e gestione delle relazioni

1 Emozioni e Intelligenza Emotiva



- 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 sè e con gli altri.

2 Intelligenza Emotiva nella gestione degli altri



- Il riconoscimento delle emozioni altrui: l'empatia
 - cos'è l'empatia
 - riconoscere e comprendere emozioni e motivazioni altrui
 - l'arte di ascoltare colleghi, collaboratori e clienti
 - dare risposte appropriate verbalmente e con l'azione
- Dalla gestione di sè 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.

3 Intelligenza Emotiva e performance



- 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.