

Modulo: Intelligenza emotiva



Introduzione



In questo modulo prenderemo in esame alcuni concetti chiave dell'intelligenza emotiva e presenteremo delle strategie pratiche per sviluppare e applicare tali competenze in ambito professionale.

Obiettivi di apprendimento

- Definire il concetto di intelligenza emotiva e comprenderne l'importanza a livello professionale.
- Imparare a riconoscere e gestire le proprie emozioni in ambito professionale.
- Sviluppare le competenze necessarie per riconoscere e reagire alle emozioni degli altri (dipendenti, clienti e partner).
- Servirsi delle competenze legate all'intelligenza emotiva per migliorare i rapporti professionali e prendere delle decisioni ponderate.

Cominciamo!





Intelligenza emotiva

Che cos'è l'intelligenza emotiva?

L'intelligenza emotiva è:

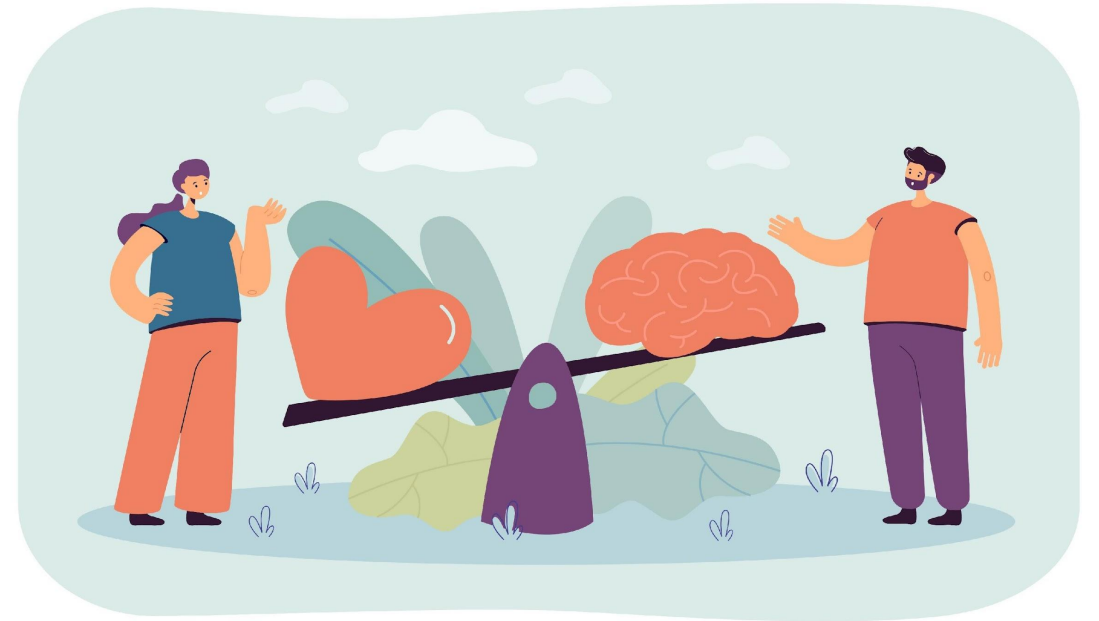
- la capacità di riconoscere, comprendere e gestire emozioni e sentimenti.
- una risorsa a livello sia personale che professionale che può contribuire a una vita più soddisfacente.



Perché l'intelligenza emotiva è importante in ambito professionale?

L'intelligenza emotiva è:

- ✓ una competenza essenziale per il successo in ambito imprenditoriale;
- ✓ la capacità di comprendere e controllare le emozioni, nonché conoscere e influenzare quelle delle persone che ti stanno di fronte;
- ✓ una tecnica importante nella costruzione di relazioni forti, la gestione dello stress e prendere decisioni ponderate.



Concetti chiave

L'intelligenza emotiva è costituita da quattro competenze chiave:

- consapevolezza di sé
- autocontrollo
- empatia
- gestione delle relazioni

Consapevolezza di sé



La consapevolezza di sé è:

- una componente essenziale dell'intelligenza emotiva e della crescita personale;
- la capacità di riconoscere i propri punti di forza e i punti deboli, i propri stati d'animo ed i loro effetti sul gruppo di lavoro;
- una competenza essenziale per acquisire fiducia in sé stessi, avere successo e coltivare rapporti sani.

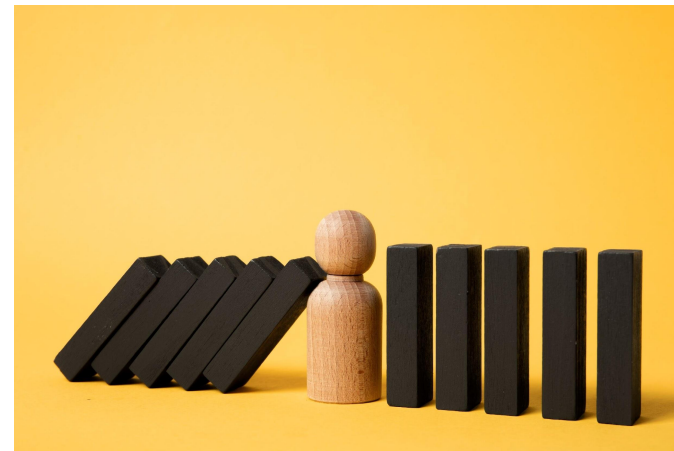
Le persone che hanno consapevolezza di sé

sono in grado di controllare le emozioni, di adattarsi, di stabilire obiettivi realistici, di compiere delle decisioni ponderate. Sono aperte alle critiche e le utilizzano per migliorarsi.

La consapevolezza di sé aiuta le persone nel loro percorso di crescita personale e professionale. Riconoscendo e accettando i loro limiti, le persone possono adottare una mentalità di crescita e lavorare per migliorarsi.

Autocontrollo

L'autocontrollo è la capacità di gestire il proprio comportamento e le proprie reazioni e le cose che accadono intorno a te, soprattutto in situazioni stressanti. Una persona dotata di intelligenza emotiva pensa prima di agire, esprime i propri sentimenti in maniera matura e controlla i propri impulsi.



Che cos'è l'autocontrollo in pratica?

- L'autocontrollo riguarda la capacità di gestire in maniera appropriata le emozioni, le risorse e le capacità interiori. Implica anche l'essere responsabili delle proprie azioni ed assicurarsi che queste siano in linea con il proprio sistema di valori.
- Avere autocontrollo non significa mascherare o nascondere le emozioni, ma riconoscerle e controllarle in maniera logica. Di conseguenza bisognerebbe evitare di prendere decisioni affrettate oppure avere reazioni eccessive.

Empatia



L'empatia è:

- la capacità di comprendere lo stato emotivo delle altre persone, vedere le cose dal loro punto di vista e mettersi nei loro panni;
- un aspetto fondamentale dell'intelligenza emotiva, essenziale per costruire dei rapporti solidi dal momento che implica la condivisione di un'esperienza emotiva con un'altra persona.

Il valore dell'empatia

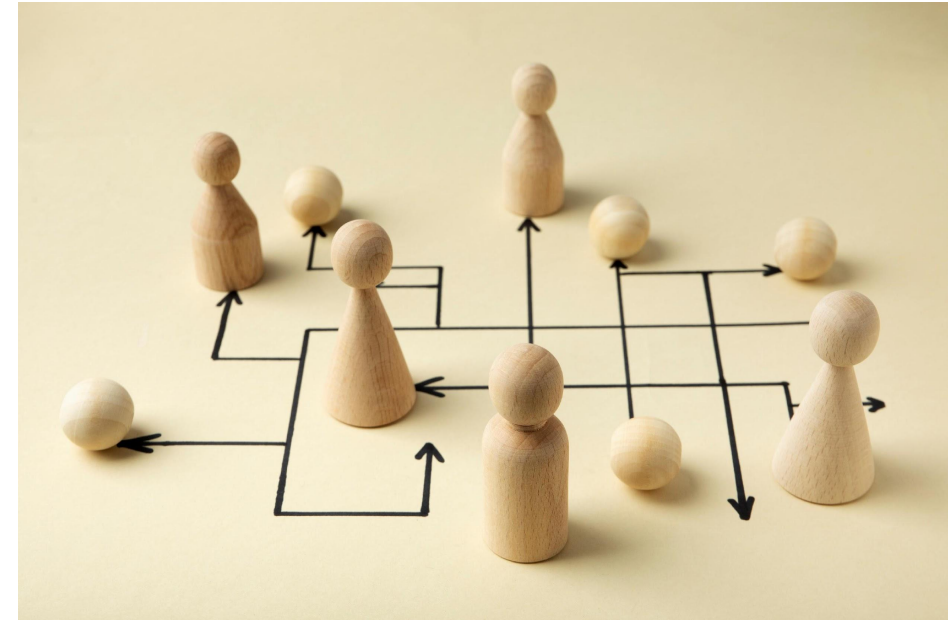
L'empatia:

- è uno strumento potente per costruire dei legami, incoraggiare la comprensione reciproca e creare una società più attenta e inclusiva;
- favorisce la comunicazione efficace e la risoluzione dei conflitti;
- è una competenza preziosa per chi occupa posizioni apicali;
- contribuisce alla crescita personale e all'acquisizione di una maggiore consapevolezza di sé.

Gestione delle relazioni

La gestione delle relazioni si riferisce:

- ❖ alla capacità di influire, guidare e fare da mentori agli altri e risolvere i conflitti in maniera efficace;
- ❖ è una componente essenziale dell'intelligenza emotiva;
- ❖ è essenziale per avere successo in ambito professionale allo scopo di sviluppare e mantenere dei rapporti proficui con soci, dipendenti e partner.



I vantaggi della gestione delle relazioni

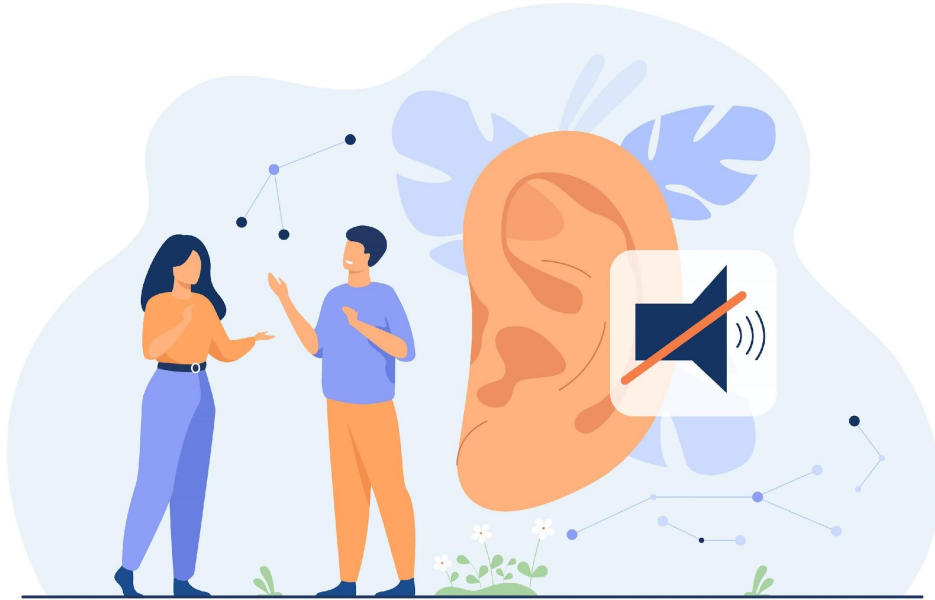
Una gestione delle relazioni efficace:

- è fondamentale per costruire e mantenere delle relazioni soddisfacenti in ambito professionale e richiede competenze quali la capacità di ascolto attivo, di risoluzione dei conflitti, di collaborazione e competenze comunicative;
- consente di comprendere le esigenze e gli obiettivi di ogni *stakeholder* e di lavorare insieme per raggiungere obiettivi comuni;
- permette di aumentare la produttività e la soddisfazione della clientela;
- migliora la cultura organizzativa;
- porta a un aumento delle fiducia e del rispetto.

Continua a coltivare la tua intelligenza
emotiva...

Come potenziare l'intelligenza emotiva?

1. Ascolto attivo



L'ascolto attivo è un modo di ascoltare gli altri in grado di migliorare la nostra capacità di comprendere le rispettive esigenze ed emozioni.

2. Respirazione



Respira e fa' una pausa prima di parlare, agire o rispondere. In questo modo lascerai sbollire la reazione iniziale e potrai concentrarti meglio sui tuoi pensieri anche in una situazione di stress.

3. Elogi



Elogiare regolarmente le altre persone allena il tuo cervello a concentrarsi su ciò che di buono c'è negli altri, il che favorisce l'empatia e consente una comprensione più profonda delle esigenze degli altri. Gli elogi, inoltre, preparano il terreno per una discussione attenta su questioni delicate, dal momento che consentono di attenuare la diffidenza e incoraggiano ad aprirsi ad altri punti di vista.

4. Linguaggio del corpo



Il linguaggio del corpo riflette la tua sicurezza, il tuo impegno e le tue intenzioni molto più di quanto immagini. È necessario tradurre il linguaggio del corpo per capire come si sente davvero una persona.

5. Scusarsi



I malintesi capitano e spesso i nostri sentimenti vengono feriti involontariamente. Saper chiedere scusa è essenziale in quanto ci permette di mostrare compassione e ci incoraggia a comprenderci a vicenda e, allo stesso tempo, a costruire un rapporto di fiducia.

6. Comunicazione



Comunica apertamente i tuoi sentimenti per farti comprendere dal tuo gruppo di lavoro. Quando ti senti ferita/o, rivolgiti alla persona che ti ha trattata/o male e discutetene con calma in modo da intendervi a vicenda.

7. Controllo



Prova a controllare la tua impulsività concentrandoti sul pensiero logico. Non biasimare te stessa/o o gli altri quando capita un imprevisto al lavoro, pensa e tieni conto di tutte le alternative.

Continua ad approfondire il tema
dell'intelligenza emotiva in ambito
professionale

L'intelligenza emotiva in ambito professionale



Perché l'intelligenza emotiva è tanto importante?

- ❑ Le persone dotate di una buona intelligenza emotiva sono più consapevoli, sanno come regolare le loro azioni e a controllare le loro reazioni. Inoltre, sono consapevoli di ciò che succede intorno a loro.
- ❑ Essere dotati di una forte intelligenza emotiva può anche aiutare a gestire meglio lo stress, costruire dei rapporti sani, migliorare il proprio rendimento ed essere più soddisfatti del proprio lavoro.

Perché i leader di successo sono dotati di intelligenza emotiva?

- I leader stabiliscono i progressi della loro organizzazione. Pertanto, sono in grado di guidare i gruppi di lavoro, gestire conflitti, esprimere critiche e collaborare con gli altri.
- Se non fossero dotati di intelligenza emotiva, potrebbero esserci delle conseguenze come un minore impegno da parte del personale e la difficoltà nel risolvere problemi. Si può essere tecnicamente capaci di svolgere al meglio il proprio lavoro, ma se non si riesce a comunicare con il proprio gruppo o a collaborare con gli altri, queste competenze sono destinate a rimanere invisibili.

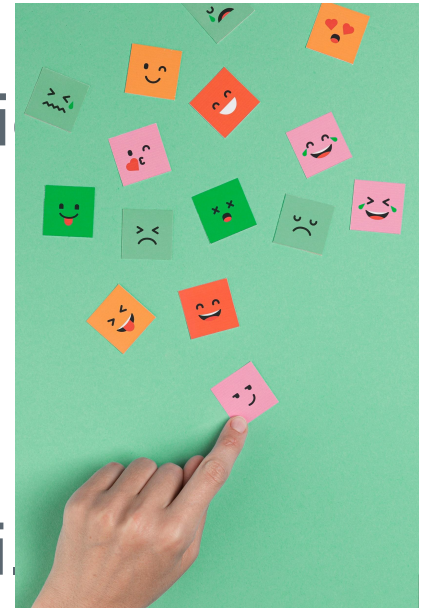
Quali altri vantaggi offre l'intelligenza emotiva sul lavoro?

- ✓ Crea un ambiente lavorativo più positivo.
- ✓ Aiuta a gestire i conflitti.
- ✓ Attira e consente di formare un gruppo di dipendenti solido.
- ✓ Incoraggia il lavoro di squadra
- ✓ Migliora i rapporti di lavoro
- ✓ Crea un ambiente di lavoro sano
- ✓ Costituisce un'ispirazione per le organizzazioni partner e il gruppo di lavoro



Quali aspetti del tuo lavoro puoi migliorare grazie all'intelligenza emotiva?

- Comprendere appieno le esigenze e gli obiettivi della clientela.
- Migliorare il servizio clienti.
- Acquisire flessibilità e adattabilità nei rapporti con la clientela.
- Fidelizzare la clientela.
- Gestire clienti poco cortesi.
- Gestire i reclami.
- Alleviare lo stress in momenti particolarmente concitati.



Ti ringraziamo per la tua
attenzione. Passa agli esercizi.

Esercizi pratici sull'intelligenza emotiva

Esercizio n.1



Autocontrollo:

Tieni un diario delle emozioni per una settimana, per appuntare tutte le sensazioni che provi e le situazioni che le provocano. Rifletti sugli schemi ricorrenti e scrivi in che modo influiscono sulle tue decisioni professionali.

Esercizio n.2



Autoregolazione:

Scegli una situazione emotiva che di solito ti suscita forti emozioni e utilizza delle tecniche che ti consentono di regolare le tue emozioni. Osserva l'impatto che questo esercizio può avere in quel contest.

Esercizio n.3



Empatia

Prova ad ascoltare in maniera attiva clienti, dipendenti o partner. Poni domande a risposta aperta e rifletti su quello che dicono per mostrare di aver capito il loro punto di vista e le loro emozioni.

TI RINGRAZIAMO PER LA TUA
ATTENZIONE!