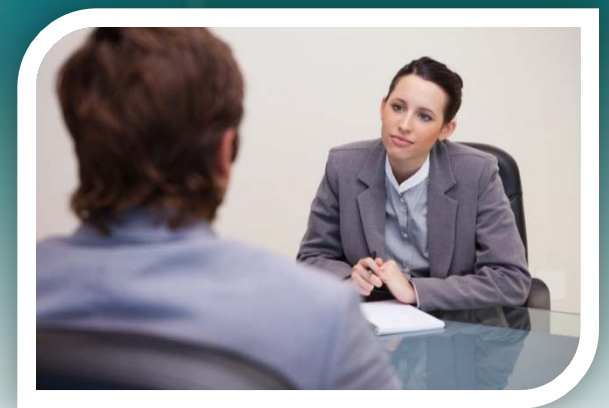


Inteligența emoțională

O metodă demonstrată științific pentru dezvoltarea unor abilități de succes



Program de studiu individual

Prezentare generală



Introducere

Profesioniștii foarte motivați caută mereu să exceleze la locul de muncă. În mod natural, mulți își îmbunătățesc abilitățile tehnice sau specifice activității lor pentru a-și consolida carierele. Totuși, cei care își țin emoțiile sub control, folosindu-le pentru a crea conexiuni cu cei din jur și a dezvolta relații benefice, vor avea și mai mult succes la locul de muncă.

Acest ”soft skill” este cunoscut sub numele de inteligență emoțională și este esențial în lumea de afaceri, mai ales într-un mediu încărcat de stres. Dacă nu reușești să îți controlezi emoțiile, acestea pot interveni în calea posibilității tale de a evalua obiectiv o situație. Pe de altă parte, a ști ce declanșează un răspuns emoțional din partea ta și a înțelege cum funcționează autocontrolul te ajută să înfrunți chestiunile delicate și să gestionezi schimbările cu claritate.



Aspecte ale inteligenței emoționale

Sunt două componente care ies în evidență: conștiința de sine și cea socială. Am împărțit cursul în patru părți pe baza acestor două componente.

Abilitățile intrapersonale: conștiința de sine este abilitatea de a-ți recunoaște emoțiile pe măsură ce acestea apar. Acest lucru ajută la autocontrol în situații emoționale.

Abilitățile interpersonale : conștiința socială este abilitatea de a recunoaște emoțiile altora. A arăta empatie te ajută benefice și să micșorezi conflictul nereproductiv.

Adaptabilitatea : flexibilitatea este abilitatea de a te adapta la condițiile schimbătoare. Te ajută să rezolvi problemele în mod eficient să îți gestionezi mai bine stresul.

Reziliența: este abilitatea de a îți reveni după eșecuri. Îți creștesiguranța de sine, permițându-ți să îți menții o perspectivă optimistă în fața unor evenimente sau atitudini ngative.



Empatia în acțiune

În cartea *The Power of Habit* de Charles Duhigg, el descrie cum sunt formați angajații de la Starbucks să răspundă la nevoile și emoțiile clienților. Sistemul se numește ”metoda latte”:

Ascultă clientul.

Ia cunoștință de plângerea sa.

Acționează pentru remediere.

Mulțumește-i.

Explică-i de ce a apărut problema.



Comunicarea asertivă Partea a-2-a

Tehnici de comunicare asertivă

- Folosește afirmații la persoana I. Acest lucru îți permite să te concentrezi pe propriile sentimente și nevoi în loc să dai vina pe cealaltă persoană. De exemplu : ”mă deranjează când trebui să te aștept și mă îngrijorez că întârzii la programare”.
- Afișează un limbaj al corpului asertiv. După cum știi, mare parte din mesajul tău este livrat prin tonul vocii și limbajul corpului. Asigură-te că îți susține cuvintele și intențiile prin contact vizual, postura dreaptă, voce calmă și sigură.
- Împărtășește observații și exemple, nu judecăți sau acuzații. Exemplu: ”săptămâna trecută am întârziat cinci minute și aproape am pierdut șansa să mă văd cu un client. Și nici nu am semnat vânzarea.



Non-Asertiv



Asertiv



Managementul conflictului Partea a-3-a

Elementele unui deznodământ pozitiv

Urmărește aceste sfaturi pentru a te asigura că este rezolvat productiv conflictul .

- Fii conștient de emoțiile tale, rămânând calm – gestionează-ți emoțiile și comportamentul.
- Fii conștient de emoțiile celuilalt
- Comunică-ți nevoile clar și respectuos. Comunicarea include limbajul corpului.
- Asigură-te că prioritar pentru tine este satisfacerea nevoilor ambelor părți, nu doar a ta.

“Oricine poate fi nervos – este ușor, dar să fii nervos pe persoana potrivită și la intensitatea potrivită și la momentul potrivit și pentru motivul potrivit și în modul potrivit – asta nu stă în puterea oricui și nu este ușor.”

—Aristotel

