STEVE NEALE
LISA SPENCER-ARNELL
LIZ WILSON

INTELLIGENZA EMOTIVA E COACHING

NUOVI **STRUMENTI**
PER **MIGLIORARE**
I TUOI **RISULTATI**

CORSO IN REGALO

Acquista questo libro
e frequenti gratuitamente un corso
di Intelligenza Emotiva e di Coaching.
Leggi il retro del libro.

UNICOMUNICAZIONE.it

NLP ITALY
COACHING SCHOOL

INTELLIGENZA EMOTIVA E COACHING

NUOVI **STRUMENTI**
PER **MIGLIORARE**
I TUOI **RISULTATI**

STEPHEN NEALE
LISA SPENCER-ARNELL
LIZ WILSON

NLP ITALY
COACHING SCHOOL
UNICOMUNICAZIONE.it

© Steve Neale, Lisa Spencer-Arnell e Liz Wilson, 2009
Questa traduzione di 'Emotional Intelligence Coaching' è pubblicata su accordo con Kogan Page
Pubblicato per la prima volta in Gran Bretagna e negli Stati Uniti nel 2009 da Kogan Page Limited
Pubblicato per la prima volta in brossura nel 2011

Titolo dell'opera originale in lingua inglese
Emotional Intelligence Coaching

Sottotitolo dell'opera originale in lingua inglese
Improving performance for leaders, coaches and the individual

Titolo della versione italiana dell'opera
Intelligenza Emotiva e Coaching

Sottotitolo
Nuovi strumenti per migliorare i tuoi risultati

Pubblicata da:
UNICOMUNICAZIONE.it Srl
Piazza IV Novembre, 7 – 20124 Milano – Italy

Copyright © 2017 UNICOMUNICAZIONE.it Srl

Prima edizione: giugno 2018

Ristampa
8 7 6 5 4 3 2 1 0 2021 2020 2019 2018

ISBN
978-88-3362-018-3

Traduzione dall'inglese
Elisa Bonora

Coordinamento di redazione
Emanuela Vibi

Progetto grafico e impaginazione
Andrea Mattei – www.zeronovecomunicazione.it

Proprietà letteraria riservata.
È vietata la riproduzione con qualsiasi mezzo.

Nota dell'editore
Ogni sforzo possibile è stato fatto per assicurare che le informazioni contenute in questo libro fossero precise al momento della stampa. L'editore e gli autori non possono accettare responsabilità per eventuali errori o omissioni.

INDICE

Prefazione di Sir John Whitmore 9
Prefazione di Dr. Patrick Williams 11
Introduzione all'edizione italiana 15
Introduzione 17

CAP. 1
COS'È L'INTELLIGENZA EMOTIVA? 25
Tutto sta nella performance 26
Cos'è l'intelligenza emotiva? 28
Quanti cervelli abbiamo? 29
Due aspetti dell'intelligenza emotiva 39
Si può migliorare la propria intelligenza emotiva? 43
Misurare l'IE 47
Il cambiamento sostenibile richiede tempo 54
Approcci diversi all'IE 57

CAP. 2
COS'È IL COACHING? 61
Cos'è il Coaching 64
Coaching: perché? 74
Come si riconosce un Coaching valido? 85
E poi? Quali sono le prospettive future del Coaching? 88

CAP. 3
L'IMPORTANZA DELL'INTELLIGENZA EMOTIVA NEL COACHING 91
Cosa si può sbagliare nel Coaching? 92
Il Coach emotivamente intelligenze 98
Posizioni esistenziali: le basi per un Coaching di successo 99

CAP. 4
FAVORIRE LA PERFORMANCE E LA REDDITIVITÀ 125
Il prezzo della negatività 127
L'equazione della potenzialità e della performance 130
Performance individuale 133
Performance del team 135
Performance dell'organizzazione 141
Le prove 141
Misurare gli effetti: qual è il vostro ROI? 149

CAP. 5
SVILUPPARE L'INTELLIGENZA EMOTIVA 157
Considerazione di sé 164
Considerazione degli altri 175
Consapevolezza di sé 182
Consapevolezza degli altri 189

CAP. 6
CAPIRE E LAVORARE SU VALORI, CONVINZIONI E ATTEGGIAMENTI 199
La performance inizia internamente 200
Valori 204
L'effetto dei valori 208
Perché i valori sono importanti 212
Il ruolo dei valori nel Coaching 213
Valori in ambito lavorativo 220

Atteggiamenti e convinzioni 221
Collegamento tra valori, atteggiamenti e comportamento 227
Definire i valori aziendali,
gli atteggiamenti e i comportamenti 229

CAP. 7
LE COMPETENZE FONDAMENTALI DI UN COACH 233
Ci capiamo davvero? 235
L'ascolto emotivamente intelligente 241
Porre domande emotivamente intelligenti 245
Le domande e il Coach emotivamente intelligente 247
Empatia e intelligenza emotiva 249
Un buon rapport 250
Modelli di Coaching 253

CAP. 8
OBIETTIVI: DAI VALORI ALL'AZIONE 259
Tutto inizia come idea 261
Connessione emotiva con i propri obiettivi 264
È il potere della mente! 270
Il modello SMART è l'unico possibile? 272
Gli obiettivi veicolano i nostri valori 279
Obiettivi: dai valori all'azione 280

CAP. 9
STRUMENTI PER IL COACHING 293
Accordo e contratto 295
Modelli di Coaching 306
Domande nel Coaching 312

CAP. 10
ETICA E BEST PRACTICE NEL COACHING 317
Cosa ci spinge a diventare Coach? 319

Cosa significa *best practice* per voi? 321
Elaborare un codice di condotta 324
Qual è la *best practice* del Coach emotivamente intelligente? 330
Che impressione hai avuto? 334
Supervisione: la visuale dall'elicottero 337

Appendice 1 – Intervista a Sir John Whitmore 349
Appendice 2 – Intervista con il Dr. Patrick Williams 355
Appendice 3 – Intervista con Tim Gallwey 359
Appendice 4 – Intervista a Kirsten M. Poulsen, EMCC 363
Ringraziamenti 369
Linea diretta con l'editore 373
NLP ITALY Coaching School 374
Partecipa ai corsi gratuiti 376

Prefazione

SIR JOHN WHITMORE
Performance Consultants International

Personalmente credo che **l'intelligenza emotiva e il Coaching siano inseparabili**; le persone emotivamente intelligenti tendono a comportarsi da Coach anche senza avere frequentato un corso. Ho notato con piacere che gli autori di questo libro ribadiscono tale collegamento pagina dopo pagina, in modo molto chiaro ed esaustivo. Il libro non lascia dubbi al lettore, e fa capire all'aspirante Coach la necessità di lavorare innanzitutto su se stesso, se vuole diventare un Coach efficace. L'argomento iniziale di queste pagine è l'intelligenza emotiva, in quanto pietra miliare di un buon Coaching; si parla poi delle basi fondamentali del Coaching stesso e, in conclusione, le due cose vengono messe in correlazione.

Gli autori spiegano questi punti in modo molto chiaro, con numerosi esempi, brevi racconti e domande esemplificative, aiutando gli aspiranti Coach ad approfondire la propria comprensione e i Coach già in attività a perfezionare il proprio approccio. In particolare, ho apprezzato molto i capitoli alla fine del libro, dedicati nel dettaglio all'ETICA e ai VALORI. Le pressioni degli ambienti lavorativi di oggi, sia nel settore pub-

blico che in quello privato, a volte inducono a compromessi sugli standard per raggiungere obiettivi a breve termine. I Coach possono svolgere un ruolo importante nel sostenere e rappresentare standard elevati; anzi, io ritengo che questo sia un compito fondamentale della professione di Coach e questo libro lo illustra bene.

Infine, di fronte alla rapida crescita della professione di Coach a cui stiamo assistendo, è necessario **garantire una formazione adeguata**. Nonostante le definizioni di etica professionale, gli standard e i test di certificazione che vengono elaborati, alcuni tipi di Coaching divergono ancora dai principi cardine su cui esso in realtà si basa. Questo libro è un valido riferimento per il percorso di Coaching e per elevarne gli standard; i richiami ai principi originariamente sostenuti da Tim Gallwey nel suo rivoluzionario volume *Il gioco interiore nel tennis* e all'obiettivo principale del Coaching, cioè **accrescere la consapevolezza e la responsabilità in se stessi e negli altri**, sono un promemoria fondamentale per qualunque Coach.

Prefazione

DR. PATRICK WILLIAMS
Institute for Life Coaching Training

Alla base di ogni essere umano ci sono le emozioni, i sentimenti e le manifestazioni comportamentali che derivano da questi impulsi interiori. Cosa accadrebbe se le persone avessero la consapevolezza che ogni momento è frutto di una scelta che facciamo, in gran parte inconscia e ripetuta? Il Coaching aiuta il cliente a capire che, come esseri umani consapevoli, possiamo scegliere di reagire in modo *ponderato* anziché *istintivo* alle situazioni che si presentano nella vita e sul lavoro. Se riusciamo ad accrescere la nostra intelligenza emotiva possiamo anche raggiungere una consapevolezza espansa, che porta a ciò che Sir John Whitmore e altri illustri Coach hanno definito l'obiettivo ultimo del Coaching: la responsabilità personale.

Il concetto di intelligenza emotiva si diffuse negli anni Novanta dopo l'enorme successo dei libri di Daniel Goleman, *Intelligenza emotiva* (*Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*) e *Lavorare con l'intelligenza emotiva* (*Working with Emotional Intelligence*). Dalle ricerche emerse un dato schiacciante che scosse il mondo degli affari: fino al

90% dell'efficacia della propria performance dipende dalle competenze emotive e non dalle conoscenze tecnologiche.

Oggi esistono prove chiare del fatto che, nell'ottica dei risultati, **le capacità comunicative sono molto più importanti del QI**. Le EMOZIONI non sono soltanto un elemento fondamentale dell'esperienza lavorativa ma determinano in gran parte la direzione che un'azienda intraprende. I dati ricavati dalle ricerche sull'intelligenza emotiva hanno aperto la strada a un linguaggio che incoraggia la capacità di parlare dei sentimenti e alla consapevolezza che questi influenzano le relazioni in ambito lavorativo. Oggi i leader aziendali ritengono che le cosiddette competenze trasversali (*soft skills*) siano essenziali per un ambiente di lavoro produttivo e forte, con ovvie conseguenze anche sui profitti.

A differenza del QI, che rimane invariato dall'infanzia, l'intelligenza emotiva può essere sviluppata; di solito, infatti, aumenta con l'età e la maturità. Sviluppare la propria intelligenza emotiva è fondamentale per avere successo sul lavoro. **Sfruttare il potere e l'energia delle proprie emozioni, accresce la motivazione e migliora le capacità di risolvere problemi e prendere decisioni**.

Anche i Coach devono coltivare la consapevolezza e l'intelligenza emotiva. Il Coaching è un percorso a doppio senso, in cui i Coach sono più validi e consapevoli se anch'essi sviluppano la propria intelligenza emotiva. Le persone lavorano meglio quando si sentono bene, e sentirsi bene con se stessi e con gli altri richiede una buona gestione delle emozioni. Alcune persone sono più portate di altre ma tutti possono imparare.

Capire le emozioni aiuta a costruire un'organizzazione emotivamente intelligente, che si può definire tale quando:

- tutti comunicano con comprensione reciproca e rispetto
- le persone fissano obiettivi di gruppo e aiutano gli altri a lavorare per raggiungerli
- è presente un generale entusiasmo e fiducia nell'organizzazione

L'approccio di Coaching (*Coach approach*), unito alla valutazione dell'intelligenza emotiva, risulta essere una combinazione vincente nel mercato dinamico e competitivo di oggi. Investire in *capitale umano*, e migliorarlo, potrebbe rivelarsi la chiave per una crescita a lungo termine del capitale operativo di un'azienda.

In questo libro Stephen Neale, Lisa Spencer-Arnell e Liz Wilson definiscono l'anello mancante tra le potenzialità dell'intelligenza emotiva e l'applicazione pratica dell'apprendimento: l'approccio di Coaching. Il Coaching è ciò che permette la sostenibilità del cambiamento nel tempo. È aumentando la propria intelligenza emotiva, si può persino **imparare a essere Coach di se stessi**.

INTRODUZIONE ALL'EDIZIONE ITALIANA

Spendiamo una gran quantità di energie per nascondere **le nostre emozioni**, specialmente sul lavoro, perché non sappiamo che in realtà **rappresentano l'essenza autentica e potente di ciò che siamo** e giocano un ruolo fondamentale in ogni nostra decisione.

Smetti di opporti alla tue emozioni e integrale al tuo pensiero, usandole come fonte di informazioni e ispirazioni.

Le emozioni **rappresentano il motore del nostro comportamento**. Sono fondamentali per capire gli altri, interpretare le loro azioni e comprendere anche noi stessi.

Questo libro, ricco di esercizi e esempi pratici, spiega **l'importanza della combinazione di Coaching e intelligenza emotiva per sviluppare e migliorare le attività di ognuno**; per arrivare a sostituire atteggiamenti e abitudini negative con sentimenti e pensieri più utili.

Scoprirai cosa significhi essere un Coach, un leader, una persona emotivamente intelligente, **consapevole delle emozioni** del suo interlocutore e capace di creare empatia, costruire team solidi, motivare gli altri e gestire e risolvere situazioni conflittuali.

Antonella Rizzuto
Docente di Coaching e Intelligenza Emotiva
Direttrice NLP ITALY Coaching School

CORSO IN REGALO

Acquista questo libro e ricevi in regalo un corso di Intelligenza Emotiva e di Coaching del valore di 150 Euro.
Per il tuo invito come ospite iscriviti sul sito:
www.intelligenzaemotivaecoaching.it

IL LIBRO

Coaching e **intelligenza emotiva** creano una straordinaria **combinazione** capace di **sviluppare** la **consapevolezza** emotiva e **migliorare** le **relazioni** sia nel campo personale sia professionale.

Un libro ricchissimo di **ricerche**, **casi pratici**, **tabelle** esplicative, **interviste**, attività ed **esercizi** per sviluppare la tua intelligenza emotiva e quella delle persone con cui vivi e lavori.

"Questo volume affronta temi essenziali come consapevolezza, autocontrollo e conoscenza di noi stessi e spiega come sostituire atteggiamenti e abitudini negative con sentimenti e pensieri più utili.

Antonella Rizzuto
Direttrice NLP ITALY Coaching School

"Le emozioni e le abitudini influiscono ogni giorno sulla tua attività, scopri come gestirle al meglio grazie alle tecniche di questo libro."

Alessio Roberti
Master Trainer di Coaching e PNL

€14,90

ISBN 978-88-3362-018-3

RISORSE PER TE

Per ulteriori **risorse gratuite** utili visita il sito:
www.unicomunicazione.it

UNICOMUNICAZIONE.it

NLP ITALY COACHING SCHOOL