

LA STRUTTURA DELLA COMPETENZA EMOTIVA Goleman (1996 e 1998)

<p>COMPETENZA PERSONALE Determina il modo in cui controlliamo noi stessi</p>
--

Consapevolezza di sé	<p>Comporta la conoscenza dei propri stati interiori – preferenze, risorse e intuizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consapevolezza emotiva: riconoscimento delle proprie emozioni e dei loro effetti • Autovalutazione accurata: conoscenza dei propri punti di forza e dei propri limiti • Fiducia in se stessi: sicurezza nel proprio valore e nelle proprie capacità
Padronanza di sé	<p>Comporta la capacità di dominare i propri stati interiori, i propri impulsi e le proprie risorse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autocontrollo: dominio delle emozioni e degli impulsi distruttivi • Fidatezza: mantenimento di standard di onestà e integrità • Coscienziosità: assunzione delle responsabilità per quanto attiene alla propria prestazione • Adattabilità: flessibilità nel gestire il cambiamento • Innovazione: capacità di sentirsi a proprio agio e di avere un atteggiamento aperto di fronte a idee, approcci e informazioni nuovi
Motivazione	<p>Comporta tendenze emotive che guidano o facilitano il raggiungimento di obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spinta alla realizzazione: impulso a migliorare o a soddisfare uno standard di eccellenza • Impegno: adeguamento agli obiettivi del gruppo o dell'organizzazione • Iniziativa: prontezza nel cogliere le occasioni • Ottimismo: costanza nel perseguire gli obiettivi nonostante ostacoli e insuccessi

COMPETENZA SOCIALE
Determina il modo in cui gestiamo le relazioni con gli altri

<p>Empatia</p>	<p>Comporta la consapevolezza dei sentimenti, delle esigenze e degli interessi altrui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprensione degli altri: percezione dei sentimenti e delle prospettive altrui, interesse attivo per le preoccupazioni degli altri • Assistenza: anticipazione, riconoscimento e soddisfazione delle esigenze del cliente/utente • Promozione dello sviluppo altrui: percezione delle esigenze di sviluppo degli altri e capacità di mettere in risalto e potenziare le loro abilità • Sfruttamento della diversità: saper coltivare le opportunità offerte da persone di diverso tipo • Consapevolezza politica: saper leggere e interpretare le correnti emotive e i rapporti di potere in un gruppo
<p>Abilità sociali</p>	<p>Comportano abilità nell'indurre risposte desiderabili negli altri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Influenza: impiego di tattiche di persuasione efficienti • Comunicazione: invio di messaggi chiari e convincenti • Leadership: capacità di ispirare e guidare gruppi e persone • Catalisi del cambiamento: capacità di iniziare o dirigere il cambiamento • Gestione del conflitto: capacità di negoziare e risolvere situazioni di disaccordo • Costruzione di legami: capacità di favorire e alimentare relazioni utili • Collaborazione e cooperazione: capacità di lavorare con altri verso obiettivi comuni • Lavoro in team: capacità di creare una sinergia di gruppo nel perseguire obiettivi comuni

Daniel Goleman, *Lavorare con intelligenza emotiva. Come inventare un nuovo rapporto con il lavoro*, pag.42-43, Biblioteca Universale Rizzoli, Milano 1998