

LA STRUTTURA DELLA COMPETENZA EMOTIVA

Goleman (1996 e 1998)

COMPETENZA PERSONALE

Determina il modo in cui controlliamo noi stessi

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

Empatia	Comporta la consapevolezza dei sentimenti, delle esigenze e degli interessi altrui: <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
Abilità sociali	Comportano abilità nell'indurre risposte desiderabili negli altri: <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