

INTELLIGENZA EMOTIVA

E' una miscela equilibrata di motivazione, empatia, logica e autocontrollo, che consente, imparando a comprendere i propri sentimenti e quelli degli altri, di sviluppare una grande capacità di adattamento e di convogliare opportunamente le proprie emozioni, in modo da sfruttare i lati positivi di ogni situazione.

Il termine intelligenza emotiva usato da Goleman si riferisce alla "capacità di riconoscere i nostri sentimenti e quelli degli altri, di motivare noi stessi, e di gestire positivamente le nostre emozioni, tanto interiormente, quanto nelle relazioni sociali". Sono abilità complementari ma differenti dall'intelligenza, ossia da quelle capacità meramente cognitive rilevate dal Q.I., che rappresenta l'indice generale delle facoltà cognitive.

Tra queste abilità complementari rientrano ad esempio la capacità di motivare se stessi e di continuare a perseguire un obiettivo nonostante le frustrazioni; la capacità di controllare gli impulsi e rimandare la gratificazione; la capacità di modulare i propri stati d'animo evitando che la sofferenza ci impedisca di pensare; la capacità di essere empatici e di sperare. Più in generale, alla base dell'intelligenza emotiva ci sono due grosse competenze, caratterizzate rispettivamente da abilità specifiche.

COMPETENZA PERSONALE

Determina il modo in cui controlliamo noi stessi

1-Consapevolezza di sè

Comporta la conoscenza dei propri stati interiori -preferenze, risorse e intuizioni

- 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

2-Padronanza di se

Comporta la capacità di dominare i propri stati interiori, i propri impulsi e le proprie risorse

- 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

3-Motivazione

Comporta tendenze emotive che guidano o facilitano il raggiungimento di obiettivi

- 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

Tratto da [Lavorare con l'intelligenza emotiva](#) di Daniel Goleman pag. 42

COMPETENZA SOCIALE

Determina il modo in cui gestiamo le relazioni con gli altri

1-Empatia

Comporta la consapevolezza dei sentimenti, delle esigenze e degli interessi altrui

- 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
- 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

2-Abilità sociali

Comportano abilità nell'indurre risposte desiderabili negli altri

- 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

Tratto da [Lavorare con l'intelligenza emotiva](#) di Daniel Goleman pag. 43