

«QUANDO CI CONCENTRIAMO SU NOI  
STESSI, IL NOSTRO MONDO SI CONTRAE.  
MA QUANDO CI CONCENTRIAMO SUGLI  
ALTRI, IL NOSTRO MONDO SI ESPANDE.»

Daniel Goleman

# DANIEL GOLEMAN

- Daniel Goleman è uno psicologo, scrittore e giornalista statunitense. Ha studiato all'*Amherst College* e si è laureato ad Harvard, specializzandosi in "psicologia clinica e sviluppo della personalità".
- A lungo ha scritto di temi concernenti la neurologia e le scienze comportamentali.
- L'opera più conosciuta di Goleman è "Intelligenza emotiva" (*Emotional Intelligence*) del 1995. In questo libro l'autore afferma che la conoscenza di sé, la persistenza e l'empatia sono elementi che nascono dall'intelligenza umana, e sono quelli che probabilmente influenzano maggiormente la vita dell'uomo.



# COS'È L'INTELLIGENZA EMOTIVA?

“La capacità di motivare se stessi, perseguire un obiettivo nonostante le frustrazioni, di controllare gli impulsi e rimandare la gratificazione, di modulare i propri stati d'animo evitando che la sofferenza impedisca di pensare, essere empatici e sperare”

(Goleman, 1995)



Goleman dichiara che alla base dell'Intelligenza emotiva (IE) ci siano due fondamentali competenze, caratterizzate rispettivamente da abilità specifiche:

❖ **COMPETENZA PERSONALE**

❖ **COMPETENZA SOCIALE**

# COMPETENZA PERSONALE

La competenza personale determina il modo in cui controlliamo noi stessi e si articola in:

- **A) CONSAPEVOLEZZA DI SÉ/CONOSCENZA DELLE PROPRIE EMOZIONI**
- **B) PADRONANZA DI SÉ/CONTROLLO DELLE PROPRIE EMOZIONI**
- **C) MOTIVAZIONE**

# COMPETENZA PERSONALE

La competenza personale determina il modo in cui controlliamo noi stessi e si articola in:

- **A) CONSAPEVOLEZZA DI SÉ/CONOSCENZA DELLE PROPRIE EMOZIONI**
- **B) PADRONANZA DI SÉ/CONTROLLO DELLE PROPRIE EMOZIONI**
- **C) MOTIVAZIONE**

# CONSAPEVOLEZZA DEL SE'

Comporta la conoscenza dei propri stati interiori (preferenze, risorse ed intuizioni):

- **CONSAPEVOLEZZA EMOTIVA**: riconoscimento delle proprie emozioni e dei loro effetti
- **AUTO-VALUTAZIONE ACCURATA**: conoscenza dei propri punti di forza e dei propri limiti
- **FIDUCIA IN SE STESSI**: sicurezza del proprio valore e delle proprie capacità

# COMPETENZA PERSONALE

La competenza personale determina il modo in cui controlliamo noi stessi e si articola in:

- A) *CONSAPEVOLEZZA DI SÉ/CONOSCENZA DELLE PROPRIE EMOZIONI*
- B) *PADRONANZA DI SÉ/CONTROLLO DELLE PROPRIE EMOZIONI*
- C) *MOTIVAZIONE*

# PADRONANZA DEL 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.

# COMPETENZA PERSONALE

La competenza personale determina il modo in cui controlliamo noi stessi e si articola in:

- A) *CONSAPEVOLEZZA DI SÉ/CONOSCENZA DELLE PROPRIE EMOZIONI*
- B) *PADRONANZA DI SÉ/CONTROLLO DELLE PROPRIE EMOZIONI*
- C) **MOTIVAZIONE**

# 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.

# COMPETENZA SOCIALE

Determina il modo in cui gestiamo le relazioni con gli altri, si articola in:

- ***EMPATIA/RICONOSCIMENTO DELLE EMOZIONI ALTRUI***
- ***ABILITÀ SOCIALI/GESTIONE DELLE EMOZIONI ALTRUI***

# COMPETENZA SOCIALE

Determina il modo in cui gestiamo le relazioni con gli altri, si articola in:

- **EMPATIA/RICONOSCIMENTO DELLE EMOZIONI ALTRUI**
- **ABILITÀ SOCIALI/GESTIONE DELLE EMOZIONI ALTRUI**

# EMPATIA



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

- **COMPRESIONE 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.

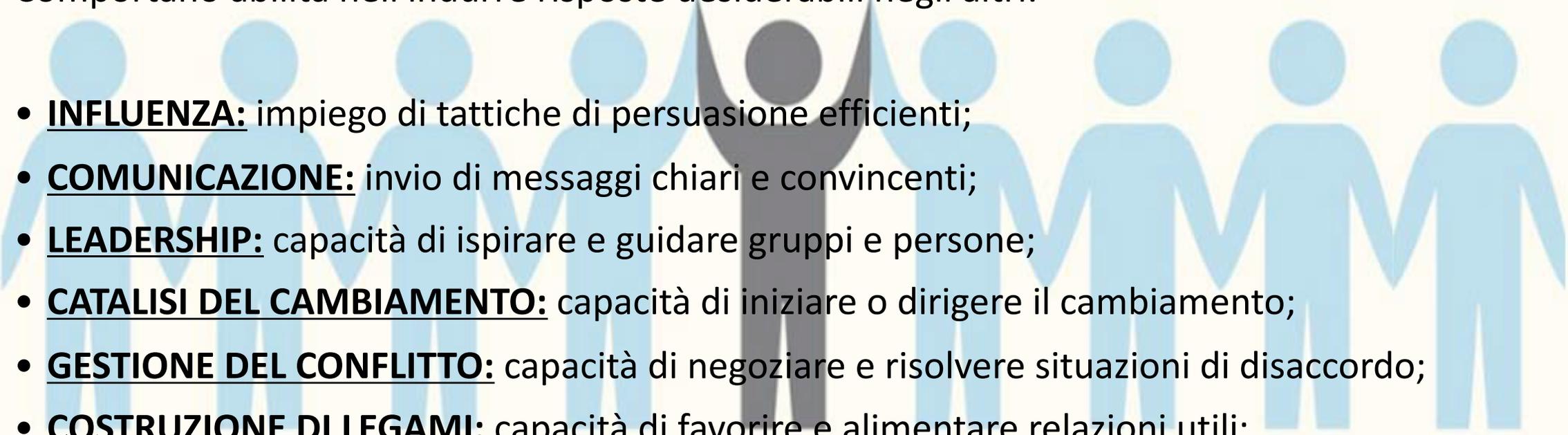
# COMPETENZA SOCIALE

Determina il modo in cui gestiamo le relazioni con gli altri, si articola in:

- *EMPATIA/RICONOSCIMENTO DELLE EMOZIONI ALTRUI*
- **ABILITÀ SOCIALI/GESTIONE DELLE EMOZIONI ALTRUI**

# ABILITA' 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.