

# La Competenza Emotiva



a cura di Franco Cesari



# LA STRUTTURA DELLA COMPETENZA EMOTIVA

## COMPETENZA PERSONALE

(Determina il modo in cui  
controlliamo noi stessi)

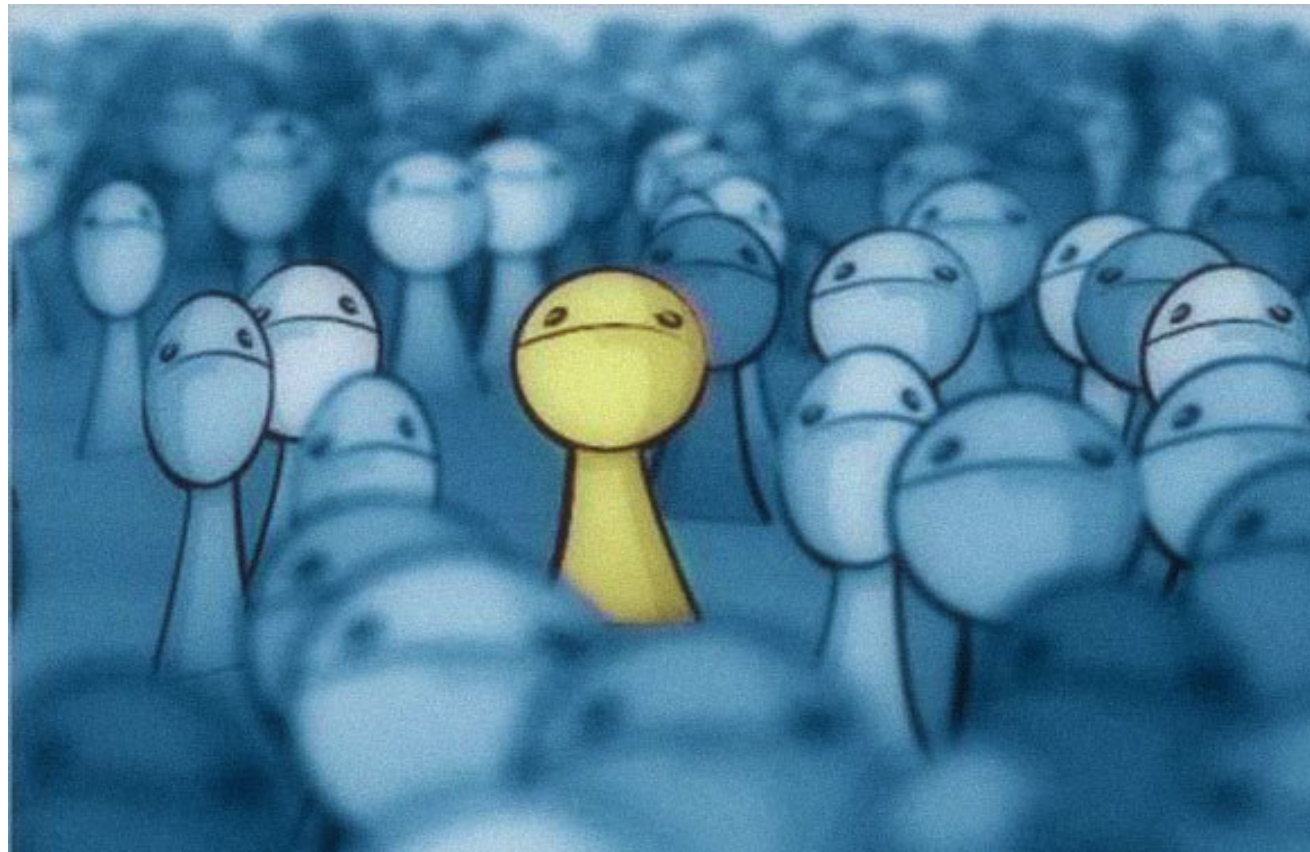
- CONSAPEVOLEZZA  
DI SE'
- PADRONANZA DI SE'
- MOTIVAZIONE

## COMPETENZA SOCIALE

(Determina il modo  
in cui gestiamo  
le relazioni con  
gli altri)

- EMPATIA
- ABILITA'  
SOCIALI

# COMPETENZA PERSONALE



# CONSAPEVOLEZZA DI SE'

(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 nella propria capacità'.

# CONSAPEVOLEZZA EMOTIVA

## La percezione interiore

Le persone con questa competenza:

- Sanno quali emozioni stanno provando e perché.
- Si rendono conto del legame fra i propri sentimenti e ciò che pensano fanno e dicono.
- Riconoscono il modo in cui i sentimenti influiscono sulla loro prestazione.
- Hanno una consapevolezza dei propri valori e dei propri obiettivi, dalla quale si lasciano guidare.

# AUTOVALUTAZIONE

Le persone con questa competenza sono:

- Consapevoli dei propri punti di forza e delle proprie debolezze.
- Riflessive, capaci di apprendere dall'esperienza
- Aperte ad un feedback sincero, a nuove prospettive, a un continuo apprendimento e allo sviluppo di se stesse.
- Sanno dimostrare senso dell'umorismo e mettere se stesse in prospettiva.

# FIDUCIA IN SE' STESSI

Le persone con questa competenza:

- Si mostrano sicure di sé; hanno “presenza”.
- Sanno dar voce a opinioni impopolari e rischiano in prima persona per difendere ciò che è giusto.
- Sono ferme, capaci di prendere decisioni sensate nonostante incertezze e pressioni.

# PADRONANZA DI SE'

- 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.



# AUTOCONTROLLO

Le persone con questa competenza:

- Dominano i propri sentimenti impulsivi e le proprie emozioni angosciose.
- Restano composte, positive e imperturbabili anche nei momenti difficili.
- Pensano in modo chiaro e mantengono la concentrazione anche sotto pressione.

# FIDATEZZA E COSCIENZIOSITA'

Le persone con questa competenza per la Fidatezza:

- Agiscono eticamente e sono irreprensibili.
- Costruiscono attorno a sé un clima di fiducia attraverso la propria affidabilità e autenticità.
- Ammettono i propri errori e si oppongono alla mancanza di etica negli altri.
- Assumono rigide posizioni di principio, anche se impopolari.

# FIDATEZZA E COSCIENZIOSITA'

Le persone con questa competenza per la  
Coscienziosità:

- Rispettano gli impegni e mantengono le promesse.
- Si ritengono responsabili del raggiungimento dei propri obiettivi.
- Sono organizzate e attente nel proprio lavoro.

# INNOVAZIONE E ADATTABILITA'

Le persone con questa competenza per  
l'Innovazione:

- Vanno alla ricerca di nuove idee attingendo a un'ampia varietà di fonti.
- Valutano soluzioni originali.
- Generano nuove idee.
- Assumono prospettive inedite e corrono nuovi rischi nel proprio modo di pensare.

# INNOVAZIONE E ADATTABILITA'

Le persone con questa competenza per  
l'Adattabilità:

- Gestiscono senza difficoltà molteplici richieste, priorità in evoluzione e rapidi cambiamenti.
- Adattano le proprie risposte e le proprie tattiche alla fluidità delle circostanze.
- Interpretano gli eventi in modo flessibile.

# MOTIVAZIONE

- 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.

# SPINTA ALLA REALIZZAZIONE

Le persone con questa competenza:

- Sono orientate al risultato, e hanno un elevato impulso a soddisfare i propri obiettivi e i propri standard.
- Stabiliscono obiettivi stimolanti e assumono rischi calcolati.
- Si procurano informazioni per ridurre l'incertezza e trovare il modo di fare meglio le cose.
- Imparano a migliorare le proprie prestazioni.

# IMPEGNO

Le persone con questa competenza:

- Sono pronte a sacrificarsi per soddisfare un obiettivo di più ampia portata dell'organizzazione.
- Trovano un senso di scopo nella missione collettiva.
- Usano o valori-cardine del gruppo per prendere decisioni e chiarire scelte.
- Cercano attivamente l'opportunità di portare a termine la missione del gruppo.



# INIZIATIVA E OTTIMISMO

Le persone con questa competenza per quanto riguarda l'Iniziativa:

- Sono pronte a cogliere le opportunità.
- Perseguono gli obiettivi anche al di là di quello che si richiede o ci si aspetta da loro.
- Aggirano la burocrazia rigida e inefficiente e, quando occorre per finire un lavoro, piegano le regole.
- Mobilitano gli altri in modo insolito e intraprendente.

# INIZIATIVA E OTTIMISMO

Le persone con questa competenza per quanto riguarda l'ottimismo:

- Insistono nel perseguire gli obiettivi nonostante ostacoli e insuccessi.
- Agiscono spinti dalla speranza di successo e non dalla paura del fallimento.
- Attribuiscono gli insuccessi a circostanze controllabili , e non li interpretano come fallimenti personali.

# COMPETENZA SOCIALE



# EMPATIA

- **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.

# COMPRENDERE GLI ALTRI

Le persone con questa competenza:

- Sono attente agli indizi emozionali e sanno ascoltare gli altri.
- Mostrano sensibilità e comprendono le prospettive degli altri.
- Aiutano gli altri basandosi sulla comprensione delle loro esigenze e dei loro sentimenti.

# VALORIZZAZIONE DEGLI ALTRI

Le persone con questa competenza:

- Riconoscono e premiamo i punti di forza, i risultati e lo sviluppo degli altri.
- Offrono utili feedback e identificano ciò di cui le persone hanno bisogno per il loro sviluppo.
- Fanno da mentori, offrono una guida tempestiva e assegnano compiti che stimolano e accrescono le abilità di una persona.

# ASSISTENZA AI CLIENTI

Le persone con questa competenza:

- Comprendono le esigenze del cliente trovando servizi e prodotti idonei a soddisfarle.
- Cercano il modo di aumentare la soddisfazione e la fedeltà del cliente.
- Offrono volentieri l'assistenza appropriata.
- Capiscono la prospettiva del cliente, e agiscono come consiglieri di fiducia.

# FAR LEVA SULLA DIVERSITA'

Le persone con questa competenza:

- Rispettano le persone di sfondo diverso e sanno mettersi positivamente in relazione con loro.
- Comprendono diverse concezioni del mondo e sono sensibili alle differenze fra gruppi.
- Vedono la differenza come un'opportunità, creando un ambiente in cui persone diverse possono prosperare.
- Sfidano il pregiudizio e l'intolleranza.



# CONSAPEVOLEZZA POLITICA

Le persone con questa competenza:

- Sanno interpretare accuratamente i fondamentali rapporti di potere.
- Individuano reti sociali essenziali.
- Comprendono le forze che danno forma ai punti di vista e alle azioni di committenti, clienti o concorrenti.
- Sanno interpretare accuratamente le situazioni e le realtà interne ed esterne all'organizzazione.

# ABILITA' SOCIALI

- 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.

# INFLUENZA

Le persone con questa competenza:

- Sono abili nell'arte della persuasione.
- Sono capaci di adeguare il proprio approccio in modo da interessare l'ascoltatore.
- Usano strategie complesse, come l'influenza indiretta, per costruire intorno a sé consenso e appoggio.
- Orchestrano eventi di grande impatto per fare centro.

# COMUNICAZIONE

Le persone dotate di questa competenza:

- Sono efficaci negli scambi e tengono conto degli indizi emotivi nel sintonizzare il proprio messaggio sul pubblico.
- Trattano problemi difficili in modo semplice e diretto.
- Ascoltano bene, cercano la reciproca comprensione e accolgono volentieri la possibilità di una completa condivisione delle informazioni.
- Alimentano un'atmosfera di aperta comunicazione e si mantengono recettivi alle buone come alle cattive notizie.

# GESTIONE DEL CONFLITTO

Le persone con questa competenza:

- Sanno guidare persone difficili e gestire situazioni cariche di tensione con tatto e diplomazia.
- Individuano il potenziale conflitto, portano alla luce i motivi del disaccordo e contribuiscono a smorzare i toni.
- Incoraggiamo il dibattito e la discussione aperta.
- Trovano soluzioni in cui entrambe le parti escano vittoriose.

# LEADERSHIP

Le persone con questa competenza:

- Esprimono e suscitano entusiasmo per un ideale comune e una missione condivisa.
- Indipendentemente dalla propria posizione, quando occorre, assumono la guida del gruppo.
- Pur ritenendo gli altri responsabili, guidano la loro prestazione.
- Esercitano la leadership dando l'esempio.

# CATALIZZARE IL CAMBIAMENTO

Le persone con questa competenza:

- Riconoscono la necessità di cambiare e di rimuovere barriere.
- Mettono in discussione lo status quo per richiamare l'attenzione sul bisogno di cambiare.
- Difendono il cambiamento, e arruolano altri che lo perseguano.
- Esempificano il cambiamento che si aspettano dagli altri.

# COSTRUIRE LEGAMI

Le persone con questa competenza:

- Coltivano e mantengono estese reti informali.
- Vanno alla ricerca di relazioni mutuamente vantaggiose.
- Stringono rapporti e cercano di trattenere gli altri nel circuito.
- Stringono e conservano amicizie personali fra colleghi di lavoro.



# COLLABORAZIONE E COOPERAZIONE

Le persone con questa competenza:

- Trovano un equilibrio fra la concentrazione sul compito e l'attenzione alle relazioni.
- Collaborano condividendo progetti, informazioni e risorse.
- Promuovono un clima amichevole e cooperativo.
- Individuano e alimentano le opportunità di collaborazione.

# CAPACITA' DI LAVORO IN TEAM

Le persone con questa competenza:

- Sono modelli di qualità come il rispetto, la costruttività e la cooperazione.
- Attirano tutti i membri del gruppo coinvolgendoli in una partecipazione attiva ed entusiasta.
- Costruiscono identità di squadra, spirito di corpo e impegno.
- Proteggono il gruppo e la sua reputazione; condividono i propri meriti con gli altri.
- Offrono stimoli ispiratori e una prospettiva convincente

# LINEE-GUIDA PER IL TRAINING DELLA COMPETENZE EMOZIONALI

- Valutare il lavoro.
- Valutare l'individuo.
- Presentare le valutazioni con delicatezza.
- Giudicare esattamente la preparazione.
- Motivare.
- Fare in modo che il cambiamento sia auto-guidato.
- Concentrarsi su obiettivi chiari e raggiungibili.
- Evitare le ricadute.
- Offrire un feedback sulla prestazione.
- Incoraggiare l'esercizio.
- Organizzare forme di sostegno.
- Fornire modelli.
- Incoraggiare.
- Rinforzare il cambiamento.
- Valutare.