

2.2.4.4 Capacità interpersonali

Le capacità interpersonali utilizzate di frequente nei progetti includono l'intelligenza emotiva, processi decisionali e risoluzione dei conflitti, tra le altre.

- **Intelligenza emotiva.** L'intelligenza emotiva è la capacità di riconoscere le nostre emozioni e quelle degli altri. Queste informazioni sono utilizzate per guidare pensieri e comportamenti. Il riconoscimento delle sensazioni personali, l'empatia per i sentimenti degli altri e la capacità di agire in modo appropriato sono le basi per una comunicazione, collaborazione e leadership efficaci.

Poiché i progetti sono intrapresi dalle persone e per le persone, l'intelligenza emotiva (la capacità di comprendere sé stessi e sostenere efficacemente relazioni di lavoro con gli altri) è critica negli ambienti del gruppo di progetto.

Esistono molteplici modelli per la definizione e la spiegazione dell'intelligenza emotiva. Essi convergono su quattro aree chiave:

- ▷ *Auto-consapevolezza.* L'auto-consapevolezza è la capacità di condurre un'autovalutazione realistica. Include la comprensione dei propri obiettivi, emozioni, motivazioni, punti di forza e debolezza.
- ▷ *Autogestione.* L'autogestione, nota anche come autocontrollo, è la capacità di controllare e reindirizzare sentimenti e impulsi dirompenti. Consiste nel saper pensare prima di agire, sospendendo giudizi affrettati e decisioni impulsive.
- ▷ *Consapevolezza sociale.* Per consapevolezza sociale si intende l'empatia, la comprensione e la considerazione dei sentimenti delle altre persone. Ciò include la capacità di leggere i segnali non verbali e il linguaggio del corpo.
- ▷ *Competenza sociale.* La competenza sociale è il culmine delle altre dimensioni dell'intelligenza emotiva. Si occupa della gestione di gruppi di persone, come i gruppi di progetto, della creazione di reti sociali, dell'individuazione di un terreno comune con vari stakeholder e della creazione di rapporti.

L'auto-consapevolezza e l'autogestione sono necessari per rimanere calmi e produttivi durante circostanze di progetto difficili. La consapevolezza sociale e le competenze sociali consentono legami migliori con i membri del gruppo di progetto e gli stakeholder del progetto. L'intelligenza emotiva è la base di tutte le forme di leadership.

La Figura 2-5 mostra i punti principali per ciascuno dei quattro aspetti dell'intelligenza emotiva e come sono correlati. Gli aspetti che riguardano sé stessi sono in cima, mentre gli aspetti sociali sono in basso. La consapevolezza è sul lato sinistro, gestione e capacità sono sul lato destro.

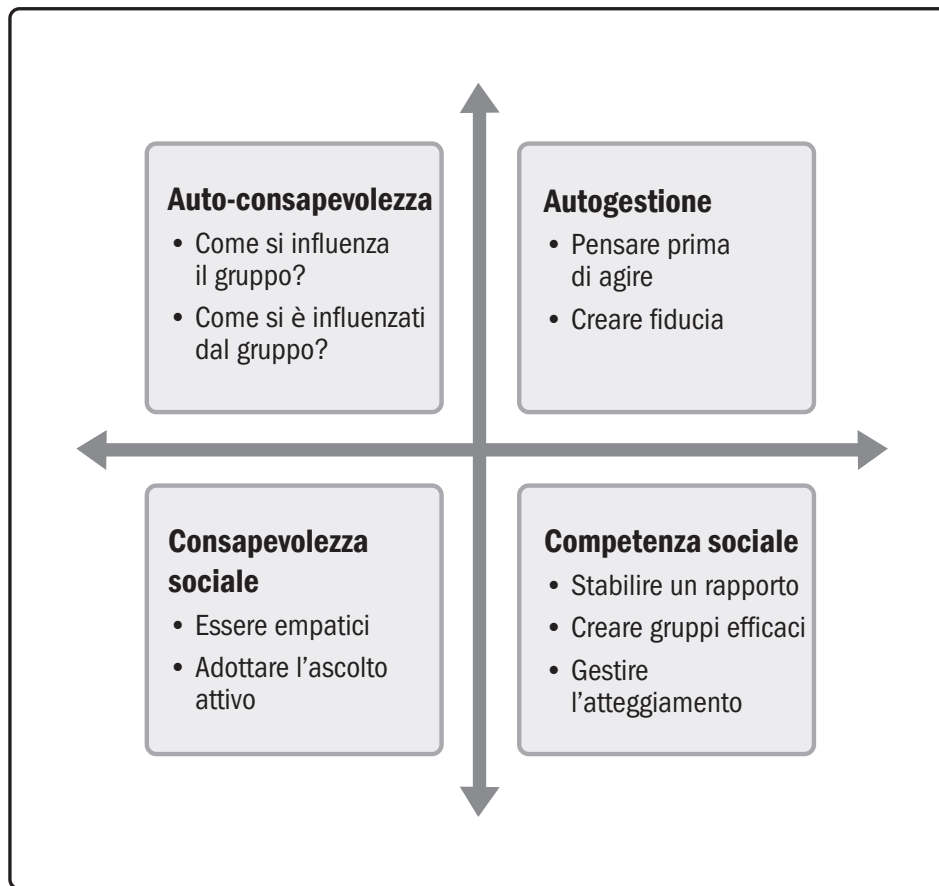


Figura 2-5. Componenti dell'intelligenza emotiva

Alcuni modelli per l'intelligenza emotiva includono una quinta area per la motivazione. In questo contesto la motivazione consiste nel comprendere cosa fa agire e ispira le persone.