



Studenti oggi, professionisti domani

Il valore dell'intelligenza emotiva

**Atti del Convegno YFU Italia
Luiss, Roma 31 ottobre 2017**

**In collaborazione con
Hdrà Consenso e Luiss Business School**

L'intelligenza emotiva: prospettive psicologiche, formative e professionali

Sergio Astori

L'intelligenza emotiva, una competenza decisiva per conoscere gli altri e noi stessi

Partiamo da una definizione. Daniel Goleman, lo psicologo che, con il libro *Intelligenza emotiva (Emotional Intelligence)* del 1995, ha avuto il merito di diffondere a livello internazionale la conoscenza di questo affascinante costrutto, sostiene che gli esseri umani trasmettono e captano gli stati d'animo in continua interazione reciproca. Insieme ad altri autorevoli teorizzatori dell'Intelligenza Emotiva (IE) prima e dopo di lui (Peter Salovey, John D. Mayer, Howard Gardner, solo per citarne tre) ha cercato di apprezzare nella matrice neuropsicobiologica umana ciò che, con linguaggio filosofico, Emanuel Lévinas, aveva affermato decenni prima nel suo *Umanesimo dell'altro uomo* (ed. originale del 1972): "Essere al mondo, per quello che ho potuto capire, è quando ti è affidata una persona e tu ne sei responsabile e allo stesso tempo tu sei affidato a quella persona ed essa è responsabile per te".

In parole semplici, s'intende per IE un tipo di intelligenza nella quale ha senso e ha significato il riconoscimento e l'utilizzo delle informazioni emotive provenienti dagli altri e presenti in noi stessi. Interrogiamoci ora sulle principali caratteristiche degli individui con capacità emozionali elevate. Il riscontro di migliori o peggiori capacità emozionali anzitutto non corrisponde, come si potrebbe essere indotti a credere dal termine "intelligenza", alla presenza/assenza di una particolare forma di personalità. I livelli di capacità emozionale non possono corrispondere ad un bilancio personologico completo e dettagliato in quanto l'IE, come ogni altra forma di intelligenza, è adattiva e per questa sua natura è influenzata, per il corso dell'intera esistenza, dalle più complesse caratteristiche (biologiche, sociali e culturali) di ciascun individuo. In generale, si può però affermare che possedere abilità di riconoscere le emozioni, di utilizzarle nei processi di pensiero, di gestire gli stati emotivi nella vita individuale e nelle relazioni con gli altri, corrisponde ad un miglior grado di consapevolezza di sé. Elevate doti di IE non impediscono in assoluto lo sviluppo di disagi personali. In ogni caso, a migliori capacità emozionali corrispondono maggiore benessere individuale, familiare e sociale.

A questo punto, ci possiamo chiedere se l'Intelligenza emotiva sia una qualità naturale oppure se si possa sviluppare. Tutte le forme di intelligenza, compresa l'IE, sono caratterizzate da una predisposizione innata, ma, proprio come tutte le intelligenze, possono essere incrementata in base alle esperienze e in funzione degli incontri della vita. Nel racconto *Il punto esclamativo* (ripubblicato nel settembre di quest'anno dal Centro Editoriale Dehoniano) del medico scrittore Anton Cechov, un segretario autodidatta scopre di non aver mai utilizzato il vibrante segno d'ortografia "!" il giorno in cui la moglie, con un curriculum scolastico ben più robusto del suo, spiega: "Questo segno si mette nelle richieste, nelle esclamazioni e nelle espressioni di entusiasmo, di sdegno di gioia, di collera e di altri sentimenti". E tra sé e sé lo scrivano medita: "E altri sentimenti ... Ma forse che nei documenti sono necessari i sentimenti? Può scriverli anche una persona insensibile". Citando l' "analfabetismo emozionale" del personaggio letterario, voglio intendere che l'IE può essere allenata, addirittura per l'intero corso dell'esistenza. Lasciandosi sorprendere, appassionandosi alla vita, sostenuti da educatori e, laddove serva, da professionisti della salute mentale, o da chiunque sia capace di facilitare la messa in gioco delle competenze emozionali. Il primo passo nel campo dell'Intelligenza è sempre una riflessione su se stessi: malgrado le emozioni siano spesso trasmesse con modalità non verbali e l'uomo giunga a comprendere ciò che "sente" per via naturale, occorre un processo più complesso che umanizza le sensazioni trasformandole in spinta per sentimenti e affetti.

Delineo ora i fattori che possono influenzare lo sviluppo di capacità legate all'intelligenza emotiva. Negli anni sono stati ideati e sperimentati diversi metodi di promozione dell'IE, alcuni più di carattere educativo, altri di tipo clinico-terapeutico. Rinvio ad un'approfondita lettura dell'interessante testo di Antonella D'Amico *Intelligenza emotiva. Pillole di MetaEmozioni per vivere meglio*, che uscirà a gennaio 2018 per i tipi San Paolo. Anticipo solo una piccola parte delle molte proposte contenute nel volume, dicendo che alcuni metodi di promozione dell'IE non si applicano solo in contesto di piccolo gruppo o individuale, ma sono progettati per essere metodi "sistemici", vale a dire mirano a diffondere la cultura dell'IE in contesti ampi, come, ad esempio, la scuola, per renderli "luoghi emotivamente inclusivi". Il testo della D'Amico è dotato di strumenti utili a riconoscere e a maneggiare la realtà emozionale e il suo senso. Autovalutandosi, ci si scopre, si migliora divenendo più consapevoli e, di conseguenza, più emotivamente intelligenti. Gli ambienti e le condizioni che favoriscono lo sviluppo di questa, come di ogni altro tipo di intelligenza, sono quelli nei quali il sistema valoriale di riferimento promuove la persona umana: l'IE si coltiva bene nei territori e nei contesti ricchi di fiducia nelle abilità del singolo e delle capacità del collettivo.

Sulla base di quanto detto un'esperienza di studio all'estero influisce certamente sullo sviluppo dell'intelligenza emotiva di un adolescente. L'IE è un complesso di qualità che ben predispone a esplorare ambiti scolastici diverso dal proprio, così come accade durante un'esperienza di studio all'estero. Le competenze socio-emozionali aiutano a far fronte ai cambiamenti perché permettono di identificarne precocemente il senso aiutano il giovane a fronteggiare i problemi che normalmente insorgono con la temporanea sospensione del contatto coll'ambiente familiare, sociale e scolastico già noto. Chi detiene e chi rinforza la propria intelligenza emotiva è meno a rischio di drop out nel percorso di studio, in patria e all'estero. In particolare, un'esperienza all'estero mette alla prova le parti più originali e autentiche di sé. Le agenzie formative più accorte colgono che le radicali connotazioni emotive implicate nell'uscita di un giovane dal mondo e dai linguaggi familiari noti, non sono quelle dovute agli aspetti curriculari o a fisiologiche nostalgie, bensì quelle determinate dall'occasione, spesso irripetibile, che una persona in formazione sperimenta nel tempo in cui può "rileggersi dal di fuori" trovandosi in uno spazio oltre i propri limiti e confini.

L'intelligenza emotiva, sin qui delineata in funzione dei bisogni educativi, al giorno d'oggi è decisiva anche in ambito lavorativo. L'IE è una competenza importante anche nei processi di gestione e di organizzazione del lavoro. Il suo riconoscimento e il suo potenziamento possono recare beneficio tanto al singolo quanto al collettivo. L'IE del singolo permette di incrementare la qualità relazionale e il senso di appartenenza all'impresa comune, mentre buoni livelli d'IE guidano il manager ad un esercizio della leadership che potenzi l'efficacia della squadra. L'IE è, ovviamente, un patrimonio specifico del lavoro cooperativo e di gruppo. Il riconoscimento dell'alto potenziale per il benessere dell'organizzazione che deriva dal confronto emotivo-cognitivo degli operatori e gli impagabili vantaggi derivanti dalla regolare costituzione e convocazione di équipe di lavoro, è un dato consolidato, che non deve essere mai dimenticato o rimosso seguendo logiche (a mio avviso, illogiche) di mero risparmio di risorse.

In conclusione, l'IE è una competenza decisiva per giovani intenzionati a misurarsi con programmi di mobilità. La ricerca qui presentata ha prodotto risultati interessanti. Molti studenti partono già con delle dotazioni molto elevate di empatia, di ricerca e di incontro, e confermano queste capacità. Alcuni si riconoscono una capacità emotiva inferiore, o almeno così a loro sembra, e l'esperienza all'estero permette di riconoscere una maggiore sensibilità emotiva in se stessi e anche di riconoscere una maggiore capacità emozionale e affettiva del prossimo. Si tratta in effetti di un viaggio che li porta molto lontani, ma che li porta anche dentro di sé. Una scoperta. Un po' come i viaggi che si facevano nei secoli passati all'interno di un continente, viaggiando per apprendere culture, ma anche per meravigliarsi, per scoprire le produzioni artistiche e, infine, per conoscere modalità di vita diverse dalle proprie. Si tornava più pronti, più preparati. Le attuali esperienze di

studio all'estero aiutano a mettere meglio a fuoco meglio ciò che è lontano e a irrobustire le lenti per superare una miopia che spesso abbiamo e che ci costringe a guardare il presente. L'IE è, dunque, una competenza da sostenere e promuovere tra i più giovani. Ne può averne vantaggio un intero Paese che ha tanto bisogno di guardare oltre, di andare oltre le sue normali e consuete abitudini.