



Professional reconversion to ensure a better professional future

2022-1-ES01-KA220-ADU-000085069

Capitolo 6 Intelligenza emotiva



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.



Questo documento è stato creato con licenza Creative Commons:
Attribuzione-Non commerciale-Condividi allo stesso modo (CC BY-NC-SA).
Tutto o parte di questo documento può essere utilizzato, copiato e divulgato a
condizione che ne venga citata l'origine, che non venga utilizzato a fini commerciali e
che la sua licenza non venga modificata.

Tutti i diritti riservati.

© Copyright 2023 ConvertYourFuture

Disclaimer

Finanziato dall'Unione Europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o dell'Agenzia esecutiva per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono essere ritenute responsabili.

Informazioni

| | |
|-------------------|--|
| Progetto | Convertire il proprio futuro - Riconversione professionale per assicurarsi un futuro professionale migliore |
| Progetto N° | 2022-1-ES01-KA220-ADU-000085069 |
| Work Package | 2 - Corso online - Competenze per la conversione professionale |
| Data | 15/04/2024 |
| Tipo di documento | Manuale |
| Lingua | Inglese |
| Autori | Eduardo Isla, Cristina Liquete, Manuel Carabias Herrero, Flavia Chiarelli, Eirini Theochari, Maria Malliora, Marek Lukáč, Klaudius Šilhár, Sophie Pérez Poveda, Guillaume Henri, Rita Silva Varisco, Rachele Meda, Alice Quitadamo |

Partenariato



Indice

| | |
|--|-----------|
| Introduzione | 4 |
| Obiettivi di apprendimento | 5 |
| 6.1. Che cos'è l'intelligenza emotiva? | 5 |
| 6.1.1. Definizione | 5 |
| 6.1.2. Caratteristiche | 5 |
| 6.1.3. Valori | 7 |
| 6.1.4. L'importanza di questa competenza nella vita moderna | 7 |
| 6.2. Approcci didattici | 9 |
| 6.2.1. Sfide / Ostacoli | 9 |
| 6.2.2. Il ruolo dell'educatore | 10 |
| 6.2.3. Caratteristiche di una classe | 10 |
| 6.2.4. Valutazione | 11 |
| 6.3. Buone pratiche/applicazioni nell'educazione degli adulti | 11 |
| Risorse | 12 |

Introduzione

All'inizio del XX secolo, la maggior parte degli psicologi era d'accordo sul fatto che l'intelligenza fosse puramente cognitiva, cioè un insieme di processi mentali legati alla mobilitazione della conoscenza, come la memoria, il linguaggio, l'apprendimento, il ragionamento, la soluzione di problemi, ecc.

Da questa idea, che in ultima analisi riduce l'intelligenza umana al solo QI, sono nati numerosi test psicometrici (test del QI) che mirano a fornire una valutazione quantitativa e standardizzata dell'intelligenza umana. Constatando i limiti di questi test nel prevedere i risultati in campo professionale e nella vita quotidiana, sono stati gradualmente aggiunti fattori sociali ed emotivi come complementi al QI, ricollegandolo all'interiorità della persona e offrendo un altro modo di comprendere la sua differenziazione.

È negli anni '90 che due psicologi americani dell'Università di Yale, Peter Salovey e John D. Mayer, hanno introdotto il concetto di Intelligenza Emotiva (IE) nel loro lavoro di ricerca.

La loro prima definizione di IE era "una forma di intelligenza che implica la capacità di controllare i propri e gli altrui sentimenti ed emozioni, di distinguerli e di usare queste informazioni per guidare i propri pensieri e le proprie azioni".

In seguito è stata proposta una seconda definizione, più ampiamente accettata e utilizzata: "L'IE si riferisce alla capacità di percepire ed esprimere le emozioni, di integrarle per facilitare il pensiero, di comprendere e ragionare con le emozioni e di regolare le emozioni in se stessi e negli altri".



Figura: Modello di abilità mentale dell'intelligenza emotiva (Salovey e Mayer, 2008)

In seguito, diversi altri psicologi e specialisti hanno completato il concetto e lo hanno reso popolare, come Daniel Goleman, psicologo e giornalista, che ha costruito un modello che combina le nozioni di abilità e capacità mentali di Salovey e Mayer con i tratti della personalità (carattere gentile, caloroso, simpatico, ecc.) che contribuiscono alla performance, in particolare nel management.

Altri modelli misti continueranno a comparire introducendo le nozioni di quoziente emozionale come strumento di misurazione di questa forma di intelligenza (Bar-On e Goleman), sviluppando il legame tra emozioni e bisogni umani da soddisfare o aggiungendo la dimensione della comunicazione non violenta e dell'espressione delle proprie emozioni in modo positivo...

Oggi l'intelligenza emotiva è diventata una competenza essenziale nella vita quotidiana e nel mondo professionale: la gestione dello stress, la gestione dei conflitti, l'empatia, sono qualità umane che derivano dall'intelligenza emotiva. Di seguito i punti fermi, l'importanza e la necessità di formarsi oggi all'intelligenza emotiva.

Obiettivi di apprendimento

- Capire cos'è l'intelligenza emotiva
- Capire come funzionano le emozioni (le 6 emozioni, i meccanismi emotivi, l'impatto sulle relazioni e sulle prestazioni)

- Migliorare la qualità delle relazioni; trasformare le emozioni in una leva per il progresso e la performance
- Sviluppare la propria intelligenza emotiva in modo autonomo, utilizzando strumenti adeguati.

6.1. Che cos'è l'intelligenza emotiva?

6.1.1. Definizione

L'intelligenza emotiva può essere definita come la capacità di percepire i fenomeni emotivi che attraversano gli altri e noi stessi per adattare il nostro comportamento. Si riferisce quindi alla capacità di riconoscere, comprendere e controllare le proprie emozioni e di gestire quelle degli altri.

6.1.2. Caratteristiche

In concreto, l'intelligenza emotiva comprende quattro dimensioni.

Due dimensioni di sé:

- Consapevolezza di sé: comprendere le nostre emozioni
- Autogestione: Regolare le nostre emozioni

Due dimensioni sugli altri:

- Consapevolezza sociale: comprendere le emozioni degli altri.
- Gestione delle relazioni: Regolare le emozioni nelle relazioni

CONSAPEVOLEZZA

AZIONI

SE STESSO

ALTRI

Consapevolezza di sé

- Consapevolezza dei propri valori e delle proprie emozioni e del loro impatto sulle nostre prestazioni.

Consapevolezza sociale

- Cogliere gli stati emotivi e le preoccupazioni degli altri; avere empatia.

autogestione

- Mantenere la concentrazione quando le cose sono difficili
- Regolare le nostre emozioni e assicurarci che le nostre reazioni siano sotto controllo.
- Fornire un modello positivo agli altri

gestione delle relazioni

- Efficacia nelle interazioni e nell'influenzare gli altri
- Rafforzare lo scopo e il contributo
- Motivare team e individui a lavorare insieme
- Migliorare le prestazioni del sistema

Fonte: [Intelligenza emotiva | theCompleteMedic](#)

- Comprendere le proprie emozioni. Essere in grado di percepirle, identificarle e distinguerle dagli eventi che le hanno scatenate. Anche il riconoscimento dei sentimenti generati da queste emozioni è parte integrante del processo di comprensione delle emozioni.
- Saper influenzare e domare le proprie emozioni. Saperle accettare e accogliere, non negarle o reprimerle. Capire, con la ragione e il senno di poi, i messaggi che ci inviano per poter tornare all'equilibrio emotivo. Non vederle più come nemiche, ma come alleate.
- Comprendere le emozioni degli altri. Identificare e comprendere i sentimenti degli altri. Imparare a rilevare le loro emozioni e i loro stati d'animo in base ai segnali che possono inviarci (percezione del linguaggio non verbale, per esempio). Lavorare sull'ascolto attivo e sull'empatia aiuta a sviluppare questa capacità.
- Imparare ad accogliere le emozioni altrui in modo positivo e premuroso. Agite aiutando l'altra persona a rendersi conto di ciò che sta provando o a comprendere i fattori che hanno scatenato l'emozione.

Il modello di Goleman sviluppa un elenco di 25 competenze di base collegate a 5 competenze principali indotte dall'intelligenza emotiva:

- **Consapevolezza di sé:** Consapevolezza emotiva, autovalutazione accurata, fiducia in se stessi.
- **Autocontrollo:** Autocontrollo, affidabilità, coscienziosità, adattabilità, innovazione.
- **Motivazione:** La richiesta di perfezione, impegno, iniziativa, ottimismo.
- **Empatia:** Comprensione degli altri, passione per il servizio, arricchimento degli altri, valorizzazione della diversità, sensibilità politica.
- **Competenze sociali:** Influenza, comunicazione, mediazione, leadership, gestione del cambiamento, costruzione di relazioni, collaborazione e cooperazione, team building.

"L'intelligenza emotiva si riferisce alla capacità di riconoscere i propri sentimenti e quelli degli altri, di motivarsi e di gestire bene le emozioni in sé stessi e nelle relazioni".
Dan Goleman (1995)

6.1.3. Valori

È facile capire cosa può portare lo sviluppo di questo tipo di competenze. Innanzitutto, il ritorno a sé stessi attraverso l'autoanalisi e quindi il lavoro sull'autoregolazione porta a una migliore conoscenza di sé, che rafforza la fiducia in sé stessi e permette una maggiore apertura e attenzione all'ambiente. L'individuo che sa gestire in modo fluido i suoi potenziali conflitti interni guadagna in disponibilità. Così, più attento al mondo esterno, l'individuo potrà progredire in questo tipo di competenza attraverso l'altro, sviluppare le sue capacità di ascolto, la sua empatia e la sua capacità di risolvere i conflitti.

Avendo già imparato a realizzare questo approccio internamente, sarà in grado di mettere in atto le stesse azioni nelle situazioni professionali e relazionali quotidiane.

6.1.4. L'importanza di questa competenza nella vita moderna

Le competenze emotive sono sempre più considerate indispensabili per il buon funzionamento di un team.

Nel libro di Ilios Kotsou "Emotional Intelligence and Management", troviamo una sintesi delle ricerche sugli effetti dell'IE nel funzionamento delle organizzazioni.

Facendo riferimento a 26 studi, egli mostra l'effetto positivo che lo sviluppo dell'IE ha, tra l'altro, su:

- le prestazioni dei venditori,
- gli effetti su un clima organizzativo positivo,
- il legame tra l'IE dei manager e il livello di retribuzione,
- l'efficacia della leadership,
- l'efficacia del reclutamento, come evidenziato in precedenza, la resistenza allo stress, la qualità fisica e mentale e gli effetti della qualità della vita sul lavoro

Le seguenti cinque competenze emotive sono considerate componenti chiave dell'intelligenza emotiva:

- consapevolezza di sé
- autoregolazione
- motivazione
- empatia
- abilità sociali.

Le persone con queste capacità tendono ad avere integrità e resilienza, sono oneste, hanno alti livelli di impegno, possono influenzare senza autorità posizionale e mostrano un'energia emotiva positiva.

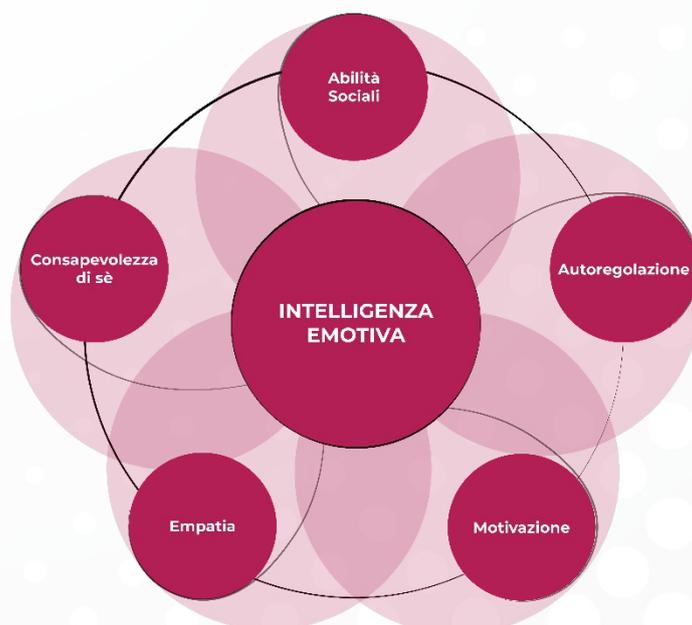


Immagine dell'[Istituto Cognitivo](#)

L'importanza dell'intelligenza emotiva sul posto di lavoro non deve essere sottovalutata. Ha un impatto positivo sulla carriera dei dipendenti a tutti i livelli, sia in termini di comunicazione che di produttività o leadership.

Inoltre, con la crescente globalizzazione delle aziende, l'intelligenza emotiva diventa ancora più essenziale: i team multiculturali devono essere in grado di capirsi efficacemente, di esprimere i propri pensieri e le proprie opinioni e di tenere conto delle reciproche differenze.

Allo stesso modo, i dipendenti devono adattarsi a interazioni sempre più complesse con clienti, colleghi e collaboratori di tutto il mondo. Pertanto, la capacità emotiva di entrare in empatia, interagire e lavorare con persone di gruppi sociali diversi migliora le prestazioni e l'efficacia dell'azienda in queste situazioni interculturali.

6.2. Approcci didattici

6.2.1. Sfide / Ostacoli

Da alcuni decenni la nostra società sta vivendo profondi cambiamenti professionali, personali e sociali. La pandemia di COVID che ha colpito il mondo ha portato a un'accelerazione di questo profondo cambiamento a molti livelli. Siamo entrati in un mondo in cui la perdita di orientamento e l'ansia per un domani incerto destabilizzano gli esseri umani e in cui la liberazione dalle paure, la collaborazione, l'apertura e la cooperazione sono temi fondamentali. Le nostre sfide collettive, siano esse sociali, professionali, economiche, culturali, ambientali, ecc. dipendono in gran parte dalla nostra maturità emotiva.

Questa maturità emotiva deve essere scoperta, riscoperta e sviluppata. In breve, deve essere appresa.

È importante sottolineare che le aziende tradizionali hanno da tempo messo da parte le emozioni. Trent'anni fa, e anche oggi, esprimere emozioni in azienda sarebbe stato impensabile. È invece accettato esprimere sentimenti positivi come la gioia o l'entusiasmo fino a un certo punto.

Con la pandemia di Covid-19 e le incertezze che ha generato, è comune provare ansia, paura, rabbia e frustrazione per un rifiuto ingiustificato, ad esempio.

Queste emozioni sono naturali e devono essere espresse per non creare situazioni di blocco, incomprensioni e a volte persino un allontanamento dall'azienda e

complicazioni per riprendere il cammino professionale. Il fatto è che le emozioni, come abbiamo visto, possono anche essere una vera e propria risorsa per le aziende. In questo caso, la sfida è imparare a riconoscere le proprie emozioni, a comprenderle e ad analizzarle per poterle gestire in modo che trovino finalmente il loro posto nel contesto professionale senza impattare su di noi.

Tenere conto dell'analfabetismo (situazione di una persona che ha beneficiato dell'apprendimento ma che non ha acquisito - o ha perso - la padronanza della lettura e della scrittura, in particolare a causa di un apprendimento troppo fragile) e dell'analfabetismo digitale (difficoltà, o addirittura incapacità, di utilizzare i dispositivi digitali e gli strumenti informatici a causa della mancanza o dell'assenza totale di conoscenze sul loro funzionamento) deve essere una parte importante della progettazione dei contenuti didattici e della riflessione sull'uso di questo o quel tipo di mezzi educativi da mettere in campo. L'uso di immagini, di parole semplici e di strumenti digitali adattati (i tablet, le applicazioni per smartphone sono ormai più diffuse dei computer) possono essere soluzioni per sviluppare competenze che possono essere carenti oltre a quelle mirate.

6.2.2. Il ruolo dell'educatore

L'educatore deve attuare una vera e propria educazione emotiva. Deve insegnare ai partecipanti a riconoscere e accogliere le proprie emozioni senza limitarle, e poi a esprimerle in modo sfumato, tenendo conto dell'interlocutore per evitare di provocare una reazione negativa. L'educatore deve guidare i partecipanti sulla strada di questa conoscenza intima e fornire loro tutte le chiavi per progredire e sviluppare la propria intelligenza emotiva.

Affrontare il terreno emotivo può essere complesso a seconda delle personalità e delle responsabilità dei partecipanti. L'educatore deve fare attenzione a non trasformare il processo di apprendimento in un'esperienza negativa. Deve essere rassicurante, definire il quadro e gli obiettivi, creare coesione e benevolenza nel gruppo. L'uso di giochi può essere molto interessante per desacralizzare un argomento che a volte può essere delicato per i partecipanti.

L'educatore potrebbe essere formato all'uso dello strumento diagnostico del Quoziente Emotivo (EQ-i).

L'Emotional Quotient Inventory 2.0 (EQ-i 2.0®) fornisce un'istantanea del livello di intelligenza emotiva (IE) di un individuo utilizzando un punteggio totale, cinque

punteggi compositi e punteggi specifici di sottoscala come dimostrato dal modello EQ-i 2.0® basato sul modello EQ-i® di Bar-On di Reuven Bar-On.

L'EQ-i Emotional Quotient Inventory si basa sull'intelligenza emotiva, che è un insieme di competenze emotive e interpersonali che influenzano ciò che possiamo percepire ed esprimere. È un test psicométrico composto da 135 domande. I risultati vengono confrontati con un campione nominativo definito. L'EQ-i misura la capacità di avere successo professionale attraverso [15 abilità collegate a 5 aree](#).

6.2.3. Caratteristiche di una classe

Un gruppo di circa dieci persone può essere sufficiente per questo tipo di formazione. Un numero troppo elevato potrebbe ostacolare una partecipazione equa. Il formatore deve creare un'atmosfera di gentilezza e rispetto all'interno della classe, poiché le emozioni sono un aspetto intimo e talvolta fragile per alcuni individui. Gli obiettivi devono essere chiari e l'enfasi deve essere posta sulla pratica e sulla partecipazione di tutti i partecipanti, in modo che possano rendersi conto dei reali benefici dell'intelligenza emotiva. Gli scambi e i dibattiti saranno importanti: è attraverso l'espressione orale che i partecipanti possono comprendere il funzionamento delle proprie emozioni e di quelle degli altri.

La formazione può essere condotta in modo asincrono, ma sarà privilegiata l'interazione di persona (le emozioni si trasmettono soprattutto attraverso il linguaggio del corpo).

6.2.4. Valutazione

Questionario / quiz di conoscenza (a specchio) all'inizio e alla fine della formazione per valutare le rappresentazioni dei partecipanti e per valutare le conoscenze acquisite e identificare le aree di miglioramento.

Esempi:

- Quali sono i 4 elementi chiave dell'intelligenza emotiva?
- Pensa che lo sviluppo dell'intelligenza emotiva possa esserle utile in ambito professionale? Si prega di spiegare
- Quando e come pensate di applicare quanto discusso durante il workshop?

- Ora avete una migliore comprensione delle emozioni, sia in voi stessi che negli altri?

Altre idee:

- Test EQ-i per eseguire una valutazione del Quoziente Emozionale
- Griglia di autovalutazione/osservazione con possibilità di livellare la padronanza dell'abilità.
- Prima della formazione: verifica dei bisogni e del livello tramite colloquio o test di posizionamento.
- Alla fine della formazione: valutazione della comprensione e dell'assimilazione delle conoscenze e del know-how da parte dell'educatore (diversi metodi di valutazione: domande orali, esercitazioni pratiche, test, MCQ).

6.3. Buone pratiche/applicazioni nell'educazione degli adulti

L'intelligenza emotiva dovrebbe essere presentata come molto più di un insieme di approcci e strategie per identificare e gestire meglio le proprie emozioni. Si tratta di acquisire un'autentica consapevolezza emotiva con cui costruire relazioni solide e rispettose, la chiave per la sicurezza, il successo e la produzione.

Ricordiamo che il mondo del lavoro tende sempre più all'automazione. Sempre più compiti sono e saranno svolti da sistemi robotici. Secondo molti esperti, in futuro non saranno più valorizzate le conoscenze tecniche, ma le competenze personali.

In un curriculum vitae, le soft skills devono e dovranno presto essere considerate come essenziali nel processo di assunzione e nella valorizzazione del lavoratore. Nella formazione, l'accento deve essere posto sul fatto che lo sviluppo di questa IE in un individuo è una base che porta ad altre competenze sottostanti. Come abbiamo visto in precedenza con il modello di Goleman, l'IE, se consapevole e utilizzata, garantisce maggiore fiducia in sé stessi, iniziativa, sviluppo della comunicazione, ecc. L'IE è indispensabile per il corretto funzionamento delle nostre facoltà cognitive come l'apprendimento, la concentrazione, la memoria, il ragionamento, il processo decisionale, ma anche la capacità di adattamento.

È ovvio che queste abilità umane sono fondamentali in ogni tipo di situazione pratica:

- Perdita del lavoro, ritorno al lavoro.
- Scelta della riqualificazione, della formazione, del processo decisionale.

- Rapido adattamento a un nuovo lavoro, a un cambiamento di ambiente.
- Offrire una nuova visione del mondo professionale a seguito di difficoltà della sfera emotiva.

L'IE può essere applicata alle tecniche di gestione e alla gestione dei conflitti. Può anche essere utilizzata per migliorare le prestazioni di un dipendente o di un gruppo collaborativo. Può anche essere utilizzata per sviluppare le capacità di apprendimento e di ritenzione nella formazione aziendale. Utilizzando l'IE, il manager può anticipare e risolvere le situazioni difficili. Riconoscendo le reazioni emotive dei propri dipendenti, questi si sentono riconosciuti e ascoltati e possono quindi accettare alcuni vincoli e difficoltà. Anche la capacità di gestire lo stress è indotta dall'IE. Dal colloquio di lavoro alla pressione dei numeri e del capo in azienda, possiamo capire quanto sia importante padroneggiare questa abilità.

Risorse

- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990) *Intelligenza emotiva. Immaginazione, cognizione e personalità*, 9, 185-211. URL: <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Daniel Goleman (2012) Random House Publishing Group, *Intelligenza emotiva: Perché può essere più importante del QI*
- Danielle E. Kaplan (2018) *Creatività nell'educazione: Teaching for Creativity in Development Psychology*, 10, 140-147. URL : https://www.scirp.org/pdf/PSYCH_2019013116232924.pdf
- Taylor, M. (2020) *Fatti furbo sull'intelligenza emotiva | Cognitive Institute*. Disponibile all'indirizzo: <https://www.cognitiveinstitute.org/get-smart-about-emotional-intelligence/> (consultato il 12/04/2023).
- Daniel Goleman presenta l'Intelligenza emotiva Big Think (2012). Disponibile a: [Daniel Goleman introduce l'Intelligenza emotiva | Big Think](https://www.bigthink.com/s/daniel-goleman-introduce-l-intelligenza-emotiva/) (consultato il 12/04/2023)
- Corsi di management - Mike Clayton (2022) *Il modello di Salovey e Mayer delle quattro abilità di intelligenza emotiva*. Disponibile all'indirizzo: <https://www.youtube.com/watch?v=gizR2Kbb6ew> (consultato il 12/04/2023)
- Corsi di management - Mike Clayton (2022a) *Il modello di intelligenza emotiva di Daniel Goleman*. Disponibile all'indirizzo: <https://www.youtube.com/watch?v=F9clHdsQz4c> (consultato il 12/04/2023)
- Etraining Company.com : [Cos'è l'EQ-i 2.0 e l'intelligenza emotiva?](https://www.etraining.com/it/cos-e-l-eq-i-2.0-e-l-intelligenza-emotiva/)



CONVERT YOUR FUTURE



Co-funded by
the European Union