

ASK magazine Giugno 2019



INTELLIGENZA EMOTIVA:

COS'E'? PERCHE' E' COSI' IMPORTANTE?

Di **Manuela Rossini**, Psicologa Del Lavoro, People

L'intelligenza emotiva viene definita come l'abilità di percepire ed esprimere le emozioni, di saperle utilizzare, comprendere e gestire, in sé stessi e negli altri. Più nello specifico, si riferisce alla capacità di saper riconoscere l'informazione trasmessa dalle emozioni individuandone le cause e le possibili conseguenze, sapendo classificare e descrivere accuratamente emozioni e stati d'animo anche complessi, sapendovi riflettere ed integrandoli nei processi cognitivi, in maniera adattiva, per migliorare l'attività di pensiero di problem solving, di decision making e di progettazione (Mayer & Salovey, 1997).

Il concetto di **Intelligenza Emotiva (IE)** venne formulato nel 1990 da due psicologi statunitensi, **Peter Salovey e John D. Mayer** e, grazie al loro lavoro, è stato sistematicamente definito e investigato, acquisendo sempre maggior risalto nella letteratura psicologica e delle Neuroscienze oltre a divenire oggetto di studio nell'ambito dell'organizzazione aziendale e delle Risorse Umane.

Infatti, diversi studi evidenziano che si tratta di una **competenza indispensabile per i team leader e i manager**, i quali si trovano a dover gestire e coordinare un gruppo di collaboratori. La ricerca, inoltre, rivela che l'intelligenza emotiva è un importante fattore predittivo delle prestazioni nei team; infatti, la presenza di un **elevato grado di IE** è correlata ad un **miglioramento del comportamento sul posto di lavoro**, in particolare il comportamento nei team di lavoro, il quale contribuisce ad ottenere **migliori risultati e migliori performance**.

Nel corso degli anni psicologi e studiosi del settore hanno proposto differenti modelli teorici, definizioni e caratteristiche di IE. Tuttavia, fattore comune, è l'importanza rivestita dalla consapevolezza emotiva e dalla gestione delle emozioni, abilità fondamentali dell'intelligenza emotiva.

In questo articolo prenderemo in considerazione il principale modello teorico di Intelligenza Emotiva proposto da Salovey e Mayer.

Intelligenza Emotiva secondo Salovey e Mayer

Inizialmente gli psicologi Salovey e Mayer elaborarono il concetto d'**intelligenza emotiva**, definito come la capacità di percepire, integrare e regolare le emozioni allo scopo di facilitare il pensiero e promuovere la crescita personale.

Tuttavia, dopo aver condotto diverse ricerche, modificarono tale definizione, introducendo la capacità di percepire con precisione le emozioni, di generarle e di comprenderle così da regolarle in maniera riflessiva al fine di



Dott.ssa Manuela Rossini

Psicologa del Lavoro e
Operation Manager in
ASKonsulting srl.
Ha conseguito il titolo di
Dottore di Ricerca in
Psicologia Generale e
Clinica presso l'Università
degli Studi di Bologna, ha
conseguito un
Perfezionamento in
Psichiatria Occupazionale.

Progetta e coordina per
aziende del settore pubblico
e privato interventi sui temi
HR Organization e
Psychosocial Risk Factor.

Formatore senior per
POLGAI Polizia di Stato sulla
Valutazione Rischio Stress
Lavoro Correlato.

Membro fondatore
dell'Osservatorio sul
Benessere Organizzativo e
la Promozione della Salute e
cultore della materia in
Psicologia del Lavoro presso
Università degli Studi di
Brescia.



promuovere la propria crescita emotiva e intellettuale oltre ad incrementare e favorire le relazioni sociali.

Nello specifico, secondo il modello di Salovey e Mayer, **l'intelligenza emotiva** comprende **quattro diverse abilità**, strettamente correlate l'una all'altra, ovvero:

- Percepire correttamente, valutare ed esprimere le emozioni proprie e altrui
- Ricorrere alle emozioni che favoriscono i processi di pensiero
- Comprendere le emozioni, il linguaggio emotivo e i segnali emotivi
- Gestire le emozioni al fine di raggiungere gli obiettivi



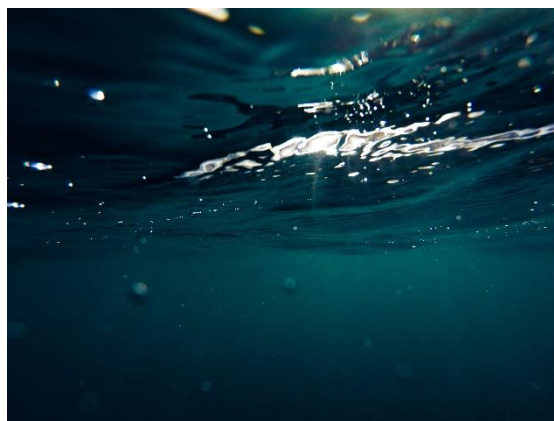
La **percezione delle emozioni**, aspetto fondamentale dell'intelligenza emotiva, si riferisce alla capacità di percepire ed esprimere le emozioni proprie e altrui, di identificare l'emozione all'interno dei propri **stati fisici** e psicologici, di discriminare tra un'adeguata e inadeguata espressione delle emozioni, ma anche di riconoscere le emozioni

nelle espressioni facciali e posturali altrui.

La **facilitazione emotiva del pensiero** consiste nell'abilità di impiegare le emozioni per facilitare il pensiero, la creatività, il problem solving, il ragionamento e la presa di decisioni. Le emozioni positive possono facilitare la definizione di piani futuri, possono alternare l'organizzazione della memoria in modo da permettere l'integrazione di materiale cognitivo e mettere in relazione idee diverse, permettono di mettere a fuoco i bisogni più pressanti, motivano e supportano l'individuo nell'adempimento di complessi compiti intellettuali.

La **comprensione delle emozioni** è la capacità di capire le emozioni, distinguendo un'emozione dall'altra ed utilizzando le parole adatte per descriverle, di comprenderne le variazioni e la loro evoluzione nel tempo.

La **gestione delle emozioni** presuppone la capacità di monitorare e discriminare accuratamente le emozioni proprie e altrui, potenziarle, contenerle o modificarle, e utilizzare strategie per regolarle valutandone l'efficacia in maniera tale da raggiungere gli obiettivi prefissati.



A ciascuna delle suddette capacità appartengono diverse **competenze emotive**, intese come le abilità pratiche dell'individuo necessarie all'instaurazione e al mantenimento di relazioni positive con gli altri. Tuttavia, tali competenze non sono innate, ma possono essere **apprese, sviluppate e migliorate** anche allo scopo di raggiungere **prestazioni lavorative e di leadership importanti**. Ciascun individuo è dotato di un'intelligenza emotiva "generale" fin dalla nascita e il grado di tale intelligenza determina la probabilità - più o meno elevata - di apprendere e sfruttare, in un secondo momento, le competenze emotive di cui sopra.



Pertanto, l'**intelligenza emotiva** è uno **strumento fondamentale nell'ambito del successo lavorativo**.

Inoltre, la presenza di un elevato grado d'intelligenza emotiva - intesa come la capacità di percepire, riconoscere e gestire correttamente le proprie ed altrui emozioni - dovrebbe apportare, teoricamente, **effetti benefici in tutti gli aspetti della vita quotidiana dell'individuo**.

Nello specifico, avere rapporti sociali, familiari e sentimentali migliori; essere percepiti dagli altri in maniera più positiva rispetto ad individui con scarsa intelligenza emotiva; essere in grado di instaurare migliori rapporti in ambito lavorativo rispetto a chi non ha, o ha un basso livello, di intelligenza emotiva; avere una maggior probabilità di comprendere sé stessi e di prendere decisioni corrette basandosi sia sulla logica che sulle emozioni; avere un rendimento scolastico migliore; godere, quindi, di un benessere psicologico maggiore.

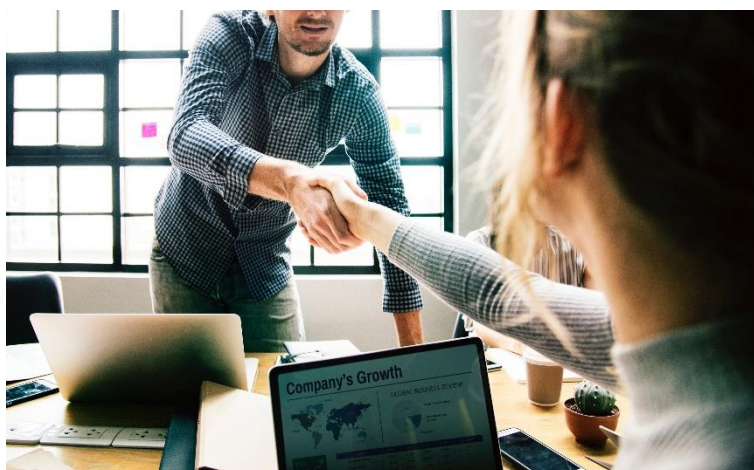


Con questa consapevolezza, nasce **Be My Talent**, progetto che si pone l'obiettivo di **potenziare l'intelligenza emotiva in azienda** e, più nello specifico, **sviluppare l'intelligenza emotiva nei team di lavoro**.

Infatti, dopo un'iniziale fase di conoscenza dell'organizzazione aziendale e pianificazione, attraverso una fase di **Map Skill**, vengono definite le **abilità emotive e organizzative** dell'intelligenza emotiva, così da **valorizzare le IE-skill possedute** e **sviluppare le IE-skill non sfruttate** in modo completo, al fine di raggiungere il **successo lavorativo** e garantire **migliori performance individuali e di gruppo** oltre ad un'**elevata soddisfazione lavorativa** ed un maggior attaccamento alla propria organizzazione.

Il progetto è assolutamente innovativo nel suo genere perché da una **MapSkill** individuale si intraprende una **DevelopSkill** individuale o di gruppo, fase in cui vengono sviluppate e potenziate le IE-skill. Inoltre il progetto prevede una fase certificata di **Upgrade** con test-retest e validazione delle competenze acquisite ed in progress.

Come affermato da Mayer e Salovey (1997): *“Una persona non può essere considerata davvero intelligente se non è in grado di integrare le emozioni nei processi di pensiero”*.



Tempo previsto di lettura 5 min.

IL WELFARE AZIENDALE E LA RESPONSABILITA' SOCIALE D'IMPRESA

Di **Anna Pasotti**

Sales&Marketing Manager ASkonsulting _ CSR Specialist

Di welfare aziendale si sente parlare sempre più spesso, anche a seguito delle novità introdotte dalla Legge di Stabilità: ma di cosa si tratta esattamente? Con il termine *Welfare* s'intende l'insieme delle iniziative di natura contrattuale o unilaterali da



parte del datore di lavoro volte a incrementare il benessere del lavoratore e della sua famiglia attraverso una diversa ripartizione della retribuzione, che può consistere sia in benefit rimborsuali sia nella fornitura diretta di servizi, o in un mix delle due soluzioni;

Una serie di benefit, che non solo si traducono per il lavoratore in un pacchetto di possibilità da affiancare alla classica retribuzione, ma che più in generale implicano per tutti i soggetti coinvolti un'ottimizzazione del vantaggio fiscale in ottemperanza alla normativa vigente (art. 51 e 100 del Testo Unico delle Imposte sui Redditi).

Più precisamente, la definizione degli importi da destinare a welfare aziendale può essere collegata a premi di risultato (PdR) definiti sulla base degli andamenti aziendali (utili, ricavi, incrementi di produttività, miglioramento della qualità di prodotti e servizi, miglioramento dell'immagine) oppure a condizioni contrattuali (contratti nazionali, territoriali, aziendali e regolamenti interni).

Negli ultimi anni sta prendendo sempre più spazio anche il concetto di Responsabilità Sociale d'Impresa che ciascuna azienda deve considerare per evitare di perire velocemente.

In campo di Welfare, la Responsabilità Sociale può divenire un mezzo per consolidare le strategie e le politiche aziendali con lo scopo di mettere al centro le persone e i dipendenti. Il Welfare può quindi essere identificato in una pura gestione delle Risorse Umane, prevedendo beni e servizi che godono anche di sgravi fiscali introdotti dal Legislatore, oppure può diventare un vero e proprio strumento in mano



alle aziende per concretizzare le strategie aziendali e diffondere [l'identità aziendale](#) promossa anche dal codice etico aziendale.

Il Welfare che offre esclusivamente beni e servizi non veicola un nuovo modo di intendere l'impresa, ma compensa lo stipendio attraverso mezzi non monetari e forme sussidiarie di protezione. L'attenzione ormai, già da molti anni, si è spostata dagli shareholder (azionisti e possessori di quote) al più esteso gruppo di stakeholder e ciò deve avvenire anche nelle scelte strategiche dell'azienda, proprio come per il Welfare.

Per conciliare il Welfare con la [Responsabilità Sociale d'Impresa](#), infatti, è necessario effettuare cambiamenti nella governance, evolvendosi dal classico modello paternalistico degli imprenditori inglesi ad un modello di Welfare cucito su misura per gli utilizzatori finali in base alle diverse esigenze.

Questa evoluzione, però, fatica a conciliarsi con la richiesta del Legislatore di dedicare le modalità di compenso parallele a gruppi omogenei, senza escludere alcun lavoratore. Questa imposizione, richiesta per la defiscalizzazione, si scontra con la natura intrinseca del concetto di Responsabilità Sociale d'Impresa e di Welfare che devono, invece, rispondere alle diverse esigenze di una popolazione di lavoratori diversi tra loro.

Un Welfare Socialmente Responsabile può divenire addirittura uno strumento di [comunicazione](#) e dialogo con quegli stakeholder senza i quali l'azienda non esisterebbe: i dipendenti. Se il Welfare è costruito senza dialogo e senza pensare ai reali bisogni di chi potrà utilizzarlo, allora verrà scelto in quantità minore e diverrà un servizio fine a se stesso.



Un altro metodo che serve per aumentare l'utilizzo reale e per rispondere più efficacemente alle necessità delle persone è quello di ampliare, oltre al dialogo, la formazione, utile alle scelte richieste.



Webinar

Lunedì 17 giugno 2019

dalle 14.30 alle 15.00

BEmyTALENT

Emotional Intelligence for Teamwork

BeMyTalent nasce dal bisogno sempre più crescente delle aziende di **valorizzare e sviluppare le competenze legate all'IE - Intelligenza Emotiva** nei team di lavoro dalla consapevolezza alle relazioni, dalla leadership al problem solving, per mirare a:

- **Sviluppare IE - Intelligenza Emotiva** nei team di lavoro
- **Mappare le IE-skill** valorizzando le skill padroneggiate e IE-skill non sfruttate in modo completo per spingere al successo lavorativo
- **Migliorare la soddisfazione lavorativa**
- **Migliorare le performance individuali e di team**

Relatrice: [Manuela Rossini](#), Psicologa del Lavoro People

In collaborazione con: [Alessandra Marelli](#), Psicologa Clinica, Division Manager People

WEBINAR A PARTECIPAZIONE GRATUITA

con obbligo di **iscrizione online**

ISCRIVITI GRATUITAMENTE al WEBINAR

E se non riesci a partecipare, ma sei interessato a scoprirne di più:

PRENOTA LA TUA SKYPECALL



Webinar

Mercoledì 26 giugno 2019

Dalle 14:30 alle 15:00

IL VALORE DEL BILANCIO SOCIALE

Il Bilancio Sociale rappresenta uno **strumento innovativo** con cui **raccontare ed identificare il valore aggiunto** generato dalla tua azienda attraverso la completezza delle informazioni che non siano meramente economiche, ma anche sociali e ambientali.

Oltre alla mission, alle strategie e ai programmi, la rendicontazione sociale prevede come oggetto l'**impiego delle risorse**, i **risultati prodotti** dall'attività dell'organizzazione e gli **impatti generati**.

La rendicontazione sociale è un elemento determinante nella creazione di fiducia per ogni organizzazione.

Quali sono gli elementi di un Bilancio Sociale che contribuiscono a generare il **consenso** di tutti i tuoi stakeholder?

- Diffondere fiducia = **Trasparenza**
- Quadro informativo completo = **Completezza**
- Riflettere sull'operato = **Consapevolezza**
- Affermare la relazione sociale = **Legittimazione**

Relatrice:

[Anna Pasotti](#), CSR Specialist ASkonsulting

**WEBINAR A PARTECIPAZIONE GRATUITA
con obbligo di iscrizione online entro il 25 giugno 2019**

[ISCRIVITI AL WEBINAR](#)

E se non riesci a partecipare, ma sei interessato a scoprirne di più:

[PRENOTA LA TUA SKYPECALL](#)



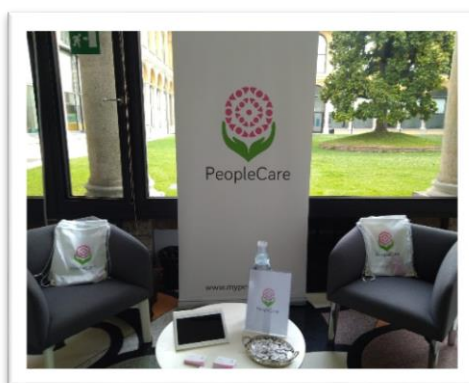
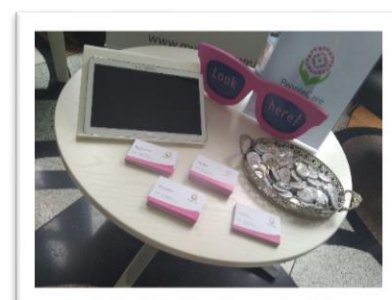
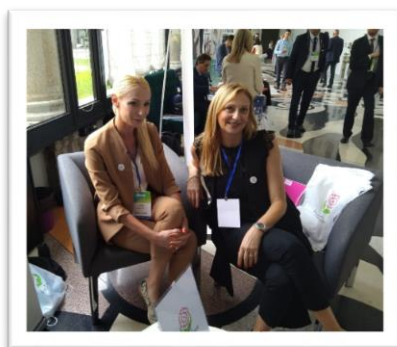


PeopleCare

Il nostro progetto **PeopleCare®** si propone di affiancare tutte le aziende ad andare **oltre gli strumenti di welfare classico** per creare **consapevolezza sociale** ed attivare uno **scambio reciproco di supporto e aiuto** tra azienda e lavoratori.

Questo mese **PeopleCare®** è stato presente a Milano
a **Wellfeel 2019**

E al convegno **HEI Human Experience Insights**.



Per informazioni scrivi a info@mypeoplecare.it



PeopleCare

LA NOSTRA RASSEGNA STAMPA

Welfare in azienda, contesto sicuro e scambio proficuo

Un progetto di welfare dedicato alle mamme

Un modello di welfare delle donne per le donne

Per conoscerci meglio guarda il nostro sito

[MyPeopleCare.it](https://www.mypeoplecare.it)

Oppure

[Prenota una skypecall gratuita](#)



Consulenza e Formazione
per un Management Sostenibile



PEOPLE

www.askonsulting.it