



## COSA SONO L'INTELLIGENZA EMOTIVA E L'INTELLIGENZA SOCIALE

Intelligenza emotiva è saper vivere con sè stessi, con il proprio ambiente interiore (concetto di ecologia interna); intelligenza sociale è saper trattare con gli altri, con l'ambiente sociale esterno (concetto di ecologia esterna).

In senso antropologico, l'intelligenza è la capacità di adattamento all'ambiente che varia. Se pensiamo al nostro ambiente sociale, oggi, l'intelligenza diviene capire gli altri, saper comunicare, saper gestire il conflitto... Ma per adattarci al sociale dobbiamo prima essere forti dentro, rispettare il nostro ambiente interiore: aver fiducia in noi stessi, essere motivati, gestire le emozioni positivamente...

Da un'altra prospettiva, l'intelligenza emotiva e sociale è la misura della maturazione della persona, il livello a cui l'individuo è giunto nel suo percorso di apprendimento sociale, il saper vivere e interagire con i suoi e con chiunque, e sa al contempo riflettere e mettere sotto critica costruttiva la sua realtà sociale di riferimento.

L'intelligenza emotiva ha come oggetto le emozioni, gli umori, i sentimenti, i valori, gli atteggiamenti mentali, i pregiudizi radicati, le passioni, le motivazioni. Essere intelligenti emotivamente significa saper gestire questo mondo interiore in maniera positiva, equilibrata e finalizzata. In altre parole significa canalizzare l'energia e gli impulsi interiori nella direzione del nostro benessere e di un buon rapporto con gli altri.

Il mondo interiore delle emozioni è in larga misura radicato nel profondo dell'inconscio, e si rivela alle lenti del pensiero conscio attraverso un'attenta **introspezione** che porta all'**autoconsapevolezza** della nostra dinamica emotiva. Questa deriva dal disciplinamento sociale ricevuto e diventa **auto-disciplina** delle proprie forze e soprattutto degli impulsi istintivi, in particolar modo diventa attitudine a non lasciarsi sopraffare da emozioni, sentimenti e impulsi negativi e/o esagerati. Alla base di tutto c'è quindi **l'apprendimento all'autocontrollo**.

L'intelligenza sociale ha come oggetto la qualità dei rapporti con gli altri. È quindi un'intelligenza che si forma interagendo con il mondo sociale esterno. Essere intelligenti socialmente significa capire, interagire con e saper influenzare positivamente gli altri. Quindi significa saper ascoltare, saper comunicare, saper lavorare in gruppo, saper comandare ecc. Alla radice delle competenze sociali c'è una buona intelligenza emotiva e, in misura fondamentale, c'è la capacità di essere empatici nei confronti di terzi. L'**empatia** è la capacità di sintonizzarsi emotivamente e mentalmente con le persone con le quali interagiamo. Essa ci consente di "leggere", capire, compatire e influenzare i sentimenti e i pensieri degli altri e, in definitiva, di "convivere" bene.

In un mondo che cambia continuamente, con un ritmo sempre più veloce, anche noi viviamo in uno stato di apprendimento e di adattamento continuo.

Molti problemi, sia usuali che nuovi, sono risolvibili con metodi ben conosciuti e collaudati o con l'esperienza: questa è la via dell'algoritmo (la formula o la procedura, che, se applicata correttamente, risolve il problema). Ma in altre situazioni l'algoritmo o la memoria di esperienze



simili o non ci sono o non funzionano, perché mancano informazioni e conoscenze, c'è incertezza sui metodi, non si possono prevedere rischi ed esiti, eppur decidere bisogna.

Anche problemi apparentemente usuali, si complicano sostanzialmente per il mutare di variabili ambientali.

In molte situazioni serve un approccio "euristico" (letteralmente ricerca della verità, in pratica *strategia di ricerca di soluzioni accettabili*), fatto di ipotesi, investigazioni, tentativi e opzioni possibili fino ad arrivare ad una risposta probabilmente ottimale e/o pragmaticamente accettabile. Questo modo di arrivare alle decisioni, genera ansia e paure, soprattutto se i tempi sono stretti o l'esito è percepito come importante. Inoltre si presenta spesso come un lavoro che abbisogna del contributo degli altri: consiglio, dialogo, lavoro di gruppo, negoziazione. Per cui oltre ad una competenza tecnica di più alto livello, in cui prevale il ragionamento ipotetico-induttivo, servono anche competenze emotive come il controllo dell'ansia e delle emozioni in genere e competenze sociali come il saper comunicare e saper lavorare con gli altri.

Più vorticoso è il cambiamento e più debbono saltar fuori competenze adattive e pro-attive (che creano e anticipano la situazione, che non sono cioè solo di tipo reattivo o di aspettativa rispetto allo stimolo). Le competenze adattive e pro-attive (creatività, saper gestire il cambiamento, saper rapportarsi al diverso, automotivazione, grinta, negoziazione, saper vendere le proprie idee ecc.) sono per definizione nel novero delle competenze emotive e competenze sociali oppure sono competenze intellettive e/o tecniche fortemente impregnate di intelligenza emotiva e sociale (altrimenti non hanno impatto utile).

Beninteso servono sempre anche le competenze speculative e tecniche "pure", eccome, ma in generale nell'epoca in cui stiamo vivendo, per il successo nella vita e nel lavoro, senza un buon bagaglio di intelligenza emotiva e sociale si rischia seriamente di finire nel novero dei perdenti.

#### PROFILO DEL "CAMPIONE" DI INTELLIGENZA EMOTIVA

- Sa rinviare, se necessario, l'impulso a reagire d'istinto (autocontrollo)
- Sa riconoscere chiaramente i propri stati d'animo e le proprie emozioni (autoconsapevolezza)
- Sa esprimere le proprie emozioni e sentimenti (padronanza):
  - Innanzi tutto li esprime, come e quando può
  - Sa esprimerli in maniera qualitativamente appropriata, nei tempi e nei modi giusti
  - Non li esprime mai in maniera spropositata (eccessi d'ira, panico ecc.)
  - Sa gestirli, a volere, nel modo più opportuno
  - Non si lascia sopraffare dal "raptus" emotivo, eventualmente rinvia l'azione
- Ha fiducia nei suoi mezzi (io sono OK)
- Ha fiducia, fino a prova contraria, negli altri (anche l'altro è OK)
- Ha carica vitale e entusiasmo (energia)
- Sa automotivarsi (grinta)
- Sa porsi obiettivi e ha una forte spinta interiore al risultato (finalizzazione)
- Sa gestire lo stress (autogestione delle forze)
- È coscienzioso (affidabilità)
- Ha duttilità mentale e comportamentale (flessibilità)
- Tiene sotto controllo i pregiudizi (ragionevolezza)
- Ha un atteggiamento positivo verso la vita e verso gli altri (pensiero positivo)
- Sta bene con se stesso (rispetto di sé e amor proprio)

### **COSA NON È O COSA NON FA IL CAMPIONE DI INTELLIGENZA EMOTIVA**

- Non è egocentrico
- Non coltiva un umor nero per lunghi periodi
- Non rumina rancori e vendette
- Non è ipersensibile alle critiche
- Non è di una sospettosità esagerata
- Non è inibito o titubante
- Non ha paure paralizzanti e senza ragione oggettiva
- Non ha scatti d'ira esagerati
- Non ha atteggiamenti tristi o depressi abituali
- Non si lascia sopraffare dalle preoccupazioni e dall'ansia
- Non è rigido e stereotipato nei pensieri e nel comportamento

### **PROFILO DEL “CAMPIONE” DI INTELLIGENZA SOCIALE**

- Sa sintonizzarsi emotivamente e mentalmente con gli altri (**EMPATIA**)
- Sa ascoltare (ascolto attivo)
- Sa interpretare il linguaggio manifesto e quello nascosto (leggere l'altro)
  - Nella comunicazione verbale (parola)
  - Nel linguaggio paraverbale (tono, tipo e variazioni della voce)
  - Nel linguaggio del corpo (gesti, respiro, sguardo ecc.)
  - Nel linguaggio dell'atteggiamento (espressione dello stato d'animo, amichevole/ostile; umor nero/gioviale; arrogante/arredenevole; ecc. )
- Sa usare con maestria i linguaggi non verbali (paraverbale, del corpo, dell'atteggiamento)
- Sa comunicare faccia a faccia e in pubblico (comunicazione e discorso)
- Ha potere di convinzione
- Sa motivare gli altri e trasmette entusiasmo e fiducia
- Sa guidare e comandare (autorevolezza e leadership)
- Sa organizzare e gestire tempo e attività
- È assertivo (dice e fa con sicurezza e disinvoltura)
- Ottiene risultati, soprattutto avvalendosi della cooperazione
- Sa gestire il conflitto
- Sa lavorare in gruppo
- Ha un atteggiamento positivo verso la vita e verso gli altri (pensiero positivo)
- Sta bene con gli altri (rispetto degli altri e benessere nel rapporto)

### **COSA NON È O COSA NON FA IL CAMPIONE DI INTELLIGENZA SOCIALE**

- Non si isola dal gruppo
- Non si mostra scostante, arrogante, aggressivo o prevaricatore
- Non si preoccupa di apparire ma di riuscire
- Non ha paura di affrontare situazioni nuove, scabrose, difficili
- Non è inibito o titubante, ma sicuro e disinvolto
- Non è subdolo o negativamente manipolatore
- Non scarica sugli altri o sul destino le proprie responsabilità
- Non si lascia deprimere dagli insuccessi
- Non si lascia sopraffare dall'ansia nei rapporti difficili
- Non si lascia guidare e/o condizionare dagli stereotipi di gruppo e dai pregiudizi