



Co-funded by
the European Union



SCALE UP

INTELLIGENZA EMOTIVA

Un modulo sull'importanza dell'educazione emotiva e dell'empatia e alcune dritte su come praticare queste competenze

- Miglioramento delle competenze per il rafforzamento dell'inclusione e dell'occupabilità giovanile

Project Number: KA210-YOU-2F49B5FD-2



DEVELOPIA
Foundation



Joint



AY
INSTITUTE

- Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli 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 di tali opinioni.



Index

- **Obiettivi di apprendimento**
- **Introduzione**
- **Perché le soft skills sono importanti**
- **Il legame tra intelligenza emotiva ed empatia**
- Intelligenza emotiva
- L'empatia
- **Come aumentare i livelli di intelligenza emotiva**
- Il burattino delle emozioni (percezione emotiva)
- Il teatro delle emozioni (usare le emozioni)
- Il fiore dei sentimenti (comprensione emotiva)
- Pensieri d'addio (gestione delle emozioni)
- **Riferimenti**



Obiettivi di apprendimento

Al termine di questo modulo i partecipanti avranno ottenuto i seguenti risultati:

- Una maggiore comprensione dell'importanza delle soft skills
- Una chiara comprensione dell'importanza delle emozioni e dell'intelligenza emotiva.
- Una chiara comprensione dell'empatia
- La capacità di lavorare sulle proprie emozioni
- Approfondimenti su alcuni giochi pensati per accrescere l'intelligenza emotiva



Introduzione

Le *soft skills* sono importanti competenze personali che ci consentono di interagire con gli altri in modo più efficace. Possono essere utili sia in ambito personale che professionale. Queste abilità - note anche come "abilità interpersonali" - comprendono diverse competenze che possono essere sviluppate efficacemente attraverso la pratica. L'elenco delle *soft skills* è lungo e comprende la gestione del tempo e la capacità di comunicare efficacemente (Forbes, 2024). In questo modulo ci concentreremo sull'importanza dell'intelligenza emotiva e dell'empatia.

Perché le competenze trasversali sono importanti

L'importanza delle soft skills è duplice: possono essere utili per migliorare le relazioni interpersonali nella vita privata ma anche nella vita lavorativa/pubblica. La preoccupazione per il mercato del lavoro è in aumento ed è un problema che riguarda anche i giovani. Un'indagine condotta sui giovani europei ha evidenziato una prospettiva generalmente negativa sulle condizioni di lavoro tra i ragazzi, sia tra quelli che frequentano ancora la scuola sia tra quelli che sono già entrati nel mercato del lavoro. Alcuni fattori potrebbero contribuire a questa visione negativa, tra cui l'aver ottenuto un'istruzione superiore e un precedente periodo di disoccupazione. Infatti, Reeskens e Van Oorschot hanno riscontrato che chi ha un livello di istruzione superiore tende a essere più negativo di chi ha un'istruzione inferiore. Allo stesso modo, chi è stato disoccupato per più di tre mesi tende a essere più preoccupato e negativo nei confronti delle condizioni del mercato del lavoro. Infine, un altro fattore che determina la preoccupazione per la disoccupazione giovanile è la nazione di provenienza: le persone che provengono da un Paese con tassi di disoccupazione più elevati tendono a essere più preoccupate

per le loro prospettive di carriera future (Reeskens & Van Oorschot, 2012). In questo contesto, è fondamentale formare i giovani a sviluppare forti capacità relazionali che possano aiutarli ad accrescere le loro possibilità di ottenere un buon lavoro o a migliorare la loro vita lavorativa quotidiana. Pooja Chhabria, esperta di carriera e responsabile editoriale per l'Asia-Pacifico di LinkedIn, ha dichiarato: "Una delle sfide che i giovani lavoratori possono affrontare è la mancanza di esperienza quando entrano nella forza lavoro". Tuttavia, secondo Chhabria, c'è stato uno spostamento verso la preoccupazione di un approccio "tradizionale basato sull'esperienza" a un approccio basato maggiormente sulle soft skills. Ciò è dovuto a un paio di ragioni, tra cui la necessità per i nuovi dipendenti di far fronte alle esigenze in rapida evoluzione delle nuove aziende. Chhabria ha continuato dicendo che "l'87% dei reclutatori ritiene che le competenze siano cruciali nel vagliare i candidati. Un approccio basato sulle competenze crea inoltre un bacino di talenti molto più ampio, e la diversità dei talenti è necessaria per rimanere competitivi nel mercato odierno" (CNBC, 2023).

Il legame tra intelligenza emotiva ed empatia

Il presente modulo si concentra sull'empatia e sull'intelligenza emotiva. L'intelligenza emotiva è una soft skill collegata all'empatia, nel senso che quest'ultima non può essere presente senza la prima, poiché l'empatia è una manifestazione di alti livelli di intelligenza emotiva. Iniziamo con le definizioni.

Intelligenza emotiva

L'intelligenza emotiva è definita come "la capacità di percepire, interpretare, dimostrare, controllare, valutare e usare le emozioni per comunicare e relazionarsi con gli altri in modo efficace e costruttivo" (Cherry, 2023).



Questa abilità può aiutarci a esprimere e controllare il nostro stato emotivo e a comprendere, interpretare e rispondere alle emozioni degli altri. Alcuni esperti suggeriscono che l'intelligenza emotiva sia addirittura più importante del quoziente intellettivo per avere successo nella vita (Cherry, 2023).

L'American Psychological Association (APA) definisce le emozioni come "reazioni mentali coscienti (come la rabbia o la paura) sperimentate soggettivamente come forti sentimenti solitamente diretti verso un oggetto specifico e tipicamente accompagnati da cambiamenti fisiologici e comportamentali nel corpo". È importante non confondere le emozioni con gli stati d'animo, poiché questi ultimi sono stati emotivi di breve durata e intensità, mentre le emozioni sono più durature e approfondite (APA, 2023).



Secondo gli autori Don Hockenbury e Sandra E. Hockenbury, qualsiasi esperienza emotiva ha tre componenti::

1

Esperienza soggettiva: si riferisce alle emozioni derivanti da esperienze personali, che possono essere semplici come rivedere i propri cari o il proprio colore preferito o perdere una persona cara.

2

Esperienza fisiologica: si riferisce alle emozioni derivate da una reazione del sistema nervoso autonomo, la risposta di lotta o fuga che il nostro corpo innesca non appena sperimentiamo la paura.

3

Risposta comportamentale o espressiva: si riferisce all'espressione effettiva dell'emozione, che può includere una risata, un sorriso o un sospiro, a seconda della situazione; le risposte comportamentali sono segnali di come ci sentiamo.

Frederick e Pausic (Forbes, 2023) hanno evidenziato alcune caratteristiche di alti livelli di intelligenza emotiva. Eccone una sintesi.

- **Consapevolezza di sé.** L'autoconsapevolezza è la capacità di concentrarsi su se stessi e su come le proprie azioni, emozioni e pensieri siano o meno in accordo con i propri standard interni. Le persone altamente consapevoli di sé sono in grado di valutarsi in modo oggettivo, di gestire le proprie emozioni, di collegare il proprio comportamento ai propri valori e di dedurre la percezione che gli altri hanno di loro. Infine, l'automotivazione significa spingere gli individui a perseguire i propri obiettivi anche se si trovano di fronte a battute d'arresto, a cogliere le opportunità e a mostrare dedizione per ogni obiettivo che si vuole raggiungere. Gli individui non nascono totalmente autocoscienti: sebbene i bambini abbiano un senso di autocoscienza di base (anche i neonati sono in grado di capire la differenza tra il loro tocco e quello di altri) un senso di autocoscienza più complicato emerge all'incirca durante il primo anno di età e diventa abbastanza sviluppato intorno ai diciotto mesi.



- **Capacità di regolare** una gamma completa di emozioni in modo che non abbiano un impatto negativo sulla nostra vita quotidiana.
- **Motivazione** a perseguire gli obiettivi senza permettere che l'autocritica negativa ostacoli i progressi.
- Capacità di **lasciar perdere** errori e rancori.
- La **curiosità** verso gli altri e i loro sentimenti.
- **Empatia e** comprensione delle emozioni e dei sentimenti altrui.
- **Capacità di comunicazione efficace**, compresa l'abilità di usare le "affermazioni Io", come "Ti ho sentito dire X", invece delle "affermazioni Tu" accusatorie, come "Hai detto che non sei apprezzato come dipendente".
- Capacità di **gestire le relazioni** e di rispondere in modo appropriato ai conflitti.

Le emozioni che proviamo hanno un forte impatto sulla nostra vita quotidiana perché influenzano il nostro modo di agire e di pensare. Pertanto, lavorare per comprenderle e imparare a gestirle è di estrema importanza.

“Essere consapevoli del nostro stato emotivo interno ed essere più attenti e presenti a come la nostra mente e il nostro corpo rispondono alle situazioni ci permette di gestire meglio lo stress”, afferma Annie Miller, terapeuta abilitata. “Possiamo quindi migliorare la regolazione emotiva, la resilienza emotiva e ridurre i livelli di ansia” (Cherry, 2023).

Imparare a gestire le proprie emozioni e, in generale, aumentare i livelli di intelligenza emotiva, può portare a diversi miglioramenti del nostro benessere generale. Due componenti importanti del benessere sono l'umore e l'autostima.

L'umore, in particolare, è estremamente importante in quanto non è solo una componente dello stato ma anche una caratteristica duratura, simile a un tratto della personalità.

L'autostima, invece, è l'autovalutazione affettiva, positiva o negativa, di un individuo: quando si sente di stare bene, si ha una maggiore autostima. Un'alta autostima è associata a meno depressione, meno ansia, meno solitudine, meno ansia sociale e meno abuso di alcol e droghe.



Increasing emotional intelligence levels has been found to help maintain a positive mood and high self-esteem even when faced with a negative situation. (Schutte et al., 2002).

È stato dimostrato che l'aumento dei livelli di intelligenza emotiva aiuta a mantenere uno stato d'animo positivo e un'alta autostima anche di fronte a una situazione negativa. (Schutte et al., 2002). Ci si aspetta che gli individui siano in grado di gestire le proprie emozioni, senza lasciare che queste prendano il sopravvento e dettino il loro modo di agire e di dire. Pensate a una volta in cui eravate arrabbiati per qualcosa e ve la siete presa con il vostro partner o con uno dei vostri amici. Queste reazioni possono influire negativamente sulle vostre relazioni e sulla vostra salute mentale



Pertanto, alcuni passi che possiamo fare per regolare meglio le nostre emozioni sono:

- Consapevolezza: essere consapevoli di come ci sentiamo.
- Razionalizzazione: dare un nome alle nostre emozioni e cercare di capirle meglio.
- Riflessione: concedersi del tempo per riflettere sulle proprie emozioni.
- Accettazione: accettare di provare emozioni positive e negative.
- Gentilezza: non giudicarci per come ci sentiamo.
- Pratica: praticare la mindfulness e impegnarsi per parlare positivamente di sé stessi.
- Pazienza: essere pazienti con noi stessi e scegliere come rispondere.



Per tutti questi motivi, l'intelligenza emotiva è una competenza estremamente importante da sviluppare. È così importante che Forbes l'ha inserita tra le 11 soft skills essenziali per il 2024. Soprattutto nell'ambiente di lavoro, l'intelligenza emotiva consente di migliorare il lavoro di squadra e di navigare in modo più efficiente nelle complesse dinamiche sociali. Inoltre, cosa potenzialmente più importante se consideriamo le nostre relazioni con le altre persone, avere alti livelli di intelligenza emotiva ci permette di dare feedback costruttivi in modo più consapevole, portando a risultati di maggior successo e a relazioni più forti (Forbes, 2024). In questo contesto, non possiamo non parlare di empatia.



L'Empatia

Il concetto di empatia è di vecchia data. È stato coniato oltre 100 anni fa dallo psicologo Edward Titchener (1867-1927) come traduzione del termine tedesco "Einfühlung" (o "sentire dentro"). Tuttavia, esistono diverse definizioni di empatia (Cuff et al., 2014). In generale, possiamo dire che l'empatia è la capacità di sentire le emozioni degli altri, o la capacità di immaginare ciò che gli altri pensano e sentono. È possibile vedere la capacità di empatia in molte emozioni. Significa essere in grado di sentire quello che sta passando in quel momento chi ha perso una persona cara o chi ha appena partorito.

In questo contesto, Merriam-Webster definisce l'empatia in parte come "l'atto di comprendere, essere consapevoli, essere sensibili e sperimentare indirettamente i sentimenti, i pensieri e le esperienze di un altro". Questa definizione mette in evidenza uno dei problemi dell'empatia: può essere abbastanza facile, o almeno gestibile, adattarsi e comprendere le proprie emozioni; tuttavia, mettersi nei panni di un'altra persona può essere più difficile. Tuttavia, lavorare sull'empatia è importante perché può rendere più facili le nostre interazioni con gli altri.

Lo psicologo Daniel Goleman ha definito l'empatia in termini di cinque elementi fondamentali:

1

Il primo è **capire gli altri**. Le persone che riescono a capire gli altri sono brave sia nella comunicazione verbale che in quella non verbale e sanno seguire le indicazioni emotive.

2

Il secondo **aiutare gli altri a crescere**, il che significa mobilitarli di fronte ai loro bisogni e alle loro preoccupazioni e aiutarli a sviluppare il loro pieno potenziale.

3

Il terzo è avere un **orientamento al servizio**. In questo modo, si tratta di capire le persone che si servono e di cercare di offrire loro l'alternativa migliore.

4

Il quarto è **sfruttare la diversità**. Significa interagire con persone diverse a seconda delle necessità. Riconoscere che tipi diversi di persone portano opportunità e sviluppi diversi.

5

Il quinto e ultimo è la **consapevolezza politica**. Questa mostra agli individui l'importanza del lavoro collettivo.



Sebbene l'empatia possa apparire diversa tra le persone, perché ognuno ha una diversa capacità di mostrare comprensione e preoccupazione per l'esperienza di un'altra persona, possiamo evidenziare alcune delle caratteristiche che le persone empatiche condividono (Cherry, 2023):

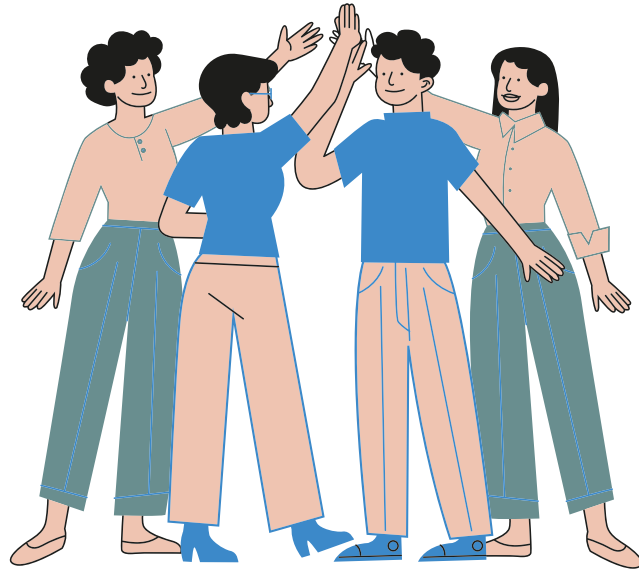
- Essere bravi ad ascoltare ciò che gli altri hanno da dire.
- Essere aperti a discutere i problemi degli altri.
- Capire come si sentono gli altri.
- Pensare e preoccuparsi dei sentimenti degli altri.
- Saper dare consigli ad altre persone.
- Sentirsi sopraffatti da eventi tragici.
- Aiutare altre persone che soffrono.
- Essere bravi a capire quando le persone non sono oneste.
- Sentirsi svuotati in situazioni sociali.

Tuttavia, lavorare sull'empatia e vivere la vita in modo più empatico può comportare alcune difficoltà. Stein e Book (2001, in Singh, 2014) evidenziano tre problemi **che impediscono alle persone di utilizzare l'empatia a proprio vantaggio:**

- Alcune persone confondono l'empatia con l'"essere gentili".
- Alcune persone confondono empatia e simpatia
- Alcune persone confondono l'essere empatici con l'essere d'accordo con le affermazioni di un'altra persona.

Queste idee sbagliate possono ridurre le possibilità che qualcuno scelga di essere empatico. Tuttavia, imparare a conoscere l'empatia e l'intelligenza emotiva è importante e può migliorare le condizioni del luogo di lavoro e le nostre interazioni nella vita quotidiana.





Tornando alla vita lavorativa, l'empatia è considerata un ottimo strumento per aumentare il livello di fiducia e di motivazione sul posto di lavoro, rendendo questa soft skill importante per imparare a lavorare meglio insieme a tutti i livelli. Ciò è tanto più necessario se si considera che gli ambienti di lavoro odierni sono culturalmente diversi e presentano diverse sfide che richiedono di mettersi nei panni dell'altro. I dipendenti, infatti, devono adattarsi alle "differenze multiculturali, avere una conoscenza eccezionale delle operazioni aziendali, avere un'efficace capacità di gestione del tempo ed essere in grado di agire e pensare oltre i confini tradizionali".

Come aumentare i livelli di intelligenza emotiva

Ora che abbiamo visto le caratteristiche e i concetti principali legati all'intelligenza emotiva e all'empatia, ci concentreremo su alcuni modi in cui possiamo aumentare i nostri livelli di intelligenza emotiva. Innanzitutto, è importante sottolineare che alcune capacità di intelligenza emotiva possono essere allenate, mentre altre hanno una forte base genetica. Inoltre, i livelli di intelligenza emotiva variano nel tempo.

Diversi studi hanno dimostrato che, ad esempio, i livelli di intelligenza emotiva possono aumentare dopo un breve allenamento intensivo ma, dopo sei mesi, tornare ai livelli precedenti se le abilità non vengono più esercitate. Inoltre, l'intelligenza emotiva cresce progressivamente dall'infanzia all'adolescenza e tende ad aumentare durante l'età adulta grazie alla maggiore maturità e alle esperienze di vita (Năstasă et al., 2021).



Due approcci basati sulla ricerca per aumentare i livelli di intelligenza emotiva nei giovani:

- 1 • l'approccio RULER, pensato per migliorare la qualità delle interazioni sociali in classe
- 2 • i programmi di apprendimento sociale ed emotivo (SEL), implementati nelle scuole britanniche e finalizzati a migliorare e sviluppare il riconoscimento emotivo, la gestione dello stress, l'empatia, la capacità di risolvere i problemi e di prendere decisioni

These two approaches are proven to increase the levels of **emotional intelligence** in **four branches**, as investigated by Năstasă et al. (2021):

- Percezione emotiva (la capacità di percepire accuratamente le emozioni)
- Uso delle emozioni (la capacità di usare le emozioni per facilitare il pensiero in modo accurato)
- Comprensione emotiva (la capacità di comprendere le emozioni e i significati emotivi)
- Gestione delle emozioni (la capacità di gestire le emozioni in se stessi e negli altri)



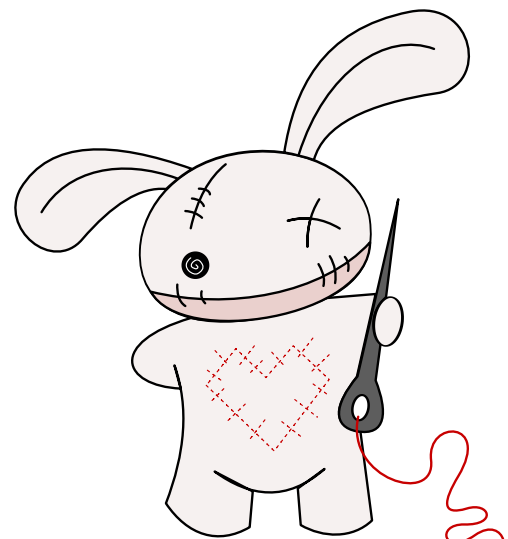
Vediamo alcune attività di gruppo che possono essere svolte come esercizi per aumentare i livelli di intelligenza emotiva. Ognuno dei giochi descritti di seguito è legato ai quattro rami dell'intelligenza emotiva (rispettivamente percezione emotiva, uso delle emozioni, comprensione emotiva e gestione emotiva).

Il burattino delle emozioni (percezione emotiva)

I partecipanti sono seduti in cerchio e hanno il compito di concentrarsi su se stessi e identificare le emozioni che provano, ascoltando per 10 minuti una musica rilassante in sottofondo. Dopodiché, le scrivono su uno dei fogli di carta ricevuti, facendo attenzione a non far vedere agli altri ciò che hanno scritto.

Poi, ognuno dei partecipanti modella il proprio burattino per esprimere le emozioni individuate in precedenza. A turno, ogni partecipante mostra il proprio burattino agli altri, che devono identificare le emozioni mostrate e scriverle su un foglio di carta.

Al termine dell'attività, ogni partecipante risponde a queste domande, dando vita a una discussione di gruppo:





- Cosa vi ha aiutato a identificare le vostre emozioni e a esprimerle?
- Cosa ha causato difficoltà nell'identificare le proprie emozioni e/o nell'esprimerle?
- Cosa vi è piaciuto? Cosa non vi è piaciuto?
- Come vi siete sentiti nei panni della persona che ha modellato il pupazzo?
- Come vi siete sentiti quando gli altri partecipanti hanno identificato correttamente (o meno) le vostre emozioni?



The Theatre of Emotions (using emotions)

Ai partecipanti vengono distribuiti diversi fogli di carta con diverse parti e diverse situazioni di vita. Questi possono includere:

- "Immaginate di voler organizzare una festa a sorpresa per un amico e di dover decorare la vostra stanza. Che tipo di stato d'animo sarebbe più utile perché la decorazione abbia successo e l'amico sia felice?".
- "Immaginate di voler preparare una cena a sorpresa per una persona a voi cara. Volete preparare una ricetta nuova e complicata che richiede tempo ed energia. Che tipo di stato d'animo sarebbe più utile affinché la cena sia un successo e la persona da voi invitata sia felice?".
- "Immaginate di essere stati incaricati di comporre una canzone che vi rappresenti. Quale stato d'animo vi sarebbe utile durante il processo creativo?".



- "Immaginate di dover mediare un conflitto tra tre studenti più giovani della vostra scuola. Ognuno di loro presenta la propria storia che differisce notevolmente da quella degli altri. È indispensabile raccogliere tutti i dettagli dell'evento e analizzare ogni azione delle persone coinvolte. Quale stato d'animo potrebbe aiutarvi a individuare la causa del conflitto tra gli studenti?".

Ai partecipanti viene chiesto di prendere due pezzi di carta a caso: uno con una parte del corpo e uno con una situazione. Poi, devono mimare l'emozione descritta nel foglio utilizzando le parti del corpo indicate sull'altro pezzo di carta. Gli altri partecipanti devono indovinare l'emozione.



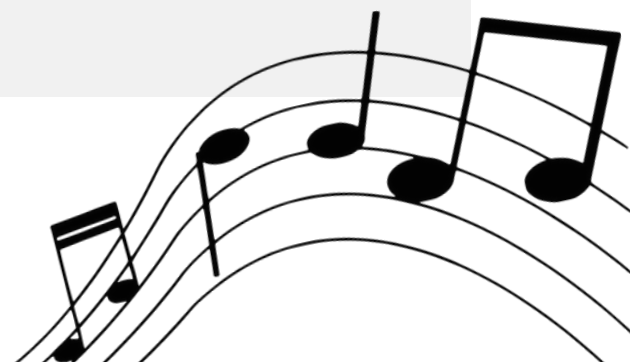
Il fiore dei sentimenti (comprensione delle emozioni)

Per questa attività abbiamo bisogno di diversi cerchi di carta di 4 cm di diametro su cui sono scritti vari sentimenti. Questi cerchi sono disposti a faccia in giù. Ogni gruppo di partecipanti (3-5 persone per gruppo) riceve tre cose: un foglio di carta A3, petali di fiori di carta e colla. Poi ogni gruppo sceglie un cerchio dal tavolo. Il cerchio scelto viene incollato sul foglio A3 come centro di un fiore e i membri del gruppo devono pensare alle emozioni che si combinano per creare il sentimento raffigurato al centro del fiore, scrivere queste emozioni sui petali e incollarli intorno al centro. Devono anche trovare un modo creativo per presentare il loro "fiore dei sentimenti" e sfidare i colleghi a sperimentare le emozioni che hanno identificato. Infine, devono discutere quanto sia stato facile o difficile identificare le emozioni componenti del sentimento target e cosa sia stato percepito come utile o difficile in questo processo.



Pensieri di addio (gestione delle emozioni)

Per questa attività vengono preparati quattro brani musicali di genere diverso, come stimoli che sfidano i partecipanti a riflettere. Vengono inoltre forniti quattro fogli A3 numerati. I partecipanti sono invitati a camminare per la stanza, ad ascoltare il brano musicale che sta suonando e a riflettere sulle attività passate con il gruppo. I brani musicali vengono suonati uno dopo l'altro. Al termine della prima canzone, ogni partecipante è invitato a scrivere sul rispettivo foglio la prima parola che gli viene in mente. Questo processo si ripete con le canzoni 2, 3 e 4. Poi si formano quattro gruppi, ognuno dei quali riceve uno dei quattro fogli di carta e viene invitato a creare un feedback per l'attività sotto forma di storia, poesia, gioco o dialogo, utilizzando tutte le parole, e poi a presentare il feedback. Infine, a ogni gruppo viene chiesto di scegliere un'emozione comune che sia esemplificativa per l'intero gruppo e di esprimerla non verbalmente, formando una statua con i loro corpi.





Riferimenti

[American Psychological Association \(APA\). Emotions.](#)

[Cherry, K. \(2023\). Emotions and Types of Emotional Responses. Verywellmind.](#)

[Cherry, K. \(2023\). IQ vs. EQ: How Are They Different? Verywellmind.](#)

[Cherry, K. \(2023\). What is Empathy? Verywellmind.](#)

[Cuff, B.M.P. et al. \(2014\). Empathy: A Review of the Concept. Emotion Review, 8\(2\).](#)

[Danao, M. \(2024\). 11 Essential Soft Skills In 2024 \(With Examples\). Forbes.](#)

[Hockenbury, D. & Hockenbury S.E. \(2016\). Discovering Psychology. Worth Publishers.](#)

[Năstasă, L.E. et al. \(2021\). Improving emotional intelligence in adolescents: an experiential learning approach. Current Psychology, 42.](#)

[Reeskens, T. & van Oorschot, W. \(2012\). Those who are in the gutter look at the stars? Explaining perceptions of labour market opportunities among European young adults. Work, employment and society, 26\(3\).](#)

[Santilli, M. \(2023\). What Is Emotional Intelligence? Traits, How To Test And More. Forbes.](#)

[Schutte, N.S et al. \(2002\). Characteristic emotional intelligence and emotional well-being. Cognition and Emotion, 16\(6\).](#)

[Singh, P. \(2014\). Employees' Use Of Empathy To Improve Their Job Behaviour. International Business & Economics Research Journal, 13\(3\).](#)

[Tong, Goh Chew. \(2023\). New to the job market? These 5 'soft' skills could give young workers an edge, according to LinkedIn. CNBC.](#)