

EQ. EMOTIONAL QUOTIENT & INTERPERSONAL COMPETENCE

Introduzione

A causa delle sue implicazioni a livello socio-organizzativo ed economico, l'intelligenza emotiva è un costrutto psicologico fra i più studiati dalla psicologia del lavoro e dalle neuroscienze.

Disporre di efficaci strumenti di valutazione, delle **competenze socio-emotive** è, oggi, un'esigenza sempre più sentita in ambito aziendale e organizzativo in generale, specie se affiancata dalla possibilità di **programmi di sviluppo ad hoc**.

L'**intelligenza (o competenza) emotiva** implica una **capacità comportamentale complessa**. Consiste nel saper riconoscere, esprimere, autoregolare, etero-regolare e trasformare le emozioni in modo adattivo rispetto all'ambiente in generale e in particolare rispetto **al lavoro** e alle **relazioni interpersonali**.

Secondo Daniel Goleman, l'intelligenza emotiva ha la caratteristica di essere **malleabile e addestrabile**, per cui **educabile** a tutte le età e in grado di produrre un tangibile miglioramento della qualità di vita, dei rapporti umani e del clima organizzativo. Le conferme delle neuroscienze circa la **plasticità cerebrale** mostrano come *l'allenamento* e lo sviluppo delle competenze emotive, produca modificazioni a livello della rete **neuronale**, rilevabili grazie a strumenti di *neuroimaging funzionale* come la risonanza magnetica.

Essi rappresentano la traccia fisica della possibilità, anche da adulti, di modificare in meglio, quei tratti della personalità che sono la causa di **comportamenti** che ostacolano una vita personale e professionale soddisfacente.

COSA SONO LE EMOZIONI.

Gioia, paura, tristezza, rabbia, disgusto, euforia sono emozioni che in sé non sono positive o negative ma semplicemente funzionali agli stimoli ambientali. Ognuna ha uno scopo ben preciso che permette all'individuo e ai gruppi, di adattarsi **agli stimoli** e agli **stati interiori**. Ciò che rende una persona **competente o non competente** a livello emotivo **è la capacità o incapacità di gestire**, controllare e utilizzare le emozioni rispetto ai contesti socio-culturali e ai diversi tipi di **relazioni interpersonali**.

Le emozioni delle persone con bassi punteggi di EQ sono:

- incoerenti con le situazioni
- inadeguate all'ambientale e socio-culturale in cui si esprimono
- non temperate, espresse in modo incontrollato, represses o espresse con intenti manipolativi
- energeticamente inutilizzate, utilizzate male, disperse
- espresse in modo inconscio, inconsapevole o con automatismi appresi.

Persone con punteggi elevati di EQ invece:

- sono autoconsapevoli degli stati emotivi, introspettive, orientati all'auto miglioramento (**consapevolezza**)
- Comprendono cosa provano le altre persone e il motivo di determinati comportamenti (**empatia**)
- hanno interazioni soddisfacenti, sono piacevoli e persuasive (**influenza**)
- nelle situazioni di stress rimangono calme, sono ottimiste, riescono a gestire la pressione e cooperano a regolare il clima delle persone e dell'ambiente circostante (**regolazione**)
- capiscono in anticipo i moventi delle altre persone, i loro punti di forza e debolezza, sono socialmente intelligenti (**identificazione**)

MASTER MOVE THEATRE™

Essendo ormai provato scientificamente che le emozioni sono **contagiose** e che è in capo alla **leadership** la responsabilità di condizionare in modo positivo o negativo gli ambienti in cui si opera, è sempre più incalzante il quesito di come arginare i possibili danni derivanti dalla normalizzazione dell'incompetenza emotiva.

DAL DIRE AL FARE

La questione cruciale è: come misurare il QE (*emotive quotient*) in modo accurato?

Una volta ottenuti i risultati dei test, come produrre e ottenere miglioramenti sensibili?

Fatta una valutazione accurata del livello d'intelligenza emotiva presente in un'organizzazione, occorre comprendere dove poter intervenire per migliorare la situazione **e con quali strumenti**.

Si è ormai giusti alla conclusione, che parlare frontalmente di emozioni, non produca alcun cambiamento stabile. Occorrono programmi che conducano **dal dire al fare**.

L'ASSESSMENT HOGAN EQ

Per prima cosa, proponiamo la somministrazione del test **Hogan EQ** che valuta l'intelligenza emotiva, cioè l'abilità di percepire, gestire e condividere le proprie emozioni e quelle degli altri. Le persone con punteggi elevati appaiono calme, posate e ottimiste, mentre le persone con un punteggio basso appaiono ipersensibili, passionali, audaci e loquaci. Il presente report fornisce punteggi e commenti relativi alle seguenti **sei dimensioni** dell'intelligenza emotiva:

- **Consapevolezza**: quanto la persona è in contatto con le proprie emozioni
- **Regolazione**: quanto la persona è capace di mantenere stati emotivi positivi o modificare quelli negativi, propri e altrui (etero regolazione)
- **Espressione**: quanto e come la persona è capace di comunicare agli altri gli stati emotivi
- **Identificazione**: quanto la persona è consapevole dell'influenza delle emozioni sulle proprie azioni e relazioni
- **Influenza**: quanto la persona è capace di influenzare intenzionalmente lo stato d'animo, i pensieri e i comportamenti degli altri
- **Empatia**: quanto la persona sente ciò che sentono gli altri ed è in grado di prevedere le reazioni emotive altrui rispetto ai propri comportamenti

Questo report fornisce un risultato completo dell'EQ che riflette la generale intelligenza emotiva del partecipante. Più è alto il risultato raggiunto, più elevato è l'EQ. Il report fornisce anche un commento circa ogni dimensione misurata che non solo include spunti di discussione, informazioni interpretative e un riassunto di probabili comportamenti, ma anche i pro e i contro in relazione ai concetti di **leadership, teamwork e occupabilità**. L'EQ ha una forte influenza sul successo professionale di persone il cui ambito lavorativo richiede una certa **interazione sociale**. Molte persone con risultati di EQ bassi raggiungono il successo grazie a fattori come ambizione, competenza e creatività ma potrebbero raggiungere obiettivi ancor più prestigiosi se tenessero in considerazione le questioni circa la **propria abilità emotiva** identificate nel report EQ. Ciò è ancor più vero per coloro che aspirano (o che già occupano) **posizioni di leadership** e che sono responsabili del lavoro delle altre persone.

IL TRAINING E L'EVENTO MMT

In base ai risultati dei test è possibile creare l'evento MMT ad hoc per il cliente.

L'evento ha la funzione di segnare **un momento di discontinuità con la routine e di creare le condizioni ottimali** affinché il gruppo percepisca la piacevolezza, l'utilità e l'opportunità d'intraprendere un **lavoro di sviluppo delle competenze umane**.

L'Evento MMT si svolge in **una giornata** (circa nove ore) dove le persone sono condotte a riconoscere **con chiarezza gli effetti** della **non-competenza e della competenza emotiva** personale e collettiva su se stessi e sull'organizzazione.

MASTER MOVE THEATRE™

Attraverso tecniche narrativo-drammaturgiche integrate a metodi di apprendimento esperienziale, il gruppo potrà vedere, riflettere e rivivere situazioni tipiche, pro e contro la creazione di un clima emotivo positivo interno all'azienda.

L'evento MMT è composto di due parti.

Prima parte

I partecipanti assisteranno a *Vices & Virtus*, uno spettacolo teatrale messo in scena dagli AcTrainers, imperniato sul sistema classico dei vizi e delle virtù di Tommaso D'Aquino.

Come tutti gli spettacoli MMT, lo *storytelling* drammaturgico, ricalca il modello teorico-operativo che si adatterà nella parte più propriamente formativa che a sua volta è coerente con i criteri di valutazione dello strumento utilizzato, in questo caso **I'EQ HOGAN**.

L'efficace contenuto emozionale della messinscena ha la funzione, oltre che di coinvolgere, **di predisporre** i partecipanti a una maggiore ricezione sia delle informazioni, sia dell'esperienza proposta nel workshop del pomeriggio. Dopo una pausa caffè, segue un *debriefing* dello spettacolo che preparerà il lavoro del pomeriggio.

Seconda parte

Dopo la pausa pranzo, i temi emersi dallo spettacolo saranno tradotti **in un training** teorico-esperienziale dove si toccheranno i seguenti punti:

- riconoscimento dei comportamenti emotivi disfunzionali
- comparazione con la realtà organizzativa quotidiana
- comprensione dei punti di forza e di debolezza dell'organizzazione in termini emotivi
- individuazione delle dinamiche stressanti, sia a livello individuale, sia di gruppo o sotto-gruppo
- individuazione di un percorso, comune, di cambiamento comportamentale
- comprensione del livello delle dinamiche, del contagio emotivo, fra diversi ambienti sociali (es. famiglia- azienda)
- sperimentazione di metodi e tecniche
- apprendimento di tecniche e metodi di facile utilizzo quotidiano

Nel training saranno utilizzate:

- tecniche narrativo-drammaturgiche
- tecniche affettivo-motorie di apprendimento esperienziale
- debriefing

TIMING

L'evento MMT ha la durata di circa nove ore distribuibili:

- in un'unica giornata
- in due mezze giornate contigue (4 ore il pomeriggio o sera, 5 ore la mattina successiva)

* 2010, drammaturgia e regia di Monica Antonioli

MASTER MOVE THEATRE™

MMT FOLLOW UP - EQ

Il follow-up consiste in un programma di formazione e sviluppo costruito insieme al cliente.

In base alle esigenze, ai dati emersi e alle disponibilità si possono spalmare e plasmare lungo una determinata linea di tempo (rinegoziabile durante il percorso), giornate e/o ore di formazione che seguano i progressi del processo in atto e che si adattino ai nuovi assetti e alle situazioni emergenti.

A CHI E' RIVOLTO

Con i dovuti accorgimenti è un evento che può essere rivolto a tutti, in particolare la parte teatrale.

E' particolarmente adatto al top e middle management delle aziende e di tutti i tipi di organizzazione, al corpo docente scolastico e in genere chi è alla guida di gruppi (comunità, squadre sportive, famiglie), a team che si trovano in un momento di criticità nel quale occorre riaccendere motivazione, passione e comunicazione.

RISORSE IMPIEGATE

La responsabile del progetto è la Dott.ssa Monica Antonioli, psicologo clinico, formatore, consulente sistemico, autore e regista teatrale, ideatrice del Sistema Movimenti Maestri™ e di Master Move Theatre™. Sarà coadiuvata dallo staff degli AcTrainers.

LOCATION

Si richiede l'uso esclusivo di un teatro o di uno **spazio vuoto di dimensione idonea** oppure di un auditorium, una sala espositiva, una sala conferenze **sempre** con la possibilità di sedute mobili e oscuranti alle finestre.