

EMOTIONAL INTELLIGENCE

Daniel Goleman

Io cosa ci guadagno?

Certe persone pensano che le emozioni entrino in gioco solo in situazioni romantiche o nella foga di uno scontro fisico. Invece le emozioni sono ovunque: esse plasmano le nostre decisioni, ci aiutano a comprendere il mondo e sono la base di qualsiasi relazione interpersonale.

Questo libro spiega dettagliatamente come le emozioni influenzino la quotidianità, mostra come possano aiutare, ma anche portare fuori strada.

Evidenzia il ruolo giocato dall'intelligenza emotiva nel permetterci di usare le nostre emozioni per ottenere risultati positivi ed evitare situazioni che ci potrebbero ferire.

Spiega come l'intelligenza emotiva ci permetta di trovare un equilibrio tra la parte emotiva del nostro cervello e quella razionale e ci mostra come questa capacità possa essere acquisita e potenziata.

Infine risponde ad alcune interessanti domande: in che modo si sviluppa l'intelligenza emotiva e perché è così importante per la nostra società?

Le emozioni sono importanti: ci aiutano ad imparare cose nuove, a capire gli altri e ci spingono ad agire.

Le nostre emozioni ci limitano in qualche modo? Potremmo fare di meglio se non provassimo alcuna emozione, se diventassimo creature esclusivamente razionali?

In realtà le emozioni sono fondamentali per noi, esse contribuiscono a rendere la nostra vita soddisfacente, ad esempio ci aiutano ad imparare dai nostri ricordi: quando il nostro cervello immagazzina delle esperienze non registra semplicemente dei fatti, ma anche delle emozioni, le quali ci aiutano ad apprendere dalle nostre esperienze. Pensiamo a quando un bambino tocca una stufa calda, sicuramente sentirà molto dolore e il pensiero di toccarla di nuovo in futuro gli riporterà alla mente quel dolore. Questa emozione lo porterà, si spera, a non farlo più.

Un altro lato positivo delle emozioni è che ci aiutano ad interpretare le emozioni altrui, il che può portare a prevedere le azioni delle persone con cui abbiamo a che fare. Per esempio vedendo un uomo arrabbiato, dal suo linguaggio del corpo, i pugni serrati o il tono alto di voce, si può capire il suo umore e di conseguenza prevedere cosa potrebbe fare, come colpire qualcuno.

Un altro vantaggio delle emozioni è che ci stimolano ad agire, abbiamo bisogno delle emozioni per reagire prontamente alle situazioni. Pensiamo all'uomo arrabbiato dell'esempio precedente, se percepiamo che potrebbe effettivamente agire in modo violento, le nostre emozioni ci faranno sentire in pericolo o perfino arrabbiati, preparandoci così a reagire in fretta se l'uomo dovesse effettivamente attaccarci.

Quelle persone che hanno perso il contatto con le proprie emozioni perdono anche questo istinto di reazione. Ad esempio, nel secolo precedente molti pazienti psichiatrici sono stati sottoposti alla

lobotomia, un'operazione che separa le due regioni del cervello fondamentali per l'elaborazione di emozioni.

Il risultato era che i pazienti perdevano ogni iniziativa e stimolo ad agire, oltre a gran parte della loro capacità emotiva.

A volte le emozioni ostacolano la nostra capacità di giudizio e ci rendono irrazionali.

Le emozioni sono strumenti importanti per comprendere ed interagire con l'ambiente circostante, tuttavia esse sono imperfette e possono portarci a commettere degli errori.

Tipicamente ciò accade quando ci lasciamo sopraffare dalle emozioni. Per prendere decisioni sagge dobbiamo riflettere lucidamente, ma la nostra mente è come un giocoliere che può gestire solo un certo numero di oggetti alla volta. Quando siamo eccessivamente agitati, la nostra mente viene bombardata da pensieri e immagini allarmanti, in queste occasioni non c'è spazio per la razionalità e la nostra capacità di giudizio è appannata.

Per esempio quando si è spaventati può capitare di sopravvalutare la pericolosità della situazione e reagire in maniera esagerata. È per questo motivo che quando si è spaventati può capitare di scambiare il bucato steso per un fantasma.

Un altro errore causato dalle emozioni è quello di agire senza prima considerare attentamente una situazione.

Quando le informazioni entrano nel cervello, una piccola parte salta la regione del pensiero razionale (la neocorteccia) ed entra direttamente nella regione delle emozioni. Se queste informazioni vengono percepite come una minaccia, l'emotività può spingerci ad agire immediatamente, senza consultare la parte razionale. È questo il motivo per cui sobbalziamo se, camminando in un bosco non illuminato, vediamo con la coda dell'occhio una strana figura.

Un'altra occasione in cui le emozioni possono spingerci ad agire in modo irrazionale è quando riceviamo risposte emotive obsolete. La nostra mente reagisce nel presente basandosi sulle esperienze passate, anche se le condizioni sono cambiate. Ad esempio una persona vittima di bullismo a scuola, anche se ormai adulta e forte, può continuare a sentirsi minacciata da quelle persone che l'avevano bullizzata.

Quindi, anche se le emozioni sono importanti, possono prendere il sopravvento sulla nostra mente e annientare la nostra razionalità. Per questo motivo abbiamo bisogno di qualcosa che possa aiutarci a gestirle in modo efficace.

L'intelligenza emotiva ti permette di gestire le tue emozioni ed usarle per raggiungere i tuoi obiettivi.

Come si fa quindi ad usare il potere di queste emozioni senza esserne sopraffatti? Bisogna usare l'intelligenza emotiva, la quale permette di riconoscere e gestire le emozioni facendo sì che non prendano il sopravvento.

La prima capacità che caratterizza l'intelligenza emotiva è quella di riconoscere e dare un nome alle emozioni. Questo passo è fondamentale nel processo di gestione dei propri sentimenti. Diversi studi dimostrano che le persone che non sono in grado di riconoscere le proprie emozioni sono più inclini ad avere reazioni violente.

Una volta acquisita la capacità di riconoscere le emozioni, è necessario essere consapevoli della causa scatenante. Spesso le emozioni che proviamo in una certa situazione dipendono dai punti di vista, come quando un amico ti passa a fianco e non ti saluta: puoi pensare che ti stia ignorando di proposito, il che potrebbe farti arrabbiare, ma se ti fermassi a riflettere sul perché non ti abbia salutato potresti trovare altre ragioni che invece non ti farebbero arrabbiare, ad esempio potrebbe non averti visto perché era sovrappensiero.

Quando inizi a riconoscere e gestire le tue emozioni, l'intelligenza emotiva può aiutarti a concentrarti sul raggiungere certi obiettivi. Pensa a quando devi studiare per un esame, la materia non ti piace e preferiresti di gran lunga andare ad un film festival, l'intelligenza emotiva ti aiuta a gestire questi sentimenti.

Anche se la materia ti annoia, puoi provare a guardarla da un altro punto di vista, magari puoi trovare un aspetto che ti interessi di più, oppure, sapendo quanto ti piacerebbe essere a quel film festival, puoi rimandare quella gratificazione a quando avrai tempo per godertela.

Gli studenti che riescono ad organizzare il proprio tempo in questo modo tendono ad andare meglio a scuola anche se hanno un quoziente intellettivo nella media.

L'intelligenza emotiva è una capacità che ti aiuta a destreggiarti nel mondo delle relazioni sociali.

A meno che tu non viva su un'isola deserta, è improbabile che tu possa avere una vita felice solo gestendo la tua mente: le persone che ti circondano giocano un ruolo importante e solo curando le tue relazioni sociali puoi sperare di realizzarti.

Ancora una volta è l'intelligenza emotiva che ti aiuta in questo compito. L'intelligenza emotiva favorisce delle buone relazioni sociali perché ti aiuta a metterti nei panni degli altri. Sapere come ti sentiresti tu in una certa situazione ti aiuta a valutare come potrebbero sentirsi gli altri in situazioni simili.

L'intelligenza emotiva inoltre ti aiuta a riconoscere le emozioni degli altri analizzando i loro segnali non verbali, ciò significa che puoi capire il loro umore anche solo cogliendo degli indizi come un'espressione o il linguaggio del corpo. Ad esempio, se vedi qualcuno bianco come un lenzuolo e la bocca spalancata, probabilmente arriverai alla conclusione che è sconvolto. Questo processo lo farai in automatico, senza alcuno sforzo.

L'intelligenza emotiva ti permette di empatizzare con le persone, il che porta a comportarsi in un modo che scaturisce negli altri reazioni positive. Ad esempio, immagina di essere un manager di un'azienda in cui un dipendente continua a ripetere lo stesso errore. Ovviamente dovrai chiedergli di cambiare qualcosa nel suo modo di lavorare, ma devi farlo nel modo giusto: se ferissi i suoi sentimenti potrebbe rimanerci male, mettersi sulla difensiva e non accogliere la tua richiesta, se invece tu riuscissi a metterti nei panni di questa persona potresti agire di conseguenza e far sì che voglia realizzare il cambiamento richiesto.

In generale, le persone che hanno un alto livello di intelligenza emotiva, sviluppano un'attitudine alle relazioni sociali che si traduce nella capacità di insegnare, di mediare all'interno di un conflitto e di gestire gruppi di persone; tutte queste abilità aiutano a mantenere relazioni interpersonali.

L'intelligenza emotiva richiede un equilibrio tra la parte razionale del cervello e la parte delle emozioni.

Il modo in cui pensiamo e il modo in cui proviamo sentimenti sono intrecciati tra loro, questo perché la parte razionale del nostro cervello e la parte delle emozioni sono collegate da forti percorsi neuronali.

L'intelligenza emotiva dipende proprio da queste connessioni tra le due parti del nostro cervello e qualsiasi danno a questi collegamenti può provocare un deficit di intelligenza emotiva. Una persona il cui cervello razionale è scollegato da quello emotivo non può provare sentimenti, il che porta ad una perdita di auto-consapevolezza, un elemento fondamentale dell'intelligenza emotiva.

Le prove di questa affermazione sono visibili nei pazienti che hanno subito una lobotomia, i quali dopo l'operazione e quindi la separazione della parte razionale del cervello da quella emotiva, hanno perso la loro capacità emotiva.

Un altro esempio dell'importanza della connessione tra cervello emotivo e razionale è evidente nel ruolo della parte razionale di correggere gli input della parte emotiva, un processo essenziale per regolare le proprie emozioni.

Il fatto di regolare le proprie emozioni funziona così: alcuni stimoli, come un botto improvviso, caricano eccessivamente di lavoro il cervello emotivo che quindi automaticamente si sentirà in pericolo e risponderà mettendo all'erta il corpo. Il cervello razionale regola questo processo: dopo aver sentito il botto e mentre il cervello razionale manda segnali di allarme a tutto il corpo, esso studia lo stimolo per capire se è effettivamente una minaccia. Se non c'è nessun pericolo, calma sia il cervello emotivo che il corpo, schiarendoti la mente. È per questo che sobbalziamo ogni volta che sentiamo un rumore improvviso.

Se si rompe il legame tra parte razionale e la parte delle emozioni questo processo non è più possibile, per questo pazienti con gravi danni alla parte emotiva del cervello hanno molte difficoltà nel gestire le emozioni.

L'intelligenza emotiva ti rende sano e di successo.

Qual è la chiave per condurre una vita soddisfacente e piena di successi? Potresti pensare che il segreto sia un alto quoziente intellettivo, che siano le persone più intelligenti quelle con le maggiori possibilità di vivere una vita felice. Tuttavia l'intelligenza emotiva è importante tanto quanto il quoziente intellettivo.

Molti studi indicano che le persone con un alto livello di intelligenza emotiva hanno maggiori probabilità di avere successo, è stato osservato ad esempio che studenti particolarmente empatici hanno voti molto più alti dei loro compagni con QI simile.

Anche gli studenti che hanno dimostrato di saper resistere ai propri impulsi si sono rivelati più di successo rispetto ai loro compagni. Uno studio condotto dall'Università di Stanford intitolato *"The Marshmallow Challenge"* ha messo alla prova un gruppo di bambini di quattro anni chiedendogli di resistere alla tentazione di mangiare un dolce. Anni dopo è stato constatato che i bambini che a

quattro anni erano riusciti a resistere si sono rivelati superiori dal punto di vista accademico e sociale durante il periodo di crescita.

Questo successo continua poi anche da adulti, i manager più abili nelle relazioni sociali tendono ad essere anche più persuasivi.

L'intelligenza emotiva ci aiuta anche ad avere uno stile di vita sano. Pensiamo allo stress, quando attraversiamo periodi stressanti il nostro cuore è sotto sforzo perché la pressione del sangue si alza, ciò aumenta il rischio di arresto cardiaco.

Lo stress può anche indebolire il nostro sistema immunitario, infatti è dimostrato che le persone stressate hanno molte più probabilità di prendersi un raffreddore.

Ma l'intelligenza emotiva può aiutarci ad evitare i rischi connessi allo stress, perché se si impara a mitigare emozioni come l'ansia o la rabbia, si riducono gli effetti negativi sulla salute. Alcune persone che avevano già avuto un attacco di cuore hanno imparato, all'interno di test clinici, a controllare la propria rabbia, questo ha ridotto in modo significativo la loro possibilità di avere altri attacchi.

Considerata la grande importanza che l'intelligenza emotiva ricopre per la salute e il successo, viene posta troppa poca attenzione sulle capacità emotive durante un tipico percorso scolastico.

Il futuro della società americana dipende dall'intelligenza emotiva dei bambini.

Mentre un alto livello di intelligenza emotiva rende le persone sane e felici, un basso livello di intelligenza emotiva può avere effetti negativi sull'intera società.

Il tasso di omicidi tra teenager è triplicato tra il 1965 e il 1990, questo può essere legato ad una diminuzione dell'intelligenza emotiva.

Ci sono forti prove che dimostrano che un deficit di intelligenza emotiva può essere causa di delinquenza, il che è un fattore importante nell'aumento dei tassi di criminalità.

Molti studi mostrano come ragazzi violenti con precedenti di delinquenza trovino molto difficile riuscire ad autocontrollarsi e ad interpretare le espressioni facciali di altre persone, questi stessi problemi sono stati rilevati anche in persone adulte colpevoli di reati sessuali.

Anche i tossicodipendenti mostrano problemi di intelligenza emotiva, molti eroinomani avevano difficoltà a controllare la rabbia anche prima di sviluppare la dipendenza.

Non c'è dubbio che il benessere di un bambino sia determinato dalla capacità emotive, chi cresce in un ambiente popolato da persone con alti livelli di intelligenza emotive svilupperà la stessa dote. Questo è stato confermato da uno studio che ha mostrato come i figli di genitori emotivamente intelligenti siano più bravi nel controllare le proprie emozioni, mostrino minori livelli di stress, siano più apprezzati dai loro compagni e siano descritti dalle maestre come bambini socievoli.

Non dovrebbe quindi sorprenderci che l'intelligenza emotiva dei bambini sia correlata al loro benessere. Bambini con una bassa consapevolezza di sé, con poca empatia o autocontrollo sono esposti al rischio di sviluppare problemi mentali e tendono ad avere maggiori difficoltà a scuola.

Tutto ciò mostra come l'intelligenza emotiva sia fondamentale per il futuro della nostra comunità. I bambini di oggi saranno i genitori, i manager e i politici di domani. Molti di loro avranno un grande impatto nella nostra società e sarebbe bello avere al comando persone empatiche, capaci di risolvere conflitti e non inclini ad agire ciecamente seguendo solo l'istinto.

I fattori che determineranno il benessere delle comunità del futuro sono molteplici, ma è ovvio che l'intelligenza emotiva è uno dei più importanti.

Ci sono molti modi per aumentare la tua intelligenza emotiva.

Ora che sappiamo che l'intelligenza emotiva può portare ad una vita piena di soddisfazioni, ti starai chiedendo se è possibile aumentarla.

La risposta è sì e ci sono alcuni esercizi che possono aiutarti.

Se vuoi migliorare la tua autoconsapevolezza e autocontrollo, puoi allenarti utilizzando il dialogo interiore, questo ti aiuterà ad identificare e dare un nome ai sentimenti che provi. Se un amico racconta a tutti tranne a te dei suoi problemi coniugali potresti sentirti un po' irritato, ma il dialogo interiore può aiutarti a risolvere la questione. Dovresti chiederti, "Perché sono arrabbiato? Perché il mio amico ha confidato a tutti i suoi problemi coniugali tranne a me?". Ora, identificato il problema e la sua causa, puoi smorzare il suo potere, potresti dirti "Mi sono sentito tagliato fuori, ma potrebbe essere che lui non mi volesse disturbare sapendo che ero molto impegnato a stilare il bilancio", in questo modo ti sentirai meno irritato.

Se vuoi aumentare la tua empatia, puoi provare ad imitare il linguaggio del corpo di un'altra persona. Questo può essere d'aiuto perché il linguaggio del corpo non esprime solo le emozioni, ma le suscita anche. Se mimi la postura rigida di una persona, potresti diventare teso anche tu.

Se vuoi migliorare la tua capacità di auto-motivarti e pensare più positivo segui questo consiglio: il modo in cui parli dei tuoi successi e fallimenti influenza la tua capacità di auto-motivarti. Le persone che riescono a convincersi che i fallimenti sono causati da qualcosa che non possono cambiare non si arrendono facilmente, continuano a provarci perché credono che il successo dipenda dalle proprie azioni. Al contrario, le persone che attribuiscono i fallimenti ad una mancanza personale incolmabile sono inclini ad arrendersi prima, sono convinti che in ogni caso non serva a molto impegnarsi per avere successo. Se vuoi avere successo, evita questo modo di pensare.

Puoi usare l'intelligenza emotiva in tutti i contesti, dall'ufficio alle relazioni amorose.

Ora sai molto sull'intelligenza emotiva, ma potresti chiederti come mettere in pratica questa conoscenza.

Ecco qualche consiglio per usare l'intelligenza emotiva nella vita di tutti i giorni.

Primo consiglio: puoi evitare molte incomprensioni nelle relazioni se tieni in conto i diversi modi in cui uomini e donne gestiscono le proprie emozioni. Di solito le ragazze crescono parlando dei propri sentimenti e creando rapporti basati sulla confidenza, mentre i ragazzi tendono a minimizzare i propri sentimenti per non apparire fragili. Ad esempio quando una donna si lamenta di un problema,

la reazione maschile è quella di offrire un consiglio, ma questo può essere sbagliato: spesso quando una donna di lamenta sta solo cercando una conferma. Vuole che il suo partner la ascolti e la capisca, quindi la proposta di una soluzione può essere erroneamente scambiata come un tentativo di minimizzare il suo problema, piuttosto che un tentativo di aiuto. La cosa migliore sarebbe ascoltare attentamente.

Puoi anche seguire questo consiglio: se sei molto arrabbiato durante una discussione, cerca di prenderti una pausa per calmarti. Le emozioni forti tendono a distorcere i tuoi pensieri quindi potresti fare o dire cose di cui poi ti pentiresti. Per fortuna una un respiro profondo può aiutare.

Alcuni consulenti matrimoniali consigliano persino di monitorare i battiti del proprio cuore durante le discussioni, se sono superiori di dieci battiti rispetto alla propria media significa che le emozioni stanno prendendo il sopravvento sulla razionalità e che quella persona ha bisogno di un attimo per calmarsi.

Ultimo consiglio: se devi criticare qualcuno, sii specifico ed offri una soluzione. Trova un episodio ed indica esattamente cosa è stato fatto bene e cosa no, in questo modo sarai chiaro ed il ricevente non si sentirà confuso e sminuito.

Riepilogo finale.

Il messaggio chiave di questo libro è che le emozioni sono importanti in quanto fonte indispensabile di orientamento e stimolo, tuttavia possono anche portarci a comportamenti irrazionali, perciò abbiamo bisogno dell'intelligenza emotiva.

L'intelligenza emotiva è composta da diverse capacità che ti permettono di riconoscere e gestire le emozioni, sia tue che delle altre persone.

L'intelligenza emotiva è forse il principale fattore che ci aiuta a sentirci realizzati. Rispetto al QI, è un miglior indicatore dei futuri successi scolastici, lavorativi e sociali, e diversamente dal quoziente intellettivo, può essere incrementato durante la propria vita.

Consiglio utile: l'intelligenza emotiva è di grandissima importanza per il benessere di un bambino, quindi se sei un genitore o un insegnante, potresti voler incoraggiare i ragazzi a sviluppare le proprie capacità emotive usando uno dei seguenti metodi:

Incoraggiali a parlare dei propri sentimenti, questo aumenterà la loro autoconsapevolezza. Se hanno difficoltà in questo compito fornisci loro un vocabolario che possa aiutarli a dare un nome alle loro emozioni.

Se fanno bene qualcosa, premiali per il loro impegno e per aver dimostrato autocontrollo, questo gli insegnerà a fidarsi della propria capacità di migliorare attivamente la propria vita.

Sii sempre specifico e costruttivo, se devi criticare qualcuno scegli un episodio specifico ed indica esattamente cosa è stato fatto bene e cosa no, così da essere chiaro e non offendere l'altra persona.

Quando sei molto irritato durante una discussione, prova a prenderti un momento per ritrovare la calma, può aiutarti ad evitare spiacevoli reazioni eccessive scaturite dalla rabbia.

