



INTELLIGENZA EMOTIVA, COGNITIVA E SENSORIALE



a cura di Elisa Fortunato e Chiara Runci

CHI SIAMO



L'ENTE BILATERALE DEL TERZIARIO (E.B.T.) è formato e gestito dall'associazione imprenditoriale ASCOM CONFCOMMERCIO e dalle Organizzazioni Sindacali delle lavoratrici e dei lavoratori - FILCAMS CGIL, FISASCAT CISL, UILTuCS UIL.



L'E.B.T. si rivolge, quale beneficiari dei propri servizi, alle aziende che applicano il CCNL terziario, distribuzione, servizio ed ai loro dipendenti, entrambi se in regola con la contribuzione contrattualmente prevista a favore dell'Ente stesso.



L'ENTE BILATERALE LAVORO DEL TURISMO (E.B.L.T.) è formato e gestito dalle Associazioni imprenditoriali EPAT (Pubblici Esercizi), FEDERALBERGHI (agenzie alberghiere), FAITA (camping e villaggi turistici) e dalle Organizzazioni Sindacali delle lavoratrici e dei lavoratori - FILCAMS CGIL, FISASCAT CISL, UILTuCS UIL.



L'E.B.L.T. si rivolge, quali beneficiari dei propri servizi, alle aziende che applicano i CCNL delle aziende alberghiere e della ristorazione, dei pubblici servizi e ai loro dipendenti, ma devono essere in regola con la contribuzione prevista contrattualmente a favore dell'Ente stesso.

SCOPI DEGLI ENTI

Gli Enti Bilaterali operano come strumento di servizio per la realizzazione di politiche, progetti e servizi di favore nei confronti sia delle imprese sia delle lavoratrici e lavoratori dei settori del terziario e del turismo ricompresi dai Contratti Nazionali di Lavoro sottoscritti dalle Pari Sociali socie degli Enti stessi.

CONTATTI

Sede: Via Massena 20, 10128 - Torino

Sito: www.ebtorino.it

mail E.B.T.: segreteriaaterziario@ebtorino.it

mail E.B.L.T.: segreteriaiturismo@ebtorino.it

INDICE

INTRODUZIONE

PRESENTAZIONE

SVILUPPARE CONSAPEVOLEZZA EMOZIONALE 11

Che cos'è l'intelligenza - Che cos'è l'intelligenza emotiva -
Che cosa sono le emozioni

SAPER VALORIZZARE

E GESTIRE LE PROPRIE EMOZIONI 23

La teoria dei tre cervelli di Paul Maclean - L'amigdala
- Il sequestro emotivo - La comunicazione non verbale,
paraverbale e verbale - Motivare se stessi

ACCRESCERE EMPATIA

E CAPACITÀ RELAZIONALE 34

L'empatia - Attività di team building - L'ascolto attivo - La
comunicazione efficace

IL PESO DELLE PAROLE 40

Le parole magiche - Le parole tossiche - Le parole che ci
sabotano e le parole potenzianti

TEST: LA MIA INTELLIGENZA EMOTIVA 44

TESTIMONIANZE DEI CORSISTI 46

BIBLIOGRAFIA (per chi vuole approfondire) 49

INTRODUZIONE

a cura di Ebt Torino

Il manuale si propone di dare una informazione semplice e chiara sui contenuti del corso “Intelligenza emotiva, cognitiva e sensoriale”.

Si tratta di una modalità nuova che prevede l'utilizzo di competenze non convenzionali, ma presenti fortemente nelle persone, che vanno riconosciute e utilizzate per la risoluzione di problematiche di relazione interpersonale e gestione di comportamenti positivi, cercando di affrontare al meglio la grande esigenza di ritrovare il “senso del lavoro”.

Una istanza sempre più presente nelle lavoratrici e nei lavoratori che chiedono oltre alle tutele e alla retribuzione, un ambiente sereno che faccia ritrovare le motivazioni che spingono a darsi da fare, a partecipare, a voler essere parte attiva e non soggetti passivi della loro esperienza lavorativa. Due esperte della comunicazione hanno redatto il manuale utilizzando anche la grafica per permettere una comprensione più immediata della materia teorica.

PRESENTAZIONE

Il corso Intelligenza emotiva, cognitiva e sensoriale, proposto nel catalogo dei corsi brevi di formazione 2022 dell'Ebt Torino (Ente bilaterale terziario) è destinato alle lavoratrici e ai lavoratori del settore turismo, ristorazione collettiva e terziario.

È inserito nell'area abilità del catalogo e si sviluppa in sedici ore di lezione, suddivise in due giornate (due sabati a distanza di un mese l'uno dall'altro).

Il corso ha l'obiettivo di migliorare la gestione delle emozioni in ogni ambito relazionale, sia lavorativo sia familiare utilizzando nuovi punti di vista per la gestione delle dinamiche relazionali.

I concetti che esponiamo, e che in parte ci sono stati illustrati durante le due sessioni del corso, non sono farina del nostro sacco ma un brevissimo estratto del lavoro svolto in anni di ricerche da filosofi, psicoanalisti, matematici, neurofisiologi, sociologi, che citeremo puntualmente.

**“HO FATTO UN PATTO SAI
CON LE MIE EMOZIONI
LE LASCIO LIBERE
E LORO NON MI FANNO FUORI”**

[Manifesto futurista della nuova umanità - Vasco Rossi*]

I tre obiettivi del corso:



..... ***SVILUPPARE
CONSAPEVOLEZZA
EMOZIONALE***



..... ***SAPER VALORIZZARE E GESTIRE
LE PROPRIE EMOZIONI***



..... ***ACCRESCERE
EMPATIA
E CAPACITÀ RELAZIONALI***

L'esperienza delle due giornate di corso passa attraverso alcune tappe teoriche, indispensabili per comprendere la materia, innumerevoli esercizi pratici di gruppo, giochi e momenti di condivisione del vissuto personale.

L'obiettivo è acquisire consapevolmente qualche



SVILUPPARE CONSAPEVOLEZZA EMOZIONALE

Durante le sedici ore di formazione si parla molto delle emozioni, le nostre e quelle degli altri. Come ben sappiamo le emozioni condizionano tutti gli aspetti della vita quotidiana: dalla relazione che abbiamo con noi stessi a quelle con tutti gli esseri viventi con cui condividiamo le nostre esperienze. A qualsiasi età e in ogni ambito, familiare, amicale, scolastico e lavorativo, la nostra

**CAPACITÀ DI RICONOSCERE LE EMOZIONI
E GESTIRLE, PUÒ DETERMINARE IL NOSTRO
BENESSERE, LA QUALITÀ DEI RAPPORTI
INTERPERSONALI E DI CONSEGUENZA
IL BENESSERE DELL'INTERA COMUNITÀ
IN CUI VIVIAMO.**

Questa straordinaria capacità si chiama **INTELLIGENZA EMOTIVA**. La buona notizia è che tutti siamo dotati di Intelligenza Emotiva, ovviamente ognuno in modo differente e, cosa ancora più sorprendente, sapendo di che cosa si tratta, possiamo allenarci e svilupparla, traendone grandi benefici.

Per molti secoli l'importanza delle emozioni è stata trascurata e i sentimenti sono stati contrapposti alla

razionalità. Oggi, grazie a studi di natura scientifica, sappiamo invece quanto sia determinante il ruolo delle emozioni nella vita di ogni individuo e quanto siano imprescindibili dalla ragione.

L'INTELLIGENZA EMOTIVA È UNA COMPONENTE DELL'INTELLIGENZA



CHE COS'È L'INTELLIGENZA?
La facoltà della nostra mente di comprendere la realtà.

Il termine deriva dal verbo latino intelligere, cioè "intendere", ma la comprensione rappresenta soltanto una parte dell'uso che facciamo dell'intelligenza. Infatti, capire il significato di ciò che percepiamo e stabilire collegamenti tra le esperienze è solo il primo passo per trovare soluzioni 'intelligenti' ai problemi della vita quotidiana. Poiché l'intelligenza consiste nella capacità di pensare, ragionare, giudicare, prevedere, essa è il risultato e l'espressione di diverse competenze della mente.

Definizione tratta dall'Enciclopedia dei ragazzi (2005), di Geni Valle - medico, neuropsichiatra infantile, psicoanalista dell'Associazione Italiana di Psicoanalisi
https://www.treccani.it/enciclopedia/intelligenza_%28Enciclopedia-dei-ragazzi%29/

Secondo gli studi condotti dallo psicologo e docente statunitense Howard Gardner, le dimensioni delle facoltà mentali, che ha chiamato intelligenze multiple, sono sette (nel corso degli anni ne ha individuate anche altre).

Tutti gli esseri umani le possiedono ma le miscelano a modo proprio:

- 1. INTELLIGENZA LINGUISTICA, VERBALE** (capacità di usare le parole, parlare in modo comprensibile e convincente);
- 2. INTELLIGENZA LOGICO/MATEMATICA** (capacità di analizzare relazioni astratte e di saper interpretare i numeri e sapere impiegarli in diverse situazioni);
- 3. INTELLIGENZA SPAZIALE** (capacità di analizzare relazioni nello spazio e visualizzare forme);
- 4. INTELLIGENZA CORPOREA - CINESTETICA** (danzare, praticare sport, muoversi e maneggiare con abilità gli oggetti);
- 5. INTELLIGENZA MUSICALE** (prestare attenzione alle proprietà dei suoni, suonare e comporre dei brani musicali);
- 6. INTELLIGENZA INTRAPERSONALE** (conoscere se stessi, essere a contatto con i propri sentimenti ed emozioni);
- 7. INTELLIGENZA INTERPERSONALE** (essere sensibili agli stati d'animo, motivazioni e intenzioni degli altri).

CHE COS'È L'INTELLIGENZA EMOTIVA



Nel 1990 gli psicologi Peter Salovey e John D. Mayer hanno introdotto per la prima volta il termine Intelligenza Emotiva. La definizione ha subito modifiche nel corso degli anni e il suo significato ha assunto sfumature differenti, portando alla creazione di differenti modelli teorici. Uno dei più famosi è quello sviluppato dallo psicologo, giornalista e scrittore statunitense Daniel Goleman (1995).

**“L'INTELLIGENZA EMOTIVA È LA CAPACITÀ
DI RICONOSCERE I NOSTRI SENTIMENTI
E QUELLI DEGLI ALTRI, DI MOTIVARE NOI STESSI,
E DI GESTIRE POSITIVAMENTE LE NOSTRE
EMOZIONI, TANTO INTERIORMENTE,
QUANTO NELLE RELAZIONI SOCIALI”.**

Daniel Goleman, Intelligenza emotiva, Milano, Rizzoli, 1996, p. 54

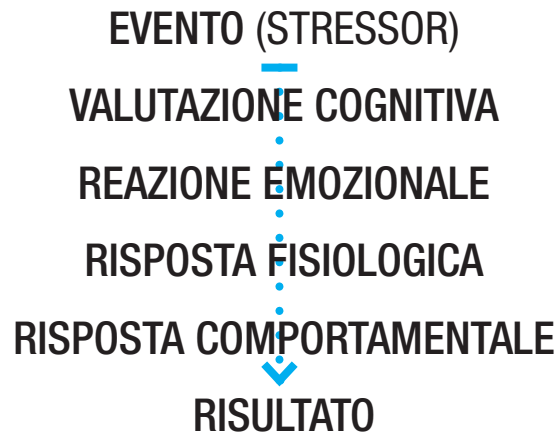
L'Intelligenza Emotiva è un'intelligenza che nasce dalla consapevolezza delle nostre emozioni. È quella marcia in più, quell'insieme tra comportamento, sensibilità, abilità sociale che fa prendere le decisioni migliori e permette di instaurare rapporti interpersonali duraturi.

Nella concezione di Daniel Goleman le competenze emotive fondamentali sono cinque:

- 1. CONSAPEVOLEZZA DI SÉ:** conoscere in ogni momento i propri sentimenti e le proprie preferenze e usarle per guidare i processi decisionali;
- 2. AUTOCONTROLLO:** gestire le proprie emozioni, essere coscienti e capaci di perseguire i propri obiettivi, saper affrontare la sofferenza emotiva;
- 3. MOTIVAZIONE:** usare le proprie preferenze per spronare e guidare se stessi al raggiungimento degli obiettivi; perseverare nonostante insuccessi e frustrazioni;
- 4. EMPATIA:** percepire i sentimenti degli altri, adottare la loro prospettiva e coltivare la fiducia e sintonia emotiva con le persone;
- 5. ABILITÀ SOCIALI:** gestire bene le emozioni nelle relazioni e saper leggere le situazioni sociali; interagire, cooperare e lavorare in equipe.

Secondo Goleman è molto importante sviluppare l'Intelligenza Emotiva per raggiungere con successo i nostri obiettivi personali e professionali. Per comprendere a che cosa serve l'Intelligenza Emotiva è necessario riconoscere l'importanza delle emozioni nella nostra vita quotidiana e lavorativa. Dalla felicità alla tristezza, dalla paura alla rabbia, ogni emozione ha la capacità di condurci verso una specifica direzione facendoci agire di conseguenza.

Il rapporto tra emozioni e valutazioni cognitive:



Il fatto: Paola entra nella stanza senza salutare.

Le opinioni: Paola è di cattivo umore; Paola è maleducata; Paola è arrabbiata con me perché...

Le valutazioni personali sul comportamento di Paola scaturiscono da una valutazione cognitiva e provocano delle emozioni che condizionano l'azione che intraprendiamo e il risultato ottenuto.

Non saluto a mia volta Paola perché penso che sia arrabbiata con me; chiedo a Paola come si sente e scopro che...

**UNA CHIAVE DI LETTURA FONDAMENTALE
PER ALLENARE LA NOSTRA INTELLIGENZA
EMOTIVA: CAMBIARE OPINIONE PUÒ APRIRCI
NUOVE OPPORTUNITÀ.**

CHE COSA SONO LE EMOZIONI



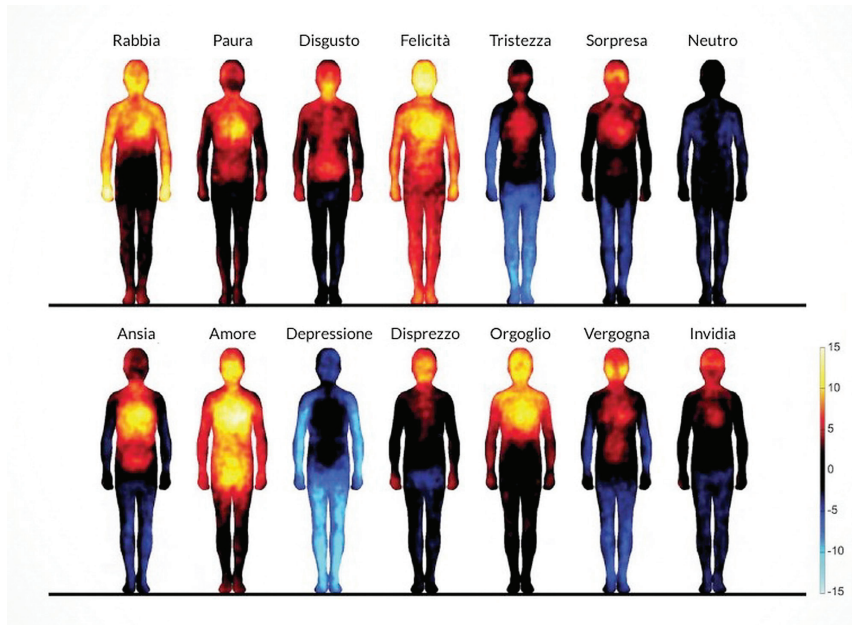
La parola emozione deriva dal latino “*emovere*” e significa “trasportare fuori”. Indica un moto dell’animo in risposta a stimoli esterni o interni a noi.

Possiamo quindi dire che si tratta di una manifestazione fisica, legata alla percezione di un evento che si verifica nell’ambiente o nel nostro spazio interiore, mentale o fisico a cui attribuiamo un significato e spesso il senso ha origine da circostanze vissute e sensazioni provate nel passato.

Secondo gli studi degli psicologi americani Paul Ekman, Wallace V. Friesen e Phoebe Ellsworth, esistono sei emozioni principali: gioia, tristezza, paura, rabbia, disgusto e sorpresa. Dalle diverse combinazioni di emozioni primarie nascono quelle complesse: per esempio rabbia e disgusto sfociano nel disprezzo.

Le emozioni primarie sono emozioni innate e per questo sono definite tali, ovvero universali. Anche a livello fisico le emozioni si manifestano in modo universale, interessando le stesse aree specifiche del corpo indipendentemente dalla provenienza o dalla cultura di appartenenza di ognuno di noi. Questa scoperta la dobbiamo allo studio condotto da un

gruppo di ricercatori finlandesi, diretti dallo neuroscienziato Lauri Nummenmaa, che nel 2014 ha realizzato la mappa corporea delle emozioni.



I ricercatori hanno preso in esame 701 soggetti, in parte di cultura occidentale e in parte di cultura cinese, ai quali sono stati proposti racconti, filmati, espressioni facciali, parole emotivamente significative, chiedendo loro di indicare su due sagome di un corpo umano quali parti percepivano come più attivate e meno attivate del normale quando veniva loro presentato uno stimolo emotivo.

Le sensazioni agli arti superiori sono così risultate più importanti nelle emozioni orientate all'approccio (in senso

positivo e negativo), come rabbia e felicità, mentre una sensazione di ridotta attività agli arti è una caratteristica distintiva della tristezza. Le sensazioni che coinvolgono il sistema digestivo e la regione della gola sono state trovate particolarmente marcate nel disgusto. A differenza di tutte le altre emozioni, che sono collegate a regioni specifiche, la felicità è invece risultata associata a un miglioramento delle sensazioni in tutto il corpo.

E ora scopriamo nel dettaglio, per imparare a riconoscerle, le singole emozioni, il loro significato e in quale parte del corpo si manifestano.

LA RABBIA ci avvisa che qualcuno ci sta facendo del male, che i nostri diritti sono stati violati, che i nostri bisogni o desideri non sono stati adeguatamente soddisfatti o più semplicemente che qualcosa non va.

L'emozione della rabbia concentra tutta l'energia nella parte alta del corpo, lasciando neutra la parte dall'addome in giù (ad eccezione di una piccola reazione dei piedi). In particolare le braccia e le mani risultano "infuocate".

Il messaggio evolutivo della rabbia è: c'è qualcosa che deve cambiare.

LA PAURA è un'emozione di difesa provocata da una situazione di pericolo che può essere reale, anticipata dalla previsione, evocata dal ricordo, prodotta dalla fantasia.

La sensazione di paura spesso ci paralizza e siamo incapaci di reagire (le gambe e le braccia sono infatti inattive). L'energia determinata dall'adrenalina si concentra in particolare

nella parte superiore del corpo, testa e petto, soprattutto a livello del cuore. Quando abbiamo paura o siamo spaventati da qualcosa, infatti, il nostro battito cardiaco accelera, respiriamo rapidamente, sudiamo, ci sentiamo tesi, abbiamo la bocca secca e siamo molto più vigili perché dobbiamo capire istantaneamente cosa fare per metterci al sicuro o ci paralizziamo totalmente.

La funzione della paura è quella di promuovere la sopravvivenza dell'individuo: dobbiamo difenderci o scappare.

LA TRISTEZZA è l'emozione legata alla perdita, reale o simbolica di una persona, di un oggetto, di una situazione.

Quando siamo tristi il nostro corpo reagisce spegnendo l'energia vitale da gran parte di esso. In ogni caso è uno stato passeggero, a meno che non si cristallizzi. A quel punto diventa uno stato patologico che può diventare qualcosa di più della tristezza: depressione.

La tristezza serve ad elaborare un evento doloroso, una perdita, un lutto. Il suo messaggio è: c'è qualcosa da accettare così com'è.

LA GIOIA è una sensazione di piacere diffuso, suscitato dall'appagamento di un desiderio o dalla previsione di qualcosa di bello che dovrà accadere.

A differenza di tutte le altre emozioni, che sono collegate a regioni specifiche, la felicità è invece risultata associata a un miglioramento delle sensazioni in tutto il corpo. La gioia serve a capire quando un nostro bisogno è stato soddisfatto. È atemporale, la sua espressione autentica è il rilassarsi,

sentirsi a proprio agio e godere il presente.

IL DISGUSTO indica un forte senso di avversione associato a riluttanza.

Si manifesta in maniera immediata in presenza di determinati stimoli, tramite reazioni fisiche, come nausea, vomito, sudorazione e abbassamento della pressione sanguigna.

LA SORPRESA è uno stato emotivo conseguente a un evento inaspettato o contrario all'aspettativa di chi lo sperimenta e dura soltanto un attimo in cui l'individuo si accorge di un fatto imprevisto. Dura pochi istanti ed è subito seguita dal manifestarsi di altre emozioni. Provare sorpresa accende energia a livello del cuore e della mente.

Le emozioni si sono evolute grazie allo sviluppo dell'intelligenza.

Dalla combinazione di emozioni legate agli istinti innati si è passati a emozioni sempre più complesse ed elaborate, in qualche modo prodotte dalla loro interazione con la ragione e dall'interazione di questa con l'esperienza.

LE EMOZIONI SECONDARIE NASCONO

DALLA COMBINAZIONE DELLE EMOZIONI

PRIMARIE E SI SVILUPPANO CON LA CRESCITA

DELL'INDIVIDUO E CON L'INTERAZIONE SOCIALE:

- l'allegria è un sentimento di piena e viva soddisfazione dell'animo;
- l'invidia è uno stato emozionale in cui sentiamo un forte

desiderio di avere ciò che l'altro possiede;

- la gelosia è uno stato emotivo che deriva dalla paura di perdere qualcosa che già ci appartiene;
- la vergogna è una reazione emotiva che proviamo in seguito alla trasgressione di regole sociali;
- l'ansia ci coglie quando si effettuano previsioni future, irrazionali, negative e catastrofiche su eventi percepiti come importanti o pericolosi;
- la speranza è la tendenza a ritenere che fenomeni o eventi siano gestibili e controllabili e quindi indirizzabili verso esiti sperati come migliori;
- la rassegnazione è la disposizione d'animo dell'accettare pazientemente un dolore, una sfortuna;
- l'offesa è un danno morale che si arreca a una persona con atti o con parole;
- il perdono è la sostituzione delle emozioni negative che seguono un'offesa percepita con delle emozioni che hanno una valenza positiva;
- la nostalgia è uno stato di malessere causato da un acuto desiderio di un luogo lontano, di una cosa o di una persona assente o perduta, di una situazione finita che si vorrebbe rivivere;
- il rimorso è uno stato di pena o di turbamento psicologico che sperimentiamo quando pensiamo di aver tenuto comportamenti o azioni contrari al nostro codice morale;
- la delusione è uno stato d'animo di tristezza provocato dalla constatazione che le aspettative, le speranze coltivate non hanno riscontro nella realtà.

SAPER VALORIZZARE E GESTIRE LE PROPRIE EMOZIONI



LA TEORIA DEI TRE CERVELLI DI PAUL MACLEAN

Paul MacLean, neurofisiologo statunitense, ha ipotizzato la teoria dei tre cervelli (trium brain), cioè del cervello uno e trino: cervello rettiliano, lobo limbico e neocorteccia.

Il primo è stato chiamato rettiliano perché il suo aspetto è simile a quello del cervello di un rettile e quindi rappresenta la parte più antica del cervello; è la sede degli istinti primari, delle funzioni corporee autonome, si occupa della difesa del territorio, della risposta attacco-fuga, dei comportamenti non verbali, della sessualità e della riproduzione.

Questa parte del cervello è legata all'inconscio e la sua caratteristica è quella di avere reazioni incondizionate, cioè risposte involontarie deputate all'istinto di sopravvivenza. Quando nuotiamo sott'acqua possiamo trattenere il respiro per un certo periodo di tempo, ma appena c'è pericolo di vita

sarà quest'area del cervello che bloccherà la nostra volontà di rimanere sott'acqua e istintivamente ci farà ritornare a galla.

Il sistema limbico, detto anche cervello emotivo, è invece sede delle emozioni, deputato alla comunicazione, agli affetti, alla cooperazione e alla collaborazione. È associato al preconscious, cioè a quei contenuti psichici non immediatamente presenti alla consapevolezza ma che possono essere richiamati alla coscienza; è la sede dove è stata registrata la classificazione di cose ed eventi come “buoni” o “cattivi” per la sopravvivenza.

La neocorteccia o ragione è la sede del linguaggio, della mente e del pensiero, e racchiude tutte le informazioni cognitive e razionali; in questa sede le decisioni per la sopravvivenza verranno prese razionalmente.

L'AMIGDALA

L'amigdala, di forma ovoidale, fa parte del sistema limbico del lobo temporale (con l'ippocampo e la corteccia orbitofrontale) ed ha la funzione specifica di elaborare gli stimoli emotivi. È collegata al processo di apprendimento e memoria, gestisce in particolar modo l'emozione della paura ma non produce solo una reazione emotiva considerato che permette anche l'inibizione di alcune condotte.

IL SEQUESTRO EMOZIONALE

**“QUANDO SIAMO PREDATI DA FORTI EMOZIONI
QUESTE ULTIME FINISCONO PER PRENDERE**

**IL CONTROLLO DELLA NOSTRA ATTENZIONE
E IL RISULTATO È CHE CI FISSIAMO SU CIÒ CHE
CI TURBA DIMENTICANDO TUTTO IL RESTO”.**

Daniel Goleman, Intelligenza emotiva, Milano, Rizzoli, 1996

Goleman ha stilato la definizione di “sequestro emozionale” o “Amygdala Hijack”. Un termine che definisce meglio il fenomeno connesso all'incontrollabilità delle reazioni emotive, attribuendo un ruolo cruciale all'amigdala.

Il “sequestro emozionale”, in particolare, avviene tramite una reazione emotiva immediata e sproporzionata in relazione allo stimolo che l'ha scatenato, che percependolo come un pericolo lascia che l'emozione prenda il sopravvento sul sistema limbico, mandando in “black-out” la mente.

Questo sequestro avviene in pochi secondi e crea una reazione immediata di mancato controllo razionale in cui viene meno la capacità di dare un significato emotivo a quello che si prova.

A chi non è capitato di avere una reazione eccessiva durante una discussione animata, ad esempio con un collega di lavoro? Improvvisamente non siamo più in grado di moderare l'impatto delle nostre emozioni, il corpo si muove e agisce senza controllo, rabbia e paura si manifestano con grande forza e intensità. Perdiamo le staffe, diciamo frasi aggressive o parolacce, compiamo azioni che danneggiano noi e l'altro, difficili poi da motivare, giustificare e a volte ricordare.

Che cosa ci è accaduto? Siamo stati vittime di un “sequestro emozionale”.

COSA FARE IN CASO DI SEQUESTRO EMOTIVO



Goleman propone la formula del “**10+10+1**”: fermati per 10 secondi, fai 10 respiri profondi e ricordati che tutto dipende da una sola persona, cioè da te.

Per non lasciare che il cervello vada in “corto-circuito” è importante:

- *allenare la conoscenza di sé e del proprio limite, prendendo dimestichezza con le proprie reazioni;*
- *mantenersi più lucidi possibili per tenere sotto controllo i sintomi fisiologici che si manifestano in caso di agitazione come: sudorazione, sensazione di calore, aumento del battito cardiaco...*
- *dare sempre un nome a quello che si prova così da razionalizzarlo ed evitare reazioni istintive;*
- *mettere in atto una strategia per affrontare l'evento scatenante, controllarlo e renderlo “innocuo”.*

**LE EMOZIONI SONO SEMPRE LEGITTIME,
QUELLO CHE INVECE PUÒ NON ESSERE
LEGITTIMO, È IL MODO IN CUI SCELGO
DI MANIFESTARLE!**

Questa affermazione è un altro punto focale del corso. Ecco dunque perché, una volta riconosciute le nostre emozioni, possiamo scegliere di valorizzarle e gestirle al meglio per rapportarci con noi stessi e con gli altri.

Elaborare i nostri sentimenti significa anche imparare a prenderne le distanze: non dobbiamo identificarci con le nostre emozioni, non dobbiamo combatterle e non dobbiamo cadere nella tentazione di controllarle. L'opposto di controllo è ACCETTAZIONE. Accettare l'emozione, non è rassegnarsi ma è guardarla, scoprire che saggezza c'è sotto e imparare a gestirla.

Un esercizio utile per riconoscere e gestire al meglio le nostre emozioni è quello di porsi alcuni semplici quesiti:

♥
Come mi sento in questo momento fisicamente,
emotivamente o mentalmente?

♥
Questi sentimenti mi sembrano familiari?
E come li ho gestiti in passato?

♥
Che cosa mi è servito in passato?

♥
Cosa non mi serve in questo momento?

♥
Cosa posso fare per sentirmi rilassato o potenziato?

Ci sono poi degli stratagemmi che possono aiutarci a non essere sopraffatti dalle nostre emozioni e a farne diminuire l'intensità:



attivare la respirazione consapevole diaframmatica
modificare la nostra postura



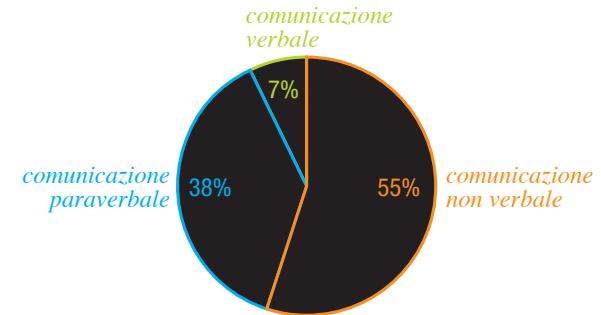
fare una camminata (e se non è possibile perché ad esempio siamo sul posto di lavoro, trovare una scusa per allontanarsi un momento) o degli esercizi fisici



scrivere

Saper regolare le nostre emozioni significa, a seconda dei casi, essere in grado di prevenire, ridurre, attivare o mantenere il loro impatto.

LA COMUNICAZIONE NON VERBALE, PARAVERBALE E VERBALE



Le emozioni oltre a svolgere una funzione che potremmo definire più “personale” riguardante l’interiorità e il sentire del singolo individuo, sono anche un importante mezzo di comunicazione. Le emozioni non restano solamente dentro di noi ma vengono condivise, tramite espressioni, gesti e parole con chi ci sta accanto.

Si tratta del Modello di Albert Mehrabian, psicologo e docente universitario statunitense. Verso la fine degli anni '60, il ricercatore condusse delle interessanti ricerche sull’importanza dei diversi aspetti della comunicazione nel far recepire un determinato messaggio e questo fu il risultato:

- *la comunicazione non verbale (in particolare quella legata a corpo e mimica facciale) ha un’influenza del 55%*
- *la comunicazione paraverbale (tono, volume, ritmo della voce, timbro) influisce per il 38%*
- *le parole, il contenuto verbale, contano solo per il 7%*

Secondo lo studio di Albert Mehrabian queste percentuali sono vere in precise condizioni, ovvero quando comunichiamo sentimenti e atteggiamenti.

La comunicazione non verbale rappresenta dunque un mezzo, un'opportunità in più per cogliere il messaggio reale e nascosto che in alcuni casi non viene esplicitato.

NON BISOGNA ACCONTENTARSI MAI DI UN SOLO SEGNALE PER DEFINIRE UNA PERSONA O UN SUO STATO EMOTIVO.

Per comprendere l'altro l'ASCOLTO deve essere completo: parole, comunicazione paraverbale e non verbale.

Ovviamente, conoscere il linguaggio del corpo, ci aiuta a comunicare meglio con il mondo esterno.

Il LINGUAGGIO DEL CORPO è l'insieme dei segnali non verbali che usiamo ogni giorno (e spesso inconsapevolmente) per comunicare con il mondo esterno:

- *le espressioni del nostro volto*
- *i movimenti del nostro corpo*
- *le posture che assumiamo*
- *la distanza che teniamo rispetto all'interlocutore*
- *l'abbigliamento*

“LA VERITÀ È SCRITTA SUL NOSTRO VOLTO”.

Con questa frase memorabile il dottor Cal Lightman della famosa serie televisiva “Lie to Me”, interpretato da Tim Roth, ha presentato al mondo intero le tecniche di riconoscimento facciale delle emozioni e ci ha affascinato sulla loro applicazione nel corso delle sue indagini. Non tutti sanno che lo psicologo Paul Ekman, esperto mondiale del

linguaggio del corpo e delle espressioni facciali, è stato il consulente scientifico della serie tv. È proprio ad Ekman che dobbiamo la scoperta dell'universalità della mimica facciale, che ha studiato per oltre quarant'anni, individuando 43 microespressioni, arrivando a catalogarne oltre cinquemila combinazioni, che ha racchiuso in un testo denominato Facs (facial action coding system).

Le microespressioni facciali sono quei cambiamenti mimici, comuni a tutti gli uomini, che si presentano ogni qualvolta si prova un'emozione e vengono definite micro perché sono di brevissima durata. Il nostro viso ha più di 150 muscoli, detti pellicciai, che reagiscono agli stimoli emotivi.

La bocca è la parte più interessante da osservare in un volto, perché un suo movimento può influenzare l'intera espressione.

Dalla felicità al disgusto, i movimenti dei muscoli attorno alle nostre labbra possono veicolare tantissime sfumature emotive. Gli angoli della bocca rivolti verso il basso sono caratteristici di chi prova tristezza; le labbra serrate denotano rabbia; per quanto riguarda il sorriso, Ekman ne ha addirittura individuati 18 tipi diversi.

Anche il movimento degli occhi e il battere delle palpebre sono indicativi dei nostri sentimenti. Nella maggior parte dei casi, un buon contatto visivo è un segnale che va interpretato positivamente. Un interlocutore che risponde guardandoti direttamente negli occhi dimostra attenzione e interesse; al contrario, se distoglie più volte lo sguardo è possibile che sia distratto da altri pensieri, che si annoi o che voglia nascondere le proprie emozioni. Pertanto il suggerimento, quando a nostra volta ci rivolgiamo a uno o più interlocutori,

è di ricordarci di mantenere il contatto visivo, adottando uno sguardo franco e diretto che dimostra onestà e determinazione. Invece la velocità del battito delle palpebre, se eccessiva, è un segnale di nervosismo, se è meno frequente del solito, stile sguardo “fisso”, può trasmettere inquietudine e può essere utilizzato per intimorire o manipolare l’interlocutore. I gesti del corpo, dalla posizione della testa ai movimenti delle mani, delle braccia, il modo in cui ci sediamo, possono dirci molto di noi e degli altri.

MOTIVARE SE STESSI

Secondo il modello di Daniel Goleman, il terzo passaggio dell’intelligenza emotiva è

**“LA CAPACITÀ DI MOTIVARE SE STESSI,
DI PERSISTERE NEL PERSEGUIRE
UN OBIETTIVO NONOSTANTE LE FRUSTRAZIONI,
DI CONTROLLARE GLI IMPULSI E RIMANDARE
LA GRATIFICAZIONE, DI MODULARE I PROPRI
STATI D’ANIMO EVITANDO CHE LA SOFFERENZA
CI IMPEDISCA DI PENSARE, DI ESSERE
EMPATICI E DI SPERARE”.**

Per meglio chiarire questo concetto Goleman cita l’esperimento “marshmallow” che Walter Mischel realizzò alla Stanford University nel 1972, coinvolgendo 600 bambini. A ogni bambino era stata data una caramella, dicendogli che avrebbe potuto mangiarla subito, ma che, se

avesse aspettato, ne avrebbe ricevute due.

Come si è concluso l’esperimento?

Molti dei bambini che riuscirono a motivare se stessi ad aspettare la gratificazione, divennero, nell’età adulta, persone coscienti e sicure di sé e riuscirono a raggiungere traguardi importanti mediante impegno e disciplina.

ACCRESCERE EMPATIA E CAPACITÀ RELAZIONALE

L'EMPATIA



L'empatia, termine che deriva dal greco, en-pathos “sentire dentro” è la capacità di “mettersi nei panni dell'altro” percependo, in questo modo, emozioni e pensieri. E' l'abilità di vedere il mondo come lo vedono gli altri, essere non giudicanti, comprendere i sentimenti altrui mantenendoli però distinti dai propri.

(Morelli e Poli, 2020)

L'empatia è un'abilità sociale di fondamentale importanza e rappresenta uno degli strumenti di base di una comunicazione interpersonale efficace e gratificante. Nelle relazioni interpersonali l'empatia è una delle principali porte d'accesso agli stati d'animo e in generale al mondo dell'altro. La comunicazione nonviolenta (chiamata anche comunicazione empatica o Linguaggio giraffa), ideata nel 1960 dallo psicologo statunitense Marshall Rosenberg, si basa sul principio che sentire empatia faccia parte della nostra natura e che le strategie violente, siano esse fisiche o verbali, sono comportamenti appresi, che la cultura prevalente insegna e sostiene allontanandoci da noi stessi e dagli altri.

Rosenberg ha sviluppato questo processo di comunicazione per trovare maggiore autenticità nella comunicazione, una maggiore comprensione, connessioni più profonde e risoluzione dei conflitti.

Nella comunicazione nonviolenta il linguaggio e il modo in cui usiamo le parole hanno un ruolo cruciale nel riuscire a rimanere collegati empaticamente a noi stessi e agli altri. La comunicazione nonviolenta si basa su tre aspetti:

- Auto-empatia, l'ascolto di se stessi
- Empatia, ascolto dell'altro
- Auto-espressione onesta, esprimere autenticamente il proprio sentire e bisogni

LE EMOZIONI SONO IL MODO CON CUI

IL CERVELLO CI INVIA SEGNALI RELATIVI

AI NOSTRI BISOGNI SERVENDOSI DI PERCEZIONI

CORPOREE E MEMORIA PASSATA.

Come possiamo connetterci con i nostri bisogni? Rosenberg ci suggerisce questi quattro passi:

OSSERVO oggettivamente i fatti che caratterizzano una determinata situazione;

il comportamento (proprio o degli altri) senza fare valutazioni o dare giudizi. È necessario slegare l'osservazione dei fatti dalla sua valutazione, categorizzazione e interpretazione. Un'utile strategia per distinguere i fatti dai giudizi è utilizzare frasi come: “io credo che...” ; “io penso che...”; “secondo me...”.

SENTO che tipo di sensazioni, emozioni, sentimenti

sto provando (o che altri stanno provando). Individuare i sentimenti che l'osservazione dei fatti suscita in noi riconoscendo le relative emozioni provate.

Mi **CONNETTO** ai bisogni che stanno dietro a quelle emozioni, sensazioni o sentimenti. Definisco quali bisogni, se realizzati, produrranno in me benessere e soddisfazione. È necessario porre l'attenzione sulle motivazioni e sui valori, non sulle strategie da utilizzare per soddisfarli.

ESPRIMO una richiesta o un'azione che sia funzionale al soddisfacimento di quel bisogno. Formulando richieste precise e corrette, si trovano più facilmente le soluzioni più adeguate.

I bisogni determinano i nostri comportamenti e influenzano le nostre azioni, e per arrivare a ottenere un risultato e soddisfare un nostro bisogno possiamo adottare alcuni suggerimenti linguistici: dobbiamo innanzitutto parlare dei fatti; esprimere le nostre opinioni e non dei giudizi; essere specifici nella nostra richiesta.

Nella comunicazione non bisogna mai dare nulla per scontato e verificare che l'interlocutore abbia compreso la nostra richiesta. L'efficacia della comunicazione dipende dal risultato che ottengo.

Per comprendere meglio l'affermazione sopra citata si può svolgere un'attività divertente ed estremamente istruttiva che ci offre l'opportunità da un lato di affinare le nostre capacità comunicative e dall'altro quelle di ascolto.

ATTIVITÀ DI TEAM BUILDING

4 o più persone / tre manches da 5-10 minuti

COME GIOCARE:

consegnare ad ogni partecipante una penna e un pezzo di carta. Mostrare a un solo partecipante un'immagine di qualcosa che sia abbastanza semplice da disegnare (per esempio: un'auto, un fiore, una casa). Questa persona, senza dire qual è l'oggetto, deve descrivere l'immagine a tutti gli altri partecipanti in modo che ognuno possa disegnarla. Può descriverne forma, dimensioni e materiale, ma non può dire "disegna un albero".

A Nella prima manche i partecipanti devono disegnare senza poter porre alcuna domanda alla persona che descrive l'immagine.

B Nella seconda manche di gioco, con un'immagine diversa dalla precedente, i partecipanti possono porre delle domande alle quali chi descrive può rispondere solo con un sì o con un no.

C Nella terza manche di gioco, e una terza immagine da riprodurre sul proprio foglio, i partecipanti possono fare qualsiasi domanda a chi descrive.

I risultati, confrontando dopo ogni manche i disegni realizzati dai singoli partecipanti con l'immagine di partenza possono essere inaspettati:

- *nel primo caso si valuterà l'efficacia della comunicazione di chi ha descritto;*
- *nel secondo caso, si scoprirà che il ricorso a domande chiuse avrà permesso di aumentare la quantità di*

informazioni scambiate e avrà agevolato i partecipanti nell'ottenere il risultato;

- nella terza manche, il ricorso alle domande aperte potrà aumentare l'efficacia della comunicazione ma, se caotica e disordinata, potrà anche peggiorarla, compromettendo il risultato.

L'ASCOLTO ATTIVO

L'ascolto attivo si basa sull'empatia e sull'accettazione e si fonda sulla creazione di un rapporto positivo, caratterizzato da "un clima in cui una persona possa sentirsi empaticamente compresa" e, comunque, non giudicata.

Spesso, quando giudichiamo qualcuno, parliamo anche di noi stessi.

Per meglio comprendere che cos'è l'ascolto attivo riportiamo in sintesi le sette regole dell'arte di ascoltare, della sociologa Marianella Sclavi, pioniera in Italia delle teorie e tecniche di questa preziosa pratica:



Non avere fretta di arrivare alle conclusioni: sono la parte più effimera della ricerca.



Quel che vedi dipende dalla prospettiva in cui ti trovi.
Per individuare la tua prospettiva, devi cambiarla.



Se vuoi capire quello che un altro ti dice, considera che abbia ragione, e chiedigli di aiutarti a capire come e perché.



Le emozioni non ti aiutano a capire quel che vedi, ma come guardi. Hanno un codice relazionale e analogico.



Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili. Sta attento ai segnali che più gli appaiono marginali e fastidiosi perché contraddicono le sue certezze.



Un buon ascoltatore accoglie i paradossi. Affronta i dissensi come un'appassionante opportunità di esercitarsi nella gestione creativa dei conflitti.



Lo humor ti rende esperto nell'arte di ascoltare. Ma quando impari ad ascoltare, l'umorismo viene da sé.

I "segreti" del buon ascoltatore, suggeriscono pratiche da evitare quando ascoltiamo qualcuno (emettere giudizi, interrompere o completare le frasi, fare altre cose, cercare di dare a tutti i costi la nostra soluzione oppure minimizzare le preoccupazioni di chi ci sta parlando). Occorre ricordare che

**NON ESISTE UN ASCOLTO OGGETTIVO,
PRIVO DI GIUDIZI, DI INTERPRETAZIONI,
DI CREDENZE.**

Essere consapevoli di questo aiuta a focalizzarsi sull'altro e sulle sue esigenze.

IL PESO DELLE PAROLE

Come allenare la nostra intelligenza emotiva, migliorare la comunicazione con gli altri, superare e risolvere i conflitti.

Imparare ad utilizzare la comunicazione assertiva per esprimere se stessi e far valere il proprio punto di vista rispettando le idee e i diritti degli altri. L'assertività consiste nel riconoscere ed esprimere le proprie emozioni, difendere i propri diritti, manifestare i propri bisogni, i desideri o esprimere delle critiche in modo:

ONESTO

DIRETTO

ADEGUATO

**NEL RISPETTO DEI DIRITTI DELL'ALTRO,
NON DI CIÒ CHE DESIDERA**

Sull'importanza della scelta delle parole che utilizziamo quando comunichiamo, in base al risultato che vogliamo ottenere, si può portare questo esempio: in un celebre esperimento, a una serie di partecipanti venne mostrato un filmato in cui si vedevano due auto che avevano un incidente. Quando venne chiesto ai partecipanti a che velocità andassero le due automobili al momento dell'urto, i partecipanti risposero in media "54 km/h". Quando venne chiesto a che velocità andassero le due automobili al momento dello scontro, la risposta divenne "66 km/h", e al momento della collisione, i partecipanti risposero "50 km/h". Questo è accaduto perché le parole che diciamo o scriviamo

influenzano la nostra realtà. Il filmato proposto ai partecipanti, infatti, era sempre lo stesso.

In ambito lavorativo (e non solo) possiamo scegliere di utilizzare o evitare l'uso di alcune parole specifiche che predispongono o indispongono il nostro interlocutore all'ascolto.

LE PAROLE MAGICHE

Esempi di parole magiche e parole tossiche, tratte dal libro *Le parole per vendere*, di Paolo Borzacchiello, Alessio Roberti Editore, 2013.

Sì in apertura di frase per dichiarare la tua volontà di collaborare, costruire, dialogare.

Sì, ho capito

Sì, mi è chiaro

Sì, certo, ora ne parliamo

Sì, sono d'accordo con lei

Sì, ecco a lei

NOI per predisporre alla collaborazione.

Adesso valutiamo insieme il prossimo step

Vediamo insieme cosa possiamo fare per affrontare la situazione

Possiamo fare così....

INDICATIVO PRESENTE

Ora facciamo insieme il punto della situazione

Adesso ti spiego cosa possiamo fare

Ora voglio spiegarle esattamente di che cosa si tratta

LE PAROLE TOSSICHE

NO, NON, NIENTE

No, niente era solo per...

No, perché come ti ho detto...

No no, hai perfettamente ragione

No, ecco, secondo me....

No, sai, volevo dirti..

Al posto di dire: “No, non hai capito, ora ti spiego”, puoi

dire: “Capisco che non sei d’accordo e ora ti spiego la cosa in modo diverso”.

SPERARE, CREDERE, PROVARE

“Spero di riuscire a farle capire le opportunità di ...”, è meno efficace di “*Ora le spiego l’opportunità di ...*”

“Spero che lei possa apprezzare”, è meno incisivo di “*Sono certo che lei apprezzi*”.

“Credo di aver capito”, può essere sostituito da “*Le ripeto quello che ho capito*”.

“Ora provo a spiegarle l’importanza...”. *Molto meglio optare per “Ora le spiego l’importanza di ...”.*

DISTURBO

Al posto di dire “Disturbo?”, utilizza “*Sei libera adesso?*”.

Non dire “Ti posso disturbare un attimo?”, ma “*Ciao, possiamo parlare?*”

PROBLEMA

Non parlare di problemi, dai invece delle soluzioni, rovescia la prospettiva.

LE PAROLE CHE CI SABOTANO E LE PAROLE POTENZIANTI

Ci sono delle parole che minano la nostra autoefficacia, ovvero la fiducia che ogni persona ha sulle proprie capacità di ottenere gli effetti voluti con la propria azione. Così come ci sono delle parole che potenziano noi stessi e i nostri interlocutori.

DEVO

La parola dovere genera in noi il senso di colpa spingendoci a fare qualcosa che non vogliamo. Meglio trasformarla in Voglio o scelgo di.

È COLPA MIA

Sentirsi colpevoli implica assumere che ci sia qualcosa di sbagliato in noi, quando invece abbiamo semplicemente commesso un errore. Meglio prendersi la responsabilità di un passo falso che mettere in discussione la totalità di noi stessi.

NON RIESCO, È IMPOSSIBILE, MAI

Sono parole lapidarie, che sembrano non offrire una via di uscita e molto spesso sono pronunciate a sproposito. Senza voler essere positivi a tutti i costi, ma realistici, in alcune circostanze possiamo utilizzare un’espressione come Farò di tutto per... e davanti ad un ostacolo che ci appare insormontabile, cercare una nuova via.

Un’opinione potenziante è, ad esempio, “Posso farcela”, come ci insegna il famoso slogan *Yes we can (Sì, possiamo!)*, utilizzato nel 2008 da Barack Obama nella sua campagna elettorale per la presidenza degli Stati Uniti.

TEST: **LA MIA INTELLIGENZA EMOTIVA**

Test per stimolare l'autoefficacia, per riflettere sullo sviluppo personale, le capacità comunicative e l'intelligenza emotiva.

Le seguenti domande, ad esempio, sono un ottimo punto di partenza per valutare se stessi, per porsi nuovi obiettivi e, magari, scegliere nuove direzioni.

- *In quali campi ti senti efficace e in quali meno?*
- *Che desideri stai frenando per colpa di competenze che ti mancano?*
- *Guardandoti indietro, cosa tenteresti adesso?
Quali progetti, idee o ambizioni hai frenato perché non ti consideravi all'altezza?*
- *Guardando avanti, cosa ti darebbe soddisfazione, cosa vorresti dire di aver fatto tra 10 anni?*
- *Di cosa ti pentiresti se dovessi pensare di morire senza aver fatto qualcosa cui tieni?*
- *Cosa vorresti poter dire di aver fatto di buono, la prossima settimana?*
- *Fai un elenco di idee o progetti anche ambiziosi che ti darebbero gratificazione, sogna ad occhi aperti per un pò...*
- *Se dovessi pensare ad una tua giornata ideale, come sarebbe?*
- *In un anno ideale, cosa faresti?*
- *Quanto sei lontano adesso da sentirti bene, felice, gratificato, aver raggiunto i tuoi scopi?
Perché, secondo te?*

A questo link <https://dentrolatanadelconiglio.com/test/intelligenza-emotiva-test>, invece, completamente gratuito, possiamo sondare la nostra Intelligenza emotiva e misurare quattro tipi di competenze: la consapevolezza di sé e l'autocontrollo (competenze intra-personali), la coscienza sociale e le abilità sociali (competenze inter-personali).

TESTIMONIANZE DEI CORSISTI

Di seguito alcune interviste a partecipanti al corso, che raccontano come è cambiata la visione dei problemi di lavoro e il proprio modo di affrontarli.

F., 62 anni, addetta mensa part time nelle scuole: *“É stata un’esperienza illuminante perché mi ha aperto un modo di relazionarmi differente sia in ambito personale sia lavorativo. Ciò che mi è rimasto più impresso è la distinzione tra i fatti e i pensieri. Ho imparato a riconoscere che la mia opinione sul fatto non è un fatto. Così mi rendo conto anche che le mie opinioni sono esclusivamente mie e non dell’altra persona. I punti di vista possono essere diversi pur guardando la stessa situazione. Mi sento più determinata quando esprimo un mio parere perché ne ho maggiore consapevolezza, ho più fiducia nella mia opinione e gli do più valore. Ho sperimentato dei miglioramenti in famiglia: sono più ascoltata perché mi esprimo con maggiore sicurezza ma senza aggressività. Inoltre, prima di dire una cosa faccio più attenzione alle conseguenze che può comportare la mia opinione e alle motivazioni che l’hanno scaturita. Utilizzo gli strumenti appresi nel corso anche con me stessa, a partire dalle parole magiche”*.

L., 30 anni, ingegnere, dipendente di una grande azienda di consulenza informatica: *“Ho scelto di partecipare al corso sull’Intelligenza Emotiva perché penso di esserne un po’ carente. Questa esperienza mi ha offerto degli spunti da cui partire per provare a modificare la mia comunicazione con il cliente. Inoltre ho conosciuto persone nuove che ho poi*

incontrato anche in altre occasioni”.

S., 32 anni, addetta mensa part time nelle scuole: *“Già dopo la prima giornata del corso ho modificato alcuni miei atteggiamenti: ho imparato a essere meno impulsiva, in particolare in ambito lavorativo e nella relazione con il mio compagno. Ho capito che ogni tanto devo mordermi la lingua e fermarmi a pensare prima di esprimere un parere o fare una richiesta. Ad esempio sul lavoro, alcune colleghe con più esperienza e più anzianità di me, in alcune occasioni tendevano ad affibbiarmi i compiti più noiosi e faticosi, come buttare i sacchi pesanti dell’immondizia o mettermi ai lavaggi. Una volta ho risposto malamente e seccata a una collega e c’è stato un battibecco. Riflettendoci, ho capito che era meglio non alimentare ulteriormente il conflitto e ho scelto di rivolgermi a un superiore per chiedere consiglio e spiegargli che essere costretta a fare sempre gli stessi lavori andava a scapito dell’opportunità di imparare anche altre mansioni, come servire i bambini o dedicarmi alle diete speciali. Ho ottenuto immediatamente di essere messa alla prova e da quel momento le cose sono cambiate in meglio, anche nel rapporto con la collega”*.

L., 67 anni, receptionist di un grande albergo: *“Ho scelto questo corso per ottenere la borsa di studio. Frequentandolo ho scoperto con piacere di aver fatto la scelta giusta. La cosa più importante che ho appreso è la consapevolezza di poter osservare, controllare e gestire certe emozioni per poi ottenere dei risultati migliori nei rapporti con gli altri. Nel mio lavoro, otto ore al giorno a contatto con gli ospiti, ognuno*

dei quali con le proprie necessità e pretese, ho imparato ad essere più accondiscendente e meno coinvolto emotivamente, a filtrare certi comportamenti dando la giusta importanza a ciò che accade, e a prevenire o evitare i conflitti. La docente ci ha dato degli appunti, per me un prezioso vedemecum a cui ogni tanto do un'occhiata... È un corso che consiglio a tutti, in particolare ai giovani. È molto utile per la carriera professionale e nella vita di tutti i giorni. Il mio rammarico è di non averlo fatto prima”.

BIBLIOGRAFIA *(per chi vuole approfondire)*

- *I volti della menzogna*, Paul Ekman, Ed. Giunti
- *Gestire con le emozioni*, Franco Tartaglia, Franco Angeli
- *Le parole sono finestre (oppure muri). Introduzione alla comunicazione nonviolenta*, Bertram Rosenberg Marshall, Esserci Edizioni
- *Le parole per vendere*, di Paolo Borzacchiello, Alessio Roberti Editore

