

# USCIRE DALLA CRISI CON INTELLIGENZA (SOCIALE)

di Ingrid Hollweck

**C**on i suoi studi sulla intelligenza sociale (is), Daniel Goleman approfondisce i concetti più generali introdotti nel suo libro "Intelligenza Emotiva". L'intelligenza emotiva (ie) pone al centro dell'attenzione il singolo individuo; l'is è focalizzata sull'essere umano posto al centro delle sue relazioni interpersonali. I rapporti sociali hanno un impatto sul nostro benessere psico-fisico e giocano un ruolo fondamentale nella formazione della nostra personalità. Tutto ciò avviene prevalentemente in maniera inconsapevole: ad esempio ogni volta quando leggiamo i sentimenti altrui e reagiamo di conseguenza, contribuiamo a sviluppare inconsapevolmente la nostra is. Chi sa gestire i segnali sociali con attenzione, ottiene dei benefici diretti: sa mettersi in contatto con le altre persone con maggiore facilità, sa comunicare e collaborare con gli altri con maggiore successo. Non solo raggiunge dei risultati migliori e ha un maggiore impatto sulle altre persone, ma trae profitto anche dal

*Attualmente nella selezione del personale e delle persone con alto potenziale di crescita professionale, si pone l'attenzione in primo luogo sulle conoscenze tecniche e sulle competenze individuali, quali ad esempio la flessibilità, l'iniziativa, la creatività. Le competenze sociali invece giocano un ruolo secondario. Ma proprio in un periodo di crisi, quando si vivono delle tensioni e delle insicurezze all'interno di un team di lavoro, l'intelligenza sociale diventa una caratteristica indispensabile per manager e collaboratori. Con il termine intelligenza sociale si intende la capacità di una persona di creare e curare con successo le relazioni interpersonali, di ispirare agli interlocutori sensazioni positive e di saper motivare i collaboratori per fornire prestazioni straordinarie. Questo articolo illustra gli elementi distintivi della intelligenza emotiva tramite alcuni esempi significativi e individua degli strumenti per migliorare la propria intelligenza sociale.*

buon network sociale; grazie ad una vita sociale appagante, la persona "socialmente intelligente" migliora il suo benessere, la sua salute: addirittura il suo sistema immunitario ne può risultare rinforzato.

#### **Le emozioni sono contagiose come un virus**

Il cervello umano, network di neu-

roni, ama essere interconnesso con altri cervelli affini e stimolanti. Chi sorride, si fa degli amici. È sbagliata però la conclusione semplicistica che un capo debba essere esageratamente "simpatico". I manager che hanno l'ambizione di spingere il proprio team a fornire delle prestazioni di eccellenza, dovrebbero continuare a porre richieste sfidanti ed esigenti,

assicurando contemporaneamente al team un buon clima di lavoro. La capacità del leader di infondere entusiasmo, ottimismo e spirito di corpo, può essere determinante per il successo. Alcune ricerche sull'umorismo nell'ambiente di lavoro hanno evidenziato che una battuta o una risata scherzosa al momento opportuno possono stimolare la creatività, aprire i canali di comunicazione, favorire un senso di comunione e di fiducia, oltre a rendere il lavoro più piacevole. Nel corso di una trattativa, un atteggiamento rilassato e brioso aumenta la probabilità di ottenere concessioni dal punto di vista economico.

#### **L'is si propaga attraverso il meccanismo dell'influenza reciproca**

Gli effetti di influenza reciproca si basano su fondamenti neurofisici, ovvero sulla scoperta scientifica dei neuroni specchio attivi nelle varie ragioni cerebrali. Un capo che è sempre controllato e serissimo susciterà reazioni ben diverse nel suo team, a differenza di un capo



sorridente, che tratta i suoi collaboratori in modo sereno e rilassato. Come dice il proverbio: Così come si semina, si raccoglie.

L'essere umano – secondo la tesi principale di Goleman – può modificare il suo comportamento se conosce e gestisce attivamente le sue emozioni. Può influenzare le emozioni altrui solo a condizione che sia consapevole del proprio pattern emotivo. Questo fatto vale ovviamente sia per i comportamenti positivi che per gli atteggiamenti negativi. Chi partecipa ad una riunione di lavoro con un umore scontroso e lamentoso, raccoglierà molto probabilmente solo antipatia da parte dei suoi colleghi. Chi invece si presenta in modo gentile e sorridente, aiuta con il suo atteggiamento positivo a creare un buon clima lavorativo; lui stesso si sentirà più a suo agio e presumibilmente avrà maggior successo nel presentare e far accettare le proprie idee.

### **Carisma? È innanzitutto una questione di intelligenza sociale**

Attualmente possiamo assistere quotidianamente a come la speranza di milioni di persone si concentra su di un singolo uomo, il neo-eletto presidente degli Stati Uniti d'America, Barack Obama. La fotografa del NY Times Callie Shell, ha avuto l'occasione di riprenderlo sia nella sua vita professionale che privata, per più di 2 anni. Di Obama la Shell dice: "Lui possiede lo straordinario talento di far sentire le persone a loro agio in sua presenza: gli interlocutori si rilassano, si sentono presi sul serio.

Obama cattura l'attenzione delle persone come un magnete e dà a loro la sensazione di essere ascoltate".

Un altro esempio di is è riportato da Goleman in un articolo pubblicato su Harvard Business Review: Herb Kelleher, il co-fondatore ed ex-CEO della compagnia aerea statunitense Southwest Airlines, quando passava nei corridoi dell'aeroporto aveva uno straordinario impatto sulle persone. Regalava un sorriso raggianti a tutti, salutava affettuosamente i clienti, sottolineando quando stimava la loro presenza, a volte abbracciava i collaboratori e li ringraziava per la loro dedizione. E fu ripagato da loro con la stessa moneta: facce sorridenti da persone che lavorano con entusiasmo e correttezza.

### **Intelligenza sociale: si può sviluppare**

Purtroppo non esiste nessun manuale su come apprendere e sviluppare l'is. Tentativi forzati di mostrare tanta is, spesso hanno come conseguenza l'effetto contrario: ci si comporta in maniera non

naturale, non credibile, non autentica. Ma – ed è qui il messaggio positivo – nessuna persona è prigioniera della propria eredità genetica o del suo vissuto in età infantile. Sta a noi a decidere se diventare artefici del nostro destino o di rimanere in balia dagli eventi. Ognuno può lavorare su se stesso, sul proprio comportamento e sulle proprie competenze. Il lavoro sulla is richiede tanto tempo, pazienza e determinazione; ciò comporta inevitabilmente anche un cambiamento della modalità di pensare e di agire, consapevoli che i miglioramenti sono possibili.

Chi è interessato a sviluppare la propria is può cominciare ad identificare quali aree vorrebbe cambiare, quali sono i propri punti di forza e le rispettive aree di miglioramento. In seguito potrebbe definire delle liste di priorità per affrontare innanzitutto le aree che promettono un maggiore ritorno in termini di sviluppo della is. In questo articolo proponiamo tre metodologie molto efficaci per lo sviluppo della is.

**1.** Imparare dei metodi di interazione osservando i colleghi e gli

*Herb Kelleher, fondatore della compagnia aerea statunitense Southwest Airlines. Il suo modello di azione manageriale è citato a esempio di intelligenza sociale: sempre sorridente verso i dipendenti e i clienti, veniva contraccambiato dalle persone che lavoravano con lui con entusiasmo e correttezza.*

amici più abili nelle relazioni sociali ed esercitarsi subito nella vita quotidiana.

**2.** Shadow Coaching: un coach professionista ci accompagna durante la giornata professionale, in silenzio "come un'ombra", per fornire in seguito dei feedback e delle riflessioni su quanto appreso.

**3.** Assegnazione di un mentore, che a sua volta possiede un alto livello di is e che può rappresentare un modello personale per la persona.

### **Conclusione**

Malumore e pessimismo sono contagiosi in negativo, esattamente come un clima positivo sul lavoro genera ottimismo. Soprattutto in periodi critici, in presenza di stress, conflitti e preoccupazioni per il proprio futuro professionale, la gestione delle emozioni (proprie ed altrui) diventa un fattore critico per il successo aziendale, nonché personale. Contemporaneamente spesso si sente la necessità di un capitano carismatico, che prometta un maggiore orientamento e una virata gloriosa in tempi turbolenti. Manager con sviluppata is riescono a creare fiducia, speranza e interesse per il proprio lavoro. Collaboratori con ottime competenze sociali riescono a trarre energia positiva da relazioni interpersonali appaganti, subiscono meno gli effetti negativi dello stress e lavorano di conseguenza in maniera più efficace ed efficiente.

*Per commenti e contatti:  
info@coachpeople.it*