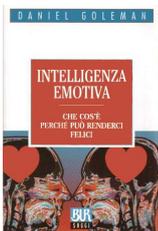




# RECENSIONE LIBRO: INTELLIGENZA EMOTIVA

## Esempi di possibili applicazioni nella pratica psicologica



### Scheda libro

Titolo: *Intelligenza emotiva*

Autore: *Daniel Goleman*

Editore: *Rizzoli*

Edizione: *Biblioteca Universale Rizzoli, 1996*

Pagine: 392

### INDICE:

La rivoluzionaria scoperta di Goleman: l'intelligenza emotiva

Goleman e la sua analisi sociale e psicologica

L'Intelligenza Emotiva

Il ruolo dello Psicologo nello sviluppo dell'intelligenza emotiva

Un esempio di applicazione di intelligenza emotiva nell'ambito della relazione di coppia

Conclusioni

Bibliografia

### La rivoluzionaria scoperta di Goleman: l'intelligenza emotiva

*Daniel Goleman* - insegnante di Psicologia a Harvard e collaboratore scientifico del "New York Times" - ha rivoluzionato nel 1995, attraverso la sua opera letteraria più famosa, "*Emotional Intelligence*", il nostro modo di concepire l'intelligenza.

La sua esperienza lavorativa, come insegnante e come giornalista, e la spiccata capacità di osservare la realtà quotidiana e analizzarne i risvolti sociali, economici, politici e psicologici della società del dopo guerra - in continua evoluzione - spinsero Goleman a ritenere che fattori emotivi influenzano il pensiero e l'agire razionale. Tali fattori contribuiscono a dar vita a un tipo di intelligenza emotiva molto lontana dal tipo di intelligenza che predecessori - come *Alfred Binet* e *Théodore Simon* nel 1905 - individuavano attraverso test sull'intelligenza.

La domanda che Goleman pose a se stesso e agli altri - e che aprì le porte alla riflessione e alla scoperta di un'intelligenza emotiva insita in ognuno di noi - si può sintetizzare nella ricerca di una spiegazione che potesse chiarire il perché uomini con un quoziente intellettuale elevato e con un rendimento scolastico e universitario eccellente non sempre ottenessero successo nell'ambito lavorativo, sociale e familiare.



Inoltre osservò che persone con capacità di perseveranza, attenzione nei confronti degli altri, empatia, autocontrollo, negoziazione e controllo dei conflitti, ottenevano buoni risultati nell'ambito lavorativo e privato, pur non avendo un quoziente intellettivo altissimo.

Oggi più che mai il concetto di intelligenza emotiva è attuale.

Oggi più che mai abbiamo bisogno di riappropriarci di una dimensione emotiva che apra le porte all'accettazione dell'altro, all'alterità, al saper ascoltare e al saper comunicare.

Oggi più che mai, acquisire gli strumenti per sviluppare l'intelligenza emotiva, può rivelarsi la strada corretta per il raggiungimento di un benessere a largo spettro.

### **Goleman e la sua analisi sociale e psicologica**

L'analisi che Goleman conduce sulla società americana avviene in un periodo storico equiparabile, per molti tratti, alla situazione italiana dal dopo guerra a oggi.

L'atmosfera di **crisi sociale** che respiriamo nella nostra odierna società rispecchia il segno distintivo di una **crisi emozionale** che Goleman individuò già nella società americana degli anni Cinquanta e che, in Italia, ha provocato un aumento della violenza, un dilagante e pericoloso isolamento, insieme a un aumento di problemi di tipo depressivo, uso di droghe e alcool a partire dall'infanzia.

Concetti come stress post-traumatico e violenza psicologica sono diventati "familiari" e noi Psicologi, sempre più spesso, ci troviamo a dover fronteggiare tali disturbi o forme di violenza.

Goleman osserva che coloro che mancano di autocontrollo sono affetti da una *«carezza morale»* e necessitano di riappropriarsi di una dimensione di altruismo, di empatia, imparando a leggere le emozioni e le necessità dell'altro.

**Una società senza autocontrollo** e senza compassione - sostiene l'Autore - è una società **povera di emotività e pericolosa** per il benessere e la salute.

Il Pioniere dell'intelligenza emotiva comprende che in una società come quella occidentale, moderna e frenetica, l'intelligenza razionale - quella misurata dal QI (Quoziente Intellettivo) - non può bastare per il raggiungimento di un benessere personale e collettivo.

Le emozioni fanno parte della nostra vita e se non impariamo a controllarle o a esprimerle nel modo corretto rischiano di prendere il sopravvento. Un equilibrio tra la mente razionale e quella emozionale è lo scopo principe a cui tendere per evitare che l'una sovrasti l'altra.

Il segreto risiede nell'uso intelligente dell'emozione.

L'atteggiamento che la ricerca psicologica ha assunto negli ultimi ottant'anni rispetto all'intelligenza, come sottolinea Goleman, non ha messo in luce l'importanza dell'aspetto emotivo, ossia della sfera dei sentimenti nel pensiero, nonostante i tentativi compiuti da *Howard Gardner* e di *Edward Lee Thorndike* di introdurre rispettivamente concetti come *intelligenza interpersonale* e *intelligenza sociale*.

La Psicologia Cognitiva si concentrò più sulla meta cognizione, cioè sulla consapevolezza dei propri processi mentali, e non sulla gamma delle capacità emozionali che descriveremo nel dettaglio successivamente e di cui Goleman fu studioso attento.



La Psicologia attualmente riconosce l'importanza delle emozioni e di un'intelligenza strettamente collegata a essa e sottolinea la necessità di non sottovalutare, come scrive Goleman:

*«Le emozioni che covano sotto la cenere, al di sotto della soglia della consapevolezza e che possono avere un impatto potente sul nostro modo di percepire e reagire, anche se non ce ne rendiamo conto».*

**(D. Goleman, "Intelligenza emotiva", pag. 98)**

## L'Intelligenza Emotiva

*Ma chi sono le persone intelligenti emotivamente secondo Goleman?*

Coloro che sono dotati di tale forma di intelligenza possiedono la capacità di:

- controllare i propri sentimenti,
- individuare e cogliere quelli degli altri,
- utilizzare le proprie risorse per aumentare la produttività e l'efficacia nel mondo lavorativo e in quello della sfera privata.

L'autore del libro utilizza tale definizione per descrivere **gli uomini** dotati di tale intelligenza:

*«Socialmente equilibrati, espansivi e allegri, non soggetti a paure o al rimuginare di natura ansiosa. Hanno la spiccata capacità di dedicarsi ad altre persone o a una causa, di assumersi responsabilità, e di avere concezioni e prospettive etiche; nelle loro relazioni con gli altri sono comprensivi, premurosi e protettivi. La loro vita emotiva è ricca ma appropriata; queste persone si sentono a proprio agio con se stesse, con gli altri e nell'universo sociale nel quale vivono».*

**(D. Goleman, "Intelligenza emotiva")**

Per descrivere **le donne** scrisse:

*«Tendono ad essere sicure di sé, ad esprimere i propri sentimenti in modo diretto e a nutrirne di positivi riguardo a se stesse; per loro la vita ha un senso. Sono estroverse e gregarie ed esprimono i sentimenti in modo equilibrato, si adattano bene allo stress... si sentono abbastanza a proprio agio con se stesse da essere allegre, spontanee e aperte alle esperienze dei sensi... raramente si sentono in ansia o colpevoli, e raramente sprofondano nel rimuginare».*

**(D. Goleman, "Intelligenza emotiva")**

In generale le persone "emotivamente intelligenti" sono individui:

- con un'elevata tendenza alla speranza,
- capaci di automotivarsi,
- consapevoli delle proprie risorse e degli obiettivi che vogliono raggiungere,
- in grado di consolarsi nei momenti di difficoltà,
- capaci sia di accettare le sconfitte sia di ritrovare nuove energie per affrontare nuove sfide.

Siamo o dovremmo essere anche noi Psicologi capaci di dare sostegno alle persone, di donare gli strumenti per ritrovare uno spazio di benessere, di essere autentici nell'esprimere anche le nostre emozioni all'interno della relazione terapeutica.



## Il ruolo dello Psicologo nello sviluppo dell'intelligenza emotiva

Per Goleman «*l'infanzia e l'adolescenza offrono opportunità importantissime per stabilire le essenziali inclinazioni emozionali che governeranno la nostra vita*».

Proprio in tale fase, la famiglia, educatori e insegnanti, noi Psicologi, possiamo dare un contributo fondamentale per lo sviluppo della sfera emozionale e dell'intelligenza a essa legata. Proprio in questo periodo sociale, in cui sempre più bambini e adolescenti soffrono di solitudine, depressione e tendono a sviluppare sentimenti di rabbia, ansia, aggressività e impulso all'agito.

Personalmente credo che **noi Psicologi** abbiamo il dovere di sviluppare per primi l'intelligenza emotiva. Sarebbe pericoloso per noi e per i nostri pazienti essere dei professionisti con un QI elevato, ma privi di quella umanità e propensione all'altro che dovrebbe caratterizzare la nostra professione.

**L'attenzione alla propria vita emotiva interiore** è il **primo passo** verso una conoscenza profonda di noi e dell'altro.

I nostri pazienti spesso non riescono a tradurre con le parole le emozioni che investono la loro vita e siamo noi a dover fornire gli strumenti per rendere un'emozione riconoscibile e "dicibile". Arrivano in consultazione con mille paure, dubbi sul partner, perplessità sul lavoro da intraprendere, sulla casa da acquistare e tutto ciò richiede razionalità ma anche "saggezza emozionale".

Essere autoconsapevoli e aiutare i pazienti a esserlo è la facoltà che la Psicoterapia cerca di mettere in atto e rafforzare.

**Ma l'autoconsapevolezza è solo un tassello dell'intelligenza emotiva.**

Un'emozione va riconosciuta e - quando si tinge dei colori della negatività - la nostra capacità deve essere quella di liberarci dallo stato d'animo negativo. Accogliamo le emozioni, le nostre e quelle dei pazienti, la loro porzione di rabbia, rancore, tristezza e nostalgia, ma lavoriamo sul controllo di tali sentimenti. Se le emozioni sfuggono reiteratamente al controllo maturo e adattivo possono sconfinare nel patologico e rendere fragile l'equilibrio psichico.

*Ma in quale modo possiamo aiutare coloro che si rivolgono a noi utilizzando e favorendo l'intelligenza emotiva?*

Una strada indicata da Goleman è quella di donarsi e di godere del **tempo libero**, delle attività che dedichiamo o che dovremmo dedicare al nostro **benessere psicofisico**.

La palestra, la lettura di un libro, la visione di un film, le serate con amici, i viaggi e molte altre attività sono modi per sentirci meglio, per tranquillizzarci, confortare noi stessi, scaricare tensioni ed emozioni negative.

Come ricorda Goleman, sintetizzando il pensiero di *John Bowlby* e *Donald Winnicott*, «*l'arte di tranquillizzare e confortare se stessi non è forse una capacità fondamentale della nostra vita?*» (D. Goleman, "Intelligenza emotiva", 1996, pag. 102), arte su cui poggiano la Psicologia e la Psicoanalisi.

**L'approccio** di Goleman **risente delle influenze della Psicologia Cognitiva e Sociale** e fornisce delle linee guida per coloro che lavorano nell'ambito delle relazioni d'aiuto.

Goleman suggerisce che, per sedare emozioni come la collera, è necessario **rianalizzare** insieme al paziente il motivo scatenante e le cause celate di tale emozione e **re-inquadrare** il tutto in termini più positivi, evitando che il paziente faccia ricorso a risposte più primitive.



La collera come ogni altra emozione va accolta, ascoltata, elaborata.

Noi non siamo degli insegnanti ma, a volte, ci ritroviamo a insegnare qualcosa che non abbiamo appreso dai libri, ma dall'esperienza. Sosteniamo i nostri pazienti nel concedersi un tempo e uno spazio per riflettere, per scaricare la rabbia sublimandola in attività positive e benefiche, un tempo di cui necessitano per poter stare soli con loro stessi.

Tecniche di rilassamento come il training autogeno mirano al raggiungimento di uno stato di quiete e sono un esempio concreto delle attività che possiamo consigliare ai nostri pazienti.

L'intelligenza emotiva ci spinge a trovare strade concrete da percorrere con i nostri pazienti - per un breve o lungo tratto - che nella sofferenza, spesso commettono l'errore più grande: l'isolamento.

Favorire la socializzazione è una delle mete che ci prefiggiamo nel nostro lavoro cercando di frenare quel circolo vizioso del rimuginare da parte dei pazienti sui problemi.

Come scrive Goleman: *«un'immersione nella tristezza non fa che peggiorare la situazione»*.

Per coloro che vivono uno stato di depressione nelle forme meno patologiche, Goleman consiglia **attività fisiche** che portano dei **benefici sull'umore**.

L'organismo in uno stato di attivazione contrasta il basso grado di attività fisiologica che caratterizza gli stati umorali depressivi.

L'Autore quindi sostiene che, mentre con pazienti ansiosi è meglio impiegare e suggerire tecniche di rilassamento, con chi soffre di depressione non grave risulta più efficace proporre e stimolare un'attività più dinamica e fisica.

Aiutiamo i nostri utenti a reinquadrare la situazione attuale, a considerarla da prospettive diverse.

Un **deficit** di coloro che non hanno sviluppato l'intelligenza emotiva è proprio quello di **non riuscire a cogliere le sfumature**, le diverse sfaccettature di un problema e **non empatizzare** con la sofferenza altrui, perché troppo concentrati sul proprio sé.

Lavoriamo su processi creativi, sulle emozioni e sulle passioni - spesso celate e represses - sulla capacità di sviluppare quella che lo Psicoanalista *Daniel Stern*, specializzato nell'infant research, definì *«sintonizzazione affettiva»*, cioè quel tipo di incontro e contatto intimo che avviene **tra madre e figlio** e che favorisce uno scambio emotivo ed empatico reciproco.

Tale "scambio" si sostanzia per l'adulto nella percezione e nel riconoscimento dei bisogni del figlio, e per il bambino nella capacità di leggere le risposte del genitore-adulto.

Ricordiamoci e ricordiamo che tale tipo di **sintonizzazione "primaria"** - che Stern paragona a una danza - si ritrova poi in ogni tipo di relazione, da quella insegnante-alunno a quella moglie-marito, amico-amico, perché *«l'essenza di un rapporto sta nella coordinazione degli stati d'animo»*.

Non riuscire a instaurare una relazione empatica amicale - di coppia o nell'ambito lavorativo - innesca un circuito di isolamento e chiusura.

Possono emergere sentimenti negativi che sfociano in uno stato di malessere, insoddisfazione e sensi di colpa per non essere in grado di gestire relazioni interpersonali.

Goleman sottolinea come la capacità di empatizzare con l'altro, e di esprimere i propri sentimenti, abbia anche un potere contagioso, "influenzando" coloro che vivono accanto a noi.

Noi Psicologi dobbiamo essere consapevoli che **spesso la sofferenza** espressa da coloro che si rivolgono a noi **ha una radice relazionale**, nella quale alcuni rapporti instaurati sono diventati nocivi e altamente *tossici*, dei veri e propri "virus".



## Un esempio di applicazione di intelligenza emotiva nell'ambito della relazione di coppia

Goleman dedica una parte della sua opera all'applicazione dell'intelligenza emotiva in alcuni importanti ambiti della nostra vita:

- coppia,
- lavoro,
- famiglia,
- medicina/salute in generale.

In questo articolo riassumerò la parte dedicata all'intelligenza emotiva applicata nell'ambito della coppia.

Rifacendosi al pensiero di *Sigmund Freud* in riferimento all'amare e al lavorare - intese come le due capacità che segnano il raggiungimento della piena maturità - Goleman sottolinea l'importanza di seminare e coltivare l'intelligenza emotiva nei rapporti di coppia, per ridurre il tasso di divorzi, in costante aumento, che sembra caratterizzare la nostra epoca.

L'Autore evidenzia che quando una coppia decide di rivolgersi allo Psicologo spesso porta con sé uno **schema di rincorsa-fuga**.

**L'uomo appare stanco e provato** dalle continue lamentele e richieste della donna e dalle sue reazioni sproporzionate.

**La donna lamenta indifferenza** e poca collaborazione da parte dell'uomo.

Iniziamo, suggerisce Goleman, a essere consapevoli e a rendere consapevoli i nostri pazienti che questa diversità è il frutto di una cultura e di una realtà emozionale molto differente nel maschio e nella donna.

Già dalla primissima infanzia, entrambi ricevono insegnamenti diversi su come affrontare le emozioni.

Successivamente **vivono i rapporti amicali in maniera opposta**:

**Le donne** tendono a creare un gruppo intimo di confidenze e cooperazione **esaltando l'interdipendenza**.

**I maschi** basano i loro rapporti sulla competizione, espressa attraverso giochi di squadra e l'**esaltazione dell'indipendenza**.

Con il passare degli anni i maschi tendono a trattenere per sé le emozioni, mentre le femmine sviluppano più emotività e la esprimono con le amiche.



Nel matrimonio o nella coppia tendenzialmente questa **diversità "di genere"** può tradursi in incomprensione.

Le donne **trasferiscono nel compagno il loro bisogno** di continuare a parlare, confidarsi, sfogarsi e comunicare.

**Gli uomini**, dopo la fase iniziale, **tendono a considerare l'intimità come la condivisione di piccoli e semplici momenti**, ad esempio guardare un film, cucinare insieme etc.

Naturalmente quest'analisi che fa Goleman è una generalizzazione e non è applicabile a tutte le coppie. Ogni coppia ha una storia personale e dei ruoli unici, ma tale analisi è importante per comprendere come le divergenze possano creare un muro nella coppia, impedendo di ritrovare l'intimità e il benessere perduti.

L'intelligenza emotiva aiuterebbe i componenti della coppia a trovare nuove vie per esprimere i propri risentimenti, la propria rabbia, in maniera non distruttiva.

L'errore che molte coppie commettono è quello di non limitare la discussione e il litigio a un problema specifico emerso, ma di generalizzare la situazione critica trasformandola in un attacco diretto al partner.

Dire a un marito che siamo arrabbiati perché ha dimenticato di prendere una bottiglia di vino per la cena con gli amici è umano e comprensibile, ma diventa distruttivo quando insieme a tale manifestazione di protesta aggiungiamo offese personali come per esempio: *«Sei sempre il solito, non fai mai nulla di buono»*.

Tale dichiarazione, accompagnata da un'espressione facciale di disprezzo, innesca quel meccanismo di fuga negli uomini che si sentono sminuiti e non amati.

La reazione del marito sfocia nel contrattacco ossia un ritiro in un silenzio ostile o nell'ostruzionismo caratterizzato da un atteggiamento di superiorità.

Si innescano nella coppia pensieri che Goleman definisce *«tossici»* proprio per la loro caratteristica distruttiva e tale inondazione emotiva soffoca ogni tentativo di risanare la frattura nella coppia e di considerare il punto di vista dell'altro.

Il protrarsi di tale situazione finirà per portare la coppia a condurre *«vite parallele, soli all'interno del matrimonio»*.

*Noi psicologi come possiamo sostenere la coppia e aiutarla a uscire da questo schema distruttivo?*

Daniel Goleman suggerisce un **intervento correttivo**.

Questo lavoro mira ad **aiutare la parte maschile a** non sfuggire dai conflitti, ma a interpretarli come un tentativo da parte della compagna di risanare una frattura emersa o mantenere sano il rapporto.

Un'emozione di rabbia o di risentimento celata e repressa prima o poi esploderà, mentre un'emozione espressa in maniera congrua troverà sfogo e aprirà le porte a una discussione costruttiva e a un'eventuale riparazione.

Inoltre fondamentale è l'**ascolto attento ed empatico** per creare un clima di rispetto e di comprensione.

Parallelamente suggerisce di **aiutare la parte femminile a** imparare a non attaccare i mariti con esplosioni di rabbia dirette alla persona, ma a esprimere con chiarezza le azioni che hanno provocato sofferenza e rassicurarli sul loro amore.



Le vie indicate sono:

- l'evitare divagazioni,
- empatizzare con il partner,
- ridurre la tensione.

Tali capacità fanno parte dell'intelligenza emotiva e rendono gli scontri costruttivi e positivi per la crescita della coppia.

Per la coppia è necessario lavorare sulla capacità di ritrovare la calma.

La mancanza di tale dote impedisce a entrambi i partner di ascoltare, pensare in maniera lucida ed esprimersi ragionevolmente.

La separazione momentanea di venti minuti, mezz'ora e una tecnica di rilassamento impediscono alle emozioni negative di invadere quelle positive.

Spesso, nel nostro intervento professionale, ci ritroveremo a dover fornire nuovi strumenti per comunicare, soprattutto durante una lite.

Goleman, riassumendo il pensiero dello Psicologo *Haim Ginott*, padre dei primi programmi di comunicazione efficace, suggerisce di imparare a esternare le proteste attraverso la **formula Xyz** che si traduce:

*«Quando hai fatto x, mi hai fatto sentire y; avrei preferito che avessi fatto z».*

Tale tipo di comunicazione non contiene sentimenti di prepotenza, di minaccia o attacchi personali ma piuttosto la capacità di:

- saper vedere le cose da punti di vista diversi,
- assumersi le proprie responsabilità per eventuali errori o mancanze,
- saper chiedere scusa.

Ma tutto ciò non basta.

Il nostro lavoro trova il **limite** di non poter intervenire su due elementi fondamentali:

*«il rispetto e l'amore che hanno l'effetto di disarmare l'ostilità».*

Se nella coppia manca il rispetto non abbiamo le basi per costruire, risanare o favorire un dialogo.

Se manca l'amore non sussistono i concetti - da me tanto amati - del prendersi cura e del donare il proprio tempo.



## Conclusioni

Questa breve recensione ha il limite di non poter tradurre in poche pagine il pensiero di un grande studioso e tutti i possibili ambiti nei quali l'intelligenza emotiva può e dovrebbe essere applicata.

Chi ama la nostra professione e ha letto o leggerà questo libro comprenderà come il pensiero di Goleman ha il grande pregio di essere attuale in un momento storico, sociale ed economico nel quale due sono gli atteggiamenti morali dei quali necessitiamo: *«l'autocontrollo e la compassione»*.

In un tempo che sembra non guardare al futuro le pagine di questo libro donano speranza, e noi Psicologi lavoriamo anche sulla **speranza** che come scrive Goleman:

*«non si limita a offrire briciole di consolazione in una landa di dolore; essa ha un ruolo sorprendentemente potente nella nostra vita... è qualcosa di più della visione solare di un futuro roseo... sperare significa non cedere a un'ansia tale da sopraffarci, non assumere atteggiamenti disfattisti o non arrendersi alla depressione di fronte alle imprese difficili o all'insuccesso».*

**(D. Goleman, "Intelligenza emotiva")**

Cultiviamo speranza nel nostro lavoro, nella nostra vita e in quella dei nostri pazienti, favoriamo processi di sviluppo dell'intelligenza emotiva negli ambiti nei quali abbiamo scelto di operare e non cadiamo nella trappola di lavorare sulla dimensione del passato e del presente trascurando il futuro.

Senza progettualità, senza prospettive, senza la speranza nel domani, il passato evocherebbe nostalgia e pensieri depressivi, il presente si tingerebbe dei colori dell'inattività fisica e mentale, il futuro si saturerebbe di sentimenti e pensieri ansiogeni.

A noi Psicologi e a tutti coloro che lavorano in una relazione di aiuto, il duro compito di dar luce a una dimensione oscurata dalla crisi politica, economica, lavorativa e sociale.

## Bibliografia

- Goleman D., "Intelligenza emotiva", Biblioteca Universale Rizzoli, Milano, 1996
- Stern D., "The Interpersonal world of the Infant", Basic Books, New York, 1987