



Ministero della Giustizia



Venerdi culturali

2024 - 27° ciclo

**“Tecniche relazionali ed intelligenza emotiva. Strumenti per il professionista”
(In collaborazione con APRIOH)**

Dr. Rosalba Contentezza
rosalbacontentezza@gmail.com



Camminiamo insieme...

Psicologia e studio del comportamento
Umano



Funzionamento dell'essere umano: mente e
corpo



Processi decisionali e variabili in gioco



Intelligenza emotiva



Comunicazione efficace

Andiamo per
gradi.....



Che cosa è la psicologia

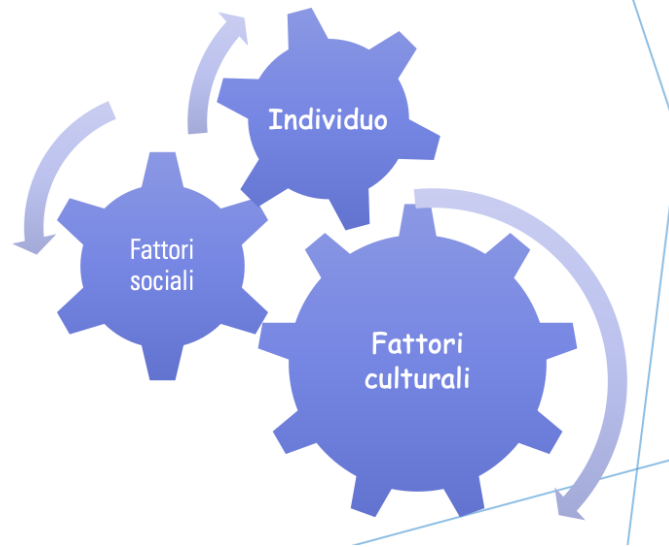
La **psicologia** è la scienza che studia gli stati mentali e i suoi processi emotivi, cognitivi, sociali e comportamentali nelle loro componenti consce e inconsce mediante l'uso del metodo scientifico; si occupa anche dello studio e del trattamento delle funzioni psichiche sia in condizioni di benessere che di sofferenza o disagio mentale, dovute a dinamiche soggettive (intrapsichiche), ambientali e/o relazionali (interpsichiche).





L'essere umano

Nel suo complesso è la risultante di un delicato quanto complesso equilibrio di elementi che si combinano fra loro, attivando processi e funzioni che hanno come scopo principale la sopravvivenza, il benessere e la perpetuazione della specie.



COME FUNZIONIAMO?



13 millisecondi.....

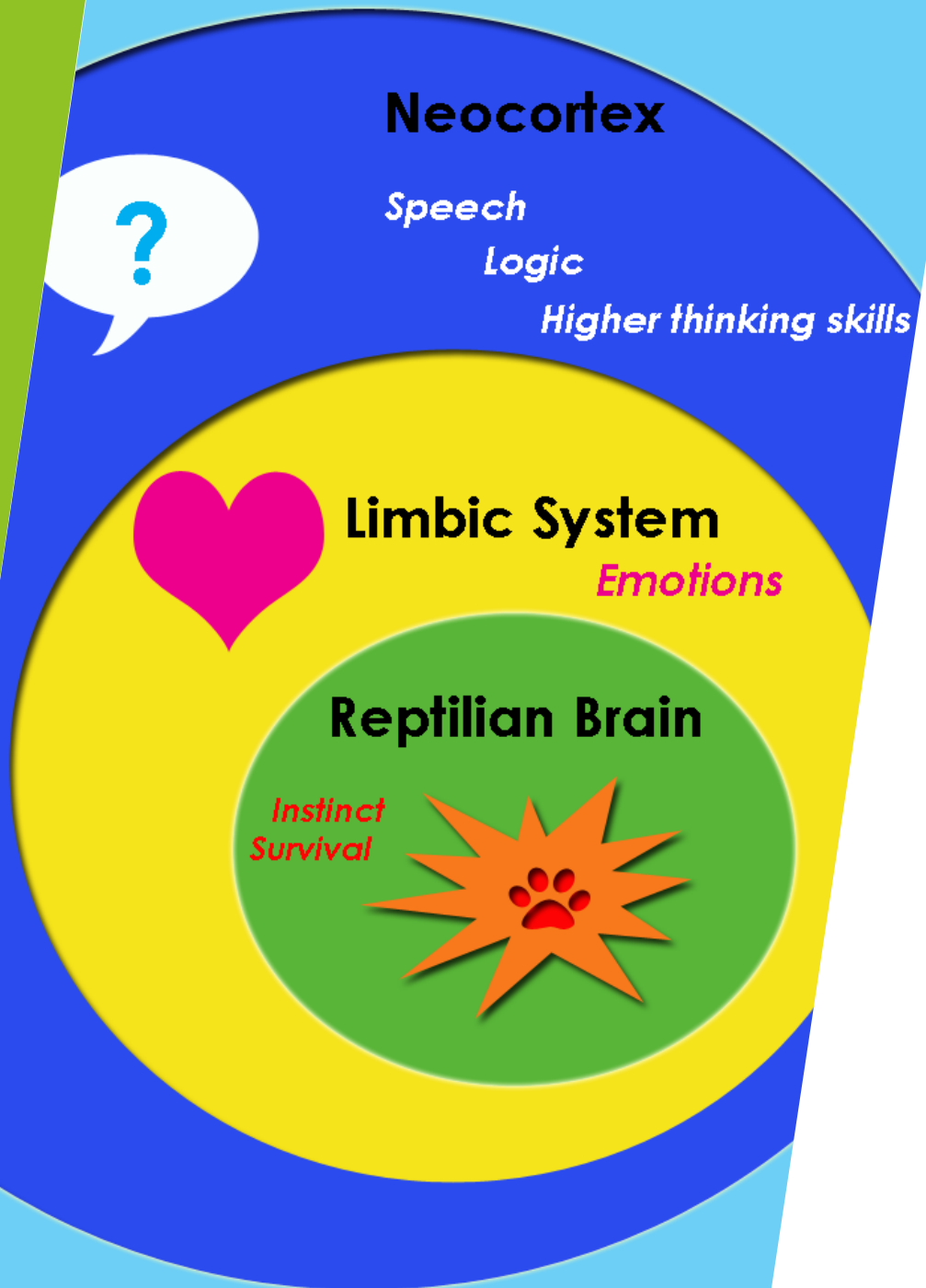
E' il tempo di reazione dell'amigdala a qualunque stimolo si presenti alla nostra attenzione.

In questo tempo in automatico si attivano 2 tipi di reazione

● Risposta automatica ed istintiva

★ Richiesta di maggiore elaborazione delle informazioni





Il sistema limbico

- ▶ agisce nell'integrazione delle percezioni e della memoria a breve termine
- ▶ svolge funzioni importanti in relazione alle emozioni, all'umore e al senso di autocoscienza
- ▶ svolge anche funzioni elementari come l'integrazione tra il sistema nervoso vegetativo e neuroendocrino

L'amigdala

- ▶ riveste il ruolo di mediatore centrale delle emozioni all'interno del sistema limbico

300 millisecondi è il tempo di reazione agli stimoli della neocorteccia. L'elaborazione cognitiva è più lenta e comunque condizionata dalla prima reazione dell'amigdala



PLP
203



Liberi Pro
CIAZIONE DI O

7 secondi in totale



Le neuroscienze ci dicono che mediamente è questo il tempo che ci occorre per farci un'idea sommaria di quello che stiamo vivendo, la cosiddetta «prima impressione»



In questo brevissimo tempo elaboriamo informazioni innate, informazioni apprese e percezioni per avere una prima indicazione sul mondo che ci circonda in quel momento



La prima attivazione è involontaria, veloce ed istintiva. Non mediabile e attiva il sistema Limbico



Sistemi di elaborazione delle informazioni

► Le informazioni provenienti dal mondo esterno vengono elaborate da **2 differenti sistemi, controllati e attivati da sistemi neurofisiologici differenti:**

► **Elaborazione implicita-Automatica**

► **Elaborazione esplicita-Controllata**

► **Sono sistemi interagenti e possono entrare in conflitto**

L'esperienza del e con il corpo

- ▶ Da quando siamo al mondo apprendiamo costantemente dal mondo circostante dagli effetti che ha sulla nostra vita e dalle reazioni che suscita in noi.
- ▶ Questa esperienza è possibile soltanto attraverso una molteplicità di interazioni complesse del SNC e mediate da diverse sostanze chimiche
- ▶ Attraverso l'esperienza corporea impariamo a dare significato al mondo e a creare percorsi sicuri
- ▶ Gli stimoli esterni sono attivatori importanti ma non sono gli unici a potere attivare i processi interni



L'esperienza della mente

- ▶ L'essere umano è fra i pochissimi animali in grado di essere soggetto a stimoli interni avendo reazioni indistinguibili da quelle attivate dagli stimoli interni
- ▶ La mediazione del pensiero nei processi mentali che decodificano l'esperienza è in grado di mutare il significato attribuito all'esperienza stessa (*viviamo un'esperienza e al contempo le diamo un significato specifico, soggettivo e personale che a sua volta attiverà determinate emozioni*)

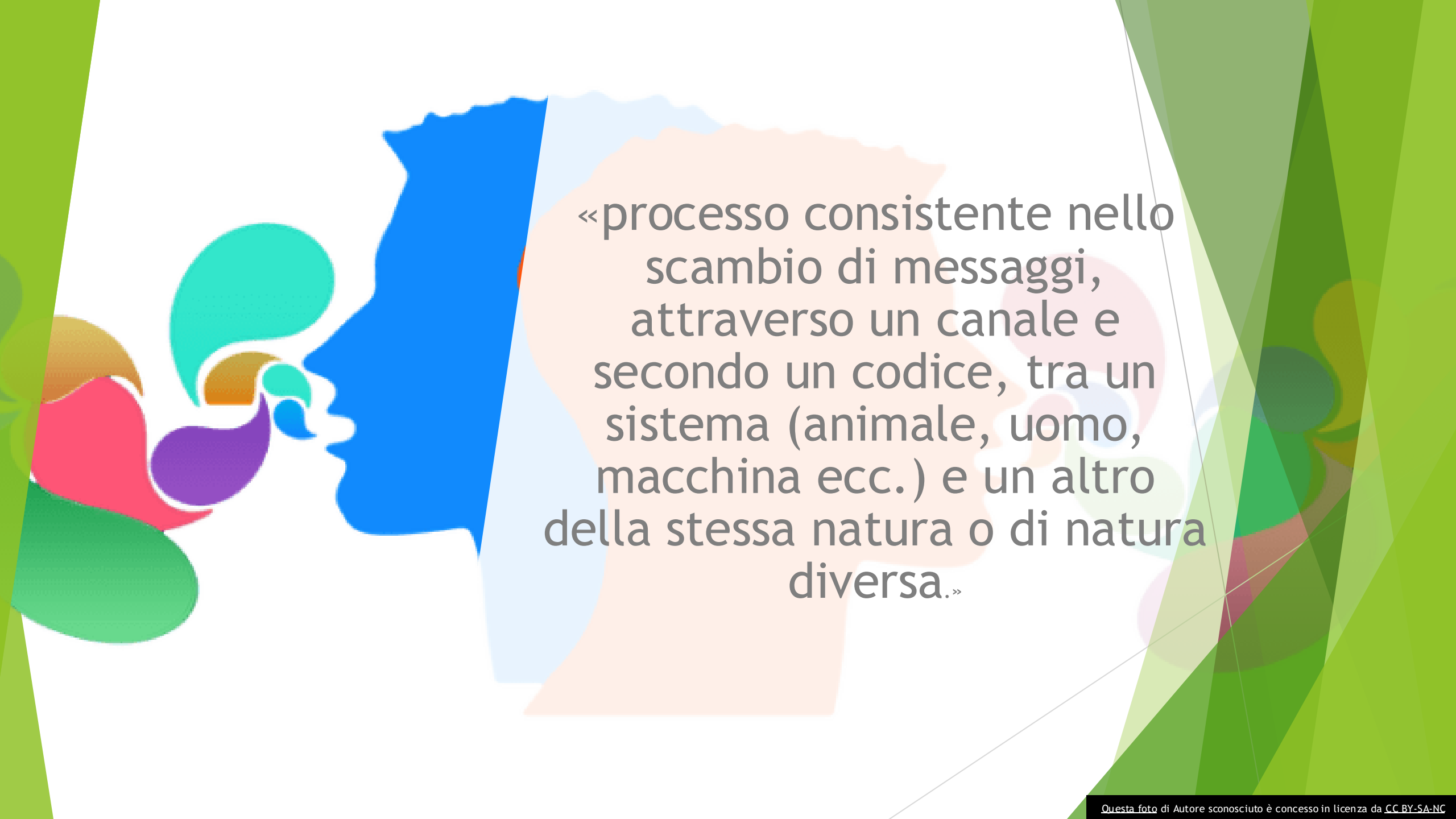


Complessità del
sistema e
alterazioni di
equilibrio



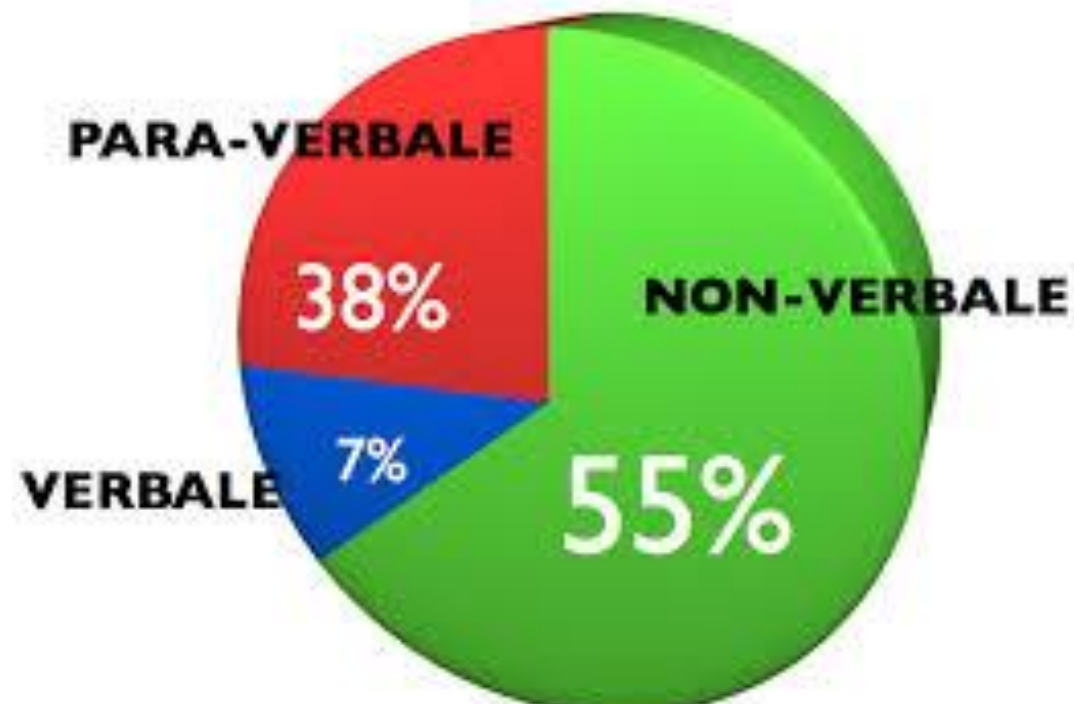
Comunicazione



The image features a stylized profile of a human head in blue, facing left. The head is surrounded by several colorful speech bubbles in shades of green, orange, purple, and pink. The background is white with a light blue and orange gradient behind the head. The text is centered within the head's outline.

«processo consistente nello scambio di messaggi, attraverso un canale e secondo un codice, tra un sistema (animale, uomo, macchina ecc.) e un altro della stessa natura o di natura diversa.»

► Di cosa è fatta la comunicazione



Questa foto di Autore sconosciuto è concesso in licenza da [CC BY-SA-NC](#)



Comunicazione efficace

► *Comunicare in modo efficace significa sapersi esprimere in ogni situazione con qualunque interlocutore sia a livello verbale che non verbale (espressioni facciali, la voce e la postura), in modo **chiaro e coerente con il proprio stato d'animo.***

The background features a light green gradient with several 3D-style speech bubbles in various shades of green. On the right side, there are overlapping, semi-transparent green geometric shapes, including triangles and polygons, creating a modern, abstract design.

Connessione emotiva e coerenza interna

- Esiste comunicazione efficace solo se c'è feed-back
- Esprime il grado di assenso/dissenso, accettazione/rifiuto, comprensione/incomprensione, chiarezza/confusione di quanto è stato ricevuto attraverso gesti, espressioni, suoni o interlocuzioni, messaggi verbali orali o scritti.



SPESSO ATTUIAMO COMUNICAZIONI
INVOLONTARIE E *INCONSAPEVOLI* CHE
SFUGGONO AL NOSTRO CONTROLLO



E' NECESSARIO QUINDI RECUPERARE
LA CONSAPEVOLEZZA DEL PROCESSO
DI COMUNICAZIONE E GESTIRLO IN
MODO EFFICACE

3 le abilità fondamentali del comunicatore efficace:



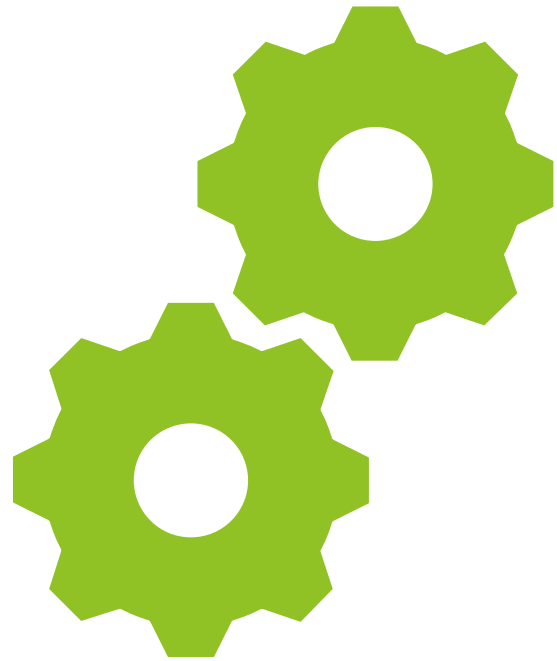
Consapevolezza delle proprie emozioni nel momento



Flessibilità : capacità di usare stili diversi con persone e in situazioni diverse



Diagnosi: capacità di individuare lo stile comunicativo in atto



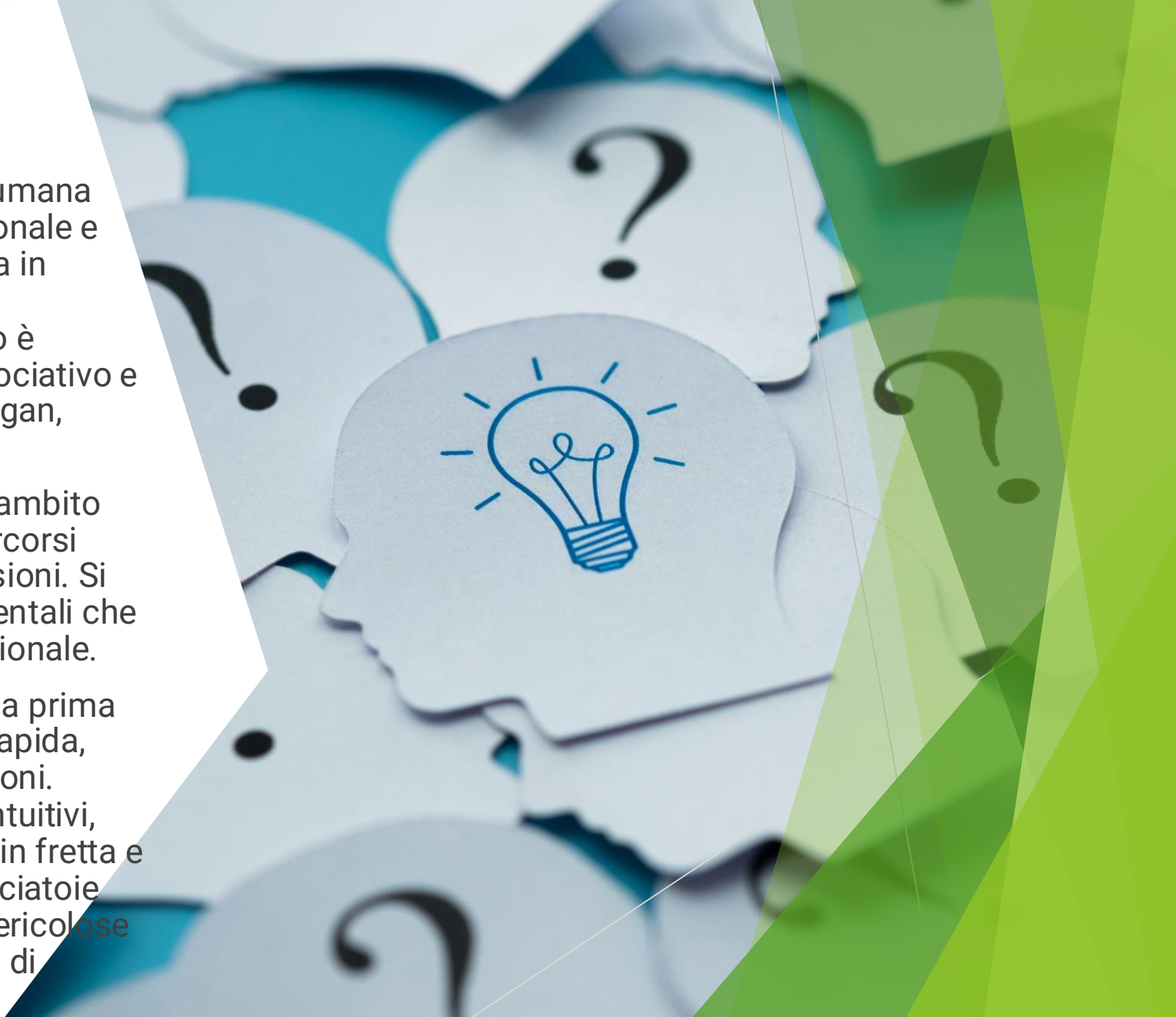
Processi decisionali



Perché anche se abbiamo le informazioni **CORRETTE**, le nostre scelte continuano ad andare in altre direzioni?

Gli studi di Kahneman e Tversky

- ▶ Secondo **Daniel Kahneman** la mente umana esegue due tipologie di pensiero: razionale e intuitivo. Il pensiero razionale funziona in maniera lenta, sequenziale, faticosa e controllata, mentre il pensiero intuitivo è veloce, automatico, senza sforzo, associativo e difficile da controllare (Kahneman & Egan, 2011).
- ▶ I risultati delle loro ricerche in questo ambito hanno portato all'individuazione di percorsi mentali utili a giungere a delle conclusioni. Si tratta delle **euristiche** o scorciatoie mentali che suppliscono i processi di pensiero razionale.
- ▶ Le **euristiche** consentono di creare una prima impressione, e di arrivare in maniera rapida, veloce e senza sforzo a delle conclusioni. Le **euristiche** sono processi mentali intuitivi, che consentono di giungere a un'idea in fretta e senza fatica. Sono, dunque, delle scorciatoie molto utili in determinati ambiti, ma pericolose in altri perché possono produrre errori di giudizio chiamati **bias cognitivi**.



La teoria di Goleman

- ▶ suggerisce che l'intelligenza emotiva è un fattore cruciale per il successo personale e professionale, poiché influenza il nostro processo decisionale, la risoluzione dei problemi e le interazioni sociali.



Cosa si intende per intelligenza emotiva?

Intelligenza emotiva

INTRAPERSONALE + INTERPERSONALE = IE

Questa è l'intelligenza interna che usiamo per conoscere, capire e motivare noi stessi

1. Consapevolezza di sé
2. Gestione delle emozioni
3. Automotivazione

Questa è l'intelligenza che usiamo per leggere, sentire, capire e gestire le relazioni con gli altri.

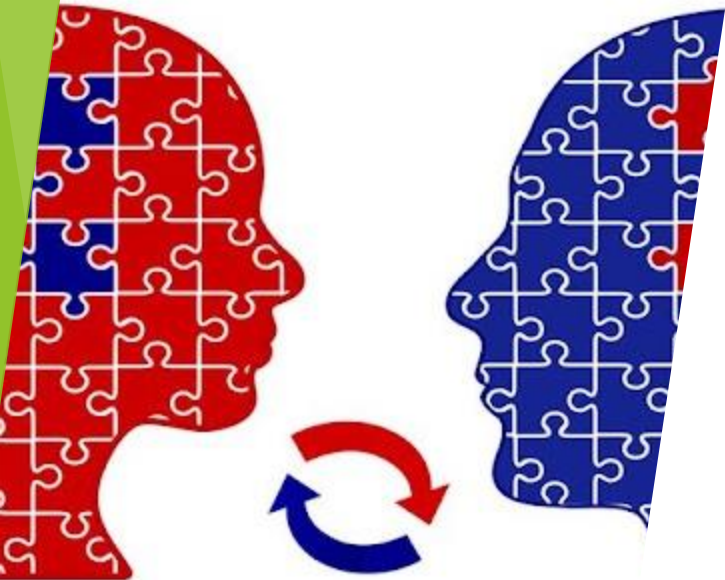
1. Gestione relazionale
2. Coaching emotivo

Le capacità di base

- L'intelligenza emotiva è la capacità di comprendere, utilizzare e gestire le proprie emozioni in modi positivi per alleviare lo stress, comunicare in modo efficace, entrare in empatia con gli altri, superare le sfide e disinnescare i conflitti.

Quali caratteristiche

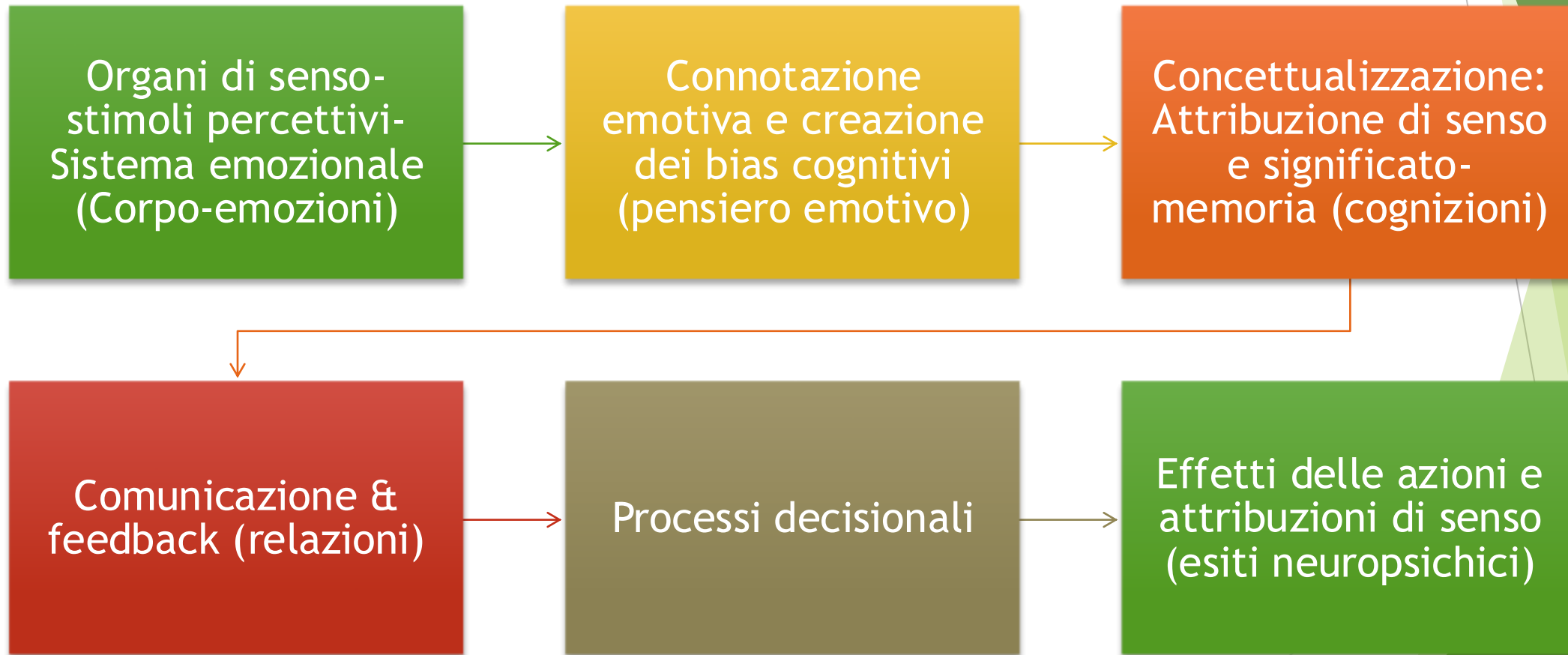
- ▶ autoconsapevolezza
- ▶ autoregolazione,
- ▶ motivazione intrinseca
- ▶ empatia e abilità sociali





Mettendo insieme tutte queste informazioni possiamo avere un quadro di insieme più completo e complesso nelle sue diverse interazioni e sfumature

Costruzione della realtà personale





Perché è così importante?

- ▶ La dissonanza emotiva è una forma di conflitto persona-ruolo che si verifica quando le emozioni espresse sono conformi alle norme organizzative, ma non rappresentano i suoi veri sentimenti (Rafaeli & Sutton, 1987).
- ▶ Hochschild (1983), che per prima ha descritto le possibili conseguenze negative del lavoro emotivo per il benessere, ha affermato che la persistente **discrepanza** tra le emozioni che devono essere mostrate e ciò che si sente veramente (la dissonanza emotiva, per l'appunto) può produrre alienazione dalle proprie emozioni autentiche e, a lungo termine, **stress**.

Benessere solo professionale?



- ▶ La dissonanza emotiva potrebbe non essere stressante in sé e per sé, ma potrebbe diventare sempre più pericolosa per il benessere lavoro-correlato se combinata con altri fattori di stress lavorativo (Zapf et al., 2021).
- ▶ Quando le persone investono le loro energie per rispondere ai carichi di lavoro e, contemporaneamente, investono ulteriori energie per soddisfare i requisiti di regolazione emotiva, questo atto può comportare eccessiva fatica e potrebbe condurre i lavoratori ad un esaurimento sia fisico che mentale (Nauman et al., 2019).
- ▶ Le ricadute dello stress lavoro correlato si manifestano in tutte le sfere di funzionamento delle persone, comprese quelle personali, innescando pericolosi circoli viziosi con ricadute anche gravi non solo sulla produttività ma sullo stato di salute generale



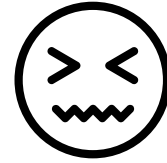
Strategie di simulazione di regolazione emotiva

- ▶ Il **Surface Acting** (recitazione di superficie), in cui i lavoratori alterano le emozioni mostrate, mentre i sentimenti interiori rimangono invariati. Ad esempio, fingere un sorriso quando si è di cattivo umore o mentre si interagisce con un cliente difficile. Ciò che realmente si prova non cambia, cambia solo cosa si sceglie di mostrare all'esterno.
- ▶ Il **Deep Acting** (recitazione profonda), invece, implica un tentativo reale di provare le emozioni che dovrebbero essere provate. Per eseguire questa strategia è richiesto un vero e proprio lavoro cognitivo.

Effetti collaterali indesiderati..... L'impatto negativo del surface acting sul benessere può essere spiegato anche in altri modi



In primo luogo, le richieste di regolazione emotiva possono essere percepite come una restrizione ingiustificata dell'autonomia personale (Grandey, Rupp e Brice, 2015).



In secondo luogo, se i lavoratori non sono abituati a interagire con clienti, l'atto di fingere emozioni che non vengono effettivamente provate può rappresentare un fattore di stress rispetto al quale i lavoratori sentono una carenza di formazione (Pace & Sciotto, 2021; Sciotto & Pace, 2022).



In terzo luogo, l'atto di allineare le emozioni sentite e richieste è cognitivamente faticoso e i costi normativi implicati dallo sforzo possono causare stress, specialmente quando associati ad altri fattori, come ritmo e carico di lavoro, poca autonomia, pressione lavorativa, rapporti negativi con superiori e colleghi, ambiguità nei ruoli e nei compiti lavorativi, e così via (Xanthoupoulou et al., 2018; Lee et al., 2019; Grandey & Sayre, 2019; Similidou et al., 2020; Kern et al., 2021).

Per ridurre l'effetto della dissonanza emotiva nei luoghi di lavoro è utile attivare procedure di formazione orientata allo sviluppo di alcune soft skills, in particolare:



-sullo sviluppo di consapevolezza emotiva, per attenuare il peso della dissonanza



-sullo sviluppo delle *teamwork skills*, per condividere insieme ai colleghi le esperienze e stabilire soluzioni condivise

Consapevolezza



Portare attenzione a ciò che ci accade in un dato momento, mantenendo un atteggiamento di gentile curiosità e non giudicante, consente di monitorare al meglio il processo comunicativo



La consapevolezza allena la nostra attenzione ai processi comunicativi e riduce notevolmente il rischio che le nostre emozioni interferiscano involontariamente sulle nostre comunicazioni con l'altro



Questo allenamento di attenzione porta una maggiore disponibilità all'ascolto attivo e fornisce elementi utili ad una maggiore comprensione del nostro interlocutore.

Ma questa è una altra
storia....

PLP
2030



Psicologi Liberi Professionisti
ASSOCIAZIONE DI CATEGORIA

