

# Intelligenza Emotiva Applicata

· BESTSELLER INTERNAZIONALE ·  
*Il nuovo libro  
per lo sviluppo  
dell'intelligenza  
emotiva*  
· BESTSELLER INTERNAZIONALE ·

**JUSTIN BARISO**

SCOPRI COME  
LE TUE EMOZIONI  
POSSONO AIUTARTI



UNICOMUNICAZIONE  
LIBERA IL POTENZIALE

Copyright © 2018 Justin Bariso  
Italian language edition © 2019 by  
UNICOMUNICAZIONE.it Srl  
All rights reserved.

Titolo dell'opera in lingua originale  
**EQ Applied**  
Sottotitolo dell'opera in lingua originale  
**The Real-World Guide to Emotional Intelligence**

Titolo della versione italiana dell'opera  
**Intelligenza Emotiva Applicata**  
Sottotitolo  
**Scopri come le tue emozioni possono aiutarti**

Pubblicata da:  
UNICOMUNICAZIONE.it Srl  
Piazza IV Novembre, 7 - 20124 Milano - Italy

Prima edizione: luglio 2021

ISBN  
**978 88 3362 065 7**

Traduzione  
Elisa Bonora  
Editing  
Romina Rossi

Impaginazione  
Andrea Mattei  
[www.zeronovecomunicazione.it](http://www.zeronovecomunicazione.it)

Proprietà letteraria riservata.  
È vietata la riproduzione con qualsiasi mezzo.

Questo libro non intende sostituire il consiglio medico.

Il lettore dovrebbe consultare regolarmente un medico per questioni relative alla sua salute e in particolare per quanto riguarda eventuali sintomi che potrebbero richiedere diagnosi o cure mediche. In alcuni casi i nomi e le caratteristiche identificative sono stati modificati per proteggere la privacy delle persone coinvolte.

# Sommario

*Introduzione*

## **CAPITOLO 1**

Dalla teoria alla pratica

*L'intelligenza emotiva nella vita di tutti i giorni*

## **CAPITOLO 2**

Sotto controllo

*Allenare e affinare le capacità emotive*

## **CAPITOLO 3**

Creature abitudinarie

*L'effetto dei pensieri e delle abitudini sulle emozioni*

## **CAPITOLO 4**

Diamanti grezzi

*Perché tutti i feedback vanno considerati un dono*

## **CAPITOLO 5**

La verità sull'empatia

*Le cose positive, quelle negative e quelle fraintese*

## **CAPITOLO 6**

Il potere di influenzare gli altri  
*Come la connessione emotiva abbatte  
le barriere e cambia le menti*

## **CAPITOLO 7**

Costruire ponti  
*Coltivare rapporti più profondi, più sani e più leali*

## **CAPITOLO 8**

Il lato oscuro  
*Da Dottor Jekyll a Mr. Hyde*

## **CAPITOLO 9**

Proseguire il viaggio emotivo  
*... e accoglierlo*

## **APPENDICE**

*I dieci comandamenti dell'intelligenza emotiva*

*Ringraziamenti*

*Bibliografica*

*L'autore*

*Come contattarmi*

*Dicono di "Intelligenza Emotiva Applicata"*

*Resta in contatto con l'editore*

# 01.

## Dalla teoria alla pratica

### L'intelligenza emotiva nella vita di tutti i giorni

Le emozioni delle persone si risvegliano  
più velocemente della loro intelligenza.

**Oscar Wilde**

Nel 1997 Steve Jobs tornò alla Apple, l'azienda di cui era co-fondatore, e guidò una delle più importanti inversioni di rotta della storia: da CEO salvò la Apple dall'orlo della bancarotta, e contribuì a farla diventare una delle aziende di maggior valore sulla faccia della terra.

Questo successo colpisce ancora di più se pensiamo che, solo dodici anni prima, Jobs era stato cacciato dall'azienda che aveva contribuito a creare.

Jobs era considerato una persona brillante e capace di ispirare gli altri, ma era anche noto per essere dispotico, impaziente e irascibile. La situazione tra lui e il consiglio di amministrazione-

ne della Apple era diventata così tesa che il gruppo gli revocò i principali incarichi e gli tolse quasi tutti i poteri. Jobs, sentendosi tradito, lasciò l'azienda e fondò una nuova start-up di nome NeXT.

Molti dipendenti di alto grado della Apple seguirono il loro ex capo nella nuova impresa. All'epoca, Jobs era un presuntuoso trentunenne multimilionario quasi sempre convinto di essere dalla parte della ragione: era molto duro ed esigente, e sapeva essere molto umiliante. Ma allora perché quel gruppo di persone brillanti e determinate lasciarono un posto sicuro per continuare a lavorare con lui?

Prova a spiegarcelo Andy Cunningham che, come PR di Jobs, contribuì al lancio del Macintosh e continuò a lavorare con lui alla NeXT e alla Pixar. Le ho parlato per capire cosa apprezzasse del lavoro con il suo famoso ex capo.

«Ho lavorato per cinque anni a stretto contatto con Steve ed era fenomenale», mi disse la Cunningham. «Lui era ciò che vedeva la gente dall'esterno, nelle interviste ispiratrici e nei suoi brillanti concetti. E anche se a volte era molto duro, era un onore lavorare con lui. Le cose più grandi nella vita richiedono sacrificio, ma ne vale la pena per ciò che si ottiene in cambio. Steve mi dava emozioni ogni giorno: meraviglia, rabbia, soddisfazione contemporaneamente. Mi ha portato ben oltre ciò che avrei mai immaginato»<sup>1</sup>.

Se vi è capitato di vedere Jobs all'opera in uno dei suoi famosi lanci di prodotto, avete assistito a questa sua abilità: lui sapeva come toccare i sentimenti del pubblico. I consumatori volevano i dispositivi Apple per come quei prodotti li facevano *sentire*.

---

1 Andy Cunningham, intervista dell'autore, 8 dicembre 2017.

I critici controbattono che Jobs ebbe molto successo *nonostante* la sua incapacità di gestire bene le emozioni, le sue e quelle degli altri.

Ma allora Jobs era emotivamente intelligente o no?

Prima di rispondere a questa domanda dobbiamo capire il concetto stesso di intelligenza emotiva.

## Intelligenza emotiva: definizione

Quando nel 1995 Daniel Goleman pubblicò il suo libro *Intelligenza Emotiva*, in pochi conoscevano questa espressione. Negli ambienti accademici era un concetto nuovo, una teoria proposta da due psicologi, John D. Mayer e Peter Salovey, secondo i quali accanto a un'ampia gamma di abilità intellettuali abbiamo anche una vasta serie di capacità emotive, che influenzano profondamente il nostro pensiero e le nostre azioni.

Ma le cose cambiarono quando la rivista *Time* dedicò all'argomento il proprio articolo principale nel numero del 2 ottobre 1995. La domanda, con una grafica ben in evidenza, era:

“Qual è il tuo QE?”

*Intelligenza Emotiva* rimase un anno e mezzo nell'elenco dei bestseller del *New York Times*, e fu tradotto in quaranta lingue<sup>1</sup>. L'*Harvard Business Review* definì il concetto “rivoluzionario”, qualcosa che “fa saltare tutti gli schemi”. Questa improvvisa popolarità portò molte persone a rivedere le proprie convinzioni sull'intelletto e sul comportamento emotivo.

---

<sup>1</sup> “About Daniel Goleman”, Daniel Goleman (sito internet), consultato il 7 gennaio 2018, [www.danielgoleman.info/biography](http://www.danielgoleman.info/biography).



Ma se l'espressione "intelligenza emotiva" era nuova per quei tempi, il concetto alla sua base in realtà non lo era.

Da secoli leader e filosofi consigliano ai propri sostenitori di considerare l'influenza delle emozioni sul comportamento, e nei primi anni Ottanta l'illustre psicologo Howard Gardner teorizzò che non ci fosse un'intelligenza composta da una singola abilità, bensì vari tipi di "intelligenze" in cui un individuo può eccellere, tra cui la capacità di capire i propri sentimenti e il loro ruolo nel comportamento (intelligenza intrapersonale), e quella di capire il comportamento emotivo degli altri (intelligenza interpersonale)<sup>1</sup>.

Tuttavia Goleman, Mayer, Salovey e altri ci hanno aiutato a osservare le emozioni più da vicino, e con l'ampliarsi del campo dell'intelligenza emotiva sono aumentati anche gli studi e le ricerche che hanno offerto nuovi punti di vista.

Allora come possiamo definire l'intelligenza emotiva? Nel loro articolo originale, Mayer e Salovey la descrissero così:

L'intelligenza emotiva è la capacità di monitorare i propri sentimenti e quelli altrui, di distinguerli gli uni dagli altri, e di utilizzare tali informazioni per guidare i propri pensieri e le proprie azioni.<sup>2</sup>

Notate che l'intelligenza emotiva per sua stessa definizione enfatizza l'utilizzo pratico: essa non è semplicemente la conoscenza delle emozioni e del loro funzionamento, bensì la capacità di applicare tale conoscenza per gestire il proprio comportamento o i rapporti con gli altri, al fine di ottenere un risultato desiderato.

---

1 Howard Gardner, *Intelligenze multiple*, Milano, Anabasi, 1994, tit. orig. *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*, 3° ed., New York: Basic Books, 2011.

2 Peter Salovey e John D. Mayer, "Emotional Intelligence", *Imagination, Cognition, and Personality* 9, n. 3 (1990): 185-211, [http://ei.yale.edu/wp-content/uploads/2014/06/pub153\\_SaloveyMayerICP1990\\_OCR.pdf](http://ei.yale.edu/wp-content/uploads/2014/06/pub153_SaloveyMayerICP1990_OCR.pdf).



In altre parole, l'intelligenza emotiva è la capacità di far sì che le emozioni lavorino per noi anziché contro di noi.

Ma cosa significa tutto questo in concreto?

Poniamo che siate impegnati in una conversazione che improvvisamente si trasforma da un amichevole dissenso a un'accesa discussione. Rendendovi conto che la situazione ha assunto un certo peso emotivo, lavorate per tenere "sotto controllo" i vostri sentimenti; potreste persino andarvene per evitare di dire o fare qualcosa di cui in seguito vi pentireste.

Oppure potreste accorgervi che il vostro interlocutore sta parlando e agendo in modo irrazionale a causa della sua condizione emotiva, anche se voi siete rimasti calmi; allora vi sforzate di sdrammatizzare la situazione, magari cambiando gentilmente argomento. Se è necessario proseguire la discussione, potreste decidere di aspettare che l'altro si calmi e nel frattempo pensare attentamente al modo migliore di affrontare l'argomento.

Questi esempi non significano che si debba evitare qualunque tipo di conflitto e di discussione accesa, ma indicano piuttosto che bisogna imparare a identificarli quando si prospettano, in modo da non trovarcisi dentro inavvertitamente e affrontarli in modi di cui poi ci si pentirà. Intelligenza emotiva significa anche imparare a vedere i nostri pensieri e sentimenti dalla prospettiva altrui, in modo che le nostre emozioni non portino l'altro a ignorare la nostra opinione prima ancora che la esprimiamo.

Ma tutto questo non è che l'inizio.

**L'INTELLIGENZA EMOTIVA  
È LA CAPACITÀ DI FAR SÌ  
CHE LE EMOZIONI LAVORINO  
PER NOI ANZICHÉ CONTRO DI NOI.**

## Le quattro abilità

Per capire l'intelligenza emotiva nella sua totalità è utile suddividerla in quattro abilità generali<sup>1</sup>.

L'**autoconsapevolezza** è la capacità di identificare e capire le nostre emozioni e il modo in cui esse ci influenzano. Questo significa riconoscere l'effetto delle nostre emozioni sui nostri sentimenti e le nostre azioni (e viceversa), e capire come i nostri sentimenti possono aiutarci o ostacolarci nella realizzazione dei nostri obiettivi.

L'autoconsapevolezza comprende la capacità di riconoscere le nostre inclinazioni emotive, i punti di forza e quelli deboli.

La **gestione di sé** è la capacità di gestire le emozioni in modo tale da poter realizzare un compito o un obiettivo o offrire un beneficio. Essa include la qualità dell'autocontrollo, cioè di controllare le nostre reazioni emotive.

Poiché le emozioni riguardano i nostri sentimenti istintivi e naturali e sono influenzate dalla chimica del nostro cervello, diversa per ognuno di noi, non possiamo sempre controllare ciò che proviamo; possiamo però controllare il nostro modo di agire (o decidere di non agire) in base ai nostri sentimenti. Praticare l'autocontrollo può quindi ridurre le probabilità di dire o fare qualcosa di cui poi ci pentiremo, specialmente in una situazione a connotazione emotiva.

Nel lungo termine, la gestione di sé può aiutarci anche a modellare in modo propositivo le nostre inclinazioni emotive.

---

1 Lo schema delle "quattro abilità" proposto in questo libro è la mia interpretazione di intelligenza emotiva basata sul modello di Goleman che include quattro "domini", da lui descritti come autoconsapevolezza, gestione di sé, consapevolezza sociale e gestione delle relazioni. Per maggiori dettagli, si veda: Daniel Goleman, Richard Boyatzis, e Annie McKee, *Essere leader*, Milano, Rizzoli, 2002, tit. orig. *Primal Leadership: Unleashing the Power of Emotional Intelligence*, Boston, Harvard Business Review Press, 2013.

La **consapevolezza sociale** è la capacità di percepire accuratamente i sentimenti altrui e capire in che modo essi influenzano il comportamento.

La consapevolezza sociale si basa sulla qualità dell'empatia, che ci permette di vedere e sentire le cose dalla prospettiva degli altri. L'empatia ci sintonizza sui desideri e le necessità degli altri, e ci permette di soddisfarli meglio aumentando il valore che possiamo offrire. Tale abilità, inoltre, ci offre uno sguardo più completo sugli altri, e ci aiuta a capire il ruolo delle emozioni nei rapporti personali.

La **gestione delle relazioni** è la capacità di ottenere il meglio dai rapporti con gli altri. Essa include la capacità di influenzare gli altri attraverso il nostro modo di comunicare e il nostro comportamento. Aniché cercare di costringere gli altri ad agire, utilizziamo la riflessione e la persuasione per motivarli a fare qualcosa di propria iniziativa.

Gestione delle relazioni significa anche portare benefici emotivi agli altri: questo aumenta gradualmente il livello di fiducia e rafforza il legame con l'altra persona.

Queste quattro abilità sono interconnesse e complementari l'una con l'altra, tuttavia una non è sempre *dipendente* dall'altra. Ciascuno di noi eccellerà naturalmente in determinati aspetti e avrà punti deboli in altri; per esempio, potreste riuscire molto bene a percepire le vostre emozioni ma faticare a gestirle. Il segreto per rafforzare la propria intelligenza emotiva è innanzitutto identificare i propri tratti e inclinazioni personali, e sviluppare strategie per massimizzare i punti di forza e minimizzare quelli deboli.

Pensiamo ad esempio alla consapevolezza sociale. La capacità di prevedere e capire i sentimenti altrui può aiutarci a evitare offese inutili, e questo ci rende più gradevoli da frequentare; ma questa stessa qualità può diventare un punto debole se inibisce la nostra capacità di esprimerci quando dovremmo farlo, o ci impedisce di offrire un feedback critico ma utile per paura delle reazioni altrui.

Un'elevata consapevolezza sociale, quindi, è più efficace quando è temperata dalle altre tre capacità. L'autoconsapevolezza ci aiuta a capire quando questa percezione dei sentimenti altrui ci impedisce di dire o fare qualcosa che potrebbe essere utile; la gestione di sé ci permette di prepararci a tali situazioni e coltivare le abitudini che ci motivano ad agire; infine, la capacità di gestire le relazioni ci aiuta a dire le cose necessarie in modo tale da realizzare i nostri obiettivi aumentando la nostra influenza sull'altro, mitigando i sentimenti che feriscono e instaurando fiducia.

Proseguendo nella lettura imparerete a conoscere i diversi aspetti di ciascuna delle quattro capacità dell'intelligenza emotiva, e il modo in cui si applicano a voi personalmente.

## **Cos'è il QE? Può essere misurato?**

Nonostante molti ricercatori preferiscano abbreviare l'espressione "intelligenza emotiva" in IE negli studi e nelle riviste accademiche, in molte lingue si è diffusa ed è diventata facilmente riconoscibile la sigla QE (che sta per "quoziente di intelligenza emotiva").

È normale che sia così, se pensiamo all'uso della sigla QI nelle conversazioni di tutti i giorni. Nello sport, diciamo che chi ha una straordinaria visione di gioco possiede un QI alto (ad esempio nel basket o nel calcio) per indicare che capisce le regole e le strategie del gioco. In realtà tale abilità non è proprio misurabile, ma è comoda e di facile comprensione.

Analogamente, quando parliamo del QE di una persona ci riferiamo alla sua capacità di capire le emozioni e il modo in cui funzionano; ma il valore di tale conoscenza è limitato se non viene applicata. In altre parole, la vera intelligenza emotiva è il QE messo in pratica.

Molti test affermano di poter misurare l'intelligenza emotiva, ma c'è un limite: essi possono darci un'idea di quanto sappiamo delle emozioni e del loro effetto sul comportamento, ma non possono valutare la nostra capacità di mettere in pratica tale conoscenza nelle situazioni di tutti i giorni.

Aniché cercare di quantificare la vostra intelligenza emotiva, è più costruttivo concentrarvi sullo sviluppo di una mentalità orientata alla crescita (*growth mindset*, o *mindset di crescita*)<sup>1</sup>.

Iniziate chiedendovi questo: “in quali situazioni capisco che le emozioni lavorano contro di me?”.

Per esempio:

- A causa del vostro umore avete detto o fatto qualcosa di cui poi vi siete pentiti.
- Avete acconsentito a una richiesta perché eravate di buonumore, e solo dopo vi siete resi conto di non averci riflettuto.
- La vostra incapacità di capire i sentimenti di qualcuno ha causato ansia o un problema di comunicazione.
- Avete faticato a gestire un conflitto.
- Avete perso un'ottima opportunità a causa di ansia o paura eccessive.

Dopo aver identificato alcune situazioni, passate alla seconda fase: chiedete a una persona fidata, come il vostro coniuge o un altro familiare, un caro amico, un tutor o un confidente, di dar-

---

<sup>1</sup> Il concetto di *mindset di crescita* si è diffuso in questi anni, in parte grazie al lavoro di Carol S. Dweck, professoressa di psicologia a Stanford. Nel suo libro *Mindset: cambiare forma mentis per raggiungere il successo* (Milano, Angeli, 2013), la Dweck sostiene che le persone che pensano di poter sviluppare i propri talenti con grande impegno, strategie valide e input da parte degli altri (cioè hanno una mentalità orientata alla crescita) tendono a ottenere più risultati rispetto a chi crede che i propri talenti siano doni innati con un potenziale di sviluppo finito (mentalità statica, o *fixed mindset*). Analizzeremo più dettagliatamente il collegamento tra mentalità orientata alla crescita e intelligenza emotiva nel Capitolo 3.

vi un feedback. Ditele chiaramente che vi state impegnando per migliorarvi e avete bisogno che risponda sinceramente alla seguente domanda: “In quali situazioni hai visto le emozioni lavorare contro di me?”. Concedetele il tempo di pensarci su, poi discutete della risposta.

Questo procedimento è valido perché il nostro punto di vista si forma principalmente nel subconscio e viene influenzato da una miriade di fattori, tra cui:

- dove siamo cresciuti,
- come siamo stati cresciuti,
- chi frequentiamo,
- ciò a cui scegliamo di pensare.

L'obiettivo di questa discussione non è determinare se il modo in cui gli altri vi vedono sia giusto o sbagliato, bensì capire le differenze tra come loro vi vedono e come vi vedete voi stessi, e le conseguenze di tali differenze. Riflettere seriamente su questo, e su qualunque feedback onesto che si riceve, aiuta ad acquisire consapevolezza di sé e a identificare punti deboli ritenuti prioritari.

## **L'obiettivo finale**

Per tornare alla domanda dell'introduzione: Steve Jobs era emotivamente intelligente?

Certamente riuscì a motivare e ispirare molti di coloro che lavorarono con lui, oltre a milioni di consumatori in tutto il mondo al di là di ogni barriera linguistica e culturale. Tutto questo indica un'eccezionale consapevolezza sociale e la capacità di influenzare, che è un aspetto chiave della gestione delle relazioni.

E lo stile di comunicazione di Jobs, che causava molto spesso rabbia e frustrazione? Jobs era diventato famoso per i suoi improvvisi sbalzi di umore ed era considerato arrogante e narcisista; le sue maniere ferivano molte persone, tra cui anche i suoi familiari e altri a lui vicino. Jobs attribuiva tutto ciò a una mancanza di autocontrollo. Quando il suo biografo Walter Isaacson gli chiese perché a volte fosse così meschino, lui rispose: «Io sono così, e non potete aspettarvi che sia ciò che non sono»<sup>1</sup>.

Ma Isaacson, che per due anni trascorse molto tempo con Jobs e intervistò più di cento persone tra amici, parenti, concorrenti e colleghi del famoso imprenditore, la pensava diversamente.

«Quando feriva le persone non era perché mancasse di consapevolezza emotiva», scrive Isaacson. «Anzi, al contrario: sapeva inquadrare le persone e capire i loro pensieri profondi, e sapeva come rapportarsi a loro, persuaderle o ferirle a piacimento».

Se avesse potuto tornare indietro, Jobs avrebbe cambiato qualcosa? Impossibile dirlo. Ma la sua storia ci insegna una lezione fondamentale: l'intelligenza emotiva si manifesta in modi diversi. Oltre a decidere *quali* abilità volete sviluppare, dovete anche scegliere *come* le utilizzerete.

È importante capire che, così come le persone con un'intelligenza “tradizionale” hanno diversi tipi di personalità, lo stesso vale anche per le persone con un'elevata intelligenza emotiva. Che si sia diretti o discreti, estroversi o introversi, naturalmente empatici o no, nessuno di questi fattori determina il QE.

Sviluppare il nostro acume emotivo significa identificare le nostre capacità, inclinazioni, forze e debolezze naturali, e imparare a capire, gestire e sfruttare al meglio tutti questi tratti, in modo tale da saper percepire accuratamente come le nostre

---

<sup>1</sup> Walter Isaacson, *Steve Jobs*, Milano, Mondadori, 2011, tit. orig. *Steve Jobs*, New York, Simon & Schuster, 2011.



emozioni influenzano i nostri pensieri, parole e azioni (e viceversa), e come tali parole e azioni influenzano gli altri.

Anziché cercare semplicemente di aumentare il vostro QE, il mio obiettivo è fornirvi le strategie necessarie per mettere il vostro QE in pratica, al fine di realizzare i vostri obiettivi, coltivare una mentalità orientata alla crescita continua, e utilizzare la vostra conoscenza in modo tale da rendere orgogliosi voi stessi e gli altri.

Questo è il QE messo in pratica: fare sì che le emozioni lavorino per voi, anziché contro di voi.

# 02.

## Sotto controllo

### Allenare e affinare le capacità emotive

Le emozioni sono schiave dei tuoi pensieri,  
e tu sei schiavo delle tue emozioni.

**Elizabeth Gilbert**

Il 15 gennaio 2009 il volo 1549 della US Airways decollò da New York in direzione Charlotte, Carolina del Nord. Per il capitano Chesley B. “Sully” Sullenberger III era un volo di routine, uno delle migliaia che aveva condotto in decenni di carriera.

Ma quando l’aereo stava per avvicinarsi ai 900 metri di altitudine, Sullenberger e il suo copilota Jeff Skiles notarono uno stormo di oche che si dirigeva proprio verso di loro. In meno di un secondo gli uccelli entrarono in collisione con l’aereo danneggiando gravemente entrambi i motori.

«Fu come un bombardamento di pioggia pesante o grandine», racconta Sullenberger. «Sembrava la peggior tempesta che io avessi mai visto... Rendendomi conto di essere senza motori, sapevo che era la situazione più difficile che avessi mai affrontato. Era la sensazione più brutta che avessi mai vissuto, come un vuoto nello stomaco e la sensazione di precipitare in una voragine»<sup>1</sup>.

Sullenberger fu pervaso da un turbine di pensieri, a partire dai due più increduli: *non può essere vero, non mi sta succedendo veramente.*

Quei pensieri furono accompagnati da ciò che il pilota descrisse come un'ondata di adrenalina e un'impennata della pressione sanguigna. Nei minuti seguenti, lui e Skiles avrebbero dovuto prendere rapidamente una serie di decisioni: c'erano innumerevoli fattori da considerare, e non c'era tempo per comunicare con calma o fare calcoli dettagliati. Le procedure di emergenza, che normalmente avrebbero richiesto qualche minuto, dovevano essere attuate in pochi secondi.

Basandosi sulla sua lunga esperienza, Sullenberger decise che per avere le maggiori probabilità di salvare la vita dei 155 passeggeri avrebbe dovuto tentare qualcosa che non aveva mai fatto prima; anzi, quasi nessun pilota veniva addestrato per una tale impresa. Sullenberger avrebbe cercato di atterrare sul fiume Hudson.

Contro ogni aspettativa, solo 208 secondi dopo il danneggiamento dei motori, Sullenberger riuscì con successo a portare l'aereo sul fiume, vicino al centro di Manhattan, e grazie all'impegno congiunto del capitano, del copilota, del controllore del traffico, degli assistenti di volo e di decine di paramedici, tutti

---

1 Chesley B. "Sully" Sullenberger III e Jeffrey Zaslow, *Sully*, Milano, HarperCollins Italia, 2016, tit. orig. *Sully: My Search for What Really Matters*, New York: William Morrow, 2016.

i 155 passeggeri e tutti i membri dell'equipaggio sopravvissero. L'episodio divenne noto come "il miracolo sull'Hudson".

Ripensandoci, Sullenberger ricorda ciò che provò in quei momenti come se tutto fosse appena accaduto.

«Ero consapevole del mio corpo», spiega. «Sentivo un'ondata di adrenalina, e sono sicuro che la mia pressione e il battito cardiaco si siano impennati. Ma sapevo anche di dovermi concentrare sui compiti di quel momento senza lasciarmi distrarre dalle sensazioni fisiche».

Per milioni di persone in tutto il mondo, ciò che Sullenberger riuscì a fare in quella giornata invernale fu un'impresa sovrumana, un meraviglioso atto di eroismo. Come fecero il capitano, il copilota e il controllore del traffico a tenere sotto controllo le loro emozioni e riuscire in quel "miracolo"?

La risposta non sta in quei momenti incredibili, bensì nei precedenti anni di addestramento, pratica ed esperienza.

## Anni di preparazione

Il successo di Sullenberger in quella situazione estrema non fu casuale. Un rapido sguardo al suo curriculum dà l'idea delle competenze che aveva acquisito nel corso degli anni: ex pilota di aerei da caccia nell'aeronautica militare americana, pilota di aerei di linea per quasi trent'anni, investigatore di incidenti e istruttore di equipaggi sulla gestione di crisi in volo.

«Penso che per molti aspetti tutta la mia vita fino a quel momento si sia rivelata una preparazione a gestire quel particolare episodio»<sup>1</sup>, disse Sullenberger alla giornalista Katie Couric in un'intervista.

---

1 Chesley Sullenberger, intervista di Katie Couric, *60 Minutes*, CBS, 8 febbraio 2009.

Il miracolo sull'Hudson illustra bene il potere delle prime due abilità dell'intelligenza emotiva: autoconsapevolezza e gestione di sé. In quel terribile momento Sullenberger riuscì a dimostrare una notevole autoconsapevolezza: la capacità di riconoscere e capire la reazione fisica ed emotiva che stava vivendo il suo corpo. Poi esercitò un meraviglioso autocontrollo (un aspetto chiave della gestione di sé) imponendo il proprio volere sulla situazione.

La Couric chiese a Sullenberger se sia stato difficile superare una reazione fisiologica così forte e far prevalere la calma in una tale situazione. La sua risposta fu sorprendente: «No. Ho solo dovuto concentrarmi un po'».

Anche se potreste non trovarvi mai in circostanze simili, sicuramente vi capiterà di affrontare situazioni che vi scombussolano la vita, e la vostra capacità di dimostrare autoconsapevolezza e gestione di sé influenzerà le decisioni che prenderete in quei momenti. Ma cosa si può fare per sviluppare tali capacità?

Tutto inizia dalla preparazione.

L'obiettivo del presente capitolo è questo: presentarvi gli strumenti e i metodi che vi aiuteranno a consolidare l'autoconsapevolezza e ad allenare la gestione di sé. Vi dimostrerò che porre le domande giuste e ampliare il vostro vocabolario emotivo può aiutarvi a conoscere meglio voi stessi, e vi mostrerò come utilizzare tale conoscenza a vostro vantaggio. Poi vi spiegherò l'importanza di concentrarvi sui vostri pensieri nei momenti emotivi, e vi rivelerò un pratico trucchetto mnemonico che vi aiuterà a farlo.

## **Chiedere e riflettere**

L'intelligenza emotiva inizia dall'autoconsapevolezza. Spesso affrontiamo la vita reagendo, senza mai fermarci a pensare al come o al perché abbiamo reagito in quel modo. Questo atteggiamento limita il controllo che abbiamo sulle nostre azioni e sulle nostre inclinazioni.

Uno dei modi migliori per sviluppare l'autoconsapevolezza è porre le domande giuste: questo ci rende in grado di ampliare il nostro punto di vista, ci aiuta a vedere noi stessi con gli occhi degli altri, e ci permette anche di osservare le dinamiche dei loro pensieri e sentimenti.

Come abbiamo visto nel capitolo precedente, potete imparare molto su voi stessi chiedendovi semplicemente questo: in quali situazioni mi accorgo che le emozioni lavorano contro di me? Eccovi alcune altre domande che potete porre.

- Come descriverei (o descriveresti) il mio modo di comunicare? Sono diretto? Sfacciato? Chiaro? Ambiguo? Discreto? Diplomatico? Le altre persone come descriverebbero il mio modo di comunicare?
- Che effetto ha sugli altri il mio modo di comunicare?
- Come descriverei (o descriveresti) il mio modo di prendere decisioni? Tendo a prenderle lentamente o velocemente? Quali fattori mi influenzano?
- In che modo il mio umore del momento influenza i miei pensieri e le decisioni che prendo?
- Come valuterei (o valuteresti) la mia autostima e la fiducia in me stesso? In che modo esse influenzano le decisioni che prendo?
- Quali sono i miei punti di forza emotivi? E i punti deboli?
- Sono aperto ai punti di vista altrui? Mi faccio influenzare troppo dagli altri?
- Dovrei essere più o meno scettico? Perché?
- Tendo a concentrarmi sulle caratteristiche positive o negative degli altri?
- Cosa degli altri mi dà fastidio? Perché?
- Generalmente concedo agli altri il beneficio del dubbio? Perché?
- Faccio fatica ad ammettere quando ho torto? Perché?

Questi sono solo alcuni esempi; l'obiettivo non è rispondere a tutte queste domande in un giorno solo, bensì coltivare una mentalità orientata all'apprendimento. Chiedervi queste cose vi motiverà a farvi ancora più domande, e questo vi permetterà di imparare di più su voi stessi e sul modo in cui le emozioni vi influenzano.

## SUGGERIMENTO

Questa settimana dedicate un po' di tempo a rispondere ad alcune delle suddette domande. Evitate risposte superficiali; pensateci e osservate profondamente dentro voi stessi, dedicando almeno cinque minuti a ciascuna domanda (è utile annotare le risposte per iscritto anziché tenerle solo a mente). Cercate di elaborare ulteriori domande sui vostri sentimenti a cui vi piacerebbe rispondere. Poi, la prossima volta che avete una reazione emotiva intensa, chiedetevi perché avete agito in quel modo e cos'altro potete imparare da quell'esperienza.

## Utilizzare il proprio vocabolario emotivo

Un giorno vi svegliate con un forte dolore che non avevate mai sentito, quindi decidete di andare dal medico. All'inizio della visita vi chiede di descrivere il dolore che sentite. A seconda della vostra esperienza potreste usare una delle seguenti parole: acuto, lieve, bruciore, fitta, crampo, attanagliante, forte, lancinante, nauseante, pulsante, leggero. Più riuscite ad essere specifici, più sarà facile per il vostro medico diagnosticare il problema e prescrivere la cura adatta.

Con le emozioni funziona allo stesso modo: utilizzando parole specifiche per descrivere i vostri sentimenti potete "diagnosticarli" meglio, e questo vi aiuterà a capire da dove nascono e perché. Le parole giuste possono aiutarvi a individuare la radice dei vostri sentimenti e permettervi di comunicarli meglio agli altri, in modo che li possano capire.



Per fare un esempio, poniamo che arrivate a casa dopo una lunga giornata di lavoro e discutiate con il vostro partner. Lui/lei vi chiede perché siete così di cattivo umore, e voi non sapete rispondere: magari dite che siete arrabbiati o turbati, ma dopo averci pensato un po' su vi dite feriti o traditi. Perché? Per un commento pungente del vostro partner quella mattina. Sul momento non avete detto niente perché pensavate di non darci troppo peso, ma ora è ovvio che ha lasciato il segno più di quanto pensaste. Un confronto sincero potrebbe aiutare il vostro partner a capire quanto vi hanno ferito le sue parole, o a comprendere meglio i vostri sentimenti in una situazione particolare.

## SUGGERIMENTO

La prossima volta che avete una reazione emotiva intensa, prendetevi tempo per elaborare non solo i vostri sentimenti ma anche il motivo per cui li provate. Cercate di esprimerli a parole: più siete specifici, meglio è. Poi stabilite cosa volete fare in quella situazione.

## Concentrarsi sul controllo delle emozioni

Le emozioni hanno un impatto enorme sul comportamento: ecco perché la gestione di sé, ossia la capacità di gestire i propri sentimenti e controllare le proprie reazioni, è così importante.

Riuscendo a controllare meglio i vostri impulsi potrete agire più coerentemente con i vostri valori; questo vi aiuterà a sviluppare qualità come determinazione e resistenza, che aumenteranno la vostra capacità di realizzare gli obiettivi. Ma gestione di sé non significa solo evitare situazioni spiacevoli; significa anche trovare il modo di incitare o stimolare se stessi ad agire quando non è facile farlo.

Come potete sviluppare il controllo necessario a far sì che le emozioni lavorino per voi, anziché contro di voi?

Poiché la maggior parte delle emozioni che proviamo si manifestano quasi istintivamente, non possiamo controllare ciò che proviamo in un determinato momento; possiamo però controllare la nostra *reazione* a quei sentimenti, concentrandoci sui nostri pensieri.

Questo non significa che possiamo impedire ai pensieri di venirci in mente: a tutti capita di pensare cose di cui non siamo orgogliosi, e possiamo essere molto influenzati da vari fattori che sfuggono al nostro controllo, tra cui la genetica e l'ambiente in cui siamo cresciuti.

C'è un detto che recita: "Non puoi impedire a un uccello di posarsi sulla tua testa, ma puoi impedirgli di farci il nido".

L'autoconsapevolezza e la gestione di sé vanno di pari passo: quando avrete acquisito un certo livello di autoconsapevolezza, di solito sarete in grado di accorgervi se le vostre emozioni iniziano a sfuggire al vostro controllo. In queste situazioni possiamo paragonare la capacità di dirigere i pensieri a una serie di comandi sul vostro lettore multimediale preferito: così come questi sono comodi mentre guardate un film o ascoltate musica, i seguenti metodi sono utili a gestire le reazioni emotive.

## **1. Pausa**

La pausa è lo strumento emotivo più importante di tutto il vostro set. Per utilizzarlo dovete prendervi il tempo di fermarvi e pensare prima di parlare o agire; in questo modo potete evitare di dire o fare qualcosa di cui poi vi pentirete.

Ma la pausa non è efficace solo nel caso di situazioni che vi turbano. Spesso siamo tentati di afferrare opportunità che in quel momento sembrano davvero ottime, ma su cui in realtà non abbiamo riflettuto abbastanza. Quando fate shopping avete

mai notato che tendete a spendere troppo se siete di buonumore (o magari di malumore)? Utilizzate la pausa per identificare quell'umore e decidere se volete veramente fare quell'acquisto o se poi ve ne pentirete.

Ci sono vari modi di utilizzare la pausa, e potete applicarli diversamente a seconda delle circostanze. Quando siete turbati potrebbe esservi utile contare mentalmente da uno a dieci; in altre occasioni potreste avere bisogno di allontanarvi fisicamente da una certa situazione.

La pausa è semplice in teoria, ma difficile da mettere in pratica. Anche se avete sviluppato una buona gestione di sé, fattori come ulteriore stress o una giornata storta possono inibire la vostra capacità di utilizzare la pausa in un determinato momento. Ecco perché è importante allenarsi a farlo regolarmente: con il tempo, reagire in modo ponderato diventerà un'abitudine.

## SUGGERIMENTO

Se vi accorgete che state iniziando a reagire con emotività a una situazione, fate una pausa; se possibile fate una breve camminata. Dopo esservi concessi l'opportunità di calmarvi, tornate e decidete come procedere.

## 2. Volume

Quando comunicate, il vostro interlocutore spesso reagirà nello stesso modo o con lo stesso tono che utilizzate voi. Se parlate con toni calmi e razionali la risposta sarà analoga; se invece urlate anche l'altro inizierà a farlo.

Qui entra in gioco il controllo del volume: se dovete affrontare una conversazione in cui è coinvolta l'emotività, parlate in modo calmo e composto.

## SUGGERIMENTO

Se la discussione inizia ad assumere toni accesi, concentratevi sul “ripristino delle condizioni iniziali” addolcendo i vostri toni o anche abbassando la voce. Rimarrete sorpresi nel vedere come il vostro interlocutore farà lo stesso.

### 3. Muto

Se un'interazione con un'altra persona assume una connotazione emotiva e non potete allontanarvi fisicamente, potreste avere bisogno di premere il pulsante del muto: in altre parole, smettere di parlare.

Questo metodo è utile perché in un tale momento esprimere il vostro punto di vista non sarebbe costruttivo, anzi di solito peggiorerebbe le cose. Premendo il pulsante del muto permettete all'altro di esternare i propri sentimenti senza interruzione.

Naturalmente non è facile rimanere lì a subire lo sfogo o l'invettiva di qualcuno. Come si gestiscono le proprie emozioni in quei momenti?

## SUGGERIMENTO

Fate un respiro profondo e ricordate a voi stessi che sia il vostro umore che quello dell'interlocutore sono temporanei. Ricordate che molte delle cose che dice in quel momento possono essere estreme o esagerate, e resistete all'istinto di rispondere per le rime. In molti casi, quando una persona si è sfogata si calma. Rimanendo in modalità muto, assicuratevi di...

### 4. Registrare

Registrare significa ascoltare in modo concentrato, allo scopo di imparare più cose sul punto di vista dell'altro. In altre parole, non ascoltate per pensare alla vostra risposta ma per capire.

## SUGGERIMENTO

Sintonizzandovi sull'altra persona resistete all'istinto di giudicare, offrire consigli, o persino cercare di identificare problemi sottostanti e soluzioni.

Concentratevi invece sulla raccolta di informazioni; l'obiettivo è farvi un'idea di come l'altro vede voi, se stesso e la situazione. Attraverso un ascolto attento potete identificare lacune in ciò che sapete o che percepite, o scoprire malintesi di base che non sapevate esistessero.

## 5. Riavvolgere

Le discussioni emotivamente intense nascono spesso da questioni radicate nel profondo; se trascurati, questi problemi probabilmente continueranno a riaffiorare. Ecco perché è meglio non premere “pausa” o “muto” con l'intenzione di accantonare completamente la situazione.

Utilizzate invece la funzione “riavvolgere” per riprendere l'argomento in un momento successivo, quando le parti coinvolte avranno avuto il tempo di calmarsi.

## SUGGERIMENTO

Prima di riprendere un argomento delicato, riflettete attentamente su dove e quando parlarne, con l'obiettivo di discutere in modo calmo e razionale.

È importante anche pensare a come riproporre l'argomento. Per esempio, iniziare scusandosi, o esprimendo gratitudine, o riconoscendo i punti di accordo tra voi e il vostro interlocutore, può far sì che questi abbassi la guardia e si apra maggiormente a ciò che avete da dire.

## 6. Avanti veloce

Questo comando può rovinare la visione di un film, ma è uno strumento estremamente utile quando si ha a che fare con le emozioni. Se vi trovate in una situazione emotivamente intensa, fate un passo indietro e pensate alle conseguenze future delle vostre azioni, sia a breve che a lungo termine.

Per esempio, immaginate che un collega vi corteggi da anni nonostante voi abbiate manifestato di essere già felicemente impegnati e non interessati a lui/lei. Ma un giorno, dopo una grossa lite con il vostro partner, cambiate idea: quelle avance improvvisamente vi lusingano e vi tentano.

Ora è il momento di premere “avanti veloce”. Dimenticate come vi sentite in quel momento e chiedetevi: che conseguenze avrà questa decisione fra un mese, un anno, cinque anni? Pensate all’effetto che le vostre azioni avranno sul vostro partner, sui membri della vostra famiglia, sulla vostra coscienza e persino sul vostro lavoro.

### SUGGERIMENTO

Se il vostro giudizio è offuscato dalle emozioni, prendetevi il tempo di andare “avanti veloce”: questo può aiutarvi a vedere le cose con più lucidità e prendere decisioni valide di cui essere orgogliosi.

## 7. Trailer

Il trailer è utile per cercare la motivazione o contrastare la tendenza a procrastinare. Anche se non avete voglia di dedicare novanta minuti o più a guardare un film di cui non sapete niente, probabilmente siete disposti a guardare un breve trailer. Analogamente, un trailer (o un’anteprima) di un compito può convincervi che vale la pena affrontarlo.

“Trailer” è un altro modo di chiamare un vecchio trucco nella terapia comportamentale chiamato “tecnica dei cinque minuti”. Ecco come funziona: costringetevi a lavorare su un compito per soli cinque minuti, con la consapevolezza di poter smettere subito dopo, se volete. Naturalmente la maggior parte delle volte sarete motivati a continuare. Il trailer funziona perché iniziare qualcosa di importante è spesso la parte più difficile.

«Abbiamo paura della grande massa informe in cui inizialmente appare un compito proprio perché è così grande e indefinita, e perché temiamo che ci vorranno due ore o due giorni a concluderlo»<sup>1</sup>, spiega la psicologa Andrea Bonior. Ma superare la barriera psicologica di iniziare dà energia e slancio, e ci rende più propensi a riprendere quel compito e continuarlo.

## SUGGERIMENTO

Se avete difficoltà a trovare motivazione per iniziare un compito, provateci per soli cinque minuti.

## Il trucco di tre secondi che può salvare i vostri rapporti personali

Abbiamo visto che porre domande valide può aiutare ad acquisire autoconsapevolezza, e che premere “pausa” può permetterci di prendere decisioni più sagge. Ora combiniamo questi due metodi e vediamo in che modo il fatto di farci la domanda giusta, nel momento giusto, può aiutarci a gestire efficacemente una reazione emotiva.

---

1 Andrea Bonior, “The Surefire First Step to Stop Procrastinating”, *Psychology Today*, 1 maggio 2014, [www.psychologytoday.com/blog/friendship-20/201405/the-surefire-first-step-stop-procrastinating](http://www.psychologytoday.com/blog/friendship-20/201405/the-surefire-first-step-stop-procrastinating).



Per anni ho combattuto la mia tendenza a parlare troppo velocemente e senza riflettere. Per migliorare in questa mia debolezza ho iniziato a utilizzare un metodo a tre domande che ho scoperto in un modo singolare. Anni fa, in un'intervista, l'attore comico Craig Ferguson diede il seguente suggerimento:

Bisogna sempre chiedersi tre cose prima di aprire bocca:

- È necessario dirlo?
- È necessario che sia io a dirlo?
- È necessario che sia io a dirlo adesso?

Con l'allenamento bastano pochi secondi per rispondere mentalmente a queste domande (Ferguson scherzò dicendo che a lui servirono tre matrimoni per imparare la lezione).

Per me questo rapido dialogo mentale è un salvavita: mi ha aiutato in più occasioni a evitare di dire qualcosa di cui presto mi sarei pentito, sia a casa che sul lavoro. Inoltre non mi scoraggia a dire la mia quando è appropriato farlo; ci sono volte in cui la risposta a tutte e tre le domande è un chiaro sì, anche se ciò che devo dire non è facile per me o per il destinatario. In quei momenti questo metodo mi permette di parlare con sicurezza e di essere assertivo quando serve.

Ma forse il vostro carattere è opposto al mio: se solitamente esitate a esprimere la vostra opinione, di certo non avete bisogno di essere ulteriormente scoraggiati. Per gestire meglio la vostra reazione emotiva potete invece farvi la seguente domanda: se non lo dico adesso, poi me ne pentirò?

Questi sono solo due esempi; il succo del discorso è innanzitutto farsi domande e riflettere per conoscere le proprie abitudini e inclinazioni. Una volta acquisito questo tipo di autoconsapevolezza, potete elaborare autonomamente le vostre domande con l'obiettivo di mantenere in equilibrio le vostre emozioni.

## SUGGERIMENTO

Dedicate tempo a riflettere sul vostro modo personale di comunicare. Tendete a fare gaffe, a essere troppo precipitosi nell'accettare impegni, o a dire qualcosa di cui poi vi pentite? O tendete a rimanere in silenzio per poi pentirvi di non aver parlato? Provate a usare le domande indicate sopra (o a elaborarne alcune voi stessi) per gestire efficacemente le vostre emozioni e agire di conseguenza.

## NON PRENDETE MAI DECISIONI DEFINITIVE IN BASE A UN'EMOZIONE PASSEGGERA.

# Gestire gli umori

Rabbia, frustrazione, paura, invidia, tristezza, disgusto: tutti proviamo emozioni negative, che possono sicuramente rivelarsi dannose se trascurate.

A volte questi sentimenti possono essere la spia di un problema fisico. Avete fame? Un calo di zuccheri può improvvisamente mettervi di pessimo umore, ma un rapido spuntino può aiutarvi a tornare alla normalità. Dormite abbastanza? Gli studi indicano che una mancanza di sonno può ostacolare seriamente la capacità di gestire le proprie reazioni emotive<sup>1</sup>.

A volte le emozioni negative possono essere utili, se si impara a sfruttarle efficacemente. Ecco due modi per farlo.

---

<sup>1</sup> Louise Beattie, Simon D. Kyle, Colin A. Espie, e Stephany M. Biello, "Social Interactions, Emotion and Sleep: A Systematic Review and Research Agenda", *Sleep Medicine Reviews* 24 (2015): 83-100.

## 1. Utilizzate le emozioni negative come catalizzatori del cambiamento

Nel suo libro *Agilità Emotiva* Susan David, psicologa ad Harvard, spiega come tali sentimenti in realtà ci incoraggino a rallentare e pensare, a fare più attenzione a piccoli dettagli anziché saltare a conclusioni affrettate.

«Gli umori “negativi” stimolano un modo di pensare più attento e scrupoloso che ci porta a esaminare veramente i fatti in maniera nuova e creativa», scrive la David. «Quando siamo eccessivamente allegri tendiamo a trascurare minacce e pericoli importanti [...]. È quando siamo giù di corda che ci concentriamo e approfondiamo. Le persone di umore negativo tendono a essere meno ingenue e più scettiche, mentre quelle allegre possono accettare risposte facili e fidarsi di sorrisi falsi»<sup>1</sup>.

Per trarre benefici dalle emozioni negative dovete decidere come utilizzarle.

Per esempio, la David racconta dei suoi viaggi intorno al mondo come Coach per incontrare i suoi clienti. Una volta, mentre era seduta in una stanza di un raffinato hotel ammirando la splendida vista e usufruendo del servizio in camera, provò un sentimento che non si aspettava: il senso di colpa. Non riusciva a non pensare che, mentre lei si godeva la libertà, suo marito era da solo con i bambini.

---

1 Susan David, *Agilità emotive. Non restare bloccato, accogli il cambiamento e prospera nella vita e nel lavoro*, Firenze, Giunti Editore, 2018, tit. orig. *Emotional Agility: Get Unstuck, Embrace Change, and Thrive in Work and Life*, New York, Penguin, 2016.

«Ho capito che il mio senso di colpa può aiutarmi a stabilire le mie priorità e a volte a rivedere le mie azioni», scrive. «Il mio senso di colpa mentre sono in viaggio mi segnala che sento la mancanza dei miei figli e do valore alla mia famiglia; mi ricorda che la mia vita va nella giusta direzione quando trascorro più tempo con loro. Il mio senso di colpa è una freccia luminosa verso le persone che amo e la vita che voglio vivere».

## **2. Utilizzate le emozioni negative per aumentare la vostra concentrazione**

Per farlo dovete trovare il modo di riclassificare i vostri sentimenti, canalizzandoli in azioni positive.

Lisa Feldman Barrett, neuroscienziata e professoressa di psicologia presso la Northeastern University, spiega un modo per riuscire a usare le emozioni negative per aumentare la concentrazione nel suo libro *How Emotions Are Made*<sup>1</sup>. Se siete nervosi prima di intraprendere una certa attività, lei consiglia di classificare quei sentimenti non come ansia nociva (“Oh no, sono fregato!”) bensì come utile aspettativa (“Sono carico e pronto a cominciare!”).

Le ricerche mostrano il valore di questa tecnica. Per esempio, degli studenti sottoposti a un test di matematica ottennero voti più alti quando riclassificarono la propria ansia come segnale di adattamento del corpo<sup>2</sup>. In un altro studio, ad alcune persone fu presentata una serie di compiti tra cui cantare al karaoke

---

1 Lisa Feldman Barrett, *How Emotions Are Made: The Secret Life of the Brain*, New York, Houghton Mifflin Harcourt, 2017.

2 Jeremy P. Jamieson, Wendy Berry Mendes, Erin Blackstock, e Toni Schmader, “Turning the Knots in Your Stomach into Bows: Reappraising Arousal Improves Performance on the GRE”, *Journal of Experimental Social Psychology* 46, no. 1 (2010): 208-212.

e parlare in pubblico, e fu chiesto loro di dire: “Sono ansioso”, “Sono emozionata” o di non dire niente prima di cantare o parlare. I partecipanti “emozionati” cantarono meglio e parlarono in modo più disinvolto e convincente rispetto alle loro controparti<sup>1</sup>.

Altre volte i sentimenti negativi possono essere dovuti a una situazione temporanea, e dovete semplicemente trovare il modo di sopportarla.

Prendiamo ad esempio la recente esperienza della mia amica Julia.

Come psicologa clinica, il lavoro di Julia è quello di aiutare gli altri ad affrontare con successo le proprie emozioni negative, ma dopo una brutta giornata ebbe difficoltà a farlo lei stessa. Gli spiacevoli episodi iniziarono mentre era in fila al parcheggio di un centro commerciale con il figlio di quattro anni sul sedile posteriore e fu tamponata da un'altra auto. A questo, in serata, seguì una telefonata di un'ora e mezza con la sua assicurazione mentre cercava di mettere a letto i bambini. Dopo aver finalmente organizzato le cose per il giorno seguente, mentre si preparava per andare a letto si guastò il water, e rimase alzata con suo marito fino all'una e mezza per cercare di ripararlo. Julia riuscì ad andare a letto alle due con ciò che descrisse come un sentimento di “inquietudine”.

«A volte quando ho una brutta giornata ci rido su e non ci penso più», disse. «Ma quella volta no; c'era qualcosa che non andava. Ma precipitare nell'autocommiserazione, o incolparmi o criticarmi per i sentimenti negativi che provavo non mi sarebbe servito a molto. Così, anziché finire per preoccuparmi ancora di più e giudicare me stessa per essermi lasciata abbattere da inconvenienti relativamente

---

<sup>1</sup> Alison Wood Brooks, “Get Excited: Reappraising Pre-performance Anxiety as Excitement”, *Journal of Experimental Psychology: General* 143, n. 3 (2013): 1144-1158.

piccoli, ho respirato profondamente, riconosciuto e accettato quei sentimenti e ricordato a me stessa che, come tutte le altre cose, erano temporanei e che avrei superato la situazione».

Julia ammise che quei sentimenti non sparirono completamente quella notte, ma non ne fu nemmeno sopraffatta.

«Alcuni giorni sono più duri di altri. Ma è così per tutti. Quindi, anziché cercare di combattere questa cosa o noi stessi, riconosciamoci e accettiamoci in quanto umani che provano tutti i tipi di sentimenti. Nessuno di essi è permanente, e noi non siamo strani, sbagliati o fallaci se li proviamo; siamo solo umani».

Riconoscendo, accettando ed elaborando i propri sentimenti, Julia trasformò l'“emotivo” in “emotivamente intelligente”.

## SUGGERIMENTO

Se vi trovate a combattere contro emozioni negative, chiedetevi: cosa mi sta dicendo questo sentimento? Posso usare questa emozione per motivarmi a realizzare un cambiamento? Oppure, posso trovare un modo per arrivare in fondo alla giornata fiducioso che le cose domani miglioreranno?

## SEI MODI SORPRENDENTI PER CONSOLIDARE L'INTELLIGENZA EMOTIVA

I ricercatori hanno scoperto che alcune delle nostre attività ricreative preferite possono accrescere la capacità di capire e gestire le nostre emozioni. Ecco sei modi sorprendenti (e divertenti) per affinare il QE.

### 2. Ascoltare musica

La musica esercita un grande impatto sulle nostre emozioni. La prossima volta che ascoltate la vostra playlist fate attenzione ai sentimenti che vi ispira ciascuna canzone, e cercate di capire perché quei brani vi toccano.

### 3. Leggere

Studi recenti indicano che la lettura di romanzi ha uno straordinario effetto sulla mente<sup>1</sup>. Immergendoci in una storia facciamo lavorare la nostra immaginazione per metterci nei panni del personaggio e capirne i pensieri, sentimenti e motivazioni. Questo ci permette di acquisire empatia che poi possiamo utilizzare nella vita di tutti i giorni.

### 4. Praticare attività sportive

In una revisione sistematica di trentasei studi<sup>2</sup> che valutavano l'intelligenza emotiva nel contesto dell'attività atletica o fisica, i ricercatori hanno scoperto che un'intelligenza emotiva più elevata era correlata a una migliore risposta allo stress fisiologico, a un migliore uso delle capacità psicologiche e a un atteggiamento più positivo verso l'attività fisica.

- 
- 1 David Kidd e Emanuele Castano, "Different Stories: How Levels of Familiarity with Literary and Genre Fiction Relate to Mentalizing", *Psychology of Aesthetics, Creativity, and the Arts* 11, n. 4 (2017): 474-486; P. Matthijs Bal and Martijn Veltkamp, "How Does Fiction Reading Influence Empathy? An Experimental Investigation on the Role of Emotional Transportation", *PLOS One* 8, n. 1 (2013): e55341.
  - 2 Beattie, "Social Interactions, Emotion and Sleep".



Inoltre, gli autori dell'articolo hanno affermato che le persone sottoposte a duri allenamenti e alla pressione competitiva sportiva mostravano la capacità di capire e disciplinare le proprie emozioni e quelle degli altri.

### 5. Scrivere

Sempre più ricerche indicano che scrivere, specialmente di eventi traumatici o stressanti, funge da catarsi e offre numerosi benefici per la salute emotiva della persona<sup>1</sup>.

### 6. Viaggiare

Come ha dimostrato un recente studio, viaggiare molto può favorire un aumento della stabilità emotiva<sup>2</sup>, può far uscire dalla propria comfort zone e incoraggiare un ampliamento delle proprie prospettive.

## Lentamente ma inesorabilmente

Tuttora il capitano “Sully” Sullenberger insiste ad affermare di non essere un eroe.

«Come dice mia moglie, un eroe è qualcuno che rischia la propria vita correndo dentro a un edificio in fiamme», scrive nella sua autobiografia. «Il caso del volo 1549 era diverso, perché è stato qualcosa che io e il mio equipaggio abbiamo subito. Abbiamo fatto del nostro meglio, messo in pratica il nostro addestramento, preso decisioni valide e tenuto duro... e siamo riusciti nell'impresa. Non mi pare

- 
- 1 Karen A. Baikie e Kay Wilhelm, “Emotional and Physical Health Benefits of Expressive Writing”, *Advances in Psychiatric Treatment* 11, n. 5 (2005): 338-346.
  - 2 Julia Zimmermann e Franz J. Neyer, “Do We Become a Different Person When Hitting the Road? Personality Development of Sojourners”, *Journal of Personality and Social Psychology* 105, n. 3 (2013): 515.

che questo si possa definire “eroico”. Più che altro avevamo una filosofia di vita e l’abbiamo applicata a ciò che abbiamo fatto quel giorno, così come a ciò che abbiamo fatto numerose volte prima di quel giorno»<sup>1</sup>.

Con la giusta preparazione, si può applicare questa stessa filosofia per sviluppare autoconsapevolezza e gestione di sé.

In questo capitolo abbiamo visto alcuni esercizi che possono essere utilizzati per rafforzare i propri muscoli emotivi. Così come gli atleti devono imparare le giuste tecniche per eccellere nel proprio sport, così anche voi dovete allenare le vostre abilità emotive, riconoscendo il potere delle vostre emozioni e imparando a indirizzarlo in modo costruttivo. Ma così come serve tempo per padroneggiare le tecniche di allenamento fisico, dovete essere pazienti anche per affinare tali capacità mentali ed emotive.

Iniziate concentrandovi solo su uno o due di questi metodi alla volta. Programmate momenti da dedicare alla riflessione tramite le domande proposte, e cercate occasioni di inserirle nella vostra routine quotidiana. Poi, come gli atleti, dovete allenarvi costantemente fino a interiorizzare queste abitudini in modo che diventino automatiche.

Man mano che acquistate capacità ed esperienza sarete in grado di abbinare tecniche e metodi per compiere straordinarie imprese emotive, trasformando le vostre emozioni più intense da forze distruttive a poteri positivi.

E anche se non sarete proprio degli eroi, potreste comunque cambiare in meglio le sorti della vostra giornata.

---

1 Sullenberger, *Sully*, op.cit.

# Partecipa ai corsi gratuiti

Scopri altre

**RISORSE gratuite**

e partecipa ai

**CORSI GRATUITI** introduttivi

come nostro ospite

**PNL**

**Coaching**

**Intelligenza Emotiva**

Per informazioni e iscrizioni

**[www.unicomunicazione.it](http://www.unicomunicazione.it)**



UNICOMUNICAZIONE