

## DIFENDERE L'AZIENDA IN TRIBUNALE

Milano, 6 maggio 2013

### Lo scenario emotivo nel "teatro" dell'udienza

**Daniel Goleman** (Stockton, 1946) è uno psicologo, scrittore e giornalista statunitense. Ha studiato all'Amherst College quindi si è laureato ad Harvard, specializzandosi in "psicologia clinica e sviluppo della personalità". Ha scritto, tra altri importanti trattati, "Intelligenza Emotiva" che alcuni anni fa ha avuto molto successo.

><

**"Colui quindi che si adira per ciò che deve e con chi deve, e inoltre come, quando e per quanto tempo si deve, può essere lodato!"** (ARISTOTELE, Etica Nicomachea).

><

"L'intelligenza è una complessa miscela in cui giocano un ruolo predominante fattori come l'autocontrollo, la pervicacia, l'empatia e l'attenzione agli altri. Questo 'complesso' è definibile come Intelligenza Emotiva."

"L'intelligenza emotiva è la capacità di capire sentimenti degli altri al di là delle parole; spinge alla ricerca di benefici duraturi piuttosto che al soddisfacimento delle esigenze più immediate."

"L'intelligenza emotiva è quindi quell'attitudine fondamentale che comprende, ad esempio, la capacità di tenere a freno un impulso; di leggere i sentimenti più intimi di un'altra persona, di gestire senza scosse le relazioni con gli altri. Comprende inoltre l'arte di ascoltare, di risolvere i conflitti e di cooperare."

"Le persone competenti sul piano emozionale - quelle che sanno controllare i propri sentimenti, leggere quelli degli altri e trattarli efficacemente - si trovano avvantaggiate in tutti i campi della vita, sia nelle relazioni personali che nel cogliere le regole implicite che portano al successo politico."

"Si tratta quindi di aumentare la nostra capacità di essere empatici e di curarci degli altri, di cooperare e di stabilire legami sociali."



## Qualche “caposaldo”

><

1. "Conoscenza delle proprie emozioni". L'autoconsapevolezza - in altre parole la capacità di riconoscere un sentimento nel momento in cui esso si presenta - è la chiave di volta dell'Intelligenza Emotiva.
2. "Controllo delle emozioni". La capacità di controllare i sentimenti in modo che essi siano appropriati si fonda sull'autoconsapevolezza.
3. "Motivazione di se stessi". La capacità di dominare le emozioni per raggiungere un obiettivo è una dote essenziale per concentrare l'attenzione, per trovare motivazione e controllo di sé, come pure ai fini della creatività.
4. "Riconoscimento delle emozioni altrui". L'empatia, basata sulla consapevolezza delle proprie emozioni, è fondamentale nelle relazioni con gli altri. Le persone empatiche sono più sensibili ai sottili segnali sociali. Questo le rende più adatte alle professioni di tipo assistenziale, all'insegnamento, alle vendite e alla dirigenza.
5. "Gestione delle relazioni". L'arte delle relazioni consiste in larga misura nella capacità di dominare le emozioni altrui. Si tratta di abilità che aumentano la popolarità, la leadership e l'efficacia nelle relazioni interpersonali. Coloro che eccellono in queste abilità riescono bene in tutti i campi nei quali è necessario interagire in modo disinvolto con gli altri: in altre parole, sono veri campioni delle arti sociali.

><

### EMPATIA: LEGGERE LE EMOZIONI

- Migliore capacità di assumere il punto di vista altrui;
- Maggiore sensibilità verso i sentimenti altrui;
- Migliore capacità di ascoltare gli altri.

### GESTIRE I RAPPORTI

- Migliore capacità di analizzare e comprendere i rapporti;
- Migliore capacità di risolvere i conflitti e negoziare i contrasti;
- Migliore capacità di risolvere i problemi nei rapporti;



- Maggior sicurezza di sé e capacità di comunicare;
- Maggior simpatia e socievolezza;
- Maggior interesse e premura verso gli altri;
- Minor individualismo;
- Maggior spirito di condivisione;
- Maggior democrazia nel trattare con gli altri.

#### ABILITA' COGNITIVE

- Colloquiare con se stessi: condurre un “dialogo interno” come modo per affrontare un argomento oppure per mettere in discussione o per rafforzare il proprio comportamento;
- Leggere e interpretare i segnali sociali: per esempio, riconoscere le influenze sociali sul comportamento e collocare se stessi nella prospettiva più ampia della comunità;
- Adoperare metodi graduali di risoluzione dei problemi e di assunzione delle decisioni: controllare gli impulsi, fissare gli obiettivi, identificare azioni alternative, prevedere in anticipo le conseguenze;
- Comprendere la prospettiva altrui;
- Comprendere le norme comportamentali (qual è e quale non è un comportamento accettabile).

#### ABILITA' COMPORTAMENTALI

- Non verbali: comunicare attraverso gli occhi, l'espressività del viso, il tono di voce, i gesti;
- Verbali: porre richieste chiare, reagire alle critiche con efficacia, resistere alle influenze negative, ascoltare gli altri.

><

#### Bibliografia:

Titolo: [Intelligenza emotiva](#)

Autore: Daniel Goleman

Editore: Rizzoli

Edizione: Biblioteca Universale Rizzoli, 1996

Pagine: 392



Titolo: [Change: la formazione e la soluzione dei problemi](#)  
Autore Watzlawick Paul; Weakland John H.; Fisch Richard  
Dati 1974, 176 p.  
Traduttore Ferretti M.  
Editore Astrolabio Ubaldini (collana Psiche e coscienza)

Titolo: [Il Tao della fisica](#)  
Autore: Fritjof Capra  
Traduzione di Giovanni Salio  
gli Adelphi  
1989, 26ª ediz., pp. 381

Titolo: [Principi e pratica della radioestesia](#)  
Autore: (abate) Mermet  
Editore: Astrolabio Ubaldini  
Collana: Scienze alternative  
Data di Pubblicazione: Novembre 1978  
Pagine: 200