

Notizie

Troppe emozioni sul lavoro
i segreti per gestirle bene



Anche negli uffici si prova sorpresa, paura, disgusto, rabbia, tristezza e gioia. Saperle governare e capire può essere utile per migliorare le relazioni interpersonali con colleghi, capi e clienti. Senza reprimerle o lasciarsi andare, come trovare il giusto equilibrio tra carattere e ambiente. Lo spiega in un libro la counselor e training manager Giulia Cornoldi

di MANFREDI LIPAROTI

Spalancare gli occhi, stringere le braccia al petto, toccarsi i capelli, sistemare il colletto oppure l'orlo della gonna, mordicchiare le labbra. Gesti comuni, ripetuti mille volte al giorno, tanto da passare quasi sempre inosservati. Ma insignificanti non sono, perché ognuno è in grado di trasmettere quello che si prova. Sorpresa, paura, disgusto, rabbia,

tristezza e gioia sono, così come le classificò Charles Darwin, le emozioni base che influenzano la vita in ogni aspetto e a ogni latitudine. Conoscerle e riconoscerle in se stessi e negli altri – da un cenno, da un'espressione del volto, dal tono della voce – può rendere più efficaci le relazioni con amici e familiari, ma anche con colleghi, collaboratori, capi e clienti.

Ed è proprio dedicato a "quei manager, quegli impiegati, quei venditori che vivono quotidianamente situazioni relazionali al lavoro e vogliono avere nuovi strumenti per affrontarle al meglio", ma anche a chi si occupa di formazione e di risorse umane, il libro "Le 6 emozioni sul lavoro" scritto dalla counselor e training manager per Gucci Giulia Cornoldi ed edito da FrancoAngeli (pp. 160, euro 21).

"Non si sceglie che emozioni provare e le si prova ognuno a modo proprio e per motivazioni spesso diverse – scrive l'autrice –. Eppure esse sono universali, comuni, funzionali e riconoscibili in ogni individuo attraverso precisi movimenti del viso e del corpo". Quali siano questi segnali il libro aiuta a scoprirli e, poi, a farne tesoro, attraverso approfondimenti teorici, schede, fotografie e anche esercizi (scritti oppure da fare di fronte allo specchio) per correggere e migliorare le proprie capacità espressive e relazionali.

Dall'emozione all'azione. Seppure spesso siano fugaci e non durino che pochi secondi, non siano controllabili razionalmente (anzi, sono la "voce" recondita del proprio io) né dipendano dalla propria volontà, le emozioni determinano azioni, pensieri e comportamenti. Anche sbagliati. Reprimerle – che siano di gioia, di disgusto o di rabbia – porta infatti a "disfunzioni emotive", che, soprattutto nel lungo periodo, generano conseguenze negative sul benessere psicofisico e sulla qualità della vita.

"Ritenere un'emozione negativa è rischioso non solo perché non la si sente, ma anche perché, nel metterla da parte, si rischia che prima o poi l'emozione esploda" continua Giulia Cornoldi. Il manager che non si arrabbia mai, non solo passerà per essere disinteressato e poco autorevole, ma, quando finalmente sbatterà, non saprà contenere la sua ira, travolgendo e spiazzando chi gli sta attorno. La soluzione, però, non è lasciarsi andare, quanto trovare un giusto equilibrio tra carattere e ambiente.

La competenza emotiva. Saper leggere lo stato d'animo proprio o altrui, insomma, è la chiave per stare meglio e costruire relazioni più efficaci. "La competenza emotiva è uno strumento per coprire la distanza tra sé e gli altri in un mondo relazionale che è caratterizzato da una forte soggettività, che è ricchezza, ma anche differenza e imprevedibilità". E se essere empatici, in fondo, è un dono di natura, si può invece esercitare la capacità di cogliere le emozioni altrui, basta sapere come e dove leggerle.

La paura, così come la rabbia o la gioia, altro non è che la reazione a un determinato input che, dopo essere stato elaborato da diverse aree cerebrali, si tramuta in una risposta emotiva e in una fisica. Se la prima è più difficile da sondare, la seconda lo è molto di meno. "Emozioni e corpo sono tutt'uno: ogni emozione causa un movimento, più o meno visibile del corpo". E viceversa: ogni movimento, che sia lo sbattere le palpebre o l'incrociare le gambe, è la risposta del corpo a un'emozione.

Voce, mimica e postura. L'indicatore più semplice e immediato per cogliere le emozioni è la voce, con i suoi cambiamenti di timbro e d'intensità. Anche la scelta delle parole non è mai un caso e pure i lapsus, Freud docet, offrono ottimi indizi. Tristezza, sorpresa e disgusto sono riconoscibili anche dalla mimica del viso. Lo psicologo statunitense Paul Ekman, considerato uno dei più influenti del ventesimo secolo, ha addirittura messo a punto uno "schedario" (Facs, Facial, action coding system) in grado di correlare ogni "micromovimento facciale" a un'emozione.

"La mimica del viso offre l'occasione di trasformare intuizioni (il mio collega mi è sembrato di cattivo umore) o informazioni mancanti (il mio collaboratore non ha capito cosa gli sto comunicando, ma non me lo dice e me ne accorgo troppo tardi) in dati consapevoli e certi". Gli stati d'animo traspaiono anche dalla postura, dalla gestualità e dalla prossemica, ovvero da come il corpo si rapporta con lo spazio e con gli altri.

Il corpo parla. Attenzione, quindi, a giochicchiare con le penne o a muoversi troppo mentre si parla con un collega, il capo o con un cliente, perché "ogni movimento del corpo ha un suo significato", anche se, ammette Giulia Cornoldi, non è così scontato capire quale esso sia. "Negli anni '80 si diceva che incrociare le braccia avesse un preciso significato, oggi si sa che non è vero". Di certo, il corpo parla, e registrarne i movimenti, correlandoli al contesto, aiuta a capire meglio se stessi e chi si ha di fronte.