

# Se in azienda il manager comunica con il cuore...

## Riflessioni sull'importanza dell'intelligenza emotiva e della formazione "generalista"

di Angelo Battista\*

La decennale esperienza come formatore e consulente di *empowerment* maturata in aula e soprattutto vissuta "sul campo" in aziende pubbliche e private di ogni dimensione, alle prese con problemi organizzativi e gestionali di ogni genere, che vanno dall'esercizio della leadership alla valorizzazione delle risorse umane, dall'analisi del clima aziendale alla gestione dei conflitti, dalla comunicazione organizzativa ai sistemi incentivanti e così via, mi porta a ritenere che il dibattito attualmente in corso sul tema dell'intelligenza emotiva, che personalmente considero la nuova frontiera della *comunicazione intrapersonale, interpersonale e organizzativa*, sia ancora aperto e meriti per questo ulteriori riflessioni utili soprattutto a far chiarezza sull'argomento, allo scopo di fare piazza pulita, si spera una volta per tutte, di eventuali equivoci alimentati da un approccio demagogico e fuorviante sul tema.

E qui, vorrei dire che se da un lato condivido, pur con qualche riserva, il pensiero e le considerazioni di Pier Luigi Amietta e del collega Massimo Reggiani, pubblicate sul numero 65 di FOR di ottobre-dicembre 2005, dall'altro ritengo che probabilmente la "degenerazione" del dibattito sulla questione *intelligenza emotiva*, non sia dovuta tanto all'argomento in sé, che a mio parere rimane per certi versi affascinante, ma all'uso improprio, distorto, superficiale ed eccessivamente disinvolto che se ne è fatto in aula soprattutto ad opera di una categoria, purtroppo sempre più numerosa, di improvvisati formatori

che, ritrovandosi come sempre a corto di idee, si sono letteralmente buttati a capofitto sull'intelligenza emotiva, e dopo aver "divorato" i primi due notissimi libri di D. Goleman (*Intelligenza emotiva - Lavorare con intelligenza emotiva*), si sono automaticamente sentiti i nuovi "sacerdoti" di tale dottrina, facendo scempio dell'argomento, proposto e riproposto in tutte le salse e in ogni possibile occasione formativa con il risultato, che è sotto gli occhi di tutti, di generare proprio quel *fastidioso senso di sazietà* di cui parla appunto M. Reggiani, che in proposito scrive "... siamo un po' stanchi e sazi di intelligenza emotiva (non dei suoi contenuti, ma del suo aver preso tutto il centro della scena)".

Ciò premesso, vorrei invitare tutti coloro che hanno manifestato un genuino e sincero interesse per la problematica dell'intelligenza emotiva a fare un passo indietro per inquadrare il tema da una prospettiva più ampia, che è quella della "*formazione generalista*", di cui propongo di seguito alcune riflessioni di carattere generale, con la speranza di ridare "dignità" a un tema importante e ingiustamente bistrattato.

La globalizzazione dei mercati e dell'economia, l'aggressività della concorrenza domestica e internazionale, l'esigenza pressante da parte delle imprese di ridurre il costo del lavoro e di investire su ogni possibile fattore di innovazione per acquisire un vantaggio competitivo sostenibile, complice infine uno scenario macroeconomico poco rassicurante, stanno rendendo le aziende luoghi di lavoro drammaticamente tristi, dove le persone si divertono sempre meno e si ammalano sempre più frequentemente di "*sin-*

\* Sociologo del lavoro e consulente di *empowerment* e sviluppo organizzativo, senior partner di Strategie & Sviluppo s.a.s.