

L'intelligenza emotiva: competenza distintiva per risorse umane ad alto potenziale



di Angelo Battista, sociologo del lavoro, coach e consulente di sviluppo manageriale



Il concetto di risorse riveste notevole importanza in natura e in qualsiasi ambito: dall'economia alla finanza, dalla politica al mondo dello sport agonistico, dalla scuola alla medicina, dalla qualità all'innovazione e alla ricerca, dal turismo all'ambiente. E ciò vale naturalmente anche a livello personale. Infatti, le

persone, le organizzazioni o i sistemi dotati di maggiori risorse sono in grado di affrontare meglio e più efficacemente problemi, sfide, minacce e opportunità provenienti dall'ambiente, avendo maggiori probabilità di successo nel conseguimento degli obiettivi prefissati. Quelli che seguono sono esempi di applicazione di risorse di vario genere, che ne esaltano il ruolo cruciale e l'importanza straordinaria in ogni campo di attività.

Un esercito impegnato in battaglia contro il nemico, se privo di armi sofisticate, di viveri e munizioni, di mezzi tecnologicamente avanzati e di truppe ben equipaggiate, sarà destinato inevitabilmente a soccombere. Uno studente brillante, intelligente e motivato avrà non solo maggiori probabilità di conseguire ottimi risultati negli studi rispetto a uno svogliato e pigro, ma avrà anche più occasioni per inserirsi con successo nel mondo del lavoro e delle professioni. Una persona ricca e benestante avrà certamente maggiori possibilità di sopravvivenza in situazioni di crisi economica e finanziaria rispetto a chi non disponendo di un adeguato reddito, deve fare i conti con la dura realtà quotidiana, che gli impone di risparmiare proprio per mancanza o insufficienza di risorse economiche. In natura un animale più forte avrà logicamente la meglio su uno più debole, e così via. In ambito organizzativo le risorse diventano fattore critico di successo. In questo contesto, un'azienda affermata e con un'ottima reputazione alle spalle, guidata da un management all'altezza del compito, che può contare su prodotti innovativi e collaboratori motivati e professionalmente competenti, avrà maggiori capacità di affrontare le sfide della concorrenza e più opportunità di conseguire o mantenere una posizione di leadership sul proprio mercato obiettivo. In situazione diametralmente opposta si troverà invece l'impresa priva di una visione strategica, guidata da manager impreparati e incompetenti; appesantita da costi di gestione troppo alti, lenta nei cambiamenti, incapace di realizzare prodotti e servizi innovativi e penalizzata inoltre dalla mancanza di risorse umane professionalmente qualificate e motivate. In questo caso, la scarsità di risorse (di vario genere) rallenterà la crescita e lo sviluppo organizzativo, bloccherà la propensione al miglioramento continuo, mettendo a

dura prova la stessa sopravvivenza dell'azienda nell'arena competitiva.

Quanto sopra offre spunti di riflessione per notare inoltre che sempre in ambito organizzativo è opportuno distinguere tra risorse tangibili (macchinari, arredi, impianti, tecnologie avanzate, capitali per gli investimenti) e risorse intangibili (know-how, brevetti, conoscenze tecniche, flessibilità e propensione al cambiamento, competenze distintive, alleanze strategiche, creatività e professionalità del personale, reputazione aziendale, fiducia dei consumatori, valori, visibilità, proattività, capacità di leadership). In tale ambito, un ruolo strategico ai fini del successo d'impresa spetta, com'è noto al capitale intellettuale, cioè alle persone. Che sono indubbiamente la risorsa strategica per eccellenza. Persone dotate di intelligenza, esperienza, motivazione alla crescita professionale, creatività problem solving, passione, ottimismo, entusiasmo e capacità di lavoro in team rappresentano una potente marcia in più per qualsiasi organizzazione orientata al cliente e ai risultati. Sono loro, le persone, i veri protagonisti della crescita aziendale e dello sviluppo organizzativo. Che permettono all'impresa di conseguire un vantaggio competitivo duraturo e risultati eccellenti nel breve-medio e lungo termine.

Ma anche le persone a loro volta dispongono sia di risorse per così dire "tangibili" (età, salute, immagine personale, resistenza e forza fisica, esperienza, efficienza, cultura, ecc.), sia intangibili, riferite essenzialmente alle caratteristiche psicologiche della personalità e alle abilità relazionali. Alla categoria degli asset intangibili appartengono importanti risorse come l'autostima, le convinzioni di autoefficacia, l'affidabilità, la capacità di self-marketing, la motivazione e il desiderio di apprendere, l'entusiasmo, l'ottimismo, la stabilità emotiva e il self-control. Il quadro delle risorse personali si completa positivamente grazie a ulteriori abilità relazionali non meno importanti quali l'assertività, l'empatia, la gestione dei conflitti, il carisma personale e le capacità di leadership. Che costituiscono la base del "saper essere", e che a sua volta trova piena espressione nell'applicazione pratica nella vita di tutti i giorni delle forme più sofisticate di intelligenza umana (creativa, sociale ed emotiva). Peraltro, una legge fondamentale dell'economia, valida in tutti i campi, afferma che più una risorsa è scarsa, più alto è il suo valore! Basti pensare all'acqua, risorsa naturale preziosa per antonomasia, senza la quale non ci sarebbe