

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

DIPARTIMENTO DI SCIENZE POLITICHE, GIURIDICHE E
STUDI INTERNAZIONALI

Corso di laurea *Triennale* in Servizio Sociale, Classe L-39

Tesi di laurea

IL RUOLO DELLE EMOZIONI NEL
PROCESSO DI AIUTO

Relatore: Prof.ssa Chiara Pattaro

Laureanda: Arianna Cont matricola 2017244

Anno Accademico
2023 / 2024

INDICE

INTRODUZIONE	1
CAPITOLO I	
1.1 CHE COS'E' UN'EMOZIONE?	3
1.1.1 Le componenti di un'emozione	4
1.1.2 Le funzioni di un'emozione	6
1.2 EMOZIONE E COGNIZIONE	7
1.2.1 Circuito sottocorticale	9
1.2.2 Circuito corticale	9
1.3.3 Emozioni primarie ed emozioni secondarie	10
1.3 LE TEORIE DELLO SVILUPPO EMOTIVO	11
1.4 I LIVELLI DI SVILUPPO DELLE EMOZIONI	14
CAPITOLO II	
2.1 L'INTELLIGENZA EMOTIVA	17
2.1.1 Le caratteristiche dell'intelligenza emotiva	21
2.2 LE EMOZIONI NEL SERVIZIO SOCIALE	23
2.3 LA COMPETENZA EMOTIVA	24
2.3.1 Saper riconoscere le proprie emozioni	27
2.4 L'INFLUENZA DELLE EMOZIONI SULLE DECISIONI	30
2.4.1 Le emozioni nei dilemmi etici	33
2.4.2 La paura di decidere	34
2.5 COME CAMBIANO LE EMOZIONI DEL PROFESSIONISTA NEL PROCESSO DECISIONALE	35
CAPITOLO III	
3.1 LA REGOLAZIONE EMOTIVA	39
3.1.1 Strategie e approcci alla regolazione emotiva	42
3.2 L'IMPORTANZA DELLE RICERCHE NELL'AMBITO DELLA GESTIONE EMOZIONALE	45
3.3 LE STRATEGIE DA ADOTTARE PER GESTIRE LE EMOZIONI	47

3.4 QUALI STRUMENTI PER GLI OPERATORI?	50
3.4.1 La formazione	51
3.4.2 La supervisione professionale	52
3.4.3 Il confronto con i colleghi	52
CONCLUSIONI	54
BIBLIOGRAFIA	58

INTRODUZIONE

Questo elaborato intende approfondire il ruolo che le emozioni svolgono nel lavoro quotidiano dell'assistente sociale e quindi come i professionisti riescono a gestirle per evitare che esse prendano il sopravvento sull'intero processo di aiuto messo in atto.

Si è deciso di affrontare tale argomento in quanto il tema delle emozioni è fortemente presente, ma ancora molto sottovalutato nelle professioni di aiuto. Infatti, i professionisti sono formati, a livello teorico, sull'influenza che un'emozione può avere nel prendere una decisione e su come gestirla, però poi, nella pratica quotidiana, tendono spesso a reprimere i sentimenti per paura di farsi coinvolgere troppo o a non confrontarsi con i colleghi per il timore di essere giudicati.

È invece molto importante non nascondere e reprimere tutte le emozioni provate, che siano esse negative oppure positive, in quanto se adeguatamente affrontate e gestite, possono essere davvero utili, sotto molti aspetti, al lavoro dell'assistente sociale.

L'attuale contesto socioeconomico è governato da modelli culturali razionali e tecnici che privilegiano l'educazione logica e concreta a quella affettivo-sentimentale. Quindi la vita dei sentimenti, degli affetti e degli stati d'animo intimi e personali è considerata di secondaria importanza ed è vista come un ostacolo rispetto al primato cognitivo, cioè come un aspetto che limita e quindi da eliminare (Iori, 2003).

Le professioni di aiuto però hanno delle implicazioni emotive molto elevate e la repressione dell'aspetto emotivo può rischiare di danneggiare l'operato dei professionisti.

L'eliminazione dell'emotività impedisce infatti al professionista di entrare in rapporto con la propria esposizione quotidiana alla sofferenza altrui, che scaturisce dall'incontro con la vulnerabilità dell'altra persona e che spesso viene sentita come un peso eccessivo e di difficile sopportazione. Il riconoscimento e l'elaborazione delle emozioni fa invece emergere un modo personalizzato e individuale di lavorare, anche attraverso una migliore comprensione delle difficoltà e degli eventuali problemi dell'altro. È sicuramente importante non lasciarsi coinvolgere in maniera eccessiva dalle problematiche del lavoro sociale, ma al tempo stesso un

eccessivo distacco emotivo si traduce in una depersonalizzazione del lavoro che, anziché diminuire il disagio, lo aumenta.

A partire da questi presupposti, la tesi si articola dunque in tre capitoli, ciascuno rispondente a differenti temi specifici, volti ad analizzare il ruolo delle emozioni nel processo di aiuto.

Nel primo capitolo “La natura delle emozioni” si cerca di definire che cos’è un’emozione, attraverso le sue componenti e le funzioni che essa esercita e analizzando nello specifico i due circuiti attraverso i quali si manifesta. Vengono esposte inoltre le diverse teorie dello sviluppo emotivo presenti nel contesto teorico attuale e i vari livelli di sviluppo delle emozioni.

Nel secondo capitolo intitolato “La dimensione emotiva nel processo di aiuto” invece ci si concentra maggiormente sulla parte emotiva del lavoro sociale e quindi su aspetti come l’intelligenza emotiva e la competenza emotiva. Quindi, si analizza la capacità di comprendere, utilizzare e gestire le proprie emozioni e la competenza di riconoscere le emozioni provate e quelle degli altri; sviluppare questi due aspetti fin dalla prima infanzia è fondamentale, sia nell’ambito di vita quotidiano che nel contesto lavorativo.

Il secondo capitolo infatti procede analizzando l’influenza che le emozioni hanno sulle decisioni che l’assistente sociale è chiamato quotidianamente a prendere, facendo riferimento anche al ruolo che le emozioni hanno nei dilemmi etici e alla paura di decidere. Infine, si analizza il ruolo delle emozioni del professionista nelle varie fasi del processo decisionale, dal primo colloquio con l’utente alla conclusione del progetto.

Il terzo capitolo “La gestione delle emozioni nella pratica del lavoro sociale” si concentra su come vengono gestite le emozioni nella pratica e inizia introducendo il concetto di regolazione emotiva, termine che fa riferimento alla capacità e abilità di saper regolare e modulare le emozioni provate. Viene poi messa in luce l’importanza delle ricerche nell’ambito della gestione emozionale e delle possibili strategie che gli operatori mettono in atto nel quotidiano per gestire le emozioni. Per concludere, un ultimo paragrafo è dedicato agli strumenti che gli operatori possono utilizzare per gestire le proprie emozioni e si evidenzia che nonostante ci sia consapevolezza sull’utilità della formazione, della supervisione e del rapporto con i colleghi, spesso questi aspetti ancora faticano ad essere completamente inseriti nella pratica lavorativa dell’assistente sociale e si tende invece a non investire molto sulla formazione e sulla supervisione. Infatti, come si è visto da alcune ricerche analizzate alla fine del capitolo, spesso nei servizi mancano momenti dedicati alla formazione e alla supervisione, mentre sono più presenti momenti informali di confronto con i colleghi di lavoro, aspetto che viene considerato di primaria importanza dai professionisti.

CAPITOLO I

LA NATURA DELLE EMOZIONI

1.1 Che cos'è un'emozione

Il termine emozione viene generalmente definito come “una reazione affettiva intensa con insorgenza acuta e di breve durata, determinata da uno stimolo ambientale come può essere un pericolo, o mentale come può essere un ricordo” (Galimberti, 2021, p.21).

L'etimologia della parola “emozione” (dal latino *ex-movere*) significa che essa è una forza dinamica che consente all'essere umano, prima che intervenga una mediazione razionale, di muoversi nel mondo ricercando i piaceri e cercando di evitare i dispiaceri in vista della conservazione della specie. In questa ottica è possibile affermare che le emozioni hanno guidato l'evoluzione della specie fino alla comparsa, nei mammiferi superiori, della neocorteccia cerebrale, che è la sede della mente razionale (Galimberti, 2021).

L'emozione è quindi uno stato psicofisico che si attiva in modo soggettivo e spontaneo e può nascere da un qualunque stimolo proveniente dal mondo esterno o dall'interno della persona. Questa definizione introduce i due fattori principali che caratterizzano l'emozione: i comportamenti e i sentimenti; per questo molti autori nel corso degli anni si sono chiesti se l'emozione sia ciò che solamente si prova oppure ciò che concretamente si fa (Caruana e Viola, 2018).

Lo studio dell'evoluzione e del cambiamento delle emozioni parte dall'infanzia; infatti, studiare lo sviluppo emotivo consiste principalmente nel cercare di comprendere il *come*, e non solo il *quando*, il bambino arriva a possedere un repertorio di emozioni ampio e comparabile a quello di un adulto e arrivare a capire la gamma e le forme in cui si manifestano e le situazioni che le generano (Battacchi, 2004).

1.1.1 Le componenti di un'emozione

In primo luogo, è necessario comprendere che cosa intendono gli esseri umani con il termine emozione e che cosa dice la letteratura scientifica a proposito, successivamente si potranno analizzare le varie componenti che la caratterizzano.

È fondamentale infatti sia capire qual è l'idea delle persone a proposito di questo tema e successivamente cosa dicono gli esperti a riguardo.

Per fare ciò bisogna inizialmente identificare che cosa sono le emozioni secondo la psicologia del senso comune o popolare¹; questo passaggio è fondamentale in quanto individuare che cosa rappresentano le emozioni per la psicologia ingenua è indispensabile per tracciare una prima delimitazione del campo e soprattutto perché la definizione proposta dalla psicologia scientifica deve prenderla in considerazione, in caso contrario i risultati della ricerca scientifica non avrebbero nessun senso al di fuori della ristretta cerchia degli studiosi specialisti (Battacchi, 2004).

Sono presenti numerose ricerche sulla definizione ingenua delle emozioni, alcune delle quali condotte in Italia da Galati e collaboratori (2002). Galati sintetizza i risultati delle ricerche italiane e dalle risposte delle persone intervistate emerge che “l'emozione è un fenomeno psicologico causato da particolari tipi di eventi che vengono giudicati importanti sia in senso positivo che in senso negativo per l'individuo” e che “questi eventi innescano un processo dinamico caratterizzato da un insieme di reazioni” (Galati, 2002 cit. in Battacchi, 2004). Le reazioni che vengono citate più frequentemente sono state di esperienza dei vissuti, reazioni fisiologiche, modificazioni del normale corso dei pensieri e reazioni comportamentali.

Sulla base di questi risultati emergono tre componenti di base delle emozioni: un'esperienza soggettiva, quindi che cambia da individuo a individuo, con una qualità edonica di diversa intensità, comprendente sia la percezione di effetti di reazioni fisiologiche sia stati mentali come pensieri o fantasie, i comportamenti, distinguibili in espressioni soprattutto tramite la mimica facciale, la voce e gli atteggiamenti acquisiti, e infine le azioni effettive che si compiono quotidianamente (Galati, 2002).

Per quanto riguarda la psicologia scientifica il concetto di emozione si discosta solo parzialmente da quello della psicologia ingenua. Vengono infatti considerate tre componenti: esperienziale, fisiologica e comportamentale, quest'ultima distinta nella categoria dei

¹ La psicologia del senso comune (o psicologia ingenua o popolare) consiste in quella conoscenza psicologica a cui tutti noi ricorriamo per cercare di capire le motivazioni dei comportamenti e stati d'animo nostri e altrui e che ad esempio ci fa affermare che una determinata persona si astiene dal fare qualcosa perché ha paura o perché quella situazione le ricorda una precedente situazione traumatica (Battacchi, 2004).

movimenti espressivi e in quella dei comportamenti strumentali, includendo anche solo la prontezza ad agire e l'atteggiamento posturale (Battacchi, 2004).

L'emozione, quindi, può essere definita come una risposta difficile e complessa che comprende una serie di risposte più semplici, come una "sindrome reattiva multidimensionale" (Reisenzein, 1983 cit. in Battacchi, 2004); con questo concetto si intende qualcosa di dinamico e che presenta molteplici sfaccettature.

Un esempio è la risposta emotiva al dolore fisico: la sensazione di dolore è un'esperienza che si manifesta attraverso l'espressione di smorfia o lamento, la postura in tensione, dei comportamenti strumentali (per esempio scappare o fuggire via) e una reattività fisiologica (per esempio il rilascio di endorfine).

Le diverse componenti di un'emozione però sono in realtà distinte e non necessariamente tutte presenti, anche se presentano tra loro rapporti di interdipendenza; è quindi fondamentale arrivare a considerare l'emozione come un processo in cui reazioni distinte, interagenti tra di loro ma comunque separabili, si susseguono e le une preparano e condizionano le altre e viceversa, senza che necessariamente si attuino tutte. Lo sviluppo emotivo del bambino, ad esempio, può essere visto come la comparsa e l'integrazione delle diverse componenti di un sistema che costituisce l'emozione matura o pienezza della competenza emotiva (LeDoux, 2003).

Per comprendere a pieno che cos'è un'emozione è importante identificare più dettagliatamente le diverse componenti che concorrono a formare la risposta emotiva totale e completa.

Innanzitutto si tratta di una risposta fisiologica, in quanto si attivano i sistemi nervoso autonomo, endocrino e immunitario, che producono risposte fisiologiche caratteristiche come l'alterazione del battito cardiaco, della frequenza respiratoria, della pressione sanguigna e della temperatura corporea, successivamente una risposta tonico-posturale, che consiste nella tensione o nel rilassamento del corpo nel suo complesso, una risposta motorio-strumentale, che comprende sia le azioni vere e proprie che la preparazione ad attuarle, in seguito una risposta motorio-espressiva, quindi tutto ciò che comprende la mimica facciale, i gesti e i suoni con la voce e infine la risposta linguistico-espressiva, che consiste in tutte le forme e i contenuti del discorso. A questi aspetti si aggiunge poi l'esperienza soggettiva, cioè il vissuto di ognuno, che non può essere descritto se non rimandando a ciò che ciascuno di noi prova quando è felice, triste, arrabbiato, spaventato ecc. Il vissuto è dato dalla percezione dello stato interno, a cui contribuiscono la percezione degli effetti dell'attivazione fisiologica, dei movimenti espressivi e del tono posturale (LeDoux, 2003).

Il vissuto si rifà ad una dimensione soggettiva in quanto ogni individuo prova emozioni differenti in base al contesto in cui si trova e ad una dimensione sociale per il fatto che le emozioni sono fortemente collegate e inserite nel nostro contesto sociale.

L'esperienza soggettiva, quindi, è sicuramente la più difficile da analizzare in quanto può cambiare fortemente da individuo a individuo e quindi è molto difficile analizzarla inquadrandola in regole o concetti generali.

1.1.2 Le funzioni di un'emozione

La risposta emotiva, come è multidimensionale, è anche multifunzionale, e quindi le diverse dimensioni della risposta concorrono ad esercitare le diverse funzioni.

Principalmente le funzioni dell'emozione sono favorire l'azione e quindi attivare positivamente l'organismo e implementare la comunicazione in quanto le emozioni sono una forma di linguaggio per comunicare con gli altri e con noi stessi.

Più specificatamente la prima funzione delle emozioni è quella di azione, che comprende sia le risposte comportamentali vere e proprie, che la preparazione dell'organismo all'emergenza e la prontezza ad agire anche ad un livello solo mentale. È fondamentale sottolineare che includendo all'interno delle emozioni la funzione dell'azione, essa deve essere vista come qualcosa di auto motivato, nel senso che ad esempio non si fugge perché si ha paura, ma il fuggire è una parte costitutiva della paura. In seguito, c'è la funzione di segnalazione intersoggettiva, che consiste nell'effetto di comunicare all'esterno lo stato interno dell'organismo; più dettagliatamente questa funzione si sviluppa in una funzione espressiva, che da informazioni sullo stato dell'organismo, una funzione referenziale, che informa a proposito della determinata situazione, e una funzione di appello, cioè una richiesta di aiuto e di bisogno. Le emozioni hanno anche la funzione di segnalazione intra soggettiva tramite l'esperienza emotiva, che informa l'organismo del suo stato globale (Battacchi, 2004).

Le emozioni, dunque, sono anche un linguaggio proprio per il fatto che esercitano una duplice funzione informativa mediante una particolare modalità di rappresentazione. Un'altra funzione è quella motivazionale; le emozioni sono coinvolte nelle motivazioni sotto tre aspetti: il comportamento in sé, le motivazioni che spingono la persona a procurarsi o ad evitare certe emozioni e le motivazioni per cui invece proviamo certe emozioni. La funzione motivazione poi, insieme alla funzione comunicativa, costituisce il mezzo fondamentale per la regolazione delle interazioni sociali e per il loro stesso instaurarsi (Battacchi, 2004).

A queste funzioni si aggiungono la focalizzazione attentiva, che consiste nella capacità del cervello di focalizzare l'attenzione su uno stimolo per un lungo periodo di tempo, le funzioni

di espansione della coscienza e la facilitazione mnestica, cioè l'idea che il ricordo sia facilitato dalla somiglianza tra lo stato affettivo al momento dell'esperienza e quello al momento della rievocazione e quindi che ci sia corrispondenza tra ciò che proviamo nel momento dell'esperienza e ciò che sentiamo quando la ricordiamo (Battacchi, 2004).

Quando si parla di funzionalità delle emozioni è importante tenere presente che questo aspetto riguarda sia la sopravvivenza del singolo individuo, che quella dell'intero gruppo.

1.2 Emozione e cognizione

Le ricerche più recenti si stanno interessando alle basi biologiche delle emozioni, occupandosi dell'emozione nello specifico più che del concetto generale. Questo approccio si fonda sull'idea che almeno alcune emozioni siano il prodotto di sistemi neuronali antichi e anatomicamente ben definiti, che si sono poi evoluti per consentire la sopravvivenza dell'individuo e della specie. Quindi occorre ricercare le basi neurali delle emozioni singole, poiché alcune di esse dipendono da sistemi distinti tra loro (Galimberti, 2021).

È importante inoltre evidenziare che la ricerca nel campo delle neuroscienze e della psicologia evidenzia l'interdipendenza tra processi emozionali e processi cognitivi. Le emozioni lasciano un segno in ognuno di noi e possono indirizzare il pensiero sia positivamente, rappresentando dei facilitatori e catalizzatori dell'apprendimento, che in modo negativo, determinando inadeguatezza. Lo stimolo emotigeno, quindi il primo, quello originale, viene inizialmente elaborato dai centri sottocorticali dell'encefalo, soprattutto dall'amigdala, e determina una risposta autonoma e neuroendocrina che ha lo scopo di porre l'organismo in uno stato di allerta; ciò che accade in questa fase sono una serie di modificazioni somatiche. Simultaneamente il talamo invia lo stimolo emotigeno alle cortecce associative che lo elaborano in modo più raffinato; infatti, la componente all'origine delle emozioni è il cosiddetto "antecedente emotigeno", ovvero uno stimolo interno (un pensiero, un ricordo, un'immagine mentale) o un fatto esterno (un evento piacevole o spiacevole sorprendente, spaventoso ecc..). La valutazione determina il tipo di risposta più adatta alla situazione. Ogni emozione, quindi, implica delle modificazioni fisiologiche nell'individuo e predispone il corpo in relazione alla stessa (Goleman, 1998).

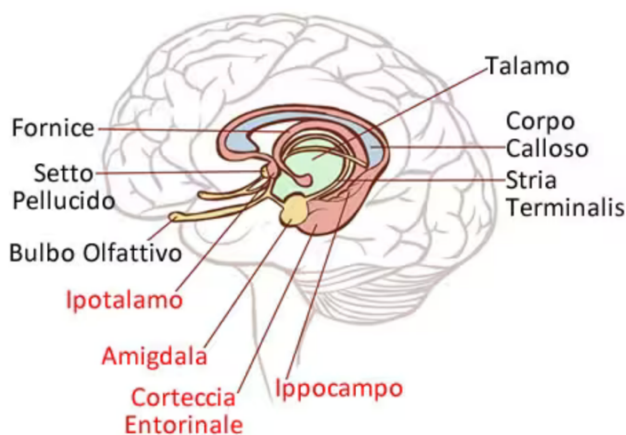
Il ruolo delle emozioni viene interpretato in modi sempre più organici e pluridisciplinari e la loro gestione va messa in relazione con un efficace sviluppo di competenze socio-cognitive, influenzando così la vita sociale e culturale degli individui.

Le emozioni possono essere considerate delle transazioni con l'ambiente a cui sono associate delle modificazioni fisiologiche, esperienziali e comportamentali, quindi delle modificazioni che riguardano l'organismo, influenzate da esperienze personali e dai comportamenti di ognuno. Per transazioni con l'ambiente si intende uno stimolo che può essere esterno o interno e ognuno di questi stimoli non ha un valore assoluto, ma soggettivo (Galimberti, 2021).

Per quanto riguarda le modificazioni fisiologiche invece il dibattito è ancora aperto sulla possibilità che esse siano precedenti o antecedenti ad un etichettamento dell'emozione. Alcuni autori sostengono, infatti, che in seguito alla percezione di uno stimolo avvenga una modificazione dell'espressione facciale che abbia la funzione di informare sul tipo di sensazione; per cui, in modo inconsapevole, una persona si sentirebbe arrabbiata o impaurita dopo aver elaborato le informazioni provenienti dallo stimolo e quelle relative alla propria espressione facciale. Secondo altri autori invece uno stimolo è sempre seguito da una valutazione cognitiva che permette di interpretarlo e dare un'etichetta all'emozione (LeDoux, 2003).

È il sistema limbico che viene coinvolto nelle reazioni emotive, nelle risposte comportamentali, nella memoria a breve e lungo termine, nell'apprendimento, nell'olfatto, nella percezione del tempo, nei meccanismi di motivazione e ricompensa, nel senso di gratificazione derivante dal raggiungimento di un obiettivo e nell'attenzione; nel caso delle emozioni esse si attivano mediante due circuiti (Galimberti, 2021).

Fig.1: Componenti principali del sistema limbico



Fonte: Caruana F., Viola M. (2018), Come funzionano le emozioni: da Darwin alle neuroscienze, Bologna, Il mulino

1.2.1 Circuito sottocorticale

Il primo circuito è quello sottocorticale; esso è caratterizzato da un riconoscimento rapido, automatico e non consapevole del significato di un evento, non implica processi cognitivi, è utile per le risposte fisiologiche e motorie ed è il responsabile delle emozioni primarie (Matteucci e Portera, 2014).

Questo circuito è più diretto e riguarda le connessioni monosinaptiche² tra il talamo e l'amigdala, che consentono una risposta immediata a stimoli, che però sono poco complessi.

Il talamo e l'amigdala sono due parti fondamentali in quanto il talamo è implicato nell'inoltro dei segnali nervosi alla corteccia cerebrale e nella regolazione di funzioni come ad esempio il ciclo sonno-veglia e lo stato di coscienza, mentre l'amigdala riveste il ruolo di mediatore centrale delle emozioni ed è la responsabile della formazione di ricordi associati ad eventi emotivi, al consolidamento della paura e all'elaborazione delle emozioni (Caruana e Viola, 2018).

È un sistema che gli esseri umani hanno in comune con gli animali che non hanno sviluppato la neocorteccia e che viene utilizzato anche dai bambini piccoli, i quali non presentano ancora una maturazione completa.

Questo circuito opera anche nelle persone adulte prima del riconoscimento di aspetti percettivi o oggettivi. Assolve anche una funzione preparatoria per l'amigdala, rendendola pronta a ricevere informazioni più complesse ed elaborate dal circuito T-C-A (Talamo, Corteccia, Amigdala); questo circuito è infatti il responsabile di stimoli grezzi e risposte immediate (Caruana e Viola, 2018).

1.2.2 Circuito corticale

Il secondo circuito è quello corticale, che vede il coinvolgimento di diversi processi cognitivi come elaborazione, confronto, categorizzazione ed inferenza; questa via è più lenta e costituisce l'esperienza soggettiva e consapevole dell'emozione. Questo circuito riguarda infatti le emozioni più complesse (Matteucci e Portera, 2014).

In questo circuito l'informazione sensoriale raggiunge il talamo sensoriale e da qui l'informazione passa alla corteccia sensoriale per arrivare alle aree associative dell'ippocampo, la parte del cervello adibita alla memoria a breve e a lungo termine, e a porzioni del cervello anteriore, tra cui l'amigdala. Dal cervello anteriore le vie efferenti (quelle che inviano le

² Il circuito monosinaptico è il più semplice in quanto è composto solo da un neurone sensitivo primario e da un motoneurone.

informazioni dal Sistema Nervoso Centrale al resto del corpo) attivano la risposta endocrina, motoria, autonoma che si può manifestare sotto forma di espressioni facciali ed effetti somatici. L'amigdala attribuisce un significato emotivo alle informazioni di stimoli provenienti dal mondo esterno, dall'interno del corpo e dal cervello, come pensieri e ricordi; non c'è alcuna distinzione tra stimolazione "reale" esterna e "immaginata" interna, nell'evocare emozioni e segnali differenti. Le proiezioni dell'ippocampo sull'amigdala consentono una modulazione della sua azione. Si tratta di un circuito bidirezionale in cui l'amigdala può inviare proiezioni all'ippocampo e da qui raggiungere le aree corticali che l'hanno precedentemente attivata, influenzando così il pensiero, la percezione e la memoria.

Il complesso ippocampo-amigdala rende conto dell'influenza reciproca tra valutazione emotiva ed elaborazione cognitiva (Caruana e Viola, 2018).

1.2.3 Emozioni primarie ed emozioni secondarie

Esiste un repertorio di nomi per un numero molto vario di emozioni distinte, anche se spesso è difficile inquadrare un'emozione in un unico termine in quanto essa può presentare diverse sfaccettature e quindi identificarsi poi con altre emozioni; ad esempio, un'emozione come la paura, che si può considerare universale (cioè non limitata agli esseri umani e fra questi non limitata a specifiche culture), viene di fatto modulata variamente in qualità e intensità, tanto che si riconoscono diverse forme di paura a cui si assegnano nomi distinti: ansia, terrore, panico, angoscia ecc.

Molti studiosi suddividono le emozioni in positive e negative, le prime piacevoli e volte ad un avvicinamento dell'oggetto, mentre le seconde spiacevoli e volte ad un evitamento di esso; questa suddivisione è però problematica e spesso può risultare troppo soggettiva; infatti, nel caso di alcune emozioni, una persona le può vedere diversamente in modo positivo o negativo e quindi è difficile elaborare una divisione che possa andare bene per tutti; ad esempio anche nel caso di emozioni negative, come ansia e paura, alcune persone potrebbero considerarle positivamente come uno stimolo a fare meglio e quindi non necessariamente come qualcosa di esclusivamente negativo (Brognia, 2001).

Un'altra suddivisione che si è diffusa e che viene maggiormente utilizzata in letteratura è la distinzione tra primarie e secondarie. Un primo criterio che si attua per applicare questa divisione è la componente motoria della risposta emotiva e particolarmente sull'espressione mediante la mimica facciale: sono primarie quelle emozioni la cui espressione è universale, spontanea e quindi innata; universale nel senso di invariante rispetto alle culture e comune ai lattanti e ai primati non umani, spontanea nel senso di non essere del tutto controllabile

coscientemente dall'individuo e innata perché i bambini cechi e sordi fin dalla nascita hanno lo stesso repertorio espressivo dei bambini sani (Izard, 1977). Tutte le altre emozioni vengono considerate secondarie.

Un altro criterio linguistico determina che sono secondarie quelle emozioni che possono essere descritte solo usando anche termini che denotano già altre emozioni, mentre sono primarie quelle per cui tale ricorso non è necessario e nemmeno possibile (Battacchi, 2004).

Sulla base di questi due criteri, quindi, c'è una concordanza nel dire che le emozioni primarie sono condivise da tutti gli individui della nostra specie e presenti anche nei primati non umani, si possono generalmente manifestare con le medesime espressioni facciali e sono innate in quanto strutturate a livello biologico. Alcuni esempi sono collera, disgusto, felicità, sorpresa, paura e tristezza. Secondo questa definizione, infatti, queste emozioni sono comuni a tutti e le reazioni comportamentali che si manifestano quando le proviamo sono molto simili, anche se poi di fatto può cambiare la percezione che abbiamo di esse e come poi successivamente le viviamo (Battacchi, 2004).

Al contrario le emozioni complesse non sono semplicemente una composizione di emozioni primarie, ma bensì sono il risultato di un'evoluzione a cui concorrono l'esperienza, le informazioni ambientali e culturali e lo sviluppo cognitivo, sociale e comunicativo; normalmente non emergono prima dei 18 mesi di vita e hanno origine dalla conoscenza di sé, quindi sono autoriflessive. Vengono quindi chiamate emozioni secondarie perché si tratta di una complessità data dall'evoluzione e dallo sviluppo della specie umana, che è sempre più in grado di riconoscere i vari tipi di emozioni presenti (Matteucci e Portera, 2014).

Le emozioni secondarie sono quindi fortemente soggettive e possono cambiare da persona a persona in quanto, anche se l'evoluzione e lo sviluppo sono comuni a tutti gli esseri umani, le esperienze e la conoscenza di sé sono due aspetti che cambiano molto in base alla persona e a ciò che essa ha vissuto (Battacchi, 2004).

1.3 Le teorie dello sviluppo emotivo

Nonostante l'esistenza di molteplici teorie sullo sviluppo emotivo, esistono due ipotesi teoriche fondamentali sullo sviluppo delle emozioni, che vengono condivise dalla maggior parte degli autori: quella della differenziazione e quella differenziale. La prima afferma che le specifiche emozioni si differenziano nel corso dello sviluppo infantile da un iniziale stato emotivo indifferenziato di eccitazione, mentre la seconda ammette la presenza di alcune emozioni primarie o discrete differenziate già nell'età neonatale (Caruana e Viola, 2018).

Il primo che ha parlato di emozioni è stato Darwin e la prima teoria che ha cercato di definire le emozioni è stata la teoria evuzionistica elaborata da Charles Darwin nel 1872. Secondo questa teoria l'evoluzione ha dotato gli esseri umani di un fondamento biologico per le emozioni, che coinvolge lo sviluppo del sistema nervoso; le espressioni facciali delle emozioni sono innate, non apprese, universali e a base evuzionistica e si sono evolute dalle emozioni degli animali. Secondo Darwin l'analisi delle manifestazioni facciali, corporee, vocali e posturali dell'emozione suggerisce che l'espressione delle emozioni può essere spiegata sulla base di tre principi. Il primo è chiamato *principio delle abitudini associate* e parte dall'assunto che ogni emozione evoca come risposta un'azione utile a soddisfarla; secondo questa prospettiva in molti casi l'espressione dell'emozione non ha alcuna funzione specifica, ma è solo il retaggio di qualcosa che ebbe una sua utilità in passato. Il secondo principio è il *principio dell'antitesi*, Darwin pensava che, poiché alcune emozioni sono di segno completamente opposto allora anche le corrispondenti espressioni avranno caratteristiche espressive opposte. Il terzo principio infine è denominato *principio dell'azione diretta del sistema nervoso*, e si basa sull'idea che alcune espressioni siano determinate dalla costruzione del sistema nervoso e siano indipendenti tanto dalla volontà quanto da abitudini precedenti. Darwin intende dimostrare che l'uomo ha espressioni emozionali simili a quelle presenti in molte altre specie e che queste espressioni vengono prodotte in circostanze analoghe a quelle in cui vengono prodotte dagli animali; inoltre, tanto nell'uomo quanto negli animali queste espressioni sono frutto di abitudini così consolidate da scattare automaticamente. Egli inoltre dimostra che molte espressioni nell'uomo non servono pressoché a nulla, non sono adattamenti evolutivi quanto piuttosto inutili retaggi di una vita passata (Caruana e Viola, 2018).

È però impossibile che sia tutto biologico ed innato e infatti l'espressione delle emozioni è anche modellata dai caregivers (parenting) e dai fattori culturali presenti nella società. Le regole di espressione delle emozioni non sono pertanto universali, ma sono influenzate dalla cultura di appartenenza e anche i caregivers giocano un ruolo importante nella regolazione neurobiologica delle emozioni del bambino (Cantelmi e Costantini, 2016).

Dalla teoria evuzionista ha preso spunto un'altra teoria fondamentale, la teoria differenziale delle emozioni (Izard, 1977). Questa teoria afferma che fin dalle prime settimane di vita le emozioni sono già presenti e differenziate negli esseri umani. Ogni emozione primaria è considerata come un pacchetto innato, ciascuna con una configurazione specifica di sintomi fisiologici e con un'espressione facciale distintiva e c'è una corrispondenza biunivoca tra l'esperienza soggettiva e l'espressione facciale di ciascuna emozione. Izard, quindi, sostiene

l'esistenza di un certo numero di emozioni innate ed universali, detto set di emozioni primarie o di base, che comprende paura, collera, gioia, tristezza e disgusto (Izard, 1977).

Per ogni emozione vi sono quindi programmi neurali innati ed universali e nel corso dello sviluppo la comparsa delle espressioni per le diverse emozioni corrisponde alla maturazione neurobiologica dell'individuo. Alcune emozioni primarie sono presenti fin dalla nascita, mentre altre compaiono successivamente quando svolgono un valore adattivo (per esempio la paura emerge dopo il sesto mese quando il bambino è in grado di gattonare e quindi inizia a riconoscere delle situazioni pericolose) (Caruana e Viola, 2018).

Un'altra teoria che si contrappone a quest'ultima è la teoria della differenziazione delle emozioni, secondo la quale l'origine delle emozioni scaturisce da un processo nel quale intervengono l'esperienza e lo sviluppo cognitivo e sociale. La comparsa delle emozioni è quindi resa possibile dai progressi di sviluppo cognitivo e sociale e non dal dispiegarsi di programmi biologici che attivano le specifiche emozioni. Le emozioni hanno origine da uno stato indifferenziato, cioè lo stato di attivazione che si manifesta quando il neonato è in stato di veglia. Le emozioni dunque non insorgono all'improvviso, ma durante lo sviluppo per differenziazione dei sistemi precursori (per esempio il neonato con le sue espressioni non esprime delle emozioni vere e proprie, ma è un precursore delle emozioni) (Caruana e Viola, 2018).

La teoria della differenziazione delle emozioni è stata elaborata principalmente da Sroufe, il quale afferma che risulta fondamentale soffermarsi su come viene cognitivamente valutata l'eccitazione che genera le emozioni; egli identifica il sistema piacere-gioia, circospezione-pianto e infine quello frustrazione-rabbia. Le emozioni complesse come colpa e orgoglio emergono attorno ai 3 anni (Soufre, 2000).

Un altro importante studioso di questa teoria è Lewis secondo cui l'espressione delle emozioni riguarda i cambiamenti superficiali influenzati dal contesto e l'esperienza emotiva fa riferimento all'interpretazione e alla valutazione della situazione e dipende da processi cognitivi e non (Caruana e Viola, 2018).

Nonostante questi modelli presentino notevoli differenze, concordano nell'ordine e nel tempo di comparsa delle diverse emozioni ed entrambi i modelli riconoscono un parallelismo fra lo sviluppo emotivo, lo sviluppo cognitivo e lo sviluppo sociale e ammettono l'intervento di fattori biologici, cognitivi e sociali a determinare la risposta emotiva (Battacchi, 2004).

Grazie a queste ricerche conosciamo molti degli aspetti fisiologici, neurobiologici, endocrini e psicologici delle stesse, nonché motivazionali, cognitivi e relazionali. Ogni teoria infatti ha permesso di cogliere aspetti importanti, che ci aiutano a comprendere come mai lo sviluppo

filogenetico abbia promosso nell'uomo la capacità di riflettere e al tempo stesso di sentire le emozioni.

È importante ricordare che le emozioni permettono l'adattamento dell'individuo all'ambiente, ma allo stesso tempo è necessario considerare il ruolo dell'apprendimento in quanto l'uomo è inserito in una cultura che lo condiziona quotidianamente.

Pertanto, aspetti biologici e culturali interagiscono tra di loro e a fronte della possibilità genetica di provare emozioni, la cultura è in grado di portare variazioni anche molto significative nel modo in cui le persone vivono le loro emozioni (Cantelmi, Costantini, 2016).

Per questo motivo spesso le emozioni vengono considerate come un'esperienza soggettiva ed è proprio la cultura che provvede all'individuo il sistema di credenze e significati con i quali decodificare gli eventi che vive e ai quali rispondere emotivamente in un determinato modo.

Questo significa che le emozioni e il contesto culturale, all'interno del quale esse si esprimono, sono fortemente connesse tra di loro. Questa interconnessione viene spesso influenzata anche dal contesto familiare in cui l'individuo si trova e dalle relazioni sociali che egli sviluppa. L'ambiente familiare ha infatti un ruolo primario nell'educazione, anche emotiva, dell'individuo, così come il gruppo dei pari, che può influenzare notevolmente i pensieri e le azioni di una persona.

1.4 I livelli di sviluppo delle emozioni

Anche le emozioni cambiano nel corso dello sviluppo e i cambiamenti riguardano diverse fasi della vita e differenti aspetti che ciascuno affronta in base alle proprie esperienze.

Nel corso degli anni sono stati identificati principalmente tre livelli di sviluppo delle emozioni. Il primo consiste nell'espressione dei bisogni (primi 2-3 mesi di vita), cioè un periodo caratterizzato da esperienze sensorio-affettive, con espressione delle emozioni (su base innata) per comunicare i bisogni e per la formazione del legame madre-bambino. Con l'espressione dei bisogni il bambino cerca di entrare in contatto con ciò che realmente desidera; alcuni esempi sono l'interesse, lo sconforto, la tristezza, il sorriso endogeno³, il trasalimento e il disgusto.

Il secondo livello di sviluppo delle emozioni è l'attenzione al mondo esterno (dai 3-4 mesi di vita), un periodo caratterizzato da processi percettivo-affettivi in cui il bambino presta

³ Il sorriso endogeno è il sorriso che manifestiamo da svegli in risposta a stimoli acustici o visivi, come il volto o la voce, indifferenziati.

particolare attenzione agli elementi del mondo esterno. Alcuni esempi significativi sono il sorriso esogeno⁴, la gioia, la sorpresa, la collera e la paura (LeDoux, 2003).

La paura in particolare è una delle prime emozioni che si osservano nel bambino, normalmente la più diffusa è la paura dell'estraneo, che si manifesta come diffidenza e paura nei confronti di persone sconosciute o poco familiari; un altro tipo di paura molto presente riguarda l'ansia da separazione da chi si prende cura di loro, quindi dai propri caregivers (Soufre, 2000).

Il pianto e i sorrisi rappresentano le prime forme di comunicazione emotiva. Il pianto è il mezzo più importante che i neonati hanno a disposizione per comunicare; il primo pianto permette di verificare se, alla nascita, i polmoni del neonato si riempiono d'aria e normalmente il pianto viene considerato anche una risposta nel momento in cui il neonato sente un altro neonato piangere. Il sorriso rappresenta l'altro mezzo che i neonati hanno a disposizione per comunicare le proprie emozioni in quanto con questo normalmente esprimono dei sentimenti positivi (Soufre, 2000).

Infine, il terzo consiste nel processo di consapevolezza, che si sviluppa dai 9 mesi di vita ed è un periodo caratterizzato da processi cognitivo-affettivi in cui si assiste ad un progresso nella consapevolezza di sé e del proprio agire (LeDoux, 2003).

Due esempi possono essere la timidezza e la colpa; in questo caso quindi siamo consapevoli di ciò che proviamo e delle conseguenze che ciò comporta.

Durante il periodo prescolare aumenta la comprensione del fatto che certe situazioni possono essere la causa di determinate emozioni, che le espressioni facciali indicano specifiche emozioni, che le emozioni influenzano il comportamento e che possono anche essere utilizzate per influenzare quelle altrui.

La scuola svolge un ruolo molto importante in questo contesto e può influenzare notevolmente lo sviluppo delle emozioni in quanto è proprio nell'ambiente scolastico che hanno vita le prime interazioni sociali tra gli individui e quindi anche una maggiore presa di consapevolezza del ruolo che le emozioni possono esercitare nelle relazioni che si instaurano. In età scolare infatti aumenta la capacità di comprendere le emozioni complesse come orgoglio e vergogna e si inizia a comprendere che in particolari situazioni si può sperimentare più di un'emozione; cresce la tendenza a tenere in considerazione gli specifici eventi che possono produrre reazioni emotive specifiche, migliora l'abilità di sopprimere o nascondere reazioni emotive negative nel rispetto delle regole di espressione proprie della cultura di appartenenza, aumenta l'uso di strategie

⁴ Il sorriso esogeno è il sorriso che nasce come conseguenza a stimoli esterni provocati nel bambino, ad esempio per farlo sorridere.

autonome per dirigere gli stati d'animo e migliora la capacità dei bambini di provare empatia (Dentale, 2019).

L'ambiente scolastico quindi, insieme a quello familiare, è fondamentale per sviluppare e far crescere le proprie emozioni e per cercare di comprendere come gestire il proprio vissuto.

Inoltre, i bambini iniziano ad imparare a riconoscere le situazioni stressanti e a far fronte allo stress, tramite l'utilizzo di strategie di coping; il termine coping si riferisce sia a tutto ciò che un individuo fa effettivamente per far fronte a una situazione stressante, sia al modo in cui si adatta emotivamente a tale situazione (Battacchi, 2004).

Nelle strategie di coping incentrate sulle emozioni l'individuo cerca di gestire le emozioni che si manifestano durante l'evento stressante o conflittuale, nel tentativo di alleviare, ridurre o prevenire il disagio da esso derivante.

Quindi si può affermare che anche i livelli di sviluppo delle emozioni hanno sicuramente una base biologica di fondo in quanto lo sviluppo dipende dalla crescita dell'individuo, ma al tempo stesso il passaggio da un livello ad un altro è fortemente influenzato dalla cultura di appartenenza e soprattutto dall'ambiente in cui si cresce, quindi il contesto familiare e scolastico.

Lo sviluppo emozionale è anche sicuramente influenzato da come l'individuo riesce, nel corso della vita, a comprendere le emozioni che prova nella quotidianità, dal contesto familiare a quello scolastico/lavorativo, e a riconoscere le emozioni altrui. È dunque molto importante che l'individuo acquisisca una buona intelligenza e competenza emotiva per arrivare ad una completa gestione delle proprie emozioni.

Questi sono due aspetti fondamentali da acquisire, anche se ancora poco affrontati negli ambienti scolastici e lavorativi; per quanto riguarda il contesto lavorativo sono caratteristiche importanti nelle professioni di aiuto e di cura, sia per il lavoro in sé che nei momenti in cui si deve prendere una decisione.

CAPITOLO II

LA DIMENSIONE EMOTIVA NEL PROCESSO DI AIUTO

2.1 L'intelligenza emotiva

L'intelligenza emotiva viene definita come la capacità di comprendere, utilizzare e gestire le proprie emozioni in modi positivi con lo scopo di alleviare lo stress, comunicare in modo efficace, entrare in empatia con gli altri, superare le sfide e disinnescare i conflitti della quotidianità. I sentimenti, le passioni e i desideri sono per gli esseri umani delle guide importantissime, alla cui influenza sulle vicende umane la nostra specie deve in gran parte la propria esistenza e la propria evoluzione (Goleman, 2011).

È però importante imparare a gestire questi aspetti in modo tale che non prendano il sopravvento su tutto il resto, soprattutto nelle situazioni di ansia e stress.

Nel cercare di comprendere come mai l'evoluzione abbia conferito all'emozione un ruolo tanto fondamentale nella psiche umana, è necessario considerare come le emozioni predispongano all'azione in un determinato modo e ciascuna di esse orienta in una direzione piuttosto che in un'altra per superare le sfide della vita (Goleman, 2011).

Il valore del repertorio emozionale ai fini della sopravvivenza della specie umana trova quindi una conferma nel suo imprimersi nel sistema nervoso come bagaglio comportamentale innato. Infatti, ad esempio, uno dei retaggi emozionali della nostra evoluzione biologica è la paura che ci spinge a proteggerci dai pericoli. I biologi evuzionisti ipotizzano che le reazioni automatiche di fronte a un possibile pericolo, come ad esempio scappare o aggredire chi attacca per difendersi, abbiano finito per imprimersi nel nostro sistema nervoso in quanto nell'arco di un lungo periodo critico della preistoria umana, esse rappresentavano veramente la differenza tra la vita e la morte; quindi l'essere umano ha impresso queste tecniche per imparare a sopravvivere e di conseguenza esse rappresentano le azioni che agli farebbe "naturalmente" (Goleman, 2011).

Le emozioni hanno quindi guidato l'uomo durante tutta l'evoluzione, ma con le nuove realtà legate alla civilizzazione è sempre più importante e necessario conoscere queste emozioni per saperle gestire e controllare in quanto nonostante i numerosi vincoli sociali presenti al giorno d'oggi spesso le passioni prendono il sopravvento sulla ragione.

Le inclinazioni biologiche delle emozioni vengono poi plasmate dall'esperienza personale e dalla cultura; ad esempio, la morte di una persona amata suscita generalmente tristezza e dolore, ma ognuno reagisce a questo tipo di evento in maniera completamente differente in base a come è stato educato e cresciuto e quindi conseguentemente ciascuno vive la situazione a modo suo e cerca di elaborarla e comprenderla con i mezzi che ha a disposizione. Di solito c'è comunque un equilibrio tra la mente razionale e la mente emozionale; l'emozione alimenta e informa le operazioni della mente razionale, mentre questa rifinisce e a volte oppone il veto agli input delle emozioni (Galimberti, 2021).

Quando si parla di intelligenza emotiva è molto importante imparare a distinguerla da quella scolastica in quanto quest'ultimo tipo di intelligenza ha ben poco a che fare con la vita emotiva che gli esseri umani sperimentano quotidianamente.

Ormai è noto anche in psicologia che strumenti come i voti scolastici o il QI^5 di una persona non determinano necessariamente e in modo infallibile chi avrà successo nella vita e chi invece no. In quest'ottica quindi l'intelligenza emotiva risulta essere la capacità di motivare sé stessi e di persistere nel perseguire un obiettivo nonostante le frustrazioni; di controllare gli impulsi e rimandare la gratificazione, di modulare i propri stati d'animo, evitando che la sofferenza ci impedisca di pensare, e di sviluppare la capacità di essere empatici. A differenza del QI , che è stato negli anni un argomento molto affrontato e studiato, l'intelligenza emotiva è un concetto nuovo e relativamente recente. Anche per questa ragione non si può ancora stabilire esattamente quanta parte della variabilità esistente da persona a persona sia dovuta ad essa, ma i dati disponibili indicano che può essere un fattore potente e che può influenzare in modo significativo lo sviluppo; è quindi qualcosa di importante da sviluppare fin dall'infanzia (Goleman, 2011).

L'analisi del QI spiega poco del diverso destino di individui con talenti, istruzione e opportunità simili. Come riporta uno studio di George Vaillant su 95 studenti di Harvard dei corsi degli anni Quaranta, gli ex studenti più brillanti e con voti più alti non avevano avuto particolare successo

⁵ Il quoziente intellettivo è un punteggio, ottenuto tramite una serie di test standardizzati, che si prefigge lo scopo di misurare o valutare lo sviluppo cognitivo di un individuo.

rispetto ai coetanei diplomatisi con votazioni mediocri e né avevano avuto una vita con maggiori soddisfazioni o felicità nella sfera familiare o sociale (Goleman, 2011).

Venne effettuato un ulteriore studio su 450 ragazzi, in massima parte figli di immigrati e per due terzi provenienti da famiglie che vivevano di sussidi, di cui un terzo con un QI inferiore a 90, ma anche in questo caso il QI aveva poco a che fare con il successo che questi giovani riscossero nel mondo del lavoro e in generale nel resto della vita. Si è sicuramente riscontrato un legame generale tra QI e livello socioeconomico, ma a fare la differenza erano le abilità maturate durante l'infanzia, come per esempio la capacità di superare la frustrazione, controllare le emozioni e andare d'accordo con gli altri (Goleman, 2011).

Infine, un altro studio significativo svolto per anni in alcune scuole superiori dell'Illinois, ha dimostrato che anche gli studenti che ottenevano ottime prestazioni in ambito scolastico, e successivamente universitario, hanno ottenuto un livello medio di successo e molti di loro al di sotto dello standard medio. Questi individui, quindi, hanno saputo ottenere buoni risultati inseriti all'interno di un sistema, ma essi devono imparare a lottare nella vita come fanno tutti gli esseri umani e quindi sapere che una persona è stato uno studente modello significa solo che è molto abile nelle prestazioni scolastiche, ma non ci dice nulla su come lui reagisce alle vicissitudini della vita (Goleman, 2011).

Il problema principale, infatti, è proprio questo: l'intelligenza accademica non offre una preparazione completa per superare i problemi e le opportunità della vita; sicuramente può aiutare e offrire spunti di riflessione, ma ciò che deve essere parallelamente sviluppata è l'intelligenza emotiva (Galimberti, 2021).

In generale la vita emotiva è una sfera che può essere gestita con maggiore o minore abilità e richiede una serie di competenze esclusive che possono essere sicuramente insegnate e indirizzate verso un aspetto piuttosto che un altro, ma che in generale sono apprese nel corso della vita.

L'attitudine emozionale viene definita come una meta-abilità in quanto determina quanto bene riusciamo a servirci delle nostre altre capacità nella vita di tutti i giorni (Goleman, 2011).

Gardner, uno psicologo e docente statunitense, distingue tra intelligenza interpersonale e intelligenza intrapersonale: la prima viene definita come la capacità di comprendere gli altri, le loro motivazioni e il loro modo di agire e lavorare, scoprendo allo stesso tempo in che modo sia possibile interagire con essi in maniera cooperativa; mentre la seconda consiste in una capacità correlativa volta verso l'interno, cioè si tratta dell'abilità di formarsi un modello accurato e veritiero di sé stessi e di usarlo poi per operare efficacemente nella vita di tutti i giorni (Gardner, 1989).

La visione scientifica di una vita mentale emotivamente piatta sta gradualmente modificandosi ed è in continuo cambiamento da quando la psicologia ha cominciato a riconoscere il ruolo essenziale del sentimento nel pensiero; la psicologia sta quindi cominciando a comprendere il potere delle emozioni nella vita quotidiana e nell'attività mentale. È quindi fondamentale che i bambini, fin dalla prima infanzia, imparino a conoscere le proprie emozioni, a motivare sé stessi, a riconoscere le emozioni dell'altro e infine a gestire queste emozioni nelle relazioni. Queste capacità risultano essere molto importanti sia a livello personale che su un piano professionale in quanto avere un buon livello di intelligenza emotiva sicuramente influenza anche le prestazioni a livello lavorativo (Gardner, 1989).

A differenza però di tutti i test esistenti per la determinazione del QI, non esistono delle misurazioni oggettive per determinare il livello di intelligenza emotiva. Sebbene si stiano compiendo ampie ricerche su ciascuna delle sue componenti, alcune di esse, come l'empatia, vengono valutate meglio osservando le reali capacità del soggetto messo alla prova sul campo; valutando quindi la persona nel contesto quotidiano sarebbe difficile creare un test oggettivo e universale per valutare tali competenze (Goleman, 2011).

Imparare a gestire le emozioni è importante, soprattutto nel caso di emozioni negative in quanto quando esse sono molto forti e intense, dirottano l'attenzione dell'individuo sulle proprie preoccupazioni, interferendo con i suoi eventuali tentativi di concentrarsi su qualcos'altro.

Nella misura in cui le emozioni intralciano o potenziano le nostre capacità di pensare, di fare progetti, di risolvere problemi, di sottoporci ad un addestramento in vista di un obiettivo lontano, e altre ancora, esse non fanno che definire i limiti della nostra capacità di usare abilità mentali innate, e pertanto determinare il nostro successo nella vita. Nella misura in cui le nostre azioni sono motivate da sentimenti di entusiasmo e di piacere sono proprio tali sentimenti a spingerci verso la realizzazione; in questo senso, l'intelligenza emotiva è un'abilità fondamentale che influenza profondamente tutte le altre, di volta in volta facilitandone l'espressione o interferendo con esse (Goleman, 2011).

Un fattore che può incidere è la speranza; i ricercatori contemporanei, infatti, sono sempre più consapevoli del fatto che la speranza abbia un ruolo molto importante e influente nella nostra vita, in quanto costituisce un vantaggio in situazioni diverse, influenzando il rendimento scolastico o la capacità di superare impegni gravosi. Snyder definisce la speranza come la personale convinzione di avere sia la volontà che i mezzi per raggiungere i propri obiettivi (Goleman, 2011).

2.1.1 Le caratteristiche dell'intelligenza emotiva

Per l'acquisizione di una buona intelligenza emotiva è necessario comprendere vari aspetti che la caratterizzano.

Innanzitutto, la capacità adattiva, che consiste nella rapidità che hanno le emozioni di trovare soluzioni immediate in situazioni che non tollerano i tempi lunghi della riflessione e del ragionamento, ad esempio nel caso di un pericolo che si presenta improvvisamente la persona tende subito a scappare e d'istinto prova sensazioni negative, come paura o terrore.

Un'altra caratteristica è l'intenzionalità. Le emozioni sono sempre intenzionali, nel senso che hanno come riferimento qualcuno o qualcosa; ad esempio, il rancore, la benevolenza, l'invidia e l'ira non sorgono a caso, ma sono sempre diretti verso una persona oppure verso un ambiente che l'emozione è in grado di valutare se è favorevole o sfavorevole allo scopo di un adeguamento funzionale a come l'ambiente è stato percepito. Partendo poi dalla valutazione resa possibile dalla sua intenzionalità, l'emozione promuove un'azione organizzata in riferimento al contesto percepito. Questo significa che, ad esempio, di fronte ad una situazione spiacevole o pericolosa, l'emozione che si prova innesca un'azione organizzata volta a evitarla e a porvi una conclusione. In questo modo la colpa induce a un'azione che approda a una riparazione o a una punizione di sé stessi; la vergogna, ad esempio, promuove l'azione di nascondersi o sparire, quando non addirittura di suicidarsi; la collera tende a generare un'azione volta a danneggiare la persona che ci ha procurato un danno o che ci ha fatto un torto.

Un'altra componente è la motivazione; l'azione organizzata promossa dall'emozione si esprime nell'organizzazione di comportamenti la cui efficacia dipende dalla motivazione, che a sua volta è strettamente connessa alla percezione della situazione. L'emozione erotica, ad esempio, promuove un comportamento fortemente motivato alla pratica sessuale; allo stesso modo un'emozione paurosa motiva un comportamento che tende ad evitare l'evento temuto o ritenuto minaccioso, un'emozione gioiosa va in cerca della sua ripetizione, così come un'emozione triste motiva il suo evitamento.

Successivamente un aspetto molto importante da considerare è la finalità in quanto l'emozione è un sistema organizzato di mezzi che tendono ad un unico fine o scopo, questo anche quando si ha l'impressione che l'emozione subentra al fallimento della finalità che si voleva raggiungere. Per esempio, quando una studentessa si mette a singhiozzare davanti all'insegnante perché non sa rispondere alle sue domande, il pianto in questo caso non rappresenta una condotta di insuccesso, ma ha la finalità di esonerare la ragazza dal confessare la propria impreparazione e quindi può essere visto come un meccanismo di difesa che si mette in atto. Ciò significa che se il compito è troppo difficile, e non si riesce a tenere la condotta

superiore, ossia all'altezza della situazione, allora l'emozione sceglie la via di una condotta inferiore, in questo caso il pianto, che ha come finalità quella di mascherare la propria incapacità di assumere la condotta all'interno della situazione.

L'ultima dimensione è quella del significato: tutte le emozioni esistono per una ragione e quando sono spogliate del loro significato non è possibile comprenderle. Così, ad esempio, la scienza, che si attiene ai fatti e alle cause che li determinano, se non comprende i significati, finisce per non comprendere nemmeno i fatti che sono oggetto del suo studio (Galimberti, 2021).

Infatti, come affermato anche da Jean-Paul Sartre: "se è vero che le modificazioni fisiologiche che corrispondono alla collera non differiscono che per l'intensità da quelle che corrispondono alla gioia (accelerazione del ritmo respiratorio, aumento del tono muscolare, ecc..), questa intensità non significa che la collera è una gioia più intensa" (Sartre, 1939, p.121).

Molti dati testimoniano che le persone competenti sul piano emozionale si trovano avvantaggiate in numerosi ambiti della vita, sia nelle relazioni intime che nel cogliere le regole implicite che portano al successo politico. Gli individui con capacità emozionali ben sviluppate hanno anche maggiori probabilità di essere contenti ed efficaci nella vita, essendo in grado di adottare atteggiamenti mentali che favoriscono la produttività; coloro che non riescono ad esercitare un certo controllo sulla propria vita emotiva, combattono battaglie interiori che finiscono per danneggiare la loro capacità di concentrarsi e di pensare al lavoro (Goleman, 2011).

Nonostante ciò, il sistema scolastico è ancora fortemente concentrato su un'educazione che si rivolge essenzialmente al linguaggio verbale e alle dimensioni cognitive e logico-razionale dell'intelligenza, trascurando o addirittura ignorando altre importanti dimensioni, da quelle senso-motorie a quelle comunicative-relazionali, emozionali e artistiche (Cheli, 2005).

È quindi fondamentale concentrare l'educazione anche su questi aspetti, che però non devono essere visti solo dal punto di vista teorico, bensì anche analizzati da un punto di vista pratico. Infatti, attualmente c'è parecchia distanza tra la pratica dell'educazione e la teoria dell'educazione; è quindi necessario eliminare questo scollamento tra i luoghi in cui l'educazione si fa e i luoghi in cui l'educazione si pensa, si dice e si teorizza (Cambi, 1998).

È importante applicare questo processo anche alla pratica lavorativa, soprattutto in professioni caratterizzate da un alto carico emotivo.

2.2 Le emozioni nel Servizio Sociale

Le emozioni sono centrali nella vita degli individui e influenzano i comportamenti e le decisioni della quotidianità. Oltre che nel contesto privato quotidiano, esse sono presenti anche nell'ambito lavorativo e in particolare caratterizzano le professioni di aiuto, come il Servizio Sociale.

Nel Servizio Sociale le emozioni hanno un ruolo importante nelle attività comunicative e relazionali, sia con l'utenza che con i colleghi. Le emozioni sono infatti implicate nella capacità di instaurare nel lavoro pratico una relazione con l'utenza che si presenta al servizio e con gli altri professionisti con cui si collabora; questa relazione risulta quindi di primaria importanza e può generare diversi sentimenti negli operatori. La letteratura ha identificato che nel corso degli anni le emozioni nel Servizio Sociale sono state spesso viste come centrali per compiere un lavoro significativo con le persone, però al tempo stesso come un potenziale fenomeno dannoso che richiede quindi di essere continuamente controllato e contenuto e quindi nel corso degli anni le emozioni provate sono state spesso represses. Vengono inoltre identificate delle differenze tra gli operatori nel modo in cui percepiscono le emozioni che loro stessi provano e in come le gestiscono nel proprio operato (O' Connor, 2022).

È quindi importante ricordare che il Servizio Sociale è essenzialmente una professione relazionale, che si basa sul rapporto con l'altro e quindi inevitabilmente coinvolge le emozioni nel processo di presa in carico, svolgimento del progetto, conclusione e tutti gli aspetti che le differenti fasi comportano e ogni operatore può vivere questo processo in maniera differente. Pertanto, è fondamentale riflettere e chiedersi come gli assistenti sociali stessi riconoscono e gestiscono le proprie emozioni nella professione; il ruolo che le emozioni hanno nel Servizio Sociale è infatti sicuramente ben definito, ma manca ancora chiarezza su come queste emozioni possono essere gestite in maniera efficace da tutti gli operatori (O' Connor, 2019).

Le emozioni hanno quindi un ruolo centrale nel lavoro sociale, anche se spesso rappresentano una tensione per gli operatori in quanto si tende ad analizzare l'impatto che le emozioni negative, come la paura, la vergogna, l'orgoglio e l'ansia, hanno nel lavoro sociale, trascurando invece quelle positive, come affetto o speranza, che sono comunque presenti all'interno del processo di aiuto (O' Connor, 2019).

Risulta necessario prendere in considerazione tutti i tipi di emozione provati e investire sulle capacità degli operatori di saperle riconoscere e gestire al meglio in quanto la pratica professionale dell'assistente sociale può essere arricchita e migliorata dall'ascolto consapevole

e riflessivo delle proprie emozioni; infatti, un buon lavoro professionale non è caratterizzato dalla repressione della dimensione emotiva, bensì da empatia e ascolto dell'altro (Sicora, 2021).

2.3 La competenza emotiva

La competenza emotiva consiste nella capacità di riconoscere le proprie emozioni e quelle degli altri e nell'abilità di gestire e regolare le proprie emozioni autonomamente per affrontare le diverse situazioni che si propongono e di saperle comunicare attraverso le espressioni e il linguaggio della propria cultura, che si deve però rapportare con il contesto da cui proviene l'altra persona (Goleman, 2011).

Le principali dimensioni della competenza emotiva sono quindi l'espressione emozionale, cioè la capacità dell'individuo di esprimere le emozioni che prova, la comprensione emozionale, che consiste nell'abilità dell'individuo di capire le emozioni che sente, e la regolazione emozionale, cioè la competenza che devono acquisire tutti gli individui nell'adattare l'emozione provata al contesto in cui ci si trova. Avere una buona competenza emotiva può fortemente influenzare il benessere emotivo e l'educazione socioaffettiva fin da bambini. Il legame tra le componenti emotive e i vari aspetti del funzionamento psicologico è decisivo, si pensi ad esempio al ruolo positivo e negativo delle emozioni nella risoluzione di problemi, nella comprensione e regolazione di scambi comunicativi, nella messa in atto di comportamenti empatici e prosociali e soprattutto nella costruzione di legami d'attaccamento con il caregiver e altre figure di riferimento affettivo (Grazzani Gavazzi, 2004).

I bambini presentano di base una buona abilità di comprensione e conoscenza delle emozioni, che si realizza anche grazie al fatto che i piccoli iniziano presto a costruirsi un insieme di ipotesi e di concezioni sulla natura epistemica e non epistemica della mente propria e di quella altrui (Astington, 1988).

Al riguardo si parla di una sorta di "teoria della mente emotiva" per riferirsi in particolare alla conoscenza consapevole che un bambino possiede delle emozioni, per esempio che è possibile dissimularle, o che sono soggette a norme morali, o influenzate da regole d'esibizione (Harris e Saarni, 1989). Questo poi viene plasmato e modificato dalla famiglia e dall'ambiente di crescita.

Generalmente questa conoscenza è stata approfondita sotto tre aspetti: la comprensione della natura, della causa e della possibilità del controllo delle emozioni. È stato infatti possibile individuare alcuni passaggi evolutivi che consentono al bambino, a partire dai due anni fino

all'adolescenza circa, di migliorare la conoscenza del vasto fenomeno emotivo, essendo in grado di superare compiti sperimentali sempre più impegnativi.

Questi passaggi sono stati sintetizzati nella seguente tabella di sintesi teorica elaborata da Harris, Pons e collaboratori nel 2002.

Tab 1: Sviluppo della comprensione delle emozioni

Età	Comprensione della natura delle emozioni	Comprensione delle cause delle emozioni	Comprensione del controllo delle emozioni
2 anni	Uso del lessico emotivo	(Pre-comprensione? Intuizione?)	
3-5 anni	Categorizzazione di gioia, paura, tristezza e collera	Comprensione delle cause esterne delle emozioni Comprensione dell'influenza dei ricordi sulle emozioni Comprensione del ruolo dei desideri	
6-7 anni	Categorizzazione di emozioni complesse	Comprensione del ruolo delle credenze	Distinzione tra emozione apparente ed emozione provata
9-11 anni	Categorizzazione di emozioni miste	Comprensione del ruolo dei valori	Controllo dell'esperienza emotiva

Fonte: Pons, Doudin, Harris e de Rosnay, 2002, con modifiche, cit. in Grazzani Gavazzi (2004), p. 11

Tuttavia, i bambini non sono solo in grado di risolvere compiti di laboratorio dimostrando di categorizzare le emozioni, di comprenderne gli antecedenti e di conoscere le strategie per nasconderle, anche sul piano della manifestazione comportamentale essi sono molto competenti e spesso sono in grado di empatizzare con i loro pari e di avvalersi dell'espressione facciale degli adulti per attivare o inibire le proprie condotte in situazioni poco note (Grazzani Gavazzi, 2004).

Questa considerazione apre a due riflessioni molto importanti: da un lato ha condotto alcuni autori a introdurre e usare il concetto di “metaemozione” per sottolineare il progressivo sviluppo della consapevolezza delle emozioni da parte dei bambini; nel corso dello sviluppo il bambino verrebbe a conoscere aspetti diversi del fenomeno emotivo, così com’è in grado sia di riflettere sulle strategie di memoria che solitamente utilizza sia di usare il linguaggio per parlare del linguaggio stesso. Dall’altro lato ha indotto i ricercatori ad andare oltre la dimensione cognitiva della competenza emotiva per approfondire quanto i bambini esprimono e quanto i bambini dimostrano di padroneggiare le emozioni, anche quando non sono in grado di parlare delle loro conoscenze o di risolvere compiti che mettono in moto processi superiori (Graziani Gavazzi, 2004).

Questa diversa prospettiva ha promosso una serie di ricerche il cui obiettivo non è solo studiare ciò che il bambino sa, quanto osservare ciò che il bambino fa con le emozioni e quanto la sua competenza si correla con altre. Spesso, infatti, grazie ai gesti e ai comportamenti messi in atto dai bambini possiamo comprendere il livello di controllo emotivo che essi presentano e quindi quanto è buona ed efficace la loro competenza emotiva.

Ultimamente si è sempre più affermata la teoria secondo cui le emozioni assumono il loro significato nelle relazioni e in generale negli scambi comunicativi che aiutano a definire l’esperienza emotiva stessa. Anche le ricerche svolte in questo ambito dimostrano che le relazioni interpersonali sono cruciali per la “socializzazione emotiva”, consentendo ai bambini di apprendere il significato delle emozioni e i comportamenti socialmente desiderabili sul piano della comunicazione ed espressione emotiva, questi aspetti sono fortemente influenzati dalla cultura di appartenenza e dal contesto in cui si è cresciuti; infatti, il significato delle emozioni può cambiare da cultura a cultura e in base al paese di provenienza possiamo attribuire all’emozione un valore piuttosto che un altro. Quindi la capacità di riconoscere e gestire le proprie emozioni e quelle altrui è sicuramente dettata dall’educazione che i bambini ricevono dai genitori, ma una forte influenza è esercitata anche dalla cultura di appartenenza e dal paese di origine (Bonichini, 2002).

Carolyn Saarni definisce la competenza emotiva attraverso una serie di elementi: il senso di sé, il proprio senso morale e la propria storia evolutiva. Inoltre, afferma che i componenti della competenza emotiva sono quelle abilità pratiche necessarie per essere auto-efficaci, in modo particolare nelle transizioni sociali che producono emozioni, essendo gli scambi interpersonali il luogo in cui il significato viene stabilito. Le abilità che Saarni identifica sono la consapevolezza delle proprie emozioni, la capacità di distinguere e comprendere le emozioni degli altri, l’utilizzo del vocabolario delle emozioni per esprimerle, il coinvolgimento empatico,

la capacità di separare le proprie esperienze emotive soggettive dai propri comportamenti espressivi osservabili, la capacità di far fronte alle emozioni a valenza negativa usando delle strategie di autoregolazione, la consapevolezza del ruolo della comunicazione emotiva nelle relazioni e l'auto-efficacia emotiva (Grazzani Gavazzi, 2004).

Lo studio di queste competenze ha riguardato ambiti diversi come l'analisi delle sue componenti e della sua evoluzione, gli effetti dell'ambiente educativo sul suo sviluppo e le correlazioni con altre componenti della personalità. Sin dalle prime ricerche sulle emozioni la questione più dibattuta è stata quella della base innata o meno e dell'influenza del contesto ambientale nel definire le forme espressive, nonché del riconoscere e classificare un'emozione. Quindi, le emozioni del bambino, così come quelle dell'adulto, sono costruite a partire da una varietà di eventi, inclusi quelli di natura cognitiva e viscerale e da strutture innate o apprese (Sroufe, 2000).

Già a partire dagli studi sullo sviluppo della teoria della mente era stato rilevato che i bambini acquisivano gradualmente una comprensione della propria vita emotiva diventando sempre più abili nel fronteggiare situazioni di disagio e di ansia e, inoltre, emergeva che la competenza nell'affrontare più efficacemente le proprie emozioni trova la sua origine nella comprensione delle loro cause (Harris e Saarni, 1989).

Dal punto di vista evolutivo si può dire che avviene una sorta di graduale evoluzione delle competenze metacognitive applicate alla comprensione delle emozioni, alla regolazione delle fonti, interne ed esterne, nonché all'uso di strategie comportamentali e cognitive per modificare uno stato emotivo; ciò può essere fortemente influenzato dall'ambiente circostante e dagli stili educativi. Pertanto, è fondamentale far acquisire ai bambini l'abitudine alla riflessione e al controllo cognitivo sull'azione e sul contesto.

2.3.1 Saper riconoscere le proprie emozioni

Conoscere le emozioni e riconoscerle quando si attivano sembra essere di particolare importanza ai fini di un equilibrio quotidiano nel rapporto con sé stessi e con gli altri.

La psicologia clinica, pur partendo da differenti posizioni teoriche, afferma da tempo che per comprendere un'esperienza soggettiva si debba tener conto del contesto interpersonale da cui emerge e a cui si riferisce e le emozioni sono per l'appunto un'esperienza soggettiva che prende vita nell'intersoggettività (Liotti, 1994).

La capacità di ascoltare le proprie emozioni, di seguirle, gestirle e utilizzarle a proprio vantaggio viene appresa nel corso dello sviluppo all'interno delle relazioni significative. Ciascuno può seguire dei percorsi di sviluppo differenti per raggiungere una buona competenza emotiva, ossia

l'insieme delle capacità che consentono di riconoscere, comprendere e rispondere coerentemente alle emozioni altrui, nonché di regolare l'espressione delle proprie (Grazzani Gavazzi, 2004).

La competenza emotiva si sviluppa in ciascuno di noi sotto l'influenza di vari fattori: sociali, culturali, educativi e personali, cioè legati al proprio stile di attaccamento⁶ e alla propria organizzazione di conoscenza.

Nel corso dello sviluppo è possibile che, a causa di una serie di esperienze emozionali invalidanti, l'individuo non raggiunga una competenza emotiva tale da permettergli di vivere le relazioni interpersonali con serenità e quindi che non riesca a gestire le proprie emozioni e conseguentemente la relazione con l'altro.

Le emozioni possono essere considerate il "saper come" entrare nelle interazioni sociali fondamentali e quindi come parte della conoscenza implicita. I segnali emozionali però possono essere emessi in modo non consapevole e le emozioni intense, quando appaiono, si pongono al centro dell'esperienza soggettiva cosciente della persona (Liotti, 2001).

Quindi, secondo la definizione di Bowlby (1969), nell'esperienza soggettiva le emozioni appaiono come fasi di complesse attività mentali innate, che possono acquisire la qualità della coscienza.

Secondo questa definizione si possono quindi considerare le emozioni come la prima forma di "sapere come" innato, che può però acquisire la qualità della coscienza e divenire quindi un "sapere che", realizzando dunque il passaggio dalla conoscenza tacita a quella esplicita. La buona riuscita della conoscenza e l'identificazione delle proprie emozioni è fortemente condizionata dal rapporto con il care giver principale e quindi dallo stile di attaccamento che il bambino ha sviluppato nei suoi confronti (Galimberti, 2021).

La teoria dell'attaccamento, elaborata da Bowlby e successivamente ampliata e approfondita dai suoi collaboratori, ha delineato differenti possibilità di sviluppo del sistema di attaccamento. Diversi stili di attaccamento corrispondono a diverse modalità di vivere la relazione con il care giver principale.

L'attaccamento può assumere diverse forme: l'attaccamento di tipo A è chiamato insicuro/evitante e in questo caso i bambini appaiono distaccati, evitano il contatto con la madre, sono scarsamente turbati se lei si allontana, non la salutano e al suo ritorno la ignorano e mostrano poche emozioni; l'attaccamento di tipo B è chiamato sicuro ed è il più diffuso, la

⁶ L'attaccamento in psicologia è il legame che unisce il bambino al suo care giver principale, cioè alla persona che si prende maggiormente cura di lui.

mamma e il bambino giocano ed esplorano insieme l'ambiente, se la mamma si allontana il bambino rimane turbato e al suo rientro si ricongiunge a lei con gioia; l'attaccamento di tipo C (ansioso/resistente o insicuro/ambivalente) comprende bambini che tendono a stare vicino alla madre, sono timorosi quando esplorano la stanza e piangono molto durante la separazione, sono bambini molto difficili da consolare in quanto spesso prima cercano il contatto e poi lo rifiutano tirandosi indietro, e infine l'ultimo tipo, l'attaccamento di tipo D, è insicuro/disorganizzato ed è caratterizzato dalla manifestazione di comportamenti ed espressioni incoerenti e bizzarre, i bambini sembrano disorientati, confusi e intontiti (Boffo, 2005).

Secondo la teoria dell'attaccamento, all'organizzazione del comportamento d'attaccamento corrisponde la costruzione di strutture di conoscenza, denominate modelli operativi interni, che rappresentano l'esperienza di sé con l'altro sperimentata nelle interazioni d'attaccamento e allo stesso modo attribuiscono valore e significato alle emozioni d'attaccamento percepite in sé e nell'altro (Galimberti, 2021).

Nella relazione d'attaccamento si verifica un tipo particolare di interazione caratterizzato da un graduale processo di co-regolazione tra il bambino e l'adulto definito "comunicazione emozionale" (Stern, 1985). La madre riconosce lo stato interno del bambino, gli attribuisce significato e organizza una risposta comportamentale.

Gli studi sull'attaccamento hanno rilevato che le madri di bambini con attaccamento sicuro riconoscono correttamente i loro stati emotivi e rispondono in maniera sintonica; mentre le madri di bambini con attaccamento insicuro hanno difficoltà nel riconoscimento delle emozioni dei loro figli e di conseguenza forniscono risposte dissonanti. I bambini con attaccamento sicuro risultano più competenti emotivamente e sembra che abbiano accesso a una gamma più ampia di contenuti emozionali; mentre i soggetti con attaccamento insicuro risultano incapaci di riconoscere certi contenuti emozionali e di elaborarli a livello cosciente (Grazzani Gavazzi, 2004).

La confusione rispetto ad alcuni contenuti emozionali rende difficile per il bambino attribuire un significato alle emozioni e regolarle nel corso dell'interazione. Quando la madre non è sintonica rispetto agli stati interni del figlio, non fornisce a quest'ultimo informazioni sufficientemente chiare e coerenti e di conseguenza nel bambino viene a mancare la possibilità di riflessione e di regolazione dei propri stati interni (Liotti, 2001).

La competenza emotiva, quindi, risente delle difficoltà incontrate nelle prime relazioni significative, ma può anche trasformarsi nel corso del ciclo di vita. A volte l'ambiente in cui un individuo cresce è "invalidante", cioè non valida e non riconosce l'espressione dei suoi stati interni, oppure la banalizza o la punisce. In tutti questi casi diventa difficile per l'individuo

riconoscere e dare un significato al proprio mondo emotivo, innescando così una serie di difficoltà anche nelle relazioni interpersonali.

Al fine di aumentare la consapevolezza degli individui nelle proprie emozioni, in questi ultimi anni sono aumentate le ricerche e i progetti d'intervento localizzati sulle emozioni; questo anche con l'obiettivo di promuovere alcune abilità, come l'espressione delle proprie emozioni in termini di linguaggio verbale e non verbale, il riconoscimento delle espressioni emotive altrui, il riconoscimento della valenza emotiva di alcuni comportamenti e la regolazione interna ed esterna delle emozioni in modo adeguato al contesto. Azioni di questo tipo devono essere attivate in tutto il contesto scolastico, dagli asili nido alle università, in modo tale da diffondere più consapevolezza possibile in diverse aree e ambiti. In questo contesto si può quindi vedere e comprendere come la competenza emotiva sia un aspetto fortemente collegato all'ambiente e al contesto di vita dell'individuo e alla sua rete sociale; si tratta quindi di qualcosa che sicuramente si può apprendere, ma che spesso viene plasmato da fattori esterni alla persona (Grazzani Gavazzi, 2004).

Si può ipotizzare che l'esperienza emotiva dell'individuo sia quella diretta, cioè le emozioni che ha provato nel corso della vita, che quella indiretta, cioè ciò che egli apprende quotidianamente circa le emozioni dai resoconti che gli altri fanno della loro esperienza emotiva; ciò è fonte di molte conoscenze e credenze, che nell'insieme vengono definite "teorie ingenuie delle emozioni", ovvero l'insieme di ipotesi e assunti sviluppati e utilizzati per spiegare le proprie e le altrui emozioni. Queste teorie a loro volta possono influenzare le emozioni provate e la loro espressione e quindi conseguentemente come l'individuo le percepisce e le valuta nel contesto in cui si trova (Galimberti, 2021).

2.4 L'influenza delle emozioni sulle decisioni

Decidere fa parte della vita quotidiana e in genere le decisioni vengono prese con l'intenzione di produrre un cambiamento positivo e di migliorare una situazione considerata insoddisfacente; per questo motivo prendere delle decisioni, avere delle incertezze e correre dei possibili rischi sono aspetti che possono essere vissuti non solo come un passaggio negativo che può generare ansia e preoccupazione, ma anche come un'opportunità di miglioramento. L'atto di decidere, quindi, corrisponde a un desiderio di cambiare che si trasforma nella volontà di dare una svolta e di modificare la realtà esistente (Bertotti, 2016).

La decisione, oltre ad essere un aspetto fondamentale con cui confrontarsi nella quotidianità, è sicuramente anche un'attività centrale per la pratica professionale e nel lavoro dell'Assistente

Sociale. Infatti, come nella vita quotidiana, anche in quella professionale alcune decisioni sono intuitive e naturali, mentre altre sono più meditate e frutto di una o più riflessioni e quindi possono generare maggiori dubbi e senso di angoscia. Quasi tutte le decisioni professionali sono infatti frutto di un atto deliberato e consapevole, prevedono la possibilità di scegliere tra diverse alternative e si definiscono nell'assenza di certezze di risultati.

In particolar modo, nel caso degli Assistenti Sociali, le decisioni che essi devono compiere sono particolarmente complesse e delicate in quanto direttamente o indirettamente incidono sulla vita delle persone e possono provocare dei cambiamenti decisivi nel loro vissuto. Gli Assistenti Sociali, infatti, decidono sull'accessibilità alle risorse, sull'attivazione dei servizi, sulle segnalazioni alla magistratura per gli interventi di tutela minori o altri adulti in pericolo e orientano le persone a prendere decisioni importanti per la loro vita e quella dei loro cari. In questo contesto è molto importante distinguere tra valutare e decidere: la valutazione è il processo di attribuzione di valore a determinati fatti o elementi; mentre la decisione è il processo di scelta tra possibili alternative proposte (Bertotti, 2016).

In ambiti complessi, come quelli in cui opera solitamente il Servizio Sociale, viene considerata una buona decisione quella che offre le maggiori probabilità di portare al cambiamento auspicato; il problema in questo campo però è che spesso, sia da parte dell'operatore che da parte dell'utente, ci può essere un coinvolgimento emotivo nella situazione e le emozioni provate possono sicuramente influenzare il processo decisionale.

Per gli operatori del sociale è quindi fondamentale saper riconoscere le proprie emozioni, proprio per evitare che esse influenzino troppo il loro operato. È sicuramente utile ed efficace imparare a sentire come si sta all'interno di una certa situazione, ma è altrettanto fondamentale non lasciare che queste emozioni condizionino troppo la valutazione e la decisione, altrimenti si rischia di cadere nella sfera del personale e di non lavorare nell'interesse dell'altra persona. Il processo decisionale è attraversato da emozioni e sentimenti, a volte molto profondi e contrastanti e dunque conoscere le emozioni e i sentimenti che attraversano il processo decisionale è utile per incrementare la capacità di gestire con lucidità ed efficacia l'atto del decidere; questo riguarda gli Assistenti Sociali sia quando devono prendere decisioni in merito all'attività professionale che quando sostengono e accompagnano le decisioni delle persone che a loro si rivolgono (Bertotti, 2016).

È quindi molto importante conoscere bene le emozioni in quanto una maggiore conoscenza permette di gestirle con un buon equilibrio tra ragione e sentimento. Saper riconoscere, utilizzare e gestire le proprie emozioni è parte integrante della qualità del lavoro professionale. Biestek, già negli anni 60, affermava che l'operatore deve introdurre una "controllata

partecipazione emotiva, nel senso di un coinvolgimento consapevole e regolato” e deve al contempo, rispetto all’utente, dare spazio al “riconoscimento della necessità dell’utente di esprimere liberamente i propri stati d’animo, sia positivi che negativi, assicurando ascolto attento e accoglienza” (Biestek, 1964 cit. in Bertotti, 2016, p.80)

Alcuni autori parlano di neutralità affettiva come elemento caratterizzante il comportamento professionale; con questo concetto intendono il fatto che il professionista non dovrebbe essere emotivamente coinvolto nelle situazioni delle persone di cui si occupa. Ciò però non deve essere inteso come una completa estraneità al coinvolgimento emotivo, bensì come la capacità di separare la sfera professionale da quella personale e l’astensione da possibili azioni che potrebbero essere connesse ai conflitti interni del professionista (Bertotti, 2016).

Il professionista non dovrebbe essere troppo emotivamente coinvolto nei casi che segue anche perché la vita professionale degli Assistenti Sociali è costantemente attraversata da una gamma molto ampia di emozioni, diverse e contrastanti tra di loro, e quindi un eccessivo coinvolgimento emotivo può rischiare di sopraffare l’operatore e condizionare negativamente il suo operato. Spesso poi si tende a minimizzare queste emozioni, ma il fatto di reprimerle non fa che aumentare il rischio e sarebbe invece meglio confrontarsi con altri professionisti.

Secondo i più recenti studi, il benessere psicologico di ogni individuo scaturisce dalla capacità di gestire in modo armonico e coerente tre livelli differenziati: quello cognitivo, quello delle azioni e quello emotivo. Questa regola è stata assunta nel tempo anche dalle discipline del Servizio Sociale che storicamente hanno evidenziato la necessità di una costante interazione tra ragionamento, sentimento e volontà. Soprattutto nelle decisioni, questi tre livelli assumono un’importanza elevata, poiché gli atti della decisione e della scelta sono, più di ogni altro, quelli che contraddistinguono l’essere umano, in quanto protagonista della propria esistenza (Nardone, 2014).

Lo psicologo Alessandro Vassalli sostiene che le emozioni possono essere utilizzate come una preziosa fonte di informazioni e, considerando in particolare quelle negative, possono indicare tre diversi tipi di questioni: un primo nucleo veicola informazioni significative rispetto alle caratteristiche delle persone con cui ha contatto l’Assistente Sociale, un secondo gruppo è connesso al contesto e può quindi veicolare informazioni rispetto all’inadeguatezza o alle incongruenze dell’assetto organizzativo di intervento e infine il terzo nucleo di emozioni veicola informazioni legate alle aree di debolezza e fragilità degli operatori. Questi tre livelli possono essere intrecciati, ma essere in grado di riconoscerli e di collocare le diverse emozioni permette di renderle più comprensibili e in un certo senso più legittime. Affinché ciò avvenga però è necessario non trascurare e non negare l’esistenza degli aspetti emotivi; l’ascolto delle

proprie emozioni infatti è un passaggio fondamentale e quindi non bisogna negarle, ma bensì riconoscerle e affrontarle (Bertotti, 2016).

Uno dei principali studiosi di psicologia delle emozioni, Keith Oatley, osserva che le emozioni hanno un effetto sistematico e costante nello strutturare la percezione della situazione, nello stabilire il grado di urgenza e selezionare le informazioni rilevanti, in base a cosa le persone ritengono importante.

Le emozioni influenzano quindi le priorità che le persone si danno, gli obiettivi e le azioni e in particolare danno informazioni sull'ambiente prima che si abbia tempo di pensarci, guidano e direzionano l'attenzione e costituiscono un'importante spinta motivazionale (Oatley, 2006).

2.4.1 Le emozioni nei dilemmi etici

Alcune decisioni risultano particolarmente difficili dall'emergere di opzioni contrastanti dal punto di vista etico e valoriale: in questi casi si può dire che l'operatore si trova di fronte ad un "dilemma etico".

Sono definiti dilemmi etici le situazioni in cui "è possibile (o probabile) che l'operatore percepisca la possibilità o la probabilità di dover sacrificare uno dei propri precetti morali" (Bowles, 2006 cit. in Battacchi, 2016, p.67); le situazioni in cui si rende necessaria "una scelta tra due alternative ugualmente insoddisfacenti, rispetto al benessere umano" (Banks, 2004 cit. in Battacchi, p.67) o le situazioni in cui "i doveri e gli obblighi professionali radicati nei valori fondamentali della professione entrano in conflitto" (Reamer, 1995 cit. in Battacchi, 2016, p.68).

I dilemmi etici nascono proprio dall'impossibilità di collocare i valori su un'unica scala gerarchica e dimostrano inoltre come la comunità professionale non abbia un accordo generalizzato e condiviso sull'importanza dei diversi valori. I valori, dunque, più che porsi in una gerarchia di importanza sembrano coesistere e declinarsi diversamente in relazione al contesto e a come le persone li percepiscono in base al loro vissuto.

Nella vita personale e professionale esistono una molteplicità di dilemmi etici e, grazie alla pratica e all'esperienza, l'operatore deve saperli individuare e distinguere e, anche con l'aiuto di altri professionisti, risolverli, e quindi arrivare a prendere una decisione. Un processo decisionale considerato etico è un processo in cui l'Assistente Sociale si impegna a considerare i diversi valori esistenti nelle sfere personale, professionale, sociale e organizzativa, per stabilire se può esservi un dilemma e in relazione a quali principi contrastanti (Bertotti, 2016).

Inoltre, per condurre un processo decisionale eticamente corretto è fondamentale porre attenzione ai possibili pregiudizi, al rispetto della libertà e dell'autodeterminazione della persona.

Alcune emozioni possono essere indicative di un conflitto interiore e del prefigurarsi di dilemmi etici. Attraverso lo studio dei dilemmi si possono considerare con più attenzione quelle aree di incertezza e di dubbio tormentoso che le persone sperimentano quando devono prendere delle decisioni difficili. Esse possono indicare una prefigurazione di esiti negativi o dannosi o anche la sensazione di dover prendere decisioni contrarie ai propri scenari valoriali. Percepire un obbligo di scelta e non riuscire a rintracciarne un fondamento razionale sembra danneggiare molto la sfera dell'autonomia e della responsabilità decisionale che caratterizza il professionista in quanto tale, dal momento che egli si sente costretto a decidere in un contesto che non approva. Al contrario, se l'operatore riesce ad individuare le buone ragioni del dilemma e i fondamenti da cui nasce la contrapposizione valoriale sarà più semplice trovare un modo per razionalizzare e trasformare il dilemma in una situazione difficile che richiede di colmare alcune lacune per essere affrontata. Molto spesso succede che, nei casi di incomprendimento o disallineamento con le politiche dell'organizzazione, gli Assistenti Sociali percepiscono un dilemma morale perché sono obbligati ad agire in un modo che a livello personale considerano scorretto (Bertotti, 2016).

2.4.2 La paura di decidere

Accanto alle emozioni contrastanti e ai conflitti valoriali connessi ai dilemmi, un ulteriore ostacolo alla presa di decisione nasce dalla paura di decidere.

Nardone distingue cinque tipi di paure che possono caratterizzare l'Assistente Sociale e generare nel professionista ulteriori sentimenti di ansia e angoscia. La paura più frequente è la paura di sbagliare, cioè di commettere errori di valutazione e prendere delle decisioni che poi porteranno ad esiti dannosi; un secondo tipo di paura è quella di non essere all'altezza, in questo caso si tratta di una paura interna che riguarda l'immagine che ognuno ha di sé stesso e quindi è legata all'autostima; il terzo tipo è la paura di esporsi, che è collegata al fatto di dover comunicare la decisione ad altri ed è collegata al timore di essere criticati e di ricevere giudizi negativi; un altro tipo di paura è il timore di perdere il controllo, che riguarda il bisogno di avere delle certezze sugli esiti dell'azione, e infine la quinta tipologia è la paura dell'impopolarità, che nasce dal bisogno naturale di ogni essere umano di sentirsi amato e riconosciuto e si riferisce al timore di perdere amore e apprezzamento, popolarità e riconoscimento (Nardone, 2014).

Per gestire la paura, come per tutte le altre emozioni, soprattutto quelle negative, è fondamentale innanzitutto accettare l'idea che la paura di decidere è ineluttabile e che può essere vissuta come una risorsa e non come un limite. Nardone suggerisce che una tecnica efficace per azzerare la paura potrebbe essere quella di evocarla e alimentarla volontariamente, egli infatti propone una serie di esercizi di previsione degli esiti peggiori di una determinata situazione e delle sperimentazioni programmate delle situazioni che fanno maggiormente paura. Queste tecniche si basano sull'idea che una paura affrontata consente alla persona di recuperare fiducia in sé stessa, alimentando il coraggio e rafforzando la capacità di mantenere la calma e di prendere decisioni nelle situazioni difficili (Nardone, 2014).

È però importante che la paura e le differenti emozioni negative ad essa collegate non influenzino negativamente la valutazione dei rischi che compie l'Assistente Sociale nel momento in cui deve prendere una decisione.

2.5 Come cambiano le emozioni del professionista nel processo decisionale

Gli aspetti emotivi sono da considerare come parte dell'intreccio tra la sfera cognitiva e quella della volontà, due sfere che si alimentano reciprocamente, e sono fondamentali durante l'intero processo decisionale.

Innanzitutto, il bisogno di decidere nasce da un'esigenza della persona-utente, che può essere segnalata direttamente dalla persona stessa oppure arrivare attraverso la segnalazione di altri. Nella prima fase, quindi, avviene la conoscenza e si manifesta il contatto emotivo con la situazione di bisogno e di sofferenza della persona; in questo caso è necessario che il professionista sviluppi una capacità sia empatica che di mantenimento di una giusta distanza. Un secondo versante emotivo si riferisce alla scelta professionale che l'Assistente Sociale compie; normalmente questa scelta è basata sul desiderio di aiutare, di portare sollievo, di rispondere ai bisogni e ai problemi delle persone e accanto all'empatia, alla compassione e all'impegno nel prestare aiuto, è presente anche il desiderio di volersi mettere alla prova, di sperimentarsi, di affrontare le sfide e di risolvere gli eventuali problemi che si presentano (Bertotti, 2016).

Quindi nella fase iniziale della decisione, la componente emotiva del professionista raccoglie in sé un primo aspetto derivante dal contatto con la sofferenza dell'altra persona e successivamente un altro derivante dalla motivazione professionale e quindi dal dovere di dover fare qualcosa. Il desiderio di aiutare, la voglia di affrontare i problemi e di raccogliere una nuova sfida possono essere considerati i sentimenti positivi che si possono trovare nella fase iniziale

del processo decisionale; al contrario i sentimenti negativi di questa prima parte possono essere il contatto con la sofferenza e il timore di essere inadeguati alla situazione (Bertotti, 2016).

In un secondo momento, nel processo di ascolto della persona, l'Assistente Sociale mette progressivamente a fuoco le caratteristiche della situazione e comincia quindi a definire il problema; l'operazione concettuale è quella di una progressiva definizione dei diversi livelli del problema e la delimitazione del campo decisionale. Si tratta dell'operazione di framing, cioè di inquadramento della decisione. Sul versante emotivo un primo sentimento sollecita l'ingaggio e la voglia di raccogliere la sfida di offrire un aiuto professionalmente competente ed efficace per le persone in difficoltà. Connessi al tipo di bisogno della persona e alle risorse del contesto si riscontrano invece i vissuti negativi dell'ansia per il poco tempo a disposizione e per l'urgenza delle situazioni; si può quindi provare un senso di inadeguatezza, sia rispetto alle proprie conoscenze che a causa delle carenze del servizio o del sistema di intervento (Bertotti, 2016).

La terza fase di vissuti emotivi è legata all'esplorazione delle diverse possibilità verso cui si potrebbe orientare l'azione e tra le quali alla fine bisognerà scegliere. Nel prendere la propria decisione è importante mettere a fuoco le diverse opzioni possibili, analizzare i pro e i contro di ognuna e compiere una scelta. L'operatore ha quindi il compito di individuare le diverse possibilità, di raccogliere e fornire informazioni utili per valutarne l'adeguatezza e le possibilità di successo, di presentarle e discuterle con la persona. Sul piano emozionale ci si sente spesso investiti dalla responsabilità di fornire un quadro preciso e affidabile, trovando tutte le informazioni adatte per consentire una buona scelta. A seconda delle capacità personali e del livello di conoscenza specifica di quel campo, il vissuto emotivo sarà di soddisfazione e senso di sicurezza oppure di insicurezza e senso di inadeguatezza. La valutazione dei vantaggi e degli svantaggi è caratterizzata da una certa fatica e dall'alternanza di sentimenti molto contrastanti tra di loro, essi infatti vanno dalla soddisfazione alla fiducia quando i vantaggi sono maggiori, dai dubbi all'incertezza quando invece prevalgono gli svantaggi. Queste difficoltà emotive possono portare il professionista ad esitare sulla decisione e a decidere di rinviarla. Un altro aspetto emotivo collegato è ciò che è la successiva comunicazione con la persona-utente e riguarda la preoccupazione della sua reazione all'assenza di scenari sufficientemente praticabili, o a quanto potrà essere effettivamente in grado di partecipare e contribuire alla scelta (Bertotti, 2016).

A questa fase di identificazione delle possibilità segue poi la quarta tappa, che consiste nel prendere la decisione vera e propria. Normalmente nelle scelte della vita privata questo passaggio è accompagnato da un sentimento positivo, dato dall'aver superato l'incertezza della

decisione e aver compiuto la scelta; anche nella dimensione professionale il momento della scelta è accompagnato da un senso di conforto e sollievo. La presenza di un sentimento positivo è legata a quanto, nella fase precedente, si è dato spazio e tempo ad affrontare i propri dubbi e considerare i possibili rischi. I sentimenti negativi riguardano invece ansia, incertezza sugli esiti, paura di sbagliare e preoccupazioni per la tenuta dell'intervento. La decisione di andare in una certa direzione e di attuare un certo tipo di intervento si concretizza in una o più azioni; nelle azioni immediatamente successive e conseguenti alla decisione, l'operatore testa l'adeguatezza della scelta e verifica la correttezza delle previsioni e quindi i vissuti emotivi possono cambiare in base all'esito di tali test. Se si riceve la conferma di aver preso una buona decisione, il vissuto rappresenta un incremento della fiducia e un senso di soddisfazione di aver preso la strada giusta e quindi si proverà una sensazione di conforto; se invece l'operatore raccoglie un riscontro di errore e quindi valuta negativamente le azioni compiute, il vissuto emotivo è di preoccupazione e incertezza e l'operatore si chiederà se sia il caso di rivedere la decisione compiuta. Le emozioni e il timore di sbagliare possono essere utilizzati in modo positivo per gestire meglio questa fase; infatti, è comunque importante maturare la consapevolezza dell'inevitabilità di una fase di passaggio e di dubbio, in modo da tenere alto il livello di attenzione, e il fatto di aver compiuto una buona previsione dei rischi consente di essere più sicuri nell'affrontare possibili esiti negativi. Inoltre, prestare attenzione a ciò che non sta andando nella direzione giusta aiuta a correggere il tiro e a modificare strada facendo ciò che sembra non funzionare (Bertotti, 2016).

Per quanto riguarda la conclusione del processo di aiuto, i vissuti emotivi provati dall'operatore possono variare a seconda dell'esito. Nel caso in cui gli sviluppi siano positivi, si consolidano sensazioni di soddisfazione e si alimenta la fiducia in sé stessi e la stima nelle proprie competenze professionali; al contrario quando l'esito è negativo, i sentimenti maggiormente diffusi sono la tristezza, il senso di colpa, il rimorso e la paura del biasimo (Bertotti, 2016).

Spesso gli Assistenti Sociali si espongono al biasimo (da parte degli altri) o vivono i sensi di colpa (da parte di sé stessi). In caso di esito negativo, infatti, tendono a sentirsi in colpa se ritengono che avrebbero potuto fare diversamente o se, nell'effettuare la scelta, hanno ceduto alle pressioni di altri o a decisioni di tipo gerarchico; esprimono invece il biasimo quando la scelta è stata guidata da un principio morale ed è quindi giustificata da un ordine di priorità (Banks, 2014).

Queste riflessioni permettono di sottolineare l'importanza di dedicare una fase di riflessione e ripensamento alla conclusione del progetto. Infatti, sia dai successi che dagli insuccessi, possono derivare apprendimenti utili e fondamentali per il futuro, sia dal punto di vista

cognitivo che da quello emotivo. Allo stesso tempo è sempre utile ricordare che le decisioni vengono prese in contesti di incertezza e quindi spesso sono le migliori che si potevano prendere in quella data situazione.

Risulta quindi fondamentale che gli operatori, soprattutto nell'ambito del sociale, vengano formati per poter affrontare e gestire al meglio queste situazioni. La formazione è una categoria cardine della pedagogia e si può definire come tutto ciò che concorre a far sì che il soggetto umano si costituisca in un determinato modo; essa comprende azioni ed eventi e quindi è un aspetto che deve essere in continuo aggiornamento. Anche la nostra vita è caratterizzata da eventi che incidono su di noi, quindi che lasciano un segno e che ci formano. Insieme all'aspetto formativo è molto importante anche quello educativo e quindi oltre a formare gli operatori ad affrontare certe situazioni è importante anche educarli a gestire i sentimenti e le emozioni che provano in tutte le fasi del processo di aiuto. L'educazione dei sentimenti è una realtà che ha esito nei singoli soggetti nella misura stessa in cui essi riescono a far propria la cultura del loro gruppo umano e del loro tempo (Grazzani Gavazzi, 2004).

È inoltre importante ricordare che l'errore è parte inevitabile della natura umana ed è quindi fondamentale imparare ad affrontarlo, soprattutto per la gestione delle emozioni nella pratica del lavoro sociale.

In generale si può affermare che gli attuali contesti socioeconomici, governati da modelli culturali razionalistici e tecnicisti, privilegiano l'alfabetizzazione logico-formale rispetto a quella affettivo-sentimentale. La vita dei sentimenti, degli stati d'animo e degli affetti è infatti considerata di secondaria importanza ed è vista spesso come "ostacolo" rispetto al primato del cognitivo, come se fosse un impedimento o un potenziale pericolo che è necessario arginare, incanalare e circoscrivere. La vita emotiva degli operatori nell'ambito delle organizzazioni pubbliche o del privato sociale è stata presa in considerazione soltanto a partire dagli anni Ottanta, quando in Italia appaiono le prime ricerche sul problema del burn-out⁷ come disturbo degli operatori sociali e le ricerche prodotte successivamente hanno evidenziato progressivamente il rischio emotivo delle professioni di aiuto.

Il burn-out si può manifestare in ogni fase del processo di aiuto e in un certo senso si riferisce ad una sorta di eccesso di sentimenti ed emozioni provate e all'incapacità di farci fronte. È per questo che è ulteriormente necessario concentrarsi sulle proprie emozioni e affrontarle una volta che si manifestano (Iori, 2003).

⁷ Sindrome da stress lavorativo, caratterizzata da esaurimento emotivo, irrequietezza, apatia, depersonalizzazione e senso di frustrazione.

CAPITOLO III

LA GESTIONE DELLE EMOZIONI NELLA PRATICA DEL LAVORO SOCIALE

3.1 La regolazione emotiva

La cultura occidentale è attraversata dall'idea che le emozioni vadano controllate dalla ragione affinché non interferiscano con il giusto comportamento. Lo studio psicologico delle emozioni ha però dimostrato che esse favoriscono, piuttosto che ostacolare le decisioni e le azioni umane, anche se ha sottolineato la loro difficile gestione e soprattutto regolabilità. L'analisi psicologica ha messo in luce che le emozioni che noi sperimentiamo e mostriamo quotidianamente sono già l'esito di un processo, in gran parte inconsapevole, di autoregolazione, che ne modula la natura e l'intensità con cui esse normalmente si manifestano. Questo processo trova le sue radici nel funzionamento biopsicologico dell'organismo e nelle regole affettive proprie di ogni società. Accanto alla regolazione automatica, tuttavia, gli esseri umani impiegano modalità coscienti per modificare le proprie emozioni e per cercare di renderle il più possibile congrue con i propri obiettivi e i propri interessi (Matarazzo e Zammuner, 2015).

La regolazione emotiva, quindi, è considerata una parte integrante dell'emozione e non la fa necessariamente attenuare, bensì può modificarne la natura o intensificarla. Imparare a regolare le emozioni permette all'individuo di adattarsi alla società e alle sue norme e di adattare le proprie azioni e i propri desideri alla molteplicità degli interessi manifestati nel corso delle differenti relazioni emozionali; quindi, si può affermare che la regolazione delle emozioni è un aspetto essenziale anche al fine di conformarsi ai principi morali e alla società in cui l'individuo si trova.

Tutte le emozioni sembrano essere regolate in una certa misura; infatti, quasi nessuna risposta emozionale negli uccelli o nei mammiferi, incluso l'uomo, è altrettanto violenta o potente rispetto a quella che potrebbe essere la risposta che l'organismo sarebbe capace di produrre,

indipendentemente dall'intensità della motivazione della risposta stessa, in assenza di regolazione. La regolazione delle emozioni presenta una struttura a due livelli comune a tutti i processi biologici di controllo; una parte da inizio all'intero processo e un'altra ne assicura la messa a punto. Questa struttura a due livelli si manifesta nell'attività del sistema nervoso autonomo, il quale è guidato da un'alternanza di equilibrio tra l'azione simpatica e quella parasimpatica. Anche l'azione motoria è similmente controllata da variazioni, da momento a momento, nell'equilibrio dei muscoli estensori e flessori attivi simultaneamente, variazioni che si traducono nella necessaria precisione del movimento. La regolazione delle emozioni controlla dunque la tipologia e l'intensità dell'emozione che viene espressa così come di quella messa in atto, al fine di assicurare una corrispondenza tra intensità emozionale e moltitudine di interessi dell'individuo (Matarazzo e Zammuner, 2015).

Capita spesso che l'individuo sia emotivamente coinvolto nel processo di regolazione, di modo che la spinta alla regolazione provenga dagli interessi emozionali così come lo è la costituzione dell'emozione. La valutazione degli aspetti dell'evento in termini emozionali induce la regolazione delle emozioni tanto quanto induce l'emozione che poi verrà eventualmente regolata. La spiacevolezza di un'emozione può generare di per sé il processo di regolazione, migliorando l'efficacia a livello comportamentale; bisogna però imparare a controllare l'emozione, soprattutto se negativa, e quindi non lasciarsi sopraffare troppo da essa. La regolazione può anche aiutare l'emozione stessa in maniera più profonda in quanto anche quando implica soltanto un rallentamento dell'azione, la regolazione può consentire di analizzare più chiaramente l'imbarazzo e la preoccupazione provati, e ciò che si potrebbe fare per porvi rimedio. Anche le emozioni che entrano in conflitto con le norme sociali, o con i propri interessi, come l'autostima, possono motivare la regolazione. Per esempio, le emozioni che ci fanno sentire inadeguati al contesto, immorali, indegni o vili possono generare vergogna che, a sua volta, può incitare al coraggio o a tentativi di riguadagnare un senso di dignità o di padronanza. Le risposte emozionali possono anche ostacolare la soddisfazione di interessi diversi rispetto a quelli salienti nell'attivazione dell'emozione stessa. La rabbia, ad esempio, potrebbe indurre gli altri ad adattarsi alla nostra volontà e a soddisfare la nostra autostima, ma potrebbe allo stesso tempo far perdere un amico, alterare il livello di intimità o l'armonia sociale oppure potrebbe minare l'autostima perché ci ha portati fuori controllo (Matarazzo e Zammuner, 2015).

La capacità di regolare le risposte emotive è importante per il comportamento adattivo e per la mediazione sociale. La funzione modulatrice delle emozioni è svolta soprattutto dalle aree anteriori dei lobi frontali, che consentono la valutazione di uno stato emozionale, la selezione

dei comportamenti adeguati, la risoluzione dei conflitti tra stato interno ed esterno e in definitiva la rielaborazione cognitiva dei vissuti emozionali. La regolazione delle emozioni implica l'attivazione di nuove risposte emotive o la variazione di quelle già in atto in modo da esprimere il comportamento ritenuto più adeguato alle condizioni ambientali. È possibile ipotizzare che la regolazione delle emozioni sia fondata sul funzionamento di una rete neurale deputata a modulare gli stati emotivi, senza che possano essere individuate singole sedi anatomiche responsabili di una specifica risposta emozionale (Matarazzo e Zammuner, 2015).

Questa capacità regolativa può essere fortemente danneggiata quando una patologia colpisce le strutture neurologiche precedentemente descritte e quindi il sistema neurofunzionale alla base della regolazione delle emozioni può risultarne disturbato. I disturbi che si manifestano potrebbero essere prodotti da una qualunque lesione che danneggi le strutture nervose e le loro connessioni reciproche, oppure da alterazioni funzionali che modificano la loro normale efficienza anche in assenza di un danno strutturale, come per esempio lo stress prolungato. Questi disturbi possono essere legati ad un ridotto o eccessivo controllo inibitorio oppure ad un alterato riconoscimento delle emozioni (Nardone, 2019).

La capacità regolativa può essere danneggiata anche senza una lesione delle strutture neurologiche e ciò, ad esempio, può avvenire in situazioni di forte ansia e stress in ambito lavorativo. Le organizzazioni possono infatti essere capaci di controllare l'esperienza e l'espressione delle emozioni nell'ambiente di lavoro, da un lato sopprimendo i sentimenti indesiderati al fine di ultimare il compito assegnato, e dall'altro sollecitando, controllando e normalizzando le emozioni da manifestare in modo tale che il loro riconoscimento non risulti alterato (Corigliano, 2001).

Spesso si tende a neutralizzare e prevenire l'emergere di emozioni ritenute inaccettabili e che le norme razionali siano rivolte a razionalizzare ansie, paure e desideri che si agitano dentro gli individui. Emozioni inappropriate o non richieste o situazioni di burnout, cioè crolli emozionali e perdita di autocontrollo, sono aspetti che si possono manifestare nel luogo di lavoro, soprattutto se si tende a normalizzare a tutti i costi certe emozioni, che invece magari avrebbero bisogno di una più attenta analisi (Corigliano, 2001).

La regolazione emotiva è un aspetto presente durante tutto il ciclo di vita e con rispetto allo sviluppo si può affermare che in primo luogo sono le emozioni che regolano i pensieri e i comportamenti e in secondo luogo che nel processo regolatorio sono le emozioni stesse che vengono a loro volta regolate. C'è un elemento che accomuna rispettivamente emozione e regolazione: la loro multicomponenzialità, cioè il fatto di rappresentare entrambi dei fenomeni complessi, esito del funzionamento integrato di più componenti. La prospettiva evolutiva,

quindi, rappresenta un osservatorio privilegiato per affrontare la comprensione delle diverse componenti e dei differenti livelli con cui esprime la competenza regolatoria riferita alle emozioni (Matarazzo e Zammuner, 2015).

Lo studio dei primi momenti che, nel corso dello sviluppo, segnano l'acquisizione delle competenze di regolazione emotiva illustra in maniera emblematica come l'emozione e la regolazione non possano essere considerate in maniera disgiunta e separata, ma bensì costituiscano aspetti di uno stesso fenomeno e quindi devono essere considerati congiuntamente. L'apprendimento delle prime strategie di regolazione emotiva si inserisce in uno scenario intersoggettivo da cui origina la possibilità di sviluppare stati emotivi complessi, come ad esempio l'empatia (Nardone, 2019).

La funzione adattiva della risposta emozionale è molto importante per un'efficace interazione individuo ambiente; questo valore adattivo delle emozioni deriva principalmente dal fatto che esse svolgono un'indispensabile funzione informativa sia a livello intrapersonale, informando l'individuo sui suoi bisogni o desideri e favorendo i processi relativi alla presa di decisioni, sia a livello interpersonale, in particolare per la possibilità di segnalare agli altri il proprio stato interno e l'intenzione di intraprendere determinate azioni. Affinché l'individuo possa però beneficiare del valore adattivo dell'esperienza emozionale è necessario che egli acquisisca, nel corso del proprio sviluppo affettivo, la capacità di regolare le proprie emozioni sia a livello intrapsichico che a livello interindividuale. Per regolare la risposta emozionale si può agire sia nel processo nel suo insieme che su specifici elementi della risposta stessa (Corigliano, 2001).

3.1.1 Strategie e approcci alla regolazione emotiva

Il processo di regolazione delle emozioni viene considerato differente rispetto a quello di generazione delle emozioni stesse, contrapponendo un meccanismo di controllo dal basso verso l'alto (*bottom-up*) a un meccanismo dall'alto verso il basso (*top-down*). Il conflitto tra la ragione e l'emozione corrisponderebbe in chiave moderna a quello tra Io ed Es⁸ ed è necessario, pertanto, considerare le teorie sulla regolazione emotiva con un approccio critico (Matarazzo e Zammuner, 2015).

La regolazione emotiva svolge un ruolo cruciale nella determinazione del nostro benessere e nel modo in cui interagiamo con il mondo che ci circonda. Inoltre, è fondamentale quando dobbiamo prendere una decisione, in quanto se siamo maggiormente in grado di regolare le

⁸ Secondo Freud la mente è divisa in tre parti: l'Es è la parte inconscia e schiava delle passioni, il Super Io è invece la parte razionale, che ci impone obblighi e divieti, e infine l'Io è la parte che cerca di mediare tra le due, quindi tra il mondo interno (rappresentato da Es) e il mondo esterno (rappresentato dal Super-Io).

nostre emozioni, possiamo prendere delle decisioni più consapevoli e ponderate (Corigliano, 2001).

Da ciò scaturiscono vari tipi di processi e si può infatti distinguere tra quelli che fanno parte della regolazione preventiva, i processi attraverso i quali si regola la risposta agendo sulle diverse componenti e infine quelli che permettono l'attuazione di una regolazione successiva alla risposta emozionale, che agisce sulle conseguenze a lungo termine (Matarazzo e Zammuner, 2015).

Pertanto, nel corso dello sviluppo si possono mettere in atto una serie di strategie per regolare le emozioni provate. Queste strategie possono essere insegnate nella prima infanzia e poi successivamente sviluppate e modificate fino all'età adulta.

Innanzitutto, nell'infanzia i processi regolatori risultano fortemente influenzati da alcuni processi fisiologici e attentivi di base che rappresentano i rudimenti sui quali si innesta lo sviluppo di una più complessa abilità regolatoria svolta in interazione con l'adulto affettivamente significativo. Secondo recenti scoperte a livelli molto precoci di sviluppo abbiamo un potenziale intervento di natura conscia-controllata che interagisce con i meccanismi automatici di natura fisiologica. L'analisi delle modalità etero e autoregatorie adottate dal bambino piccolo è molto importante in quanto è un efficace predittore della sicurezza o insicurezza di attaccamento rilevata a un anno di età nei confronti della madre. È quindi interessante notare come nell'infanzia, l'attaccamento assuma modalità di organizzazione diverse a seconda della storia di vita familiare di ciascuna persona e rappresenti in questo senso una fedele testimonianza di come le emozioni sono state negoziate e regolate (Matarazzo e Zammuner, 2015).

Successivamente è molto importante analizzare come queste strategie cambiano dall'età prescolare a quella scolare in quanto il contesto scolastico e quindi l'ampliamento delle relazioni sociali e l'interazione con i pari possono influire in maniera significativa sulla regolazione delle emozioni. Infatti, con il progredire delle pratiche di socializzazione delle emozioni proprie a ciascun contesto familiare, l'influenza dei fattori intrinseci diminuisce progressivamente e aumenta invece il peso dei fattori estrinseci. Il processo regolatorio rimane ancora prevalentemente diretto dai caregivers primari, cioè i genitori, ma comincia a subire l'influenza di una gamma più estesa di persone affettivamente presenti e costanti nella vita socio emotiva del bambino. È a partire dai 36 mesi che il comportamento può dirsi più pienamente capace di autoregolazione, in quanto si organizza sulla base di una modulazione delle risposte alle domande provenienti dal contesto delle relazioni sociali in cui il bambino cresce. È dunque all'interno delle relazioni significative che si sviluppa la prima conoscenza dei significati

emotivi, della reciprocità, della conoscenza di sé e dell'altro e delle aspettative reciproche. Dunque, grazie al definirsi di una capacità di usare le emozioni in senso strategico all'interno delle relazioni con gli altri, i bambini affinano le loro competenze regolatorie, declinando inoltre tali abilità secondo un uso differenziato delle strategie etero e autoregolarie proprie di quest'età (Matarazzo e Zammuner, 2015).

Le strategie di autoregolazione fanno riferimento ai seguenti pattern: autocura, attività di spostamento, monitoraggio metacognitivo, mentalizzazione e coerenza narrativa e abilità di natura attentiva; mentre quelle di eteroregolazione sono il coinvolgimento sociale positivo (ricerca di prossimità con il caregiver, ricerca di contatto fisico e utilizzo di gesti referenziali e del linguaggio) e coinvolgimento sociale negativo (comportamento conflittuale o di natura coercitiva con il caregiver). Alla luce di queste dimensioni si possono quindi leggere le differenze mostrate dai bambini in questo periodo dello sviluppo a partire dall'osservazione di quali siano le strategie utilizzate maggiormente nei singoli pattern di attaccamento. Le strategie di regolazione delle emozioni seguono una loro specificità organizzativa che comporta un uso strategico, in gran parte inconsapevole e automatico, delle proprie capacità di coinvolgimento emotivo all'interno dei legami affettivi significativi (Matarazzo e Zammuner, 2015).

Ciò che inizia a definirsi durante la fanciullezza diventa poi in adolescenza e nell'età adulta il fulcro su cui si organizza la competenza emotiva e regolatoria. I fattori intrinseci continuano a giocare un ruolo complementare e in interazione con i fattori estrinseci, che sono arricchiti dal rapporto con i pari e dall'inizio delle relazioni sentimentali. Con l'adolescenza, infatti, l'intensificazione dei legami amicali e la nascita dei primi legami amorosi introducono una variabile aggiuntiva nel complesso gioco di influenze relazionali operanti all'interno del contesto familiare. Inoltre, con la piena e completa acquisizione del linguaggio verbale la regolazione emotiva si integra nella storia delle proprie relazioni interpersonali significative. L'attaccamento risulta interdipendente rispetto alla regolazione emotiva e alla memoria autobiografica, incrementando le ipotesi secondo cui le modalità attraverso cui l'individuo organizza le proprie emozioni influenzano la capacità della mente di integrare l'esperienza, di orientare i comportamenti e di far fronte alle diverse condizioni dell'adattamento relazionale (Matarazzo e Zammuner, 2015).

Per quanto riguarda invece l'età più adulta e anziana, un primo dato che emerge dagli studi è che l'invecchiamento appare caratterizzato da una minore tendenza a esperire il disagio emotivo e da un discreto controllo emozionale. Gli studi sui cambiamenti neurofisiologici che contraddistinguono quest'età segnalano la presenza di una minore reattività agli stimoli emotivi, che potrebbe essere alla base delle buone abilità regolatorie riscontrate nei soggetti

anziani. È stato inoltre evidenziato come l'esperienza emotiva rimanga un elemento vitale anche durante l'invecchiamento; le emozioni infatti possono avere un'influenza positiva su vari tipi di abilità anche nel caso di malattie come l'Alzheimer o la demenza (Matarazzo e Zammuner, 2015).

Proprio per l'importanza che la regolazione emotiva ha durante tutto il ciclo di vita è importante cercare di migliorarla e incrementarla continuamente.

Avere una buona regolazione emotiva influisce sullo stato di salute della persona e in generale su come si prendono le decisioni e si affrontano le scelte, sia nel quotidiano che nell'ambito lavorativo.

Il tema dell'educazione emozionale è quindi fondamentale a tutti i livelli in quanto saper gestire le proprie emozioni è una competenza che può influire su vari ambiti di vita.

L'educazione alle emozioni può essere divisa in quattro macroaree che riguardano la teoria della mente, l'intelligenza emotiva, la terapia razionale e il costrutto di competenza socio-emotiva; tutte queste quattro aree dovrebbero essere sviluppate e approfondite e a questo proposito Izard teorizza un percorso di educazione alle emozioni, che si propone di promuovere l'acquisizione delle capacità di riconoscere, etichettare, esprimere, regolare e utilizzare adeguatamente le emozioni di base (Di Maggio, Zappulla e Izard, 2014).

Nonostante la sua importanza, il tema della gestione e regolazione delle emozioni è sicuramente molto diffuso, ma ancora poco affrontato all'interno delle ricerche in ambito sociale in quanto, nonostante ci sia consapevolezza sull'importanza di questo tema, le emozioni troppo spesso vengono ancora considerate come una debolezza e qualcosa da reprimere e quindi non si tende ad investire molto nella ricerca in questo ambito.

3.2 L'importanza delle ricerche nell'ambito della gestione emozionale

La professione dell'assistente sociale si fonda principalmente su conoscenze che derivano dalla pratica operativa quotidiana e che sono appartenenti a discipline affini, senza quindi un solido supporto di ricerche scientifiche o di studi relativi agli esiti degli interventi effettuati. Questi aspetti hanno condotto la professione a una difficoltà nella definizione di una metodologia unitaria e ad una costante necessità di legittimazione degli assistenti sociali stessi tra i professionisti delle professioni d'aiuto (Dal Ben e Pattaro, 2021).

Questa situazione però ha condotto ad una maggiore discrezionalità degli assistenti sociali nel proprio operato e a pratiche basate sull'esperienza, tralasciando quindi l'organizzazione dell'apprendimento e la produzione sistematica di nuove conoscenze. La ricerca scientifica

nell'ambito del servizio sociale permette quindi il raggiungimento di diversi obiettivi attraverso però approcci, tecniche, strategie e strumenti eterogenei e quindi differenti tra di loro (Dal Ben e Pattaro, 2021).

La ricerca permette in primo luogo di sviluppare una maggiore conoscenza e di definire pratiche o strategie di intervento innovative; questo processo favorisce i momenti di riflessione tra i professionisti nella lettura critica di situazioni, anche di fronte ad un continuo cambiamento del contesto socio-culturale e, inoltre, il fatto di adottare un metodo scientifico durante la presa in carico consente all'assistente sociale di condurre una valutazione rispetto al raggiungimento degli obiettivi prefissati, considerando sia la situazione personale dell'individuo che gli esiti delle ricerche effettuate (Pattaro e Segatto, 2021).

Contemporaneamente la ricerca permette anche di rendere verificabile e coerente l'operato degli assistenti sociali, garantendo quindi una trasparenza maggiore e un'efficacia effettiva degli interventi predisposti (Dal Ben e Pattaro, 2021).

Dagli studi emerge come i professionisti, da un lato siano concordi rispetto all'utilità della ricerca empirica e soprattutto alla necessità di saper analizzare in modo critico i risultati; dall'altro però l'impegno degli assistenti sociali in questo ambito rimane comunque residuale e soprattutto poco supportato all'interno dei vari servizi e quindi non molto diffuso e praticato (Dal Ben e Pattaro, 2021).

Tuttavia, emerge anche come la dimensione della ricerca scientifica sia intrinseca al lavoro sociale, poiché essa non produce un sapere teorico che è solamente fine a sé stesso, bensì un sapere utile all'intervento che permette di comprendere quali siano le cause che portano ad una situazione di difficoltà e cosa invece può favorire il benessere (Dal Ben e Pattaro, 2021).

Nell'ambito della gestione delle emozioni le ricerche del contesto italiano sono ancora molto poche in quanto si tende a trascurare il tema delle emozioni e il ruolo che esse hanno nel processo di aiuto.

Nella recente letteratura professionale italiana il tema delle emozioni appare come argomento centrale molto raramente in articoli e occasionalmente in testi di metodologia. Si può avere più fortuna ampliando la ricerca in campo internazionale tra gli scritti in lingua inglese, dove il tema della gestione delle emozioni nell'ambito lavorativo e del ruolo importante che le emozioni hanno è sicuramente più presente (Sicora, 2021).

O'Connor (2019) sostiene tuttavia che, anche in ambito internazionale, il tema in oggetto viene trattato sporadicamente e soprattutto solo con riferimento ad alcune specifiche aree di lavoro, come quella della tutela minori, e al ruolo delle emozioni nel burnout o in riferimento alla pratica professionale e riflessiva. Alcune emozioni come la paura e la vergogna ricevono

maggior attenzione, al contrario di quelle cosiddette positive, come affetto o speranza, che invece sono trattate molto raramente. Analizzando una serie di ricerche, O'Connor (2019) evidenzia la presenza di quattro temi chiave: le emozioni come risorsa relazionale dinamica, le emozioni in rapporto alle relazioni organizzative e professionali, l'ambivalenza, la dissonanza e la distanza emotiva e il posto delle emozioni nell'identità professionale. Da queste ricerche emergono poi due punti fondamentali: il primo è che le emozioni sono una risorsa dinamica per la pratica, con funzioni di interazione e di creazione di senso, e il secondo è che gli assistenti sociali e le organizzazioni in cui essi lavorano sono ambivalenti nel giudicare il ruolo delle emozioni nella pratica professionale (Sicora, 2021).

3.3 Le strategie da adottare per gestire le emozioni

Le emozioni sono state spesso descritte come un ostacolo a un efficace Servizio Sociale e un atteggiamento distaccato nei confronti degli utenti è ancora considerato da molti come una dote fondamentale per essere un buon assistente sociale. Questa idea semplifica una realtà più complessa in cui empatia, intuizione e altre componenti "non razionali" appaiono invece degli aspetti chiave per molti interventi di successo. Nonostante ciò, molti considerano ancora le loro emozioni come una fonte di vergogna, piuttosto che un modo per comprendere meglio il mondo che li circonda (Sicora, 2021).

Riflettere sulla pratica giornaliera, e quindi sulle emozioni provate quotidianamente, è un elemento essenziale nella costruzione di una professione riflessiva, cioè di un professionista che è in grado di innovare e irrobustire costantemente le proprie capacità di comprendere delle situazioni complesse e di agire su di esse.

Il coinvolgimento emotivo è infatti una costante in questi ambiti e viene più spesso contrastato che ascoltato. Talvolta gli operatori si sentono incapaci di delimitare un confine, intrappolati nelle relazioni e incastrati tra la volontà di essere presenti e al tempo stesso il desiderio di non esserci. Per questo motivo essi devono avere cura della propria vita emotiva e soprattutto ascoltare ciò che provano (Sicora, 2021).

Per gestire il coinvolgimento emotivo è necessario innanzitutto porsi delle domande, che possono essere specifiche per la situazione incontrata oppure standardizzate in quelle che sono definite dalle strutture o cornici di riflessività. Successivamente può essere molto utile ed efficace scrivere le proprie riflessioni; questa azione rappresenta un modo per fissare e dare una forma e un significato agli accadimenti in quanto la scrittura vincola e induce a selezionare tra

i molti aspetti di ciò che è accaduto quelli che vanno trasformati in parole che diventano delle fonti importanti per il futuro (Sicora, 2021).

La riflessione e la pratica riflessiva possono essere considerate a tre livelli: personale (individuale), diadico (in coppia) e con una molteplicità di persone come nei gruppi e nelle organizzazioni. Innanzitutto, tutti hanno bisogno di avere del tempo per riflettere da soli per gestire la pressione, promuovere la consapevolezza di sé, coltivare la libertà di pensiero, avere una visione complessiva su dove collocare obiettivi, attività e risultati della pratica quotidiana e avere chiarezza e concentrazione. Riflettere da soli è importante, ma anche confrontarsi con un'altra persona è fondamentale per riuscire a comprendere il proprio punto di vista in maniera più chiara e oggettiva; un altro soggetto infatti può offrire delle prospettive esterne per estendere la capacità di riflessione dell'altra persona. Lo stesso può essere applicato quando ci si confronta con più persone in quanto anche più punti di vista esterni possono aiutare la riflessione; infatti, i feedback dei colleghi portano le persone ad arricchire notevolmente il livello di apprendimento, anche quanto si riflette sulle proprie emozioni (Sicora, 2021).

La vulnerabilità, cioè la disponibilità a mostrare sé stessi per come si è e i propri pensieri ed emozioni per come sono, appare come qualcosa di fondamentale per rafforzare la propria capacità di affrontare gli aspetti negativi della vita e per giungere a questo punto è pertanto necessario prendere atto delle proprie emozioni e fare i conti con esse. Prestare attenzione alle proprie emozioni e indagare sulle circostanze che le hanno generate e alle conseguenze prodotte sui propri pensieri e comportamenti sono dei passaggi fondamentali per vivere a pieno ogni tipo di esperienza nella vita e nel lavoro (Mordini, Castellucci, Giardi e Tripaldi, 2013).

Come già affermato precedentemente le emozioni rappresentano nel pensiero comune un ostacolo alla buona riuscita del lavoro e si tende a non investire molto su di esse; ci sono però delle ricerche che mostrano come i professionisti reagiscono alle emozioni che provano e da questi concetti è partita poi la riflessione sulle strategie e sugli strumenti utilizzati dagli operatori del sociale.

Un primo studio sulla gestione delle emozioni è stato svolto da Moesby-Jensen e Nielsen nel 2015 in due contesti comunali danesi e ha coinvolto 23 assistenti sociali. I risultati della ricerca mostrano che gli assistenti sociali reagiscono alle emozioni in tre diversi modi: sopprimendole durante il colloquio e successivamente, mantenendo distanza e cercando di non farsi coinvolgere, elaborandole in un secondo momento oppure avvertendole “sotto pelle” e lasciandole dominare sul momento nella gestione del caso (Pattaro e Zannoni, 2021).

Un altro studio invece ha indagato le strategie di gestione delle emozioni di 55 assistenti sociali nel contesto polacco, che sono state raggruppate in quattro categorie: controllo delle emozioni

negative attraverso un atteggiamento freddo e distaccato, astenersi dall'esprimere emozioni negative, riuscire a mantenere sempre la calma e infine la razionalizzazione (Pattaro e Zannoni, 2021).

Per quanto riguarda il contesto italiano invece è stata fatta una ricerca esplorativa in Veneto, mirata anch'essa a comprendere la gestione delle emozioni nella pratica professionale. La ricerca ha coinvolto 30 assistenti sociali che operano in altrettanti contesti comunali.

I risultati ottenuti dall'analisi del contenuto delle interviste raccolte hanno visto emergere alcune strategie che sono state divise in due aree principali, per distinguere le forme di interazione che avvengono in spazi e tempi esterni e quelle invece che avvengono in contesti riservati solo ad alcuni attori. Le strategie di gestione emerse sono state quindi analizzate considerando il rapporto esistente tra la ribalta e il retroscena, cioè la capacità di affrontare alcuni contesti (ribalta dell'azione sociale), gestendo degli aspetti legati al proprio ruolo professionale nel retroscena (lavoro di back office) (Pattaro e Zannoni, 2021).

Quindi le strategie definite "di ribalta" riguardano ciò che avviene nel qui ed ora del rapporto con l'utente, mentre quelle di "retroscena" riguardano ciò che avviene nel momento successivo, cioè gli strumenti che gli operatori utilizzano in un secondo momento, ad esempio dopo la conclusione del colloquio, per elaborare le emozioni provate precedentemente durante l'incontro (Pattaro e Zannoni, 2021).

Una prima modalità attraverso la quale gli intervistati dichiarano di gestire le emozioni che emergono nel corso della relazione con l'utente consiste nel mettere in pausa l'emozione, quindi attuare una sospensione momentanea dell'emozione provata per riuscire a comprendere meglio l'utente e a supportarlo nelle sue decisioni. In questo caso quindi l'operatore interrompe ciò che prova per la durata del colloquio e cerca di porsi da un punto di vista esterno, quindi più oggettivo e razionale. Un'ulteriore strategia di sospensione si rifà alla razionalizzazione, ovvero una strategia cognitiva utilizzata per giustificare le proprie azioni costruendo delle impalcature logiche che bloccano in qualche modo l'emozione (Pattaro e Zannoni, 2021).

La seconda modalità rimanda alla tensione tra le componenti personali e professionali del ruolo e le riflessioni si focalizzano sulle modalità con cui gli assistenti sociali cercano di trovare un equilibrio tra le proprie caratteristiche soggettive e personali, anche nella gestione delle emozioni nella relazione con l'utente, e nella declinazione del ruolo professionale; quindi, nel come si pongono in qualità di professionisti (Pattaro e Zannoni, 2021).

3.4 Quali strumenti per gli operatori?

Nella pratica del lavoro dell'assistente sociale succede spesso che il coinvolgimento emotivo del professionista influenzi il suo modo di gestire e comprendere il caso stesso e che implichi un coinvolgimento così forte da parte sua da fargli sentire la necessità di parlarne e rifletterci anche nella propria vita privata e nel tempo libero (Pattaro e Zannoni, 2021).

Il ruolo e il significato delle emozioni, infatti, influenzano sia il rapporto con l'utente che il professionista stesso e per questo le emozioni vengono considerate come un aspetto relazionale dinamico. Spesso gli operatori riscontrano delle difficoltà a non "portarsi il lavoro a casa" in quanto le situazioni di cui si occupano sono estremamente delicate e complesse e spesso si tende ad empatizzare troppo con la situazione della persona (O' Connor, 2019).

È quindi necessario individuare una serie di strumenti che permettano loro di gestire meglio il coinvolgimento emotivo provato e in qualche modo di esternare le emozioni che sentono a proposito di un determinato caso.

Attraverso gli strumenti identificati gli operatori possono trovare un sostegno e un supporto, che sicuramente migliorano anche la loro capacità lavorativa e il loro benessere emotivo, nel contesto lavorativo e privato personale.

È inoltre molto importante ricordare che questi strumenti sono fondamentali, oltre che nel contesto lavorativo dell'ufficio, soprattutto nei contesti in cui l'operatore sta a contatto con l'utente quotidianamente, come per esempio nelle comunità educative o riabilitative per minori o per persone che presentano problematiche di salute mentale o dipendenza. Infatti, gli assistenti sociali nel contesto comunitario sono in costante e quotidiano contatto con l'esperienza di vita sofferente degli individui più vulnerabili e pertanto gli interventi sociali sono più complessi e condizionano maggiormente il privato degli operatori.

È quindi necessario porre maggiore attenzione a coloro che lavorano in contesti più a rischio e che sono esposti a situazioni di tensione o minaccia.

Dalle ricerche è emerso che i contesti che più scuotono emotivamente gli operatori sono quelli in cui si trovano i minori perché spesso sono senza una famiglia e privi di punti di riferimento; le persone con problemi di salute mentale o di dipendenza in quanto spesso vengono emarginati dalla società solo perché diversi o perché considerati incompetenti; e infine gli individui con scarse o nulle risorse economiche in quanto nel pensiero comune pesano sulla società e non sono fonte di reddito.

Le emozioni principali che questi operatori si trovano a dover gestire in questi contesti sono la rabbia, la tristezza, la paura e la preoccupazione. La rabbia per le situazioni che arrivano ai

servizi, spesso portate al limite e con una scarsa possibilità di intervento immediato, che spesso sfocia in tristezza, proprio per le condizioni delle persone e per la consapevolezza degli aiuti limitati che si possono fornire; la paura e la preoccupazione per gli esiti incerti degli interventi messi in atto (Ruiz-Fernandez, Ortiz-Amo, Andina-Diaz., Fernandez-Medina, Hernandez-Padilla, Fernandez-Soya e Ortega-Galan, 2021).

Quindi i tre strumenti identificati sono sicuramente utili per tutte le categorie di operatori, ma in particolar modo per questi ultimi citati; questi strumenti sono la formazione, la supervisione a livello professionale e il confronto con i colleghi di lavoro.

3.4.1 La formazione

La formazione consiste nell'acquisizione di determinati concetti teorici applicati all'esperienza pratica, utili e necessari per rimanere continuamente aggiornati sulla propria professione e sui cambiamenti a livello sociale e normativo e quindi per poterla svolgere nel migliore dei modi e nel rispetto delle regole correnti.

Parlare di formazione nell'ambito del Servizio Sociale significa riferirsi alla necessità di avere una preparazione, sia teorica che pratica, che consenta di far fronte a situazioni e problemi complessi e aperti. Questo tipo di preparazione richiede un forte e duraturo impegno da parte dei professionisti, in termini sia di aggiornamento continuo che di processo volto a mantenere, riqualificare e sviluppare capacità e competenze specifiche, consolidare l'identità professionale nell'ambito in cui si lavora e in generale nei vari contesti in cui opera il Servizio Sociale, e sostenere l'autoapprendimento e la conoscenza di sé. Per molti questo strumento è utile in termini di acquisizione delle competenze, che consentono di contenere l'ansia e la preoccupazione del non saper intervenire nel modo più adeguato e consono alla situazione (Pattaro e Zannoni, 2021).

Le emozioni più difficili da gestire emergono in contesti complessi, come ad esempio quelli che coinvolgono i minori e le loro famiglie con storie di abusi o traumi e sono proprio gli operatori di questi ambiti che necessitano maggiormente della formazione per imparare a non lasciarsi sopraffare dal dolore provato dagli utenti (O' Connor, 2022).

La formazione può consistere in una serie di corsi di vario tipo e comprende tutte le attività formative, sia teoriche che pratiche, che mirano a qualificare le competenze del professionista per renderle più spendibili nel mercato del lavoro; nel caso della formazione professionale degli assistenti sociali si tratta di una serie di attività che vertono su temi anche molto personali e di difficile gestione a livello emotivo e infatti questo tipo di formazione è necessaria in tutti gli ambiti di vita.

3.4.2 La supervisione professionale

L'acquisizione delle competenze professionali è un processo continuo, che prosegue oltre i corsi universitari e la conoscenza dei fondamenti del sapere disciplinare e professionale. In questo contesto si colloca la supervisione professionale, che viene intesa come un processo di riflessione attenta e critica sugli aspetti metodologici, relazionali, emotivi e organizzativi che un assistente sociale attiva con la guida di un supervisore. La supervisione viene considerata fondamentale dagli assistenti sociali e come uno strumento di grande utilità, anche se ancora molto poco usato e diffuso nel contesto italiano (Pattaro e Zannoni, 2021).

Durante le supervisioni professionali emergono maggiormente le emozioni negative provate dagli operatori e in particolare l'ansia e la preoccupazione sugli interventi da attuare nei casi più complessi. Queste emozioni sono quelle che preoccupano di più in quanto spesso compromettono il processo decisionale e condizionano la capacità di pensiero dell'operatore. L'ansia si può esprimere sia a livello mentale che a livello fisico e per questo è un elemento fortemente condizionante per gli operatori del sociale (O' Connor, 2022).

La supervisione, quindi, risulta fondamentale per esprimere le proprie emozioni e soprattutto, in un ambiente e in un contesto protetto, che permette anche il confronto con altri professionisti dello stesso ambito. La supervisione, infatti, può essere fatta sia individualmente che con i colleghi e quindi permette sia uno sfogo a livello personale che un confronto con gli operatori dello stesso servizio, che può comunque essere utile perché può fornire degli spunti di riflessione per la gestione delle emozioni.

3.4.3 Il confronto con i colleghi

Se la supervisione professionale viene vissuta come uno strumento necessario, ma poco presente all'interno dei servizi a supporto dell'assistente sociale, emerge invece come sia di fondamentale supporto il ruolo dei colleghi nella pratica lavorativa quotidiana. Il supporto informale fornito tra colleghi infatti è un'occasione per condividere le proprie emozioni con quelle degli altri professionisti coinvolti nei casi e per aiutarsi reciprocamente nella comprensione e nel superamento delle situazioni più complesse dal punto di vista emotivo. Inoltre, questo aspetto contribuisce a creare maggiore affiliazione e senso di appartenenza e a superare l'isolamento (Pattaro e Zannoni, 2021).

La creazione di uno spazio sicuro e informale all'interno dell'ambiente lavorativo diventa quindi fondamentale per esprimere e processare le proprie emozioni e facilita la loro comprensione e gestione. Le emozioni provate dagli assistenti sociali possono quindi essere

viste come una risorsa importante che se analizzata e teorizzata può fornire informazioni su sé stessi e salvaguardare quindi la relazione con l'utente. Il problema è che spesso le emozioni provate vengono considerate parte della pratica professionale, ma poi di fatto, nel momento in cui un professionista esprime o mostra ciò che prova, viene considerato non professionale. È invece importante ricordare che l'identità professionale e la confidenza che si acquista nel proprio lavoro sono rinforzate dall'impegno e dal coinvolgimento emotivo (O' Connor, 2019). I professionisti, quindi, non devono trattenere ciò che provano, ma bensì devono cercare di esprimerlo; confrontandosi con i colleghi possono inoltre ricevere degli spunti di riflessione o delle indicazioni su come procedere e quindi viene sempre considerato come qualcosa di utile. Quindi è fondamentale che il professionista riesca ad esprimere ciò che sente e ciò che prova in un contesto sicuro e protetto e che si senta a suo agio a parlare con gli altri colleghi.

CONCLUSIONI

La presente tesi ha evidenziato come le emozioni, seppur spesso sottovalutate o represses, siano estremamente importanti nel processo di aiuto e nelle professioni di aiuto, specialmente nel lavoro quotidiano che svolge l'assistente sociale, in ogni tipo di contesto.

Il ruolo delle emozioni, infatti, può sembrare scontato e incontestabile, ma in realtà spesso viene sottovalutato e represso nei contesti lavorativi e non sempre gli viene data la giusta attenzione. Le emozioni inoltre non vengono mai considerate come qualcosa di collettivo e quindi come un aspetto di cui le istituzioni devono farsi carico in nome del benessere della società, ma la loro gestione è vista come una responsabilità dei singoli attori e questo può danneggiare la loro prestazione a livello professionale, soprattutto se non adeguatamente formati e supervisionati su queste tematiche.

Come è stato evidenziato nel corso dell'elaborato, spesso è difficile gestire le emozioni contrastanti provate nel rapporto con l'utenza, soprattutto in ambiti complessi, come per esempio nei servizi di tutela minori o all'interno dei centri di salute mentale o di comunità di recupero, dove normalmente si trovano persone in grave difficoltà e con storie molto difficili alle spalle, che possono quindi suscitare negli operatori emozioni più forti ed intense.

Nell'ambito del Servizio Sociale il professionista è quindi chiamato a regolare attivamente le emozioni che si manifestano nella relazione con l'utenza, non lasciandosi sopraffare da ciò che potrebbe provare e cercando invece di utilizzare le emozioni provate come un punto di forza per entrare maggiormente in empatia con la persona.

La vita professionale degli assistenti sociali è costantemente attraversata da una gamma molto ampia di emozioni; saperle riconoscere, utilizzarle e gestirle, riuscendo a rendere coerente e armonico l'intreccio tra la parte emotiva e quella razionale è parte integrante della qualità dell'azione professionale. Non è però sufficiente che il professionista sappia riconoscere esclusivamente le emozioni degli utenti, è necessaria anche un'analisi introspettiva che lo aiuti ad imparare e conoscere il proprio mondo emotivo e comprendere l'impatto di determinate vicende sul proprio vissuto ed equilibrio personale. Il tema più ricorrente nelle professioni di

aiuto è sicuramente quello del “portarsi a casa” il carico emotivo dell’aiuto, sottolineando con questa metafora il confine molto sottile presente tra la vita professionale e la vita privata (Pattaro e Zannoni, 2021).

L’eliminazione dell’emotività che si tende ad applicare in alcuni contesti non produce tuttavia in realtà alcun beneficio. Questa censura infatti impedisce di entrare correttamente in rapporto con la propria esposizione quotidiana alla sofferenza che scaturisce dall’incontro con la vulnerabilità dell’altro, che viene spesso percepita come un peso eccessivo e intollerabile dai professionisti. Il riconoscimento e l’elaborazione delle emozioni invece fa emergere un modo più personalizzato e proprio di lavorare, anche attraverso una migliore lettura e comprensione della sofferenza altrui.

Nel corso degli anni molti operatori sociali hanno interiorizzato un modello di lavoro improntato alla neutralità scientifica, per difendersi in qualche modo dalla sofferenza e dal dolore altrui, e di conseguenza esprimono comportamenti contrassegnati da distacco emotivo, negazione del personale, della soggettività e del sentimento. In questo contesto l’emozione viene quindi marchiata, in senso prettamente svalutativo e negativo, come scorrettezza e colpa e come una colpevolezza da nascondere o da esprimere senza però renderla visibile agli altri (Iori, 2003).

Questo avviene soprattutto in ambito lavorativo, ma anche personale, nella vita quotidiana; spesso, infatti, la società impone ritmi frenetici e scadenze strette e quindi le persone tendono ad andare avanti per la loro strada, per riuscire a completare tutto nei tempi, senza fermarsi a riflettere su quello che effettivamente stanno facendo e su ciò che stanno provando mentre lo fanno. Questi aspetti poi inevitabilmente si riflettono anche nel contesto lavorativo, dove i ritmi e le scadenze sono ancora più strette e spesso per mancanza di personale il lavoro da fare è tanto. Nel corso degli anni all’interno della società ci si è quindi abituati a mettere da parte le emozioni in quanto si considera che spesso rallentino i nostri ritmi quotidiani perché ci impongono a fermarci per riflettere.

Le emozioni al contrario dovrebbero essere concettualizzate come un vero e proprio strumento nella gestione della relazione di aiuto e il fatto di saperle riconoscere e di non avere paura a nasconderle, che siano esse positive o negative, dovrebbe essere considerato un punto di forza e non una debolezza.

I risultati di alcuni studi hanno infatti evidenziato come degli interventi attentamente pianificati volti a migliorare negli studenti aspetti come l’intelligenza emotiva, la capacità riflessiva e l’empatia, diano risultati positivi in termini di alfabetizzazione emotiva e competenze associate, oltre che sul benessere psicologico dei futuri professionisti (Pattaro e Zannoni, 2021).

È stato quindi dimostrato come in realtà le emozioni siano utili alla persona e al suo percorso lavorativo e quindi risulta fondamentale educare fin dalla giovane età a riconoscere, accettare e gestire le emozioni provate e quelle degli altri, non vergognandosi dei propri sentimenti e cercando di mettersi in discussione per capire perché si prova un'emozione piuttosto che un'altra, quali sono le sue possibili cause e ipotetiche conseguenze nei nostri comportamenti. Risulta però ancora molto difficile educare la società a questi concetti e normalizzare le emozioni provate, soprattutto quelle negative.

È fondamentale che l'educazione parta dal contesto scolastico e già dalle scuole elementari è necessario che i bambini apprendano come riconoscere le proprie emozioni e come distinguerle. Successivamente poi è necessario supportarli nel come gestirle, soprattutto con gli altri.

Nel contesto scolastico sarebbe quindi utile pensare ad una serie di attività, dal gioco alle lezioni, volte ad ogni tipo di età per aiutare gli studenti a raggiungere questo tipo di consapevolezza.

Lo stesso poi deve essere applicato anche nel contesto lavorativo, usando gli strumenti citati precedentemente, quindi la formazione, la supervisione e il confronto con i colleghi, elementi necessari al professionista per poter far fronte alle emozioni provate durante il processo di aiuto. Oltre al contesto scolastico è anche molto importante il ruolo svolto dalla famiglia e dal gruppo dei pari, soprattutto per quanto riguarda il fatto normalizzare le emozioni provate e di saper riconoscere quelle che provano gli altri.

In conclusione, è quindi necessario che tutti i tipi di istituzioni coinvolte, dalle più formali come la scuola e i servizi pubblici alle più informali come la famiglia e il gruppo dei pari, facciano rete e collaborino tra di loro per una giusta educazione emozionale volta ad un'espressione chiara e sincera delle emozioni provate, che formi individui in grado di riconoscere e gestire i propri sentimenti; solo così le persone raggiungeranno una piena consapevolezza del proprio vissuto emotivo e saranno quindi in grado di convivervi.

Con rispetto a quanto visto nel corso della tesi una giusta educazione emozionale risulta fondamentale soprattutto all'interno del Servizio Sociale in quanto si tratta di una professione di aiuto e cura che implica una componente emotiva utile anche per entrare in empatia con le persone nel processo di aiuto.

Si tratta di una componente che non deve sopraffare gli operatori, ma che, adeguatamente pensata e gestita (attraverso la promozione di attività di formazione e supervisione), può essere un punto di forza e non un ostacolo per il raggiungimento degli obiettivi; per questo il Servizio Sociale dovrebbe investire nella promozione di attività di formazione e supervisione, per migliorare le capacità di gestione delle emozioni degli operatori.

BIBLIOGRAFIA

Astington J.W. (1988), *Developing Theories of Mind*, Cambridge, Cambridge University Press

Banks S. e Nohr K. (a cura di), (2014), *L'etica in pratica nel servizio sociale. Casi e commenti in prospettiva internazionale*, Trento, Erikson

Battacchi M.W. (2004), *Lo sviluppo emotivo*, Roma, GLF editori Laterza

Bertotti T. (2016), *Decidere nel servizio sociale. Metodo e riflessioni etiche*, Milano, Carrocci

Boffo V. (2005), *Attaccamento e formazione. Studio su John Bowlby*, Milano, Edizioni Unicopli

Bonichini S. (2002), *La prima infanzia. Emozioni e vita sociale*, Milano, Carrocci

Brogna E. (2001), *L'arcipelago delle emozioni*, Milano, Feltrinelli Editore

Cambi F. (a cura di), (1998), *Nel conflitto delle emozioni. Prospettive pedagogiche*, Roma, Armando Editore

Cantelmi T., Costantini B. (2016), *Amare non è soltanto un sentimento. Psicologia delle emozioni e dei comportamenti morali*, Milano, Franco Angeli

Caruana F., Viola M. (2018), *Come funzionano le emozioni: da Darwin alle neuroscienze*, Bologna, Il mulino

Cheli E. (2005), *Relazioni in armonia: sviluppare l'intelligenza emotiva e le abilità comunicative per stare meglio con gli altri e con sé stessi: teorie, tecniche, esercizi, testimonianze*, Milano, Franco Angeli

Corigliano E. (2001), *Emozioni al lavoro: itinerari sociologici*, Roma, Carrocci

Dal Ben A. e Pattaro C. (2021), "L'importanza delle pratiche di ricerca nel servizio sociale", di Pattaro C. e Segatto B. (a cura di), *Ricercare nel servizio sociale. Percorsi di avvicinamento alle pratiche di ricerca nei servizi*, Milano, Franco Angeli

Dentale H. (2019), *Prendiamoci il tempo per stare con noi: educare all'ascolto, alle emozioni, alla felicità*, Torino, Lindau

Dehnam A.S. (1998), *Lo sviluppo emotivo nei bambini*, Milano, Casa Editrice Astrolabio

Di Maggio R., Zappulla C. e Izard C. (2014), *Educare alla conoscenza e alla regolazione delle emozioni: manuale per educatori e insegnanti della scuola dell'infanzia*, Bergamo, Edizioni Junior Spaggiari

Galati D. (2002), *Prospettive sulle emozioni e teorie del soggetto*, Torino, Bollati Boringhieri

Galimberti U. (2021), *Il libro delle emozioni*, Milano, Feltrinelli

- Gardner H. (1989), *Multiple Intelligences*, New Horizons
- Grazzani Gavazzi I. (a cura di) (2004), *La competenza emotiva: studi e ricerche nel ciclo di vita*, Milano, Edizioni Unicopli
- Goleman D. (2011), *Intelligenza emotiva. Che cos'è e perché può renderci felici*, Milano, Rizzoli
- Harris e Pons (2002), *Tests of emotions comprehension*, Milano, Edizioni Unicopli
- Harris P.L. e Saarni C. (1989), *Children's Understanding of Emotions*, Cambridge, Cambridge University Press
- Iori V. (2003), *Emozioni e sentimenti nel lavoro educativo e sociale: in lista per vivere altre narrazioni autobiografiche tra famiglie e servizi*, Milano, Guerini studio
- Izard E.C. (2013), *Human Emotions*, Springer US
- LeDoux Joseph (2003), *Il cervello emotivo alle origini delle emozioni*, Milano, Baldini e Castoldi
- Liotti G. (1994), *La dimensione interpersonale della coscienza*, Roma, Carrocci
- Matarazzo O. e Zammuner V.L. (a cura di) (2015), *La regolazione delle emozioni*, Bologna, Il Mulino
- Matteucci G., Portera M. (2014), *La natura delle emozioni*, Mimesis edizioni
- Mordini V., Castellucci V., Giardi W. e Tripaldi S. (2013), *Burnout, empatia e regolazione emotiva: quali relazioni*, *Cognitivismo Clinico*, 10, 2, pp.185-199
- Nardone G. (2019), *Emozioni: istruzioni per l'uso*, Milano, Ponte alle Grazie
- Oatley K. (2006), *Breve storia delle emozioni*, Milano, Il Mulino
- O' Connor L. (2019), *How social workers understand and use their emotions in practice: A thematic synthesis literature review*, "Qualitative Social Work", 0(0), pp.1-18.
- O' Connor L. (2022), *Agile Emotions Practices: Findings from an Ethnographic Study of Children and Families Social Work*, "British Journal of Social Work", 00, pp.1-22
- Pattaro C. e Segatto B. (2021), *Ricerca nel Servizio Sociale. Percorsi di avvicinamento alle pratiche di ricerca nei servizi*, Milano, Franco Angeli
- Pattaro C. e Zannoni A. (2021), *La gestione delle emozioni nella pratica professionale degli assistenti sociali. Una ricerca esplorativa in Veneto*, "Studi di Sociologia", Vol.59 Issue 3, pp.303-219
- Puggelli F.R. (2021), *Emozioni al lavoro*, Milano, il Sole 24 Ore

Ruiz-Fernandez M.D., Ortiz-Amo R., Andina-Diaz E., Fernandez-Medina I.M., Hernandez-Padilla J.M., Fernandez-Soya C. e Ortega-Galan A.M. (2021), *Emotions, Feelings and Experiences of Social Workers While Attending to Vulnerable Groups: A Qualitative Approach*, MDPI, Basel

Sartre J.-P. (1939), *Esquisse d'une théorie des émotions*, tr: it. Pirillo N. (a cura di) (1962) *Idee per una teoria delle emozioni*, Milano, Bompiani

Sicora A. (2021), *Emozioni nel servizio sociale: strumenti per riflettere e agire*, Roma, Carrocci

Soufre L.A. (2000), *Lo sviluppo delle emozioni nei primi anni di vita*, Milano, R. Cortina

Stern D.N. (1985), *Il mondo interpersonale del bambino*, Milano, Bollati Boringhieri