

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA
DIPARTIMENTO DI SCIENZE POLITICHE, GIURIDICHE E
STUDI INTERNAZIONALI
Corso di Laurea Triennale in
Servizio Sociale



ABBRACCIARE LE EMOZIONI

COME LA FORMAZIONE ALLA CONSAPEVOLEZZA
EMOTIVA PUÒ INFLUENZARE SIGNIFICATIVAMENTE LA
VITA QUOTIDIANA, PROFESSIONALE E PRIVATA.

Relatore: Prof. Paolo Angelini

Laureanda: Aurea Orsato

Matricola N. 2013/461

A.A. 2023-2024

INDICE

Introduzione	3
Capitolo 1 : <i>Emozioni e razionalità: una complessa convivenza</i>	5
1.1 Comportamenti ed emozioni nel “decision making”	7
1.2 Il ruolo delle emozioni e della ragione nel compiere delle scelte.....	9
1.3 Trappole emotive e cognitive: un confronto tra S. David e D. Kahneman.....	15
Capitolo 2: <i>La regolazione emotiva</i>	23
2.1 Repressione e soppressione delle emozioni	24
2.2 Riflessioni sul sentire: metacognizione e R.E.T. (Terapia Razionale Emotiva).....	29
2.3 Repressione emotiva nella professione: implicazioni e autoregolazione.....	32
Capitolo 3: <i>Verso la consapevolezza: strumenti e riflessioni</i>	39
3.1 Centralità dell’educazione emotiva nei contesti di apprendimento formale	41
3.2 Sviluppare competenze emotive nel professionista del sociale.....	46
3.3 Un percorso di riflessione tra Codice Deontologico, LEPS e Supervisione	50
Conclusioni	57
Bibliografia	61
Sitografia	67

A mamma e papà.

*Mi avete insegnato ad amare la vita
nelle sue sfumature*

*e ad impegnarmi per essere la
versione migliore di me stessa, con
positività, gioia e ironia:*

*sarete sempre il mio faro, di cui sono
fiera.*

*Infine, a chi crede che nella vita
“Non è mai troppo tardi” per...*

Introduzione

Abbracciare le emozioni vuol dire scegliere di comprenderle e accettarle così come sono, senza sotterrarle nella speranza che scompaiano, perché tutto ciò che viene nascosto riemerge quando meno ce lo si aspetta. I pirati nascondevano i bottini migliori sotto la sabbia, senza però sapere se sarebbero riusciti a riprenderseli e farne buon uso, o se sarebbero stati potenziali tesori per altri, come avvenne nella maggioranza dei casi.

Le emozioni sono degli strumenti che vengono forniti dalla parte più profonda di noi stessi, così viscerali e immediate che non vengono comprese sul momento. È necessaria una riflessione critica per poter apprendere ciò che il nostro corpo capta ancora prima della coscienza razionale.

Alla base di questo studio vi è l'analisi di come le emozioni giochino un ruolo fondamentale nella vita di ciascuna persona, dalla loro utilità nel ricordare nozioni o momenti di vita, alla loro rapidità nel motivare un'azione a livello inconscio e soprattutto a come, se conosciute già dall'infanzia e affrontate nella propria formazione, possano rendere persone e professionisti consapevoli di sé e di come autoregolarsi, senza cadere nelle trappole che la mente acquisisce in anni di fronteggiamento disfunzionale delle situazioni complesse che la vita pone sul proprio cammino.

Le motivazioni che mi hanno spinto ad approfondire il tema hanno una duplice natura, personale e accademica. La prima fa capo alla curiosità emersa per i processi psico-fisiologici che avvengono nelle persone, per la volontà di comprendere maggiormente le possibili modalità di contatto e comunicazione emotiva attraverso le parole più adatte, per ridurre pregiudizi spontanei ed essere consapevole dei punti di forza-limiti su cui lavorare per essere un professionista attento e assertivo, oltre che efficace.

La seconda è una spinta di origine formativa, poiché durante il percorso universitario ho spesso dialogato con le mie compagne di studi che trattavano argomenti sensibili riguardanti esperienze emotive vissute, dimostrandomi quanto sia complesso il percorso di consapevolezza emotiva che ciascun individuo, successivamente anche professionista, affronta nella vita e quanto poco si parli ancora o si studi come accettare in modo pratico le proprie emozioni, creando degli spazi e dei momenti adatti per rifletterci. In tal modo si potrà dare vita o apprendere delle strategie di auto-regolazione per poter essere persone e professionisti

equilibrati, riflessivi, senza essere costantemente influenzati dai rimandi alle proprie corde personali che alcune situazioni lavorative toccano.

La tesi è articolata in tre capitoli: nel primo vengono esposte alcune teorizzazioni sul concetto di emozione, vengono analizzati i ruoli di ragione ed emozione nel processo decisionale tipico della professione sociale e i principali autoinganni che il nostro Io può mettere in atto, in un confronto tra due autori che ne danno un'origine differente, una emotiva, l'altra cognitiva. Nel secondo si propongono alcune tecniche di regolazione emotiva efficaci a dispetto di quelle disfunzionali - repressione e soppressione - utilizzate più comunemente dalle persone che non ne sono consapevoli o semplicemente non hanno mai fatto esperienza di altre tipologie, unite alla presentazione della R.E.T. (Terapia Razionale Emotiva), come tecnica per comprendere quanto comunicare con se stessi e conoscere i propri pensieri possa cambiare la percezione di sé, ciò che si fa e di come si reagisce. L'ultimo capitolo offre una panoramica sull'importanza della formazione alla consapevolezza emotiva e sugli strumenti a disposizione del professionista assistente sociale, nell'ottica della riflessività e del sostegno nell'elaborazione delle vicende complesse affrontate nel lavoro sociale.

L'obiettivo di questa tesi di laurea è dunque quello di motivare le persone e soprattutto gli attuali e futuri professionisti a conoscersi, a riflettere sulle proprie capacità e su quelli che sentono essere i propri limiti, a formarsi e non accontentarsi di sorridere di fronte all'utenza, agli altri colleghi e a se stessi, facendo finta di essere sempre in equilibrio a livello emotivo e che vada tutto bene, ma a chiedere e dare supporto quando è necessario, ricordandoci che tutti possono sbagliare o provare dolore, ma è come si reagisce a queste sfide della vita, personale e professionale, che conta maggiormente e dimostra la nostra forza di volontà e il desiderio di crescita interiore.

Capitolo 1 : *Emozioni e razionalità: una complessa convivenza*

Delle emozioni si è provato a dare differenti definizioni, fin dalle prime teorizzazioni di James¹ che si chiedeva cosa fossero – in un testo ad esse interamente dedicato, scritto in collaborazione con Lange - ma ancora non c'è una concezione condivisa sulla quale psicologi e studiosi delle neuroscienze concordino. Tuttavia, per quanto riguarda l'origine, essa viene approfondita empiricamente nel periodo cosiddetto romantico, grazie alla spinta fondamentale della teoria di Darwin, inserita nella sezione “L'espressione delle emozioni” nel suo libro diffusamente noto, “L'origine della specie”, risalente al 1872, nel quale ammette che le emozioni sono dei fenomeni ben definiti che possono manifestarsi nonostante non rappresentino sempre, nella loro espressione, un comportamento razionale adattivo e funzionale.

È necessario chiarire alcuni concetti tra loro spesso considerati interscambiabili.

In psicologia la passione viene definita come una tensione violenta che ha una certa durata, in cui manca il controllo personale e sociale. Lo stato d'animo invece è un sentimento o un'emozione di intensità bassa e durata relativamente lunga, un esempio è il sentirsi euforici. Il sentimento viene concepito come uno stato d'animo che si sviluppa nei confronti di un oggetto o soggetto preciso e che perdura nonostante il variare delle emozioni, come l'amicizia.²

L'emozione si può quindi definire come la reazione ad uno stimolo (immaginario o reale), caratterizzata da aspetti fisiologici (cambiamenti della frequenza cardiaca, sudorazione, ecc.) e da aspetti cognitivi, ossia dalla valutazione cognitiva delle modificazioni fisiologiche e della natura dello stimolo (appraisal). Essendo generata in modo innato³, infatti, non richiede di pensare prima di agire e questo consente di rispondere in modo più immediato agli stimoli ricevuti. Oltre alla funzione adattiva, universale nell'uomo, descritta dal modello evoluzionista

¹ Lange C. G., James W., 1922, *The Emotions*. Williams & Wilkins Company, Baltimore.

² Tomkins e Plutchik, Teoria psicoevoluzionistica: a partire dagli anni 60' del Novecento, un gruppo di psicologici ha sviluppato una teoria psicoevoluzionista delle emozioni, secondo cui le emozioni svolgono un'importante funzione di soddisfazione dei bisogni universali, connessi alla sopravvivenza della specie. Come esempio, Tomkins (1984) considera le emozioni come schemi innati di risposta che si sono evoluti filogeneticamente per garantire la sopravvivenza, ad esempio rabbia, disgusto, disprezzo, paura, gioia, vergogna, interesse e sorpresa e Izard (1991) sostiene che le persone siano dotate di 10 emozioni primarie: rabbia, disgusto, disprezzo, paura, gioia, vergogna, interesse, sorpresa, disagio e colpa.

³ Ibidem.

di Darwin, le emozioni hanno un'importante funzione sociale e costituiscono uno dei principali canali di comunicazione con chi ci sta intorno - ⁴ pattern di risposta specifici, innati ed universalmente validi (modificazioni fisiologiche, espressioni facciali, reazioni comportamentali ecc.): rabbia, disgusto, paura, tristezza, gioia e sorpresa; o secondari, cioè risposte emozionali che originano dalle emozioni primarie e sono una combinazione di esse (Ne sono un esempio il rammarico, la delusione, la vergogna).

Ci racconta Oatley ⁵ che spesso quando si sperimenta un'emozione, non la si comprende. Solo dopo averci riflettuto ed essersi confrontati, dopo averla espressa in differenti modi, allora si può giungere a capirla. Inoltre, l'emozione in sé può manifestarsi ad ondate, non è stabile, e dunque anche il suo significato può modificarsi col tempo. Molte di quelle più forti non sono tanto di origine individuale, quanto sociale, nascono dalle relazioni con l'altro, dall'incontro fra il mondo naturale e culturale e possono influenzare i nostri legami sociali.

Grazie all'esperimento condotto da Schachter e Singer nel 1962, nel quale gli studiosi idearono un setting sperimentale abbastanza realistico dove poter indurre uno stato di attivazione fisiologica unito a circostanze ambientali che portavano informazioni sulla situazione molto diverse tra loro, si rese noto, con evidenza scientifica, come emozione e pensiero siano strettamente in relazione, poiché l'emozione è funzione sia di uno stato di attivazione dell'organismo (arousal) che dell'insieme di percezioni e conoscenze della situazione pertinenti con lo stato di attivazione.

I due autori dimostrarono che l'attivazione fisiologica è generalizzata e propria del sistema nervoso autonomo e non il correlato specifico di una particolare emozione. L'emozione diventa tale solo in seguito ad un'interpretazione cognitiva della modificazione fisiologica, legata a valutazioni delle informazioni a disposizione.

Questi due processi sono collegati poiché le conoscenze e le percezioni forniscono informazioni per denominare l'attivazione fisiologica che si sta provando, così se ci si trova in un forte stato di attivazione fisiologica (battito accelerato, rossore, tremore, ecc.) si cercherà di

⁴Ekman, Paul. 2016, "What scientists who study emotion agree about." Perspectives on Psychological Science 11.1.

⁵Oatley K., Psicologia ed emozioni, vol. I, 2015, Pubblicazione periodica settimanale de La grande biblioteca della psicologia. Titolo originale: Best Laid Schemes Psychology of Emotions, 1992, Cambridge University Press, Cambridge.

attribuire un nome a questa attivazione in base alle esperienze emotive precedenti e alle informazioni contenute nell'ambiente circostante.

Le emozioni, dunque, dipendono dall'interpretazione che l'individuo fa dei cambiamenti fisiologici.

1.1 Comportamenti ed emozioni nel “decision making”

Nella professione di assistente sociale una delle competenze fondamentali che vengono richieste agli operatori è quella di prendere decisioni: autonomamente, in equipe e assieme alle persone destinatarie di un progetto di empowerment personale-familiare. La decisione incide sugli aspetti di responsabilità e capacità del professionista, poiché egli è chiamato- assumendo il significato del verbo de-caedere in latino- "(tagliare via, recidere)" - ad operare una scelta tra diverse alternative e proporla, motivandola e supportandola, ripensandola o modificandone molti aspetti, e infine portandola a compimento, in un piano di intervento individualizzato in base alle esigenze del beneficiario.

Ciò che spesso non viene sufficientemente considerato importante è come questo processo complesso influisca profondamente sulla sfera emotiva e personale del professionista, che si trova ad affrontare in primis le emozioni dell'utente, dei suoi familiari e contemporaneamente anche le proprie, conscio di dover gestire al meglio per poter essere “oggettivo” ed efficace nel proprio lavoro, senza trascurare il legame di fiducia che si crea con la persona che aiuta. Le decisioni che si prendono come assistenti sociali possono quindi influire significativamente sulle persone e sulla qualità della loro vita. L'assistente sociale dovrebbe essere consapevole che il proprio sentire, le emozioni, riguardo una determinata situazione, influiscono sul suo modo di ragionare lucidamente ed essere in grado di assumersi il rischio della presa di una decisione, autonoma o congiunta.

Infatti, come spiega Susan David⁶, “non è possibile annullare o spegnere un'emozione, è necessario saperla riconoscere per poter adottare strategie idonee a gestirla e canalizzarla in nostro favore.” Inoltre, sostiene che “solo dopo aver sperimentato e compreso le proprie

⁶ “Agilità emotiva: Non restare bloccato, accogli il cambiamento e prospera nella vita e nel lavoro”, Giunti Editore, p.9, 2018.

emozioni si possa comprendere quelle degli altri” e- attraverso questa forma di ascolto attivo- “gestire al meglio le relazioni con qualsiasi interlocutore.”

Arlie Hochschild ⁷ ci rivela come parte del ruolo lavorativo consista difatti nell’ allinearsi ad emozioni attese dall’organizzazione e nel rispettare regole di visualizzazione (display rules) delle emozioni stesse.

All’interno delle organizzazioni, specie in professioni ad alta domanda emotiva, vi sono standard di comportamento che indicano non soltanto le emozioni ammesse, quelle non ammesse e quelle appropriate alle diverse situazioni, ma anche le modalità attraverso cui queste emozioni dovrebbero essere espresse. In altre parole, per Hochschild il lavoro emozionale richiede di indurre o sopprimere momentaneamente un sentimento o un’emozione al fine di sostenere un’espressione esteriore che produca uno stato mentale in un altro, ad esempio il sentimento di sentirsi protetti, in un luogo sicuro. Successivamente nel privato si può analizzare in modo riflessivo questa propria emotività e comprendere come affrontarla, per evitare il cosiddetto ‘Job burnout’. Il processo di gestione e regolazione delle emozioni, prosegue la studiosa, consta di due modalità: quella in superficie e quella in profondità.

La prima modalità fa riferimento ad una manifestazione emotiva, senza che però essa venga sentita come propria. Il lavoratore finge semplicemente un’appropriata emozione. Concerne una gestione del comportamento, piuttosto che dell’emozione, che viene disciplinata, attuata attraverso un’accurata presentazione del comportamento verbale e non verbale; mentre nella seconda modalità le emozioni vengono modificate consapevolmente, al fine di esprimere l’emozione desiderata. Secondo l’autrice, la modalità profonda è associata ad una riduzione dello stress ed un aumento del senso di realizzazione personale, mentre la modalità di superficie è associata ad un aumento di stress, esaurimento emotivo, depressione e senso di inautenticità.

Verrà spontaneo dunque riflettere sul ruolo delle emozioni durante lo svolgimento della professione, di come esse possano dimostrare vantaggi in termini di efficacia nella comprensione emotiva della persona che si pone di fronte al professionista e a livello intuitivo e progettuale, e quali invece possano essere considerate le difficoltà che emergono.

⁷ Hochschild A., 2013, “Lavoro emozionale e struttura sociale”, Armando Editore.

1.2 Il ruolo delle emozioni e della ragione nel compiere delle scelte

Umberto Galimberti (2021), esprimendo la propria opinione in relazione al vasto mondo delle emozioni, nel suo “Libro delle emozioni” asserisce che:

“La nostra è un'epoca di spaventosa espansione della razionalità tecnica. Da un lato, questa espansione impone la rimozione delle emozioni e dall'altro innesca una reazione di ritirata emotiva nel proprio sentimento, assunto come unica legge di vita.” (...)

Di questa affermazione inizialmente si possono trarre delle interpretazioni, ovvero: Galimberti intende forse dire che ciò che presuppone razionalità tecnica - di cui un esempio sono le procedure burocratiche (amministrative) attuate non solo nella professione di assistente sociale, ma anche in altre - per funzionare ottimamente debba per forza di cose essere scevro dalla componente emotiva? O forse tutta questa “espansione tecnica” fa sì che le persone si rifugino nella propria interiorità perché non si sentono in grado di affrontare queste novità che si susseguono rapide e perciò se ne allontanano?

In ogni caso, la tecnica tenderebbe al suo auto potenziamento non relazionandosi con le emozioni che essa può suscitare espandendosi.

Le emozioni hanno sin dai primordi portato l'essere umano ad una reazione affettiva immediata, con una funzione auto conservativa, di intuito, priva di un ragionamento iniziale. Sono considerate dal senso comune positive o negative, trascurando che possono essere definite tali solo le conseguenze dei comportamenti messi in atto in seguito a tale emozione.

D. Goleman (1995), nella sua opera magna, “L'intelligenza emotiva”, ci spiega come la mente razionale sia più lenta rispetto a quella emozionale: la rapidità di quest'ultima preclude infatti la riflessione deliberata e analitica della mente pensante. Nel processo evolutivo la rapidità è connessa alle decisioni per la sopravvivenza.

Le azioni provocate dalla mente emozionale sono percepite come più sicure, derivando da una semplificazione immediata della realtà, che non varca la soglia della consapevolezza. Questa modalità percettiva opera a favore della velocità e trascura l'accuratezza nella presa di decisione, focalizzandosi sul quadro complessivo generale e omettendo dei dettagli che possono fare la differenza fra una decisione consapevole e accurata ed una immediata ma solo intuitiva.

Il vantaggio delle azioni attuate secondo la mente emozionale è che esse producono un giudizio intuitivo che, andando oltre la consapevolezza o coscienza, vede oltre il momento presente. Si intuisce la realtà dei fatti che si cela dietro l'apparenza, si percepisce, invece di riflettere, per un breve lasso di tempo.

Il problema sussiste quando tali giudizi e impressioni sono poco accurati o erronei, poiché queste convinzioni emotive talvolta sono così radicate da precludere ogni prova razionale contraria.

La teoria dell'utilità attesa,⁸ rifacendosi alla teoria economica classica, il cui fondatore è Smith, che presuppone che l'uomo economico sia razionale, ovvero che sia in grado di scegliere l'alternativa migliore fra le possibili, dimostra che per natura l'essere umano in condizioni di incertezza si muove all'interno del processo decisionale secondo un'ottica di massimizzazione dei risultati utili attesi.

Secondo questo assunto, la razionalità può essere quindi intesa come la massimizzazione di un valore atteso. Nonostante la fama, tale modello risulta avere un limite intrinseco legato al principio fondamentale a cui fa riferimento, cioè che il comportamento umano sia totalmente razionale. Ciò implica che gli individui siano sempre capaci di scegliere, fra le varie alternative, quella in grado di offrire loro il massimo grado di soddisfazione.

Come traspare infatti dalle osservazioni empiriche di H. Simon, autore della teoria della razionalità limitata,⁹ difficilmente gli individui si comportano in modo totalmente razionale a causa della loro intrinseca limitatezza cognitiva nei confronti della complessità che li circonda. Ciò si deve al modo in cui avviene l'elaborazione delle informazioni e dei dati, ovvero dipendente dalla conoscenza, memoria, abitudini ed esperienze pregresse dell'individuo.

Per agire razionalmente, l'individuo dovrebbe poter scegliere l'alternativa migliore tra tutte quelle possibili, ma alla mente umana limitata se ne presentano solo alcune. Inoltre, avendo l'individuo un'esigua capacità predittiva, tenderà ad utilizzare l'immaginazione per colmare l'assenza di esperienza nel processo decisionale.

Dati questi limiti cognitivi del soggetto decisionale, quando una questione è molto complessa, la raccolta delle informazioni necessarie può diventare troppo costosa.

⁸ J. Von Neumann & Morgenstern O., 1944, Theory of games and economic behavior. Princeton University Press.

⁹ Simon H., 2019, La ragione nelle vicende umane. Il Mulino.

Di conseguenza, Simon propose un modello decisionale per la risoluzione dei problemi basato sul criterio della soddisfazione. Tale procedimento si basa sull'individuazione di un'alternativa soddisfacente anziché ottimale, avvalendosi dell'uso delle euristiche o scorciatoie mentali.

Le euristiche ¹⁰ sono delle regole generali e semplici che permettono più velocemente ai soggetti di elaborare giudizi, formulare inferenze e analogie e prendere decisioni a fronte di problemi complessi o di informazioni incomplete in vista del raggiungimento di determinati obiettivi.

Le euristiche agevolano l'elaborazione quasi istantanea dei dati permettendo di risparmiare energia cognitiva. D'altra parte, è probabile che producano pregiudizi cognitivi, cioè deviazioni sistematiche nel ragionamento. Ciò implica errori grossolani di valutazione che possono portare a prendere decisioni sbagliate.

La ricerca, puntualizza Simon, cessa quando l'agente decisionale trova un'alternativa che lo soddisfi, la cosiddetta regola dell'arresto.

Per risolvere un problema, l'individuo elabora innanzitutto un giudizio – basato sulla propria esperienza pregressa e bagaglio cognitivo – sulla qualità della soluzione che si aspetta di raggiungere.

Questo giudizio determina il livello di aspirazione e definisce quando cesserà la ricerca. Il livello di aspirazione sarà poi confrontato con il livello reale dell'esperienza: se l'esperienza supera il livello di aspirazione, l'individuo proverà soddisfazione; se il livello di aspirazione è più alto, insoddisfazione.

Considerato tutto ciò, se si desiderasse agire in modo più efficace ci si potrebbe affidare ad una seconda tipologia di reazione emozionale, più lenta di quella lampo, in cui i pensieri che guidano verso di essa sono più consapevoli, in cui la valutazione è più ampia e i pensieri determinano le emozioni. Il pensiero più lento qui determina e precede il sentimento.

Ma dunque si può “ragionare mettendoci anche il cuore”? Si può far collimare in una decisione ciò che percepisce la mente emozionale con ciò su cui riflette la mente razionale?

Se le decisioni prese in ambito lavorativo fossero attuate consapevolmente perché adeguatamente formati, seguendo non solo i protocolli preimpostati delle procedure relative al

¹⁰ Kahneman, D. e Tversky, A., 1981, Judgment under Uncertainty. Heuristics and Biases, Science.

servizio nell' ente in cui si esercita, ma anche dando ascolto all'intuito affiorato dalle sensazioni ed emozioni emerse durante il processo dinamico di ascolto e progettazione del percorso della persona che si pone di fronte al professionista, non si otterrebbero forse dei risultati efficienti in termini di soddisfazione personale, professionale e soprattutto, in primis, della persona che richiede un supporto nella sua condizione di vulnerabilità?

Perciò è importante essere dotati di strumenti che consentano una formazione sull'uso consapevole delle proprie emozioni in relazione alle tecnicità razionali delle pratiche professionali.

Nessuna emozione è percepita in modo univoco dalle persone, ognuno ne dà la propria interpretazione, basandosi sul proprio bagaglio personale e culturale- ciò che accomuna tutti invece è la loro modalità di espressione- dunque, è necessario esplorare questo mondo emotivo per comprenderlo meglio e saper applicare strategie che spingano verso delle direzioni propositive, che rendano i professionisti del sociale, persone sensibili, fallibili, determinati, non dotati di abilità eroiche, ma di ampio senso pratico, spirito di iniziativa, conoscenze, ottime capacità relazionali, esperti nel loro lavoro e dotati di competenze di gestione emotiva efficaci (soft skills personali).

“Everyone knows what an emotion is, until asked to give a definition. Then, it seems, no one knows.”¹¹

Questa affermazione (Tutti sanno cos'è un'emozione, finché non gli viene richiesta una definizione. Allora, sembrerebbe che nessuno conosca la risposta.) sinteticamente dimostra come in letteratura si sia dibattuto a lungo su come definire le emozioni e come interpretarle, cercando di renderle scientificamente analizzabili. Goleman nel suo manuale, sintetizzato di seguito, propone una cronologia delle considerazioni più accreditate in merito alle emozioni.

Fino agli anni Sessanta del Novecento gli studi sull'emotività si sono organizzati attorno alla controversia tra la teoria di James e quella di Cannon (di tipo organico, focalizzate sugli aspetti neurofisiologici dell'emotività). Successivamente vennero considerate incomplete poiché escludevano la componente cognitiva nella manifestazione dell'emozione.

Fu la volta allora della concezione cognitivo-attivazionale di Schachter che si concentrò invece sull'associazione tra componente psicologica e attivazione fisiologica. Egli riteneva infatti che

¹¹ Fehr, B., & Russell, J. A. (1984). Concept of Emotion Viewed from A Prototype Perspective. *Journal of Experimental Psychology General*, 113, 464-486.

entrambe le componenti fossero condizioni imprescindibili per lo sperimentare da parte degli individui un qualsiasi stato emotivo. Sulla scia di questo pensiero nacquero le teorie dell'appraisal (valutazione cognitiva degli stimoli), che sostengono che le emozioni non possono nascere senza una ragione e che la loro origine è riscontrabile sempre in una qualche forma di valutazione cognitiva della situazione collegata all'evento emotigeno, con tutti i suoi possibili legami con il benessere e le aspettative, gli scopi, i desideri del soggetto coinvolto. In questo modo si valorizza, accanto alla valutazione cognitiva, l'importanza della soggettività nella percezione e nell'esperienza emotiva.

Sotto la lente d'analisi sensista, si credeva che le emozioni fossero degli stati di coscienza¹² costituiti da un tipo di sensazione corporea in cui ricercare gli elementi della mente in modo analitico.

Alla conclusione di questo periodo di prevalenza nel campo di ricerca di idee cognitiviste, le teorie sulle emozioni iniziarono ad avvicinarsi ad una nuova concezione, centrata sul comportamento emotivo piuttosto che sull'esperienza emotiva. Quest'ultima, infatti, concepisce l'emozione in modo funzionale all'adattamento,¹³ similmente alle teorie psico-evoluzionistiche derivanti da quella evoluzionistica darwiniana (emozioni come geneticamente determinate e automatiche nel loro insorgere).

Vennero infine suddivise le emozioni in primarie e fondamentali, dalla cui combinazione derivano tutte le altre possibili (chiamate secondarie).¹⁴

Risulta ad oggi, dunque, assai complesso poter dare una definizione di emozione poiché le differenti prospettive riflettono il fatto che il termine 'emozione' è impiegato in riferimento a fenomeni assolutamente diversi: esperienze soggettive o sentimenti, comportamenti espressivi, comportamenti motivati e mutamenti corporei.¹⁵

¹² W. Wundt, "Grundzüge der physiologischen Psychologie", 1873-1874

¹³ J. Reeve, R. Ryan, E. L. Deci, H. Jang, 2012, Motivation and self-regulated learning. Routledge.

¹⁴ Izard, Carroll E. "Basic emotions, natural kinds, emotion schemas, and a new paradigm." Perspectives on psychological science 2.3 (2007): 260-280.

¹⁵ Plutchik R., The Nature of Emotions, American Scientist, vol. 89, Issue 4, (2001/07), 344-350.

Ognuno dei quattro tipi di fenomeni suddetti può verificarsi in assenza degli altri. Ci possono essere sentimenti senza mutamenti fisiologici o segni esteriori, e comportamenti espressivi senza che risulti un sentimento soggettivo.

Per queste ragioni l'emozione è stata considerata da Lazarus & Rosenberg un 'processo multi-componenziale',¹⁶ definito dalla presenza di una o più delle quattro componenti, quando tale presenza va fatta risalire al verificarsi di un evento emotivamente significativo.

C'è ora da interrogarsi sull'efficacia dell'esperienza emotiva in relazione alla progettualità o ad una presa di decisione in un contesto, lavorativo o di vita privata.

In merito a ciò, nell'Enciclopedia Treccani, Frijda N. H.¹⁷ riferisce che le emozioni da una parte tendono ad aumentare l'efficienza del comportamento finalizzato agli scopi dell'emozione e a concentrare l'attenzione su ciò che è più importante per raggiungere questi scopi; dall'altra tendono a interferire con compiti in corso di esecuzione, causando disorganizzazione del comportamento, interferenze con l'esecuzione del compito stesso e distrazione.

Negli stati emotivi intensi anche un comportamento rilevante per l'emozione può essere disturbato, o perché le risposte emotive più primitive, che richiedono meno sforzo, interferiscono con il comportamento complesso, o perché l'attenzione dedicata alla situazione emotiva causa disorganizzazione nel controllo e nella pianificazione del comportamento. Questi vari effetti dell'emozione sulla prestazione sono sussunti sotto il principio della cosiddetta 'curva a U invertita', propria della legge di Yerkes - Dodson: l'emozione tende a migliorare la prestazione fino a un optimum, dopo di che ne causa il deterioramento. Il punto ottimale si sposta verso livelli di intensità emotiva tanto più bassi quanto più complesso o meno ben appreso è il compito.

Quando i livelli di eccitazione (arousal) diventano troppo alti o troppo bassi, il rendimento diminuisce. Ciò significa che se i livelli di eccitazione sono troppo bassi, è possibile provare la sensazione di non avere energia a sufficienza per realizzare quel lavoro. Livelli di eccitazione troppo alti sono anch'essi un problema, poiché rendono difficile concentrarsi abbastanza a lungo da completare il compito.

Il miglior modo di potenziare la motivazione e il rendimento è dunque quello di lavorare con obiettivi che ci mantengano in allerta. Secondo questa legge psico-biologica, lavorare in

¹⁶ Lazarus (1991) & Rosemberg (1998).

¹⁷ Frijda, N. H., 1986, The emotions, Cambridge.

dinamiche di urgenza e di leggera tensione può dar vita a decisioni razionalmente ed emotivamente equilibrate. Fondamentale è rimanere nella soglia di attivazione che non induca troppo stress o renda rilassati e poco vigili, poiché comprometterebbe il funzionamento mentale equilibrato del professionista.

È fondamentale allora agire professionalmente tenendo a mente, dunque essendo consci, della propria e altrui vita emotiva, del contesto lavorativo che impone delle regole di manifestazione emotiva e delle sue limitazioni e risorse che incidono sullo svolgimento delle proprie mansioni. Ciò può diventare realtà quando “Si è consapevoli di ciò che c’è dentro di sé, della propria vita interiore, senza sentirsi sbagliati. Questo è il passo fondamentale per essere padroni di sé stessi”

18

Le modalità di affrontare le dinamiche emotivamente provanti della vita sono differenti, dunque sono necessari, in questo caso, per creare un rapporto professionale e personale di fiducia reciproca, strumenti come l’ascolto di sé e dell’altro, la comprensione e la flessibilità, per giungere ad azioni concrete condivise e propositive, in cui le capacità e le risorse sono valorizzate e le difficoltà attenuate.

1.3 Trappole emotive e cognitive: un confronto tra S. David e D. Kahneman

Alcuni degli stereotipi più comuni sulle emozioni si concentrano sulla loro distinzione in negative o positive (distinzione inconsapevolmente basata sulle reazioni che ne derivano), sulla loro impossibilità di dare una visione della realtà chiara e veritiera, lucida, sulla loro incompatibilità con una presa di decisione rapida e consona al contesto di riferimento.

Alcune delle teorie più accreditate sostengono che siano sette le emozioni principali o di base, condivise tra le culture e le specie, che hanno contribuito all’adattamento dell’essere umano nel suo percorso evolutivo¹⁹: rabbia, paura, disgusto, felicità, tristezza, sorpresa, e che le altre derivino dalle diverse unioni delle stesse. Ne è un esempio la vergogna.

¹⁸ “L’arte di conoscere se stessi”, 2003, Schopenhauer A., saggio a cura di F. Volpi, Adelphi Editore.

¹⁹ Ekman, Paul. “What scientists who study emotion agree about.” *Perspectives on Psychological Science* 11.1 (2016): 31-34.

La maggior parte di esse, secondo Susan David, riflette il lato oscuro dell'esperienza umana. Ritene che, dato che anch'esse sono servite a superare il vaglio della selezione naturale, allora è senz'altro possibile che abbiano un buon motivo d'esistere.

Quando si cerca di liberarsi dalla trappola (schema originatosi nel periodo infantile) che si identifica con l'emozione che in quel momento non fa sentire a proprio agio, a farne le spese sarebbe il benessere personale. David identifica due profili di personalità in relazione al modo in cui le persone reagiscono alle proprie emozioni: gli imbottigliatori (più frequentemente uomini) e i ruminatori (generalmente donne). I primi mettono da parte le emozioni scomode e "distraenti", continuando a comportarsi come se nulla fosse. Si consolano pensando "Almeno ho un tetto sopra la testa- verrà il momento, ..." e altri luoghi comuni tipici di chi svia il fatto doloroso pensando a tutto il resto che funziona nella loro vita. Così facendo, tuttavia, non si riuscirebbero a raggiungere le questioni più profonde alla base del fare esperienza dell'emozione. Si potrebbe ribattere che effettivamente rivolgere i propri pensieri a ciò che c'è di buono nella propria vita sia sicuramente meglio che autocommiserarsi o lamentarsi di ciò che invece non va. Al contrario, la ricerca di P. H. Waxer, del 1977, dimostra che cercare di non fare qualcosa richiede un elevato utilizzo di risorse mentali e che minimizzare o ignorare certi pensieri o emozioni, in realtà serve solo ad amplificarli, a negare il controllo sulla situazione emotiva, portandoli in superficie quando meno ce lo si aspetta o lo si necessita.

Le persone considerate invece dei "ruminatori" generalmente si crogiolano nella loro stessa sofferenza e si fissano sul contesto doloroso/fallimentare, seguitando a provare al contempo ansia e preoccupazione. La ruminazione riguarda il passato, dunque si rivela inutile poiché non è propositiva, ma genera solo, citando le parole della stessa David, "un uragano che acquisisce energia" ogni qualvolta ci si fissa su quelle emozioni complesse da rielaborare, di cui si è però consapevoli, a differenza degli imbottigliatori.

L'imbottigliamento, conclude David, come la ruminazione, sono "l'aspirina emotiva" a cui si fa riferimento con le migliori intenzioni. Le emozioni considerate "negative", rammenta infine S. David, favoriscono l'elaborazione cognitiva più lenta e sistematica, portano a prestare maggiore attenzione ai dettagli, (con l'aggiunta di un po' di sano scetticismo) che possono rivelarsi successivamente assai significativi, favoriscono la produzione di argomenti, migliorano la memoria (evitando di alterare i ricordi), incoraggiano la perseveranza, rendono più cortesi e attenti, quindi favoriscono la coesione sociale attraverso una mimica sociale

inconscia. Inoltre, incoraggiano la generosità e rendono meno inclini ai pregiudizi, come quello della conferma.

Nella sfera professionale, dunque, provare emozioni e sensazioni di sconforto o frustrazione, rabbia verso sé stessi o verso la mancanza di risorse necessarie al raggiungimento di un obiettivo, concordato con la persona che richiede un aiuto, per esempio, è un segno positivo, per quanto non lo possa sembrare sul momento, che successivamente ci si metterà in gioco in modo più attento, preciso e creativo, e che ne risulteranno evidenti cambiamenti. Sarà necessario far fronte a tali emozioni, esserne consapevoli e indirizzarle verso atteggiamenti e comportamenti propositivi, di cooperazione con l'altro.

S. David individua 4 trappole cognitive comuni agli esseri umani, riguardanti le emozioni, da conoscere per evitare di caderci nuovamente, nella vita quotidiana privata e professionale: incolpare il pensiero, la mente scimmia, idee vecchie e superate, voler aver ragione a tutti i costi.

La prima trappola consiste nell' incolpare il pensiero per cui non si ha compiuto una determinata scelta, adducendo la responsabilità dell'inerzia, quindi della mancanza di motivazione ad agire, al pensiero che l'ha generata (es. Sono certo verrò bocciato all'esame perché ho studiato poco e con statistica è successo.). Esso, formatosi su esperienze precedenti e dunque basato su convinzioni attuali errate riguardanti il contesto, ha impedito l'agire. Così facendo si limitano le possibilità che ci siano degli effetti differenti.

La studiosa ricorda a tutti inoltre che il preconetto, il pregiudizio e tutti i meccanismi che la mente genera per risparmiare energie e bypassare determinati passaggi di informazioni nel cervello (es. bias), non fanno altro che limitare le possibilità di cambiamento di una situazione, reiterando comportamenti, atteggiamenti ed azioni, secondo schemi che non hanno condotto a risultati concreti e positivi.

La mente scimmia è il secondo tranello che potrebbe sabotare chiunque. Si tratta di un meccanismo incentrato sul momento doloroso passato, su pensieri interiori che rimangono fissi e presenti alla coscienza, che non permettono di concentrarsi sul momento presente, impedendo di essere attivi, invece che meri spettatori, nella propria vita. Si ingigantiscono le problematiche che affliggono e si drammatizza, immaginando scenari via via peggiori, sprecando enormi risorse mentali.

È il caso di una persona che dopo un inizio di discussione venga lasciata a sé stessa perché l'altra ha un impegno e non ha tempo di concludere il discorso. Essa rimuginerà per molto tempo su cosa potrà dire al ricongiungimento con l'altro, sfinendosi e precludendo al cervello di poter elaborare una soluzione alternativa o creativa alla questione posta in essere nella discussione.

Per quanto riguarda la terza trappola, ci dimostra come gli schemi mentali di reazione ad una situazione, utilizzati con successo nel passato, non siano impiegabili in ogni contesto indistintamente. È necessario essere emotivamente agili per adattarsi a circostanze differenti con pensieri e azioni efficaci. Nella professione di assistente sociale, un esempio fortemente riscontrabile nella realtà lavorativa può essere quello di un professionista che, lavorando in Comune, riceva continuamente nel suo ufficio delle persone che richiedono un contributo economico (es. pagare delle bollette o i libri scolastici dei figli). inoltrare la richiesta al professionista adatto in modo meccanico potrebbe essere una soluzione adottabile per svolgere l'incarico, ma non sempre ugualmente utile poiché ogni persona ha una richiesta di aiuto e delle condizioni di vita differenti, fondamentali da tenere in considerazione per poterla sostenere e comprendere queste mancanze economiche reali, personalizzandone la risposta professionale.

L'ultimo trabocchetto che può giocare la mente si intitola "voler aver ragione a tutti i costi", poiché in innumerevoli ambiti della propria vita si cerca di dimostrare di aver ragione, invece che cercare un compromesso comune o spiegare perché il pensiero opposto risulti erroneo in base alle informazioni che si hanno, argomentando senza attaccare la persona. In Sud Africa, terra d'origine di S. David, questo comportamento di ricerca di "giustizia personale" viene visto come autolesionistico, poiché si impedisce a sé stessi di godere di una relazione positiva nella propria vita, di essere in armonia con le altre persone, creando invece momenti di scontro per motivazioni molto spesso futili e passeggeri.

Gli studi riportati nel manuale di self-help di J. E. Young & J. S. Klosko dimostrano una vasta gamma di altre trappole emotive a cui è possibile fare riferimento nella vita professionale e privata di tutti i giorni e da cui è fattibile ed utile allontanarsi, dopo averle consapevolmente riconosciute. Alcune di esse, tra le più riscontrabili nella professione di assistenza sociale, sia da parte degli operatori che degli "utenti" sono:

1 trappola degli standard severi- in cui ci si auto-impone dei livelli di performance molto elevati, finendo per non sentirsi mai appagati del proprio lavoro, della propria vita, delle proprie azioni, ...;

2 t. della sottomissione- che porta a soddisfare solo i bisogni altrui, mettendo in secondo piano i propri (es. scelta di partner autoritari che desiderano essere sempre compiaciuti- qualora non succeda potrebbe scatenarsi una forma di aggressività-);

3 t. del fallimento- conduce alla sensazione di inadeguatezza persistente, che può indurre una mancanza di motivazione all'azione per paura di non riuscire a compiere determinati passi;

4 t. della dipendenza- che rende incapaci di assumersi le proprie responsabilità, delegandole in quanto mettono alla prova e fanno sentire incapaci di accettare le sfide del quotidiano;

5 t. della vulnerabilità- fa sentire in una costante situazione di incertezza nella vita, per cui ci si considera vulnerabili e poco adattabili ai differenti possibili contesti;

6 t. dell'esclusione sociale- conduce a una sensazione di indesiderabilità sociale, che porta ad una condizione di marginalità o ad un'eccessiva versatilità per compiacere gli altri.

Daniel Kahneman, professore emerito di psicologia presso l'Università di Princeton e premio Nobel per l'economia nel 2002, riuscì a spiegare come il comportamento decisionale non derivi da processi razionali finalizzati al raggiungimento di uno scopo utile per l'individuo.

Secondo Kahneman, la mente umana esegue due tipologie di pensiero: razionale e intuitivo. Il pensiero razionale (secondo il modello ipotizzato: sistema 2) funziona in maniera lenta, sequenziale, faticosa e controllata, mentre il pensiero intuitivo (sistema 1) è veloce, automatico, senza sforzo, associativo e difficile da controllare²⁰.

I suoi studi hanno portato all'individuazione di percorsi mentali efficaci nel condurre alla comprensione di ostacoli e distorsioni del giudizio che portano a errori sistematici nel prendere decisioni in situazioni di incertezza. Si tratta delle euristiche o scorciatoie mentali, che suppliscono i processi di pensiero razionale.

Le euristiche consentono di creare una prima impressione, e di arrivare in maniera rapida, veloce e senza sforzo, a delle conclusioni. Le euristiche sono processi mentali intuitivi innati, utili per l'evoluzione umana, e consentono di giungere a un'idea rapidamente. Sono, dunque,

²⁰ "Pensieri lenti e veloci" Kahneman, Mondadori Editore, 2020

delle scorciatoie molto convenienti in determinati ambiti, ma pericolose in altri perché possono produrre errori di giudizio chiamati bias cognitivi.

“Anche se le euristiche non sono più il solo strumento per sopravvivere nel mondo odierno, tuttavia esse continuano ad agire, visceralmente, nei comportamenti umani con una funzione che chiamiamo intuizione. Per inciso, le emozioni sono il braccio operativo di queste euristiche. Anzi: euristica ed emozione sono due facce di un unico processo.”²¹

I bias cognitivi sono costrutti fondati, al di fuori del giudizio critico, su percezioni errate o deformate, su pregiudizi e ideologie, utilizzati spesso come automatismi mentali per prendere decisioni in fretta e senza fatica. Due esempi significativi possono essere il bias di proiezione, secondo il quale si pensa che la maggior parte delle persone la pensi come noi, per evitare di mettere in discussione le proprie convinzioni e correre il rischio di scoprire di essere in errore, e il bias di rappresentatività, che si caratterizza per la violazione di regole probabilistiche a favore delle opzioni più rappresentative e più mentalmente disponibili (es. si può attribuire ad una persona un determinato ruolo associandogli la descrizione della persona basata sugli stereotipi che si possiede di essa).

Si tratta, il più delle volte, di errori cognitivi che impattano nella vita di tutti i giorni, non solo su decisioni e comportamenti, ma anche sui processi di pensiero. Interferiscono con il funzionamento del pensiero intuitivo, alterando la percezione di molti eventi. Questi errori di giudizio dipendono, sostanzialmente, da meccanismi universali che presiedono il recupero di conoscenze razionali.

L'eurisma, invece, è lo schema mentale o trappola cognitiva, che impedisce il corretto svolgimento del procedimento euristico. Esso comporta, dunque, una sorta di ancoraggio a ciò che appare più visibile, impedendo di leggere più in profondità il contesto e di attivare la parte creativa e intuitiva della mente, che potrebbe partorire dei ragionamenti divergenti e maggiormente funzionali.

In sintesi, se le euristiche sono scorciatoie comode e rapide estrapolate dalla realtà che portano a veloci conclusioni, i bias cognitivi sono euristiche inefficaci, pregiudizi astratti che non si generano su dati di realtà, ma si acquisiscono a priori senza critica o giudizio.

²¹ Gigerenzer G., 2009, Decisioni intuitive. Quando si sceglie senza pensarci troppo. Raffaello Cortina Editore

“Ciò che rende questi stili di pensiero disfunzionali non è la loro presenza, ma la loro rigidità e inflessibilità, specialmente se conduce ad interpretare gli eventi, e noi stessi, in modo irrealisticamente negativo”²²

Per ottenere il meglio da una qualsiasi situazione, David ci spiega che è necessario dunque rompere di continuo le vecchie categorie e gli schemi (di pensiero e comportamento) disfunzionali, per formularne di nuove, presupponendo di essere per la prima volta di fronte a una determinata situazione, guardandola con occhi sempre nuovi e concentrati sul momento presente, in una visione a tutto tondo e lontana dall'esperienza passata, acquisita come unica guida all'azione.

In conclusione, per dimostrare perché l'essere umano si spinge sempre ad impiegare i vecchi schemi per rimanere nella “comfort zone” nella presa di decisioni, si può citare una riflessione di Olga Chiaia, tratta dal suo libro²³:

“Come e perché va a finire che riduciamo il mondo? E i nostri pensieri? Perché diventa subito più maneggevole, più controllabile. I confini ci aiutano a scegliere obiettivi e a raggiungerli, a definirli. In un'epoca liquida e globale è vitale ridurre. La parsimonia alleggerisce. Ma il prezzo della semplificazione è che, se dimentichiamo la transitorietà dell'operazione di delimitazione compiuta, poi nello spazio ristretto ci sentiamo poveri, c'è penuria, e se qualcosa va male sembra di aver perso tutto. L'unica cosa persa davvero è la flessibilità, la memoria delle potenzialità aperte.”

²² “Pensieri lenti e veloci”, 2020, Kahneman, Mondadori Editore.

²³ Olga Chiaia, 2015, “Il bello di uscire dagli schemi - Superare rigidità e trappole mentali, vivere flessibili e felici”. 15-17, Feltrinelli.

Capitolo 2: *La regolazione emotiva*

“Le nostre reazioni alle emozioni possono tenerci a distanza da noi stessi.”²⁴

Bennett (2001) illustra così che non si possono definire le emozioni come qualcosa di negativo o positivo, ma che sono gli atteggiamenti e comportamenti che si mettono in atto sperando una determinata emozione, a produrre effetti ottimali o controproducenti al contesto e alla percezione che si ha di sé. “Lo scopo - continua - è avere piena coscienza, cioè vedere le cose come sono, eliminando le reazioni alle emozioni che non fanno stare bene, facendo attenzione a non respingere o sopprimere le emozioni stesse.”

Ciò che si potrebbe dedurre è che nella vita di tutti i giorni, a lavoro o nel privato, è fondamentale avere consapevolezza di sé, saper regolare le proprie reazioni alle emozioni, avendo cura di accettarle ed approfondire il loro significato, senza volerne fuggire.

Nyanaponika Thera²⁵, noto esponente della Mindfulness in Oriente, dimostra un pensiero concorde con quello di Bennett²⁶, raccontandoci come sia necessario rendere i nostri “nemici interiori” amici, trasformando queste forze profonde che si ritengono antagoniste in insegnanti per il futuro.

²⁴ Bennett-Goleman T., 2001, “Alchimia emotiva. Come la mente può curare il cuore”. Rizzoli Editore.

²⁵ Nyanaponika Thera, 1971, *The power of Mindfulness*, Kandi, Sri Lanka, Buddhist Publication Society, p.52

²⁶ Bennett-Goleman T., 2001, “Alchimia emotiva. Come la mente può curare il cuore”. Rizzoli Editore.

2.1 Repressione e soppressione delle emozioni

Goleman²⁷ palesa come il modo in cui si percepiscono e si gestiscono le proprie emozioni sia il nostro paracadute nella relazione con l'altro. Quanto più si conoscono i propri sentimenti, tanto più si saprà riconoscere quelli degli altri, senza che questo generi in noi sofferenze incontrollabili.

Quello che viene asserito è che le emozioni possono essere uno strumento positivo che avvicina al proprio prossimo – in questo caso utente -; quindi, è opportuno conoscerle ed esserne consapevoli, evitando di reprimerle. Ciò sia per quanto riguarda le proprie, sia quelle delle persone che si pongono di fronte al professionista.

Nel lavoro sociale, secondo Sicora²⁸, pur ammettendone la presenza, le emozioni vengono più spesso vissute come una possibile interferenza al corretto svolgersi del processo di aiuto che come un'opportunità di condurre con maggiore accuratezza efficaci processi di valutazione, decisione e intervento. La negazione delle proprie emozioni, considerate inadatte e non professionali, può generare paradossalmente atteggiamenti disfunzionali al processo di aiuto in quanto molto spesso produce rigidità e distanza. Per tale motivazione è fondamentale attuare un processo di controllo del proprio equilibrio interiore.

Le strategie di regolazione emotiva non sono a priori “adattive” o “maladattive”, ma vanno valutate in relazione al contesto ed agli obiettivi operanti nella specificità della situazione.

A tal riguardo, le ricerche²⁹ suggeriscono che non sono le strategie in sé, ma è l'uso flessibile di esse che costituisce un sano e “adattivo” processo di regolazione emotiva, efficace nel promuovere il benessere psicofisico, l'adattamento e un buon funzionamento sociale.

James Gross (2002) ci spiega come funziona la regolazione emotiva attraverso il suo modello, attualmente uno dei più accreditati, che prevede 5 tipologie di processi di regolazione, di cui l'ultimo si riferisce alla risposta che nasce dall'esplicitazione dell'emozione:

1) *La selezione della situazione* riguarda gli sforzi fatti per aumentare o ridurre la probabilità di incontrare una situazione in cui possono emergere determinate emozioni. In altre parole, si

²⁷ Goleman D., 2000, “Come lavorare con l'intelligenza emotiva”. Rizzoli Editore.

²⁸ Sicora A., 2021, “Emozioni nel servizio sociale”. Strumenti per riflettere e agire, p.3, Carocci.

²⁹ Lazarus, R. S., 1991, *Emotion and adaptation*. London: Oxford University Press.
Thompson & Calkins, 1996, *Teoria a due fattori dell'emozione*.

riferisce a condotte di avvicinamento o evitamento di persone, posti o oggetti per regolare l'emozione.

Ad esempio, si decide di andare a confrontarsi con una collega assistente sociale di un ente simile al proprio o con cui si va d'accordo, piuttosto che relazionarsi direttamente con la collega dell'ufficio limitrofo, che provoca ansia perché poco ottimista o propositiva.

Questa strategia spesso comporta dei pesanti compromessi nella scelta tra benefici emotivi a breve e lungo termine.

2) *La modificazione della situazione*: si riferisce ad un processo di regolazione basato sul cambiamento delle caratteristiche del contesto.

Ad esempio, se la sera prima di una riunione importante, a cena, un amico volesse parlare della nostra opinione e di come ci sentiamo, noi potremmo chiedergli di parlare di altro. Questa strategia rappresenta una delle forme più importanti di regolazione emotiva e può essere accostata al "problem-focus coping", concettualizzato da Lazarus R.S.³⁰, che consiste nei tentativi di riduzione dello stress psicologico intervenendo direttamente sulla situazione.

La sua efficacia dipende, tuttavia, dalla conoscenza della complessità della situazione e dal suo grado di modificabilità, in quanto vi sono situazioni che possono subire completi cambiamenti, altre modeste modificazioni, e altre ancora che invece non hanno possibilità di trasformazione;

3) *L'impiego dell'attenzione* consiste in quella strategia di modificazione emotiva con cui si indirizza l'attenzione su aspetti specifici della situazione.

Possiamo distrarci da una conversazione che suscita un'emozione sgradevole iniziando a contare le penne che sono sul tavolo. Questo è un esempio di distrazione, ovvero una strategia con cui si sposta l'attenzione su aspetti di una situazione che non genera emozioni o che consente di allontanare l'attenzione da una situazione emotigena immediata.

La distrazione include anche i cambiamenti di focalizzazione interna, ad esempio quando si richiamano pensieri, immagini e ricordi non congruenti allo stato emotivo che si intende evitare.

³⁰ Lazarus, R. S., 1991. Emotion and adaptation. London: Oxford University Press.

Oltre alla mera distrazione, questa strategia include anche tutti quegli sforzi per concentrarsi intensamente su un compito ed essere assorbiti da quello che si sta facendo, riducendo la tensione emotiva sperimentata.

Un'altra forma di strategia di regolazione basata sull'attenzione è la "ruminazione", mediante la quale l'attenzione viene rivolta direttamente sulle cause e sulle conseguenze delle emozioni. In tal caso, però, ruminare sui propri stati emotivi negativi comporta un'intensificazione e una maggiore permanenza di alcuni sintomi psicopatologici/di disagio profondo;

4) *Il cambiamento cognitivo* concerne la modificazione del significato soggettivo attribuito a una situazione. Riprendendo l'esempio della riunione, una persona può dirsi che si tratta "solo di una riunione" piuttosto che di una prova con cui misurare il proprio valore come professionista. Questa strategia è spesso usata per ridurre una risposta emotiva, ma anche per aumentarla o per cambiarla (per esempio, passare dalla rabbia al senso di colpa).

Il significato personale assegnato ad una situazione ha un peso notevole nell'influenzare le risposte esperienziali, comportamentali e fisiologiche in una data situazione.

5) Infine, vi è la *modulazione della risposta*, ovvero i tentativi di modificare la risposta (esperienziale, comportamentale e fisiologica) di un'emozione nel momento in cui essa è stata già elicitata. Per esempio, se la comunicazione delle proprie idee nella riunione fosse andata male, si potrebbe cercare di nascondere l'imbarazzo o la delusione comportandosi come se non fosse accaduto nulla, modificando in questo caso la risposta comportamentale e inibendo l'espressività emotiva di base.

Questo tipo di regolazione è chiamato "soppressione" ed è finalizzato ad inibire le espressioni esteriorizzate delle emozioni, come avviene tipicamente con l'espressività facciale. La soppressione, inoltre, può riguardare anche le esperienze interne, come pensieri o immagini che un soggetto, considerandoli disturbanti ed inopportuni, cerca in tutti modi di bloccare.

Le ricerche effettuate da una collaborazione tra due studiosi dell'Università di Edimburgo e quella di Cambridge³¹, unite a quella di Goldin P. R., McRae K., Ramel W., and Gross J. J.³²

³¹Anderson M. C. e Green C., 2001, "Suppressing unwanted memories by executive control".

³²Goldin P. R., McRae K., Ramel W., and Gross J. J., 2008, "The Neural Bases of Emotion Regulation: Reappraisal and Suppression of Negative Emotion"

spiegano come la repressione emotiva sia quel processo mentale che permette alle memorie indesiderate di eventi/relazioni/affetti passati di non raggiungere la consapevolezza, così da non essere ricordati in toto oppure solo nei loro dettagli più difficili.

Dunque, viene definita come un meccanismo di difesa, un processo di regolazione emotiva. Biologicamente la repressione modula il livello di attivazione dato dall'affetto agganciato al ricordo e permette al soggetto di non sperimentare nuovamente la quota di dispiacere legata alla vecchia esperienza. Inoltre, può essere volontaria, cioè la persona decide di dimenticare (in questo caso si parla di soppressione), o può anche essere involontaria, cioè la persona dimentica senza avere volontà di dimenticare oppure senza avere consapevolezza dell'intenzionalità nel dimenticare, e in questo caso si parla di repressione vera e propria.

Ogni meccanismo di difesa ha i suoi pro ed i suoi contro: la soppressione del ricordo da un lato permette nel breve termine di evitare le sensazioni di spiacevolezza ad esso associate, dall'altro lato preclude a lungo termine la possibilità di rielaborare l'evento, limitando la possibilità di apprendere altre modalità di regolazione delle conseguenze negative.

La soppressione e la rielaborazione hanno delle conseguenze. La soppressione ha numerosi effetti in differenti contesti d'azione del professionista: nel lavoro in equipe, nella fase decisionale del processo di aiuto, nella vita personale e soprattutto nello stabilire un legame di fiducia con la persona che richiede un aiuto.

La soppressione comporta per necessità un consumo costante di risorse cognitive per inibire la risposta a tutti gli stimoli associati all'evento. In base ad uno studio del Dipartimento di Psicologia dell'Università di Stanford del 2008 ³³, pubblicato dall'APA³⁴, alla soppressione si associa un ritardo nell'attivazione dei processi neurali volti al controllo e alla pianificazione del comportamento, nella presa di decisioni, nella moderazione della condotta sociale, nella modulazione dell'emotività.

Se da un lato la soppressione fa stare meno male subito, stabilmente nel tempo fa star male più spesso, rende meno lucidi, rallenta i pensieri, e fa sperimentare un sottofondo costante di ansia e timore.

³³ Ibidem

³⁴ N.B. American Psychological Association

La rielaborazione dell'evento, al contrario, pone la persona a contatto con le sensazioni di spiacevolezza, ma quest'ultimo ne previene lo scivolamento nell'inconscio. Nella rielaborazione si mantiene il contatto con le sensazioni, esse possono essere regolate volontariamente perché presenti alla consapevolezza e gli stimoli associati all'evento originario non "ostruiscono" le funzioni esecutive che controllano il comportamento, la presa di decisioni, la moderazione della condotta sociale e la modulazione dell'affettività.

Alla lunga la soppressione, se costantemente utilizzata, tende senza consapevolezza a trasformarsi in repressione. Senza consapevolezza il sistema psichico dà implicitamente più attenzione agli stimoli paurosi con lo scopo automatizzato di evitare il dolore. Questa dinamica toglie attenzione agli stimoli nuovi che potrebbero far superare il dolore e il malessere.

La rielaborazione di vecchi ricordi mantiene la consapevolezza degli stimoli che creano la quota di disagio, ma fornisce anche la possibilità di apprendere nuovi metodi per regolare quelle stesse sensazioni di disagio, in tal modo lasciando la psiche libera di "godersi" i nuovi stimoli nella consapevolezza di non essere soggiogati dal dolore/timore/ansia, ...

Le ricerche di Goldin, McRae, Ramel e Gross ci dimostrano infine che favorire un'adeguata regolazione affettiva non significa promuovere una tendenza all'evitamento o alla repressione di stati emotivi spiacevoli, per incrementare, di contro, quelli positivi. Allo stesso tempo, non comporta esporsi indiscriminatamente alle emozioni e farsi travolgere da esse.

Favorire una buona regolazione emotiva significa diventare capaci di riconoscere, elaborare, accettare e gestire in modo consapevole, flessibile e funzionale quelle che sono risorse preziose per la costruzione del proprio benessere bio-psico-sociale: le emozioni.

2.2 Riflessioni sul sentire: metacognizione e R.E.T. (Terapia Razionale Emotiva)

Lo studio sulla metacognizione prese piede grazie ai primi contributi dell'epistemologo e psicologo cognitivo J. Flavell ³⁵ e dell'antropologo e psicologo inglese G. Bateson. ³⁶

Quest'ultimo, sulla scia dei suoi studi pedagogici e filosofici riguardanti la formazione degli individui in un'ottica ecologica, conia il termine deuterio apprendimento, o apprendimento di tipo due, detto anche "apprendimento ad apprendere". Egli lo intende fin dall'inizio come qualcosa di più di una semplice (sotto) struttura circolare di conoscenza. Un "di più" che a un certo punto Bateson condensa nella parola "epistemologia", una conoscenza critica e scientifica della metodologia sottostante i processi di conoscenza scientifica del mondo circostante. Egli sostiene che le convinzioni dell'uomo (di solito inconse) sul mondo che lo circonda determineranno il suo modo di vederlo e di agirvi, e questo suo modo di sentire e di agire determinerà le sue convinzioni sulla natura del mondo. L'uomo vivente, secondo Bateson, è quindi imprigionato in una trama di premesse epistemologiche (riguardanti il sapere) e ontologiche (riguardanti l'essenza) che, a prescindere dalla loro verità e falsità ultima, assumono per lui carattere di parziale auto convalida."

È l'apprendere ad apprendere, cioè è il diventare capaci di risolvere problemi in generale. È inteso come l'acquisizione di quella classe di abitudini mentali astratte che chiamiamo libero arbitrio, pensiero strumentale, [...] ³⁷

Manghi (2009) ³⁸, al contrario, ritiene il deuterio apprendimento una risorsa necessaria per promuovere una migliore comprensione di noi stessi, una posizione interrogativa sulle nostre consolidate abitudini di pensiero e sulle responsabilità verso noi stessi e verso le "sottili trame vitali" che connettono ciascuno di noi a tutti gli altri esseri viventi.

Nei loro studi viene quindi data alla luce la cosiddetta metacognizione, definita la cognizione sulla cognizione, ovvero la capacità di riflettere sui propri processi mentali. Questa conoscenza metacognitiva, infatti, include la capacità di riflettere sugli insegnamenti appresi, di valutare i

³⁵ Flavell J. H., Miller P. H., Miller S. A., 1993, "Cognitive Development", Prentice Hall.

³⁶ Bateson G., 1972, Verso un'ecologia della mente. Adelphi.

³⁷ Madonna G., Riflessioni Sistemiche (Rivista N° 6 risalente al giugno 2012).

³⁸ Manghi S., 2009, Il soggetto ecologico di Edgar Morin. Verso una società-mondo. Erickson, Gardolo.

propri punti di forza e le aree di miglioramento, di adottare strategie di apprendimento efficaci e stimolare il controllo cosciente di processi cognitivi come la memoria, l'attenzione e la comprensione. A tal proposito Burón ³⁹ ritiene che sarebbe meglio chiamarla conoscenza autoriflessiva.

Due esempi pratici, proposti dall'autore, per comprendere meglio come funzioni la metacognizione: il primo - si sta facendo una lettura e si vuole verificare se si ha compreso quanto letto. Ci si rende conto che non è così e si legge nuovamente. Il secondo - al momento di risolvere un problema si percepisce che la strategia mentale che si stava applicando non funziona e si opta per un'altra. - In entrambi si percepisce che la differenza tra un esito e l'altro della situazione la compie la riflessione sull'azione compiuta e sulle emozioni esperite. La riflessività, dunque, permette di riacquisire il senso e la direzione di marcia del proprio lavoro e restituisce motivazione e spirito di iniziativa.

Con i suoi studi sulla metacognizione, Cornoldi ⁴⁰ sottolinea che nella vita pratica possedere un livello elevato di metacognizione non aiuta solo a risolvere adeguatamente i compiti, ma permette anche di ottenere le soluzioni in un tempo minore e con un minore sforzo, per la semplice ragione che, se si è capaci di monitorare il proprio procedimento di problem solving, si potrà modificare facilmente gli errori e intraprendere un altro cammino più produttivo.

Wallon H., in una sua opera⁴¹ afferma che “Il pensiero è azione”. Ciò fa riflettere sul fatto che il contenuto dei nostri pensieri muove le nostre emozioni e le nostre condotte.

Perciò si potrebbe dedurre che non sia il pensiero in sé, per quanto legittimo e credibile, a rinvigorire la sofferenza, ma sia il “modo” con cui si reagisce ad esso a costituire quello che egli definisce un “infiammabile carburante.”

Ci sono professionisti che possono sentire di aver “fallito” in un progetto/su alcuni fronti e per alcuni può essere naturale che ciò li faccia sentire incapaci e inneschi una serie di pensieri improduttivi e svalutanti. Di contro si può immaginare un'altra persona, un professionista, che di fronte al medesimo pensiero non si abbatte, ma trova invece la spinta a far meglio, a mettersi in gioco; oppure prende questo pensiero come passeggero e continua, nonostante tutto, a svolgere il proprio lavoro, riflettendo su come motivarsi e migliorarsi.

³⁹ Burón, J., 2012, Enseñar a aprender: Introducción a la metacognición. Bilbao: Ediciones Mensajero

⁴⁰ Cornoldi C., 1995, Metacognizione e apprendimento. Editore Il Mulino.

⁴¹ Wallon H., 1942, De l'acte à la pensée.

Quanto detto da Cornoldi non significa che davanti alla sofferenza bisogna far finta che non sia accaduto nulla e proseguire come se niente accadesse, ma che spesso i pensieri vengono considerati come dati oggettivi, elementi fusi con la realtà, finendo per dirigere i comportamenti ed attivando cicli auto-invalidanti. Sorge allora una riflessione: “Cosa succederebbe se il più delle volte riuscissimo a distanziarci dai nostri pensieri e dalle nostre credenze? Se riuscissimo a considerarli eventi mentali che, seppur credibili, non sono elementi fisici e non rispecchiano una realtà assoluta, ma rimangono pur sempre esperienze interne? Se non li si giudicasse e non si reagisse ad essi con lo scopo di contrastarli a tutti i costi?”

Si potrebbe rispondere che sarebbe opportuno concedersi la possibilità di “distaccarsi consapevolmente” da essi, ovvero praticare quella che ad oggi viene definita come defusione, che fa riferimento alla possibilità di smettere di essere “fusi” con i nostri pensieri, di distanziarci da loro, percependoli come un prodotto della mente.⁴²

La defusione è una risorsa-chiave dell’ACT, l’Acceptance and Commitment Therapy, uno dei filoni della terapia cognitivo comportamentale di terza generazione. Secondo tale approccio, la mente è una grande narratrice di storie, e non tutte meritano il nostro tempo e le nostre energie, meno che mai le “storie” che ci affliggono senza avvicinarci agli obiettivi desiderati. La domanda da porsi, quindi, per capire se un pensiero è utile o meno, è “se gli presto attenzione, mi aiuta a costruire la vita che vorrei?”⁴³

Parlare del come si reagisce al pensiero ed alle emozioni significa fare un salto dal livello della “cognizione” a quello della “metacognizione”.

Ellis A., influente psicologo americano e fondatore dell’“Albert Ellis Institute di New York”, nel suo libro “L’approccio razionale alle emozioni” del 2016, introduce un metodo innovativo nel panorama della terapia cognitivo-comportamentale, chiamato R.E.B.T. (R.E.T. in italiano), che lavora sul processo di metacognizione come strumento di cambiamento personale e di conseguenza anche professionale.

Egli afferma: “I pensieri, le emozioni e i comportamenti sono la materia che costituisce l’uomo. Che ci piaccia o no, noi siamo definiti da ciò che sentiamo, pensiamo e facciamo.”⁴⁴

⁴² Harris R., 2016, Fare ACT. Una guida pratica per professionisti dell’Acceptance and Commitment Therapy. Franco Angeli Editore.

⁴³ Hayes S.C., Smith S., 2010, Smetti di soffrire, inizia a vivere. Franco Angeli Editore.

⁴⁴ Ellis A., 2016. L’approccio razionale alle emozioni (p.5). Hachette Fascicoli s.r.l.

Partendo dalla premessa che gli esseri umani sono influenzati non tanto dagli eventi, quanto dalle opinioni e credenze che si costruiscono sui fatti, Ellis individua uno schema che chiama ABC, in relazione all'idea che l'essere umano sia artefice del proprio destino, in cui A rappresentano le avversità, ciò che scatena l'attivazione della persona, sia in positivo che in negativo, e interagisce con il raggiungimento degli obiettivi; B (o Beliefs) sta per le credenze, i pensieri e le convinzioni - razionali o irrazionali - che si sviluppano per valutare la situazione problematica e bloccano il raggiungimento degli obiettivi, e C sono le conseguenze, gli effetti delle credenze sul comportamento di un individuo, che può risultare disfunzionale o adattivo. Tale modello mette in relazione emozioni, comportamenti e cognizioni, con l'obiettivo strategico di lavorare sui pensieri e sulle convinzioni irrazionali che rendono rigidi nel comportamento e nell'emotività, così da positivizzare il pensiero e aumentare la percezione di efficacia ed equilibrio nell'affrontare le situazioni.

Il modello ABC si compone infine di altre due sezioni: D ed E. La prima si riferisce alle tecniche utili per discernere le idee e convinzioni errate da quelle positive e razionali. (domande, desensibilizzazione, biblioterapia, ...)

La lettera E invece rimanda agli effetti delle tecniche su emozioni, pensieri e comportamenti, che sono modificati dal processo che avviene a livello della fase o sezione D.

“Il modo in cui noi comunichiamo con noi stessi può farci sentire migliori o peggiori”. Attraverso questa affermazione Ellis vuole dimostrare quanto sia potente la mente umana, quanto le convinzioni (che possono essere anche pregiudizi dati da esperienze precedenti personali o indirette) distorcano spesso la realtà che si percepisce e che comprendere il proprio funzionamento non è sufficiente ad un cambiamento percepibile se non si affianca un modo di agire e comportarsi differente. Ellis ha fiducia nella capacità di cambiare, propria dell'essere umano. Egli riscopre il concetto di flessibilità come nucleo del benessere di una persona.⁴⁵

⁴⁵Giardini A., 2016, “L'approccio razionale alle emozioni”, Hachette Fascicoli s.r.l.

2.3 Repressione emotiva nella professione: implicazioni e autoregolazione

L'impegno, richiesto ai professionisti che interagiscono frequentemente con il pubblico, di regolare costantemente le proprie emozioni, viene definito in italiano "lavoro emozionale"⁴⁶. Questo a sua volta può tradursi nella necessità di mostrarsi gentili, educati, amichevoli, ... Talvolta questi atteggiamenti definiti "regole di facciata" o display rules in inglese, fanno esplicitamente parte dei requisiti necessari per svolgere un dato lavoro. Ad esempio, un ristoratore potrebbe chiedere ai camerieri di essere sempre sorridenti con i clienti, oppure ad un assistente sociale potrebbe molto probabilmente essere richiesto di essere empatico ma sufficientemente "distaccato".

La letteratura sul lavoro emozionale individua due tipologie principali di strategia di fronteggiamento delle emozioni e delle "regole di facciata", teorizzate da Hochschild R. A.⁴⁷: la recitazione profonda (deep acting) e la recitazione superficiale (surface acting). La prima comporta modificare realmente le proprie emozioni e atteggiamenti, la seconda significa mostrare un'emozione superficialmente, senza provarla realmente. Ad esempio, possiamo immaginare un'assistente sociale per cui trattare con gentilezza gli utenti sia un valore personale (oltre che professionale). In questo caso il professionista sarà capace di regolare le proprie emozioni e mostrarsi spontaneamente gentile anche di fronte a un utente che presenta un atteggiamento arrogante o maleducato. Al contrario, possiamo immaginare un'assistente sociale che sia appena tornata da una riunione di equipe in cui si sia sentita svalutata negli interventi compiuti, e che debba comunque mostrarsi sorridente, assertiva. In questo caso, potrebbe utilizzare maggiormente una recitazione superficiale.

Quali sono le implicazioni di queste due strategie per i professionisti del sociale?

Per i lavoratori attuare strategie di recitazione profonda può portare ad esaurimento e sintomi psicosomatici⁴⁸, ma in alcuni casi è associato a maggior soddisfazione lavorativa⁴⁹.

⁴⁶ Grandey, A. A., & Sayre, G. M., 2019. Emotional labor: regulating emotions for a wage. *Current Directions in Psychological Science*, 28(2), 131-137.

⁴⁷ Hochschild R. A., 2013, *Lavoro emozionale e struttura sociale*. Armando Editore.

⁴⁸ Hülsheger, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16, 361-389.

⁴⁹ Grandey, A. A., Diefendorff, J. M., & Rupp, D. E. (2013). Bringing emotional labor into focus: A review and integration of three research lenses. In A. A. Grandey, J. M. Diefendorff, & D. E. Rupp (Eds.), *Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work* (pp. 3-27). Routledge/Taylor & Francis Group.

La recitazione superficiale invece sembra avere effetti più negativi, perché condurrebbe ad un livello maggiore di burnout e a maggiori sintomi psicosomatici. Inoltre, chi utilizza principalmente la recitazione superficiale deve impegnarsi continuamente per controllare la manifestazione delle proprie emozioni, impiegando in questo scopo buona parte delle proprie risorse cognitive. Di conseguenza, potrebbe avere minore attenzione e risorse per svolgere adeguatamente la propria performance lavorativa.

Quando si parla di burnout, si deve tenere a mente che il termine appartiene al mondo dello sport ed era usato alla fine degli anni '30 per indicare l'atleta che, dopo un periodo di successi, non era più in grado di ripetere gli stessi risultati, pur essendo in perfetta forma fisica. La parola inglese, che significa "bruciarsi, essere bruciato", descrive una sindrome che può colpire una determinata persona sottoposta continuamente e per un lungo periodo a situazioni particolarmente stressanti, che può quindi manifestare un calo del rendimento professionale in termini di qualità⁵⁰. Secondo l'American Psychological Association, il burnout è una malattia in costante e graduale aumento tra i lavoratori americani e dei paesi occidentalizzati a tecnologia avanzata, ciò significa che si sono verificati cambiamenti sostanziali e significativi sia nei posti di lavoro sia nel modo in cui si lavora. Come nel 2020, nel 2021 i lavoratori americani hanno registrato un aumento dei tassi di burnout e, secondo il Work and Well-being Survey 2021 dell'A.P.A. su 1.501 lavoratori adulti statunitensi, il 79% dei dipendenti aveva sperimentato stress legato al lavoro nel mese precedente l'indagine. Quasi 3 dipendenti su 5 hanno riportato impatti negativi dello stress legato al lavoro, tra cui mancanza di interesse, motivazione o energia (26%) e mancanza di impegno sul lavoro (19%). Nel frattempo, il 36% ha riferito stanchezza cognitiva, il 32% ha riferito esaurimento emotivo e un sorprendente 44% ha riferito affaticamento fisico, con un aumento del 38% rispetto al 2019.

Nell'articolo a cura del quotidiano "Corriere della Sera"⁵¹ viene evidenziato lo studio di GoodHabit, piattaforma internazionale per la formazione aziendale, che sottolinea una preoccupante lacuna nella comunicazione tra dipendenti e manager in materia di salute mentale. L'indagine, svolta in collaborazione con l'agenzia Markteffect, nacque per ottenere una comprensione completa del panorama in evoluzione della salute mentale e del benessere

⁵⁰ W.S. Paine, 1982, Job Stress and Burnout: Research, Theory, and Intervention Perspectives, Sage Publishing Editor.

⁵¹ Stanca R. M., 2023, Stress e burnout, la metà dei lavoratori italiani ne soffre (senza dirlo ai propri manager). Corriere della Sera.

sul lavoro, e prese in analisi oltre ventiquattromila dipendenti a livello globale provenienti da 12 paesi europei, tre dell’America Latina e l’Australia. Il campione italiano è composto da 1277 persone di età compresa tra i 25 e i 65 anni attive lavorativamente, a cui è stato sottoposto un questionario di 34 domande in totale. Le risposte sono state raccolte nel novembre 2022.

Di questi, 1 su 2 ha scelto di affrontare le proprie difficoltà in modo isolato, senza chiedere supporto ai propri manager di riferimento. Ciò dimostra che solo il 50% di loro si sente a proprio agio nel discutere di stress, ansia, attacchi di panico e altri disturbi all’interno dell’azienda.

I risultati forniscono una chiara lettura sui vari aspetti che contribuiscono al benessere dei dipendenti. La ricerca ad oggi rivela che in Italia, così come in tutti i paesi esaminati, la gestione dello stress emerge come la principale abilità in grado di influire positivamente sul benessere (35%), a pari merito con le competenze digitali. Le competenze comunicative risultano al secondo posto. Tuttavia, la capacità di comunicazione (28%), il coaching e la leadership (28%), la gestione del tempo (26%), sono quasi altrettanto importanti. Ciò, a detta del country manager della GoodHabit, P. Carnovale, sottolinea l’urgente necessità di una formazione completa sia per i manager che per i team o equipe all’interno delle organizzazioni, per sviluppare strategie efficaci di coping personale nei confronti della prevenzione al burnout.

Alcuni studi⁵² hanno dimostrato che il burnout non è solamente un problema dell’individuo in sé nelle sue strategie di coping, soprattutto regressive, ma anche del contesto sociale nel quale esso opera. Il lavoro (contesto, contenuto, struttura, ecc.) modella il modo in cui le persone interagiscono tra di loro e il modo in cui ricoprono la propria mansione. Quando l’ambiente di lavoro non riconosce l’aspetto umano del lavoro, il rischio di burnout aumenta. Si distingue dallo stress, (concausa del burnout), così come si distingue dalla nevrosi, in quanto non disturbo della personalità ma del ruolo lavorativo.

Il burnout non è affatto un problema che riguarda solo chi ne è affetto, ma è una “malattia contagiosa”⁵³ che si propaga in maniera altalenante dall’utenza all’équipe, da un membro dell’équipe all’altro e dall’équipe agli utenti e può riguardare quindi l’intera organizzazione. Parliamo di costi economici, di produttività ridotta e di problemi di salute. Inoltre, è più difficile

⁵² Cherniss C., 1983. Pierce & Molloy, 1990.

⁵³ AHNA Italia - Associazione Infermieristica Tecnico-Scientifica (American Holistic Nurses Association)

trattare in modo efficace il burnout quando è un problema nel suo pieno sviluppo che quando lo si coglie in fase embrionale. La prevenzione del burnout è la soluzione al problema stesso.

54

Il burnout, riconosciuto come sindrome dall'OMS ed elencato nell'ICD-10 dal 1994, è un insieme di manifestazioni psicologiche e comportamentali del malessere che può insorgere in operatori che lavorano a stretto contatto con le persone e che possono essere raggruppate in tre componenti: esaurimento emotivo, depersonalizzazione, ridotta realizzazione personale. Maslach⁵⁵, considerando le ricerche a livello internazionale riguardanti il burnout e le sue implicazioni nelle professioni di aiuto, così le illustra:

-L'esaurimento emotivo consiste nel sentimento di essere emotivamente svuotato e annullato dal proprio lavoro, per effetto di un inaridimento emotivo del rapporto con gli altri.

-La depersonalizzazione si presenta come un atteggiamento di allontanamento e di rifiuto (risposte comportamentali negative e sgarbate) nei confronti di coloro che richiedono o ricevono la prestazione professionale, il servizio o la cura. Essa aumenta la distanza tra l'operatore e l'ambiente e conduce alla riduzione della realizzazione personale;

-La ridotta realizzazione personale riguarda la percezione di una propria (ipotetica) inadeguatezza al lavoro, la caduta dell'autostima e il sentimento di insuccesso nel proprio lavoro, che portano a sensazioni di disagio e malessere e reazioni di rabbia, frustrazione.

La consapevolezza della diminuzione della stima di sé amplifica e rinforza il processo del burnout.

I sintomi del burnout inoltre possono essere di tre tipi: aspecifici, somatici e psicologici.

- Aspecifici: irrequietezza, senso di stanchezza ed esaurimento, apatia, nervosismo, insonnia; -

Somatici: tachicardia, cefalee, nausea, etc.;

- Psicologici: depressione, bassa stima di sé, senso di colpa, sensazione di fallimento, rabbia e risentimento, alta resistenza ad andare al lavoro ogni giorno, indifferenza, negativismo, ...

Maslach specifica che da un punto di vista psicopatologico la sindrome del burnout si differenzia dalla sindrome da disadattamento (sociale o lavorativo o familiare o relazionale), si

⁵⁴ Maslach C.& Leiter P. M. 1997, The Truth about burnout.

⁵⁵ Ibidem

verifica all'interno del mondo emozionale della persona ed è spesso scatenata da una vicenda esterna.

Per evitare che la sindrome del burnout deteriori sia la vita lavorativa, sia la vita privata della persona, bisogna intervenire con efficacia.

Maslach C.⁵⁶ indica la necessità di focalizzarsi sia sull'individuo sia sul luogo di lavoro, con interventi a livello di organizzazione del lavoro, gestione emotiva, promozione del confronto, quindi soluzioni che coinvolgano le istituzioni, la società, l'individuo, dato che, come spiega Bronfenbrenner ⁵⁷, l'uomo influenza il contesto in cui vive e ne viene continuamente modificato.

Uno studio condotto presso l'Università di Aalto⁵⁸ è il frutto di una ricerca condotta su più di 700 persone di nazionalità e cultura diversa, soprattutto finlandese, svedese e taiwanese, che sono state indotte ad identificarsi in svariate situazioni emotive (attraverso racconti, filmati ed immagini) e riportare ciò che sentivano nel proprio corpo durante l'identificazione su una mappa dell'organismo umano. Nonostante l'idea che le emozioni inducano reazioni a livello corporeo sia conosciuta da secoli, ancora non vi è accordo tra gli scienziati sul fatto che tali cambiamenti corporei siano distinti per ciascuna emozione.

Per cercare di capirlo, Nummenmaa e la sua squadra hanno sottoposto i volontari ad un semplice esperimento al computer. Dopo avere indotto loro diversi stati emotivi, hanno chiesto ai partecipanti di indicare su due sagome di un corpo umano le parti che sentivano coinvolte durante le varie emozioni, distinguendo quelle che percepivano attivarsi da quelle che invece sembravano spegnersi.

Non tutti dipingevano l'emozione allo stesso modo, ma quando i ricercatori hanno incrociato le sagome di tutti i partecipanti sono emerse delle mappe sovrapponibili.

Questo studio ha rivelato come le diverse emozioni influiscano sul corpo, generando reazioni e attivazioni eterogenee in differenti parti del corpo. La rabbia contenuta, ad esempio, è stata associata al doppio del rischio di subire un infarto, il che non è strano perché nella mappa essa si concentra nella parte superiore del corpo.

⁵⁶ Ibidem

⁵⁷ Bronfenbrenner U., 2002, *Ecologia dello sviluppo umano*. Edizione Mulino.

⁵⁸ Nummenmaa L., Glerean E., R. Hari & J. K. Hietanen, 2013, "Bodily maps of emotions", *Proceedings of the National Academy of Sciences*.

Il riconoscimento da parte della mente di questi pattern aiuta ad identificare consapevolmente quell'emozione.

Mayer J. D., professore di psicologia presso l'Università del New Hampshire, noto per aver teorizzato l'intelligenza emotiva negli anni '90 assieme allo studioso Salovey, ritiene che le persone siano classificabili in diverse categorie a seconda del modo in cui percepiscono e gestiscono le proprie emozioni: ⁵⁹

- Gli autoconsapevoli, coscienti dei propri stati d'animo. Si tratta di individui autonomi e consapevoli dei propri limiti, che godono di una buona salute psicologica e tendono a vedere la vita da una prospettiva positiva. Quando sono di cattivo umore, questi ultimi non continuano a rimuginare e ad ossessionarsi e riescono a liberarsi dello stato d'animo negativo prima degli altri. In breve, il loro essere attenti alla propria vita interiore li aiuta a controllare le emozioni;

- I sopraffatti, persone spesso sommerse dalle proprie emozioni e incapaci di liberarsene, come se queste ultime avessero preso il sopravvento nella loro mente. Essendo volubili e non pienamente consapevoli dei propri sentimenti, queste persone si perdono nell'emotività. Di conseguenza, rendendosi conto di non avere alcun controllo sulla propria vita emotiva, fanno ben poco per sfuggire agli stati d'animo negativi;

- I rassegnati, persone che hanno idee chiare sui propri sentimenti e tendono ad accettarli senza cercare di modificarli in meglio.

In generale, emerge che le persone che tendono a soffocare i loro sentimenti corrono un rischio maggiore che questi vengano alla luce sotto forma di sintomi psicosomatici, che vanno dalla tensione muscolare e il mal di testa, ai problemi gastrointestinali, problemi dermatologici o malattie più serie e complesse. La calma data dalla repressione termina presentando un conto salato in termini di salute.

Lo sfogo emotivo, successivamente regolato consapevolmente, è la chiave per il benessere psicologico e fisico.

Parlare di come ci si sente o di come gli altri ci fanno sentire, senza paura, permetterà di sviluppare relazioni interpersonali più mature e autentiche, aiutando a stabilire dei limiti sani e a lavorare in modo assertivo ed efficace.

⁵⁹ Mayer, J. D., & Salovey, P., 1993, The intelligence of emotional intelligence.

La regolazione emotiva si riferisce alla capacità di riconoscere e distinguere le proprie emozioni e alla capacità di gestire l'intensità e la durata dell'esperienza emozionale⁶⁰.

Studi empirici dimostrano come alcune strategie di regolazione emotiva possano considerarsi più adattive di altre⁶¹. Ad esempio, di seguito ne vengono descritte tre:

- Ristrutturazione cognitiva: consiste nella generazione di interpretazioni o prospettive positive su una situazione stressante, in modo da ridurne gli effetti negativi;
- Problem-Solving: è un tentativo volontario di cambiare una situazione stressante o di contenere le sue conseguenze;
- Accettazione: con questo termine ci si riferisce all'accettazione non giudicante dell'esperienza emozionale.

Sicora⁶² afferma che risulterà più capace di rispondere alle situazioni e richieste della vita quotidiana e lavorativa chi saprà riconoscere e capire come funzionano le proprie emozioni, dare loro un significato e usare tali informazioni per gestire l'esperienza.

Egli, inoltre, ci ricorda che “In ogni circostanza è utile accostarsi alle proprie emozioni con accettazione innanzitutto dando a queste un nome. Ricordarsi che le emozioni vanno e vengono, riflettere sul significato di ciò che si sente e rinunciare al bisogno di tenere tutto sotto un rigido controllo sembrano essere passaggi ulteriormente produttivi e capaci di generare resilienza. Ciò è particolarmente fruttuoso per i servizi sociali nei quali viene chiesto a chi vi opera di prendersi cura di situazioni di disagio spesso al limite della capacità umana di intervento. Un tale lavoro di supporto agli altri non può non partire dalla cura del proprio sé.”

Goleman⁶³ infine ci fa riflettere sul fatto che un ascolto consapevole, accogliente e condiviso delle proprie emozioni può contribuire a migliorare sensibilmente la qualità degli interventi a supporto delle persone utenti conservando e aumentando la passione per il proprio lavoro.

Un professionista maturo dà ascolto alle sue emozioni per migliorare la sua capacità di riflettere e imparare dall'esperienza creando così armonia tra benessere personale e self-care, da un lato, e qualità delle relazioni di aiuto instaurate con chi si rivolge ai servizi, dall'altro.

⁶⁰ Gross J., 2015.

⁶¹ Hopp, H.Troy, Allison S. and Mauss, Iris B. (2011) 'The unconscious pursuit of emotion regulation: Implications for psychological health', *Cognition & Emotion*, 25: 3, 532-545

⁶² Sicora A., 2021, *Emozioni nel servizio sociale*, Carocci editore.

⁶³ Goleman D., 2011 “L'intelligenza emotiva: che cos'è e perché può renderci felici”. Bur Editore.

Capitolo 3: *Verso la consapevolezza: strumenti e riflessioni*

Quest'ultimo capitolo espone delle riflessioni sulla necessità di proporre un'integrazione a livello di educazione emotiva nei contesti d'istruzione, consci che l'intelligenza emotiva in primis e successivamente l'agilità emotiva, debbano accostarsi allo studio, poiché determinano cambiamenti visibili e a lungo termine in chi le applica, traducendosi in basi (come un incremento del quoziente emozionale) per un aumento costante della consapevolezza emotiva e duttilità della persona e professionista.

McCann⁶⁴ dimostra come effettivamente chi sviluppa la competenza di saper riconoscere e affrontare le proprie emozioni, ottiene risultati ottimali nello studio, perché sviluppa la dote della flessibilità.

I paragrafi presentano inoltre alcuni strumenti, propri della professione sociale, come il Codice Deontologico, il LEPS Supervisione e la riflessività, che risultano fondamentali nel rendere il professionista agile a livello emotivo e consapevole del proprio mondo interiore, delle proprie responsabilità e della possibilità di avere figure di supporto quando lo si necessita.

3.1 Centralità dell'educazione emotiva nei contesti di apprendimento formale

Goleman, autore che delinea le dinamiche di quell'attitudine utile all'uomo, se adeguatamente messa in atto, definita "Intelligenza emotiva", fa presente inizialmente ai suoi lettori che "Tutte le emozioni sono, essenzialmente, impulsi ad agire, piani d'azione dei quali ci ha dotato l'evoluzione."⁶⁵

Egli, infatti, ritiene che l'intelligenza emotiva - di cui ogni persona e professionista dovrebbe poter disporre - a dispetto degli ambienti di vita che potrebbero ostacolarne lo sviluppo - consti di 5 competenze emotive e sociali fondamentali: autoconsapevolezza, autocontrollo (o gestione delle emozioni), auto motivazione, empatia e abilità sociali.

L'autore ci dimostra come l'intelligenza emotiva sia considerata ad oggi cruciale per il successo personale e professionale. Afferma infatti che persone con un elevato livello di

⁶⁴ MacCann C., Jiang Y., Brown L.E.R., Double K.S., Bucich M., Minbashian A. "Emotional intelligence predicts academic performance: A meta-analysis." *Psychol Bull.* 2020 Feb;146(2):150-186.

⁶⁵Goleman D., 2011 "L'intelligenza emotiva: che cos'è e perché può renderci felici". Bur Editore. p.24

intelligenza emotiva tendono ad avere relazioni più soddisfacenti, a gestire lo stress in modo più efficace e a lavorare meglio in gruppo.

Da alcuni anni l'intelligenza emotiva è divenuta un concetto chiave nell'ambito della crescita personale e dello sviluppo delle competenze, contribuendo a sottolineare l'importanza delle abilità socio-emotive nel contesto della vita professionale e oltre.⁶⁶

Alle competenze emotive citate, Goleman aggiunge adeguate skills di identificazione, espressione e controllo dei sentimenti, saper frenare gli impulsi ad agire e rimandare la gratificazione, controllare la tensione, l'ansia e le influenze negative, comprendendo quali comportamenti siano accettabili in specifiche situazioni.

Egli ci sfida a immaginare quale possa essere un'educazione delle emozioni, poiché suppone, grazie ai suoi studi, che le carenze in questo ambito provochino rischi aggiuntivi sulla vita delle persone.

I corsi di alfabetizzazione emozionale, che egli auspica, diffusi in modo eterogeneo alla popolazione, partendo dalle scuole primarie, hanno avuto origine nel movimento per l'educazione affettiva negli Stati Uniti degli anni '60.⁶⁷ All'epoca si pensava che le lezioni psicologiche e motivazionali potessero essere apprese in modo ottimale se avessero comportato l'esperienza immediata dei concetti insegnati. Ad oggi, vi sono esempi pratici di scuole come il Nueva Learning Center, presso San Francisco, istituita da K. S. McCown, che elaborano programmi (principalmente di prevenzione verso problemi sociali) come quello della "Scienza del sé", in cui ai fini dell'apprendimento, l'alfabetizzazione emozionale è importante tanto quanto le altre materie tradizionali insegnate, come ad esempio matematica o lettura.

Nella "Scienza del sé" si sottolinea la necessità di esprimere con franchezza i propri sentimenti, con un autocontrollo e un'appropriata gestione delle emozioni. Vengono dati agli studenti gli strumenti utili a cui ricorrere nei momenti di bisogno, in cui non saprebbero come comportarsi, senza avere tuttavia a che fare con votazioni sul proprio modo di esprimersi.

Secondo il Nueva, diventa fondamentale essere osservati quando si è alterati, per comprendere quali meccanismi si mettano in atto, nei confronti di sé e degli altri, e come gestirli con responsabilità in caso non siano appropriati alla situazione.

⁶⁶ Van Rooy, D. L., & Viswesvaran, C. (2004). Intelligenza emotiva: un'indagine meta-analitica della validità predittiva e della rete nomologica. *Giornale di comportamento vocazionale*, 65(1), 71-95.

⁶⁷ Goleman D., 2011 "L'intelligenza emotiva: che cos'è e perché può renderci felici". Bur Editore. (p.422-423)

Goleman specifica che, sebbene i contenuti quotidiani delle lezioni di alfabetizzazione emozionale possano apparire banali, il risultato - formare esseri umani dignitosi - è più importante che mai per il futuro.

“La prima speranza di una nazione è riposta nella corretta educazione della sua gioventù. La correttezza della educazione avrà tuttavia ora ispirazione dal paradigma stabilito dal monito antico: ‘Conosci te stesso’.”⁶⁸

Con queste parole Erasmo Da Rotterdam invitava ad una continuativa consapevolezza di sé, soprattutto riguardante la sfera dell’emotività. Ciò viene reso possibile anche grazie ad “un’educazione che cura i sentimenti”⁶⁹ proposta efficacemente a livello scolastico, verso un percorso di vita condotto lontano dalle strategie mentali comuni che ingabbiano e spingono ad agire in modo ripetitivo, eliminando la possibilità di un cambiamento positivo.

Se si può quindi affermare che non c’è apprendimento senza emozione⁷⁰, è lecito porsi un problema di educazione emotiva degli alunni, per fare in modo che la scuola diventi anche il luogo del loro riconoscimento e del loro utilizzo consapevole nel processo formativo.

Servan-Schreiber D.,⁷¹ sull’onda di Goleman, ritiene che “ciò che sembra determinare la riuscita sociale di una persona non è tanto la potenza del suo intelletto (Q.I), quanto la sua capacità di comunicare con gli altri, di valutare le situazioni sociali ed emozionali, di controllare le proprie emozioni, di non lasciarsi trascinare dalla collera, di inibire la propria aggressività, di emettere i giusti segnali emozionali, di restare sintonizzati con gli altri per navigare in modo armonioso con la flotta di relazioni umane di cui si è circondati. L’insieme di queste capacità è chiamato "quoziente emozionale", in contrapposizione al quoziente intellettivo: il Q. E. al posto del Q. I.”

I risultati di uno studio condotto da Goleman⁷², fanno emergere che il Q.E. determina il successo sociale di una persona molto più del Q.I., che può solo prevedere la prestazione scolastica di una persona, ma non va oltre. Per questo motivo è importante che vengano insegnati i sentimenti e la capacità di individuarli in sé stessi e negli altri sviluppando l’intelligenza emotiva. Ciò rappresenta la ‘ciliegina sulla torta’ dell’educazione, che la

⁶⁸ Erasmo Da Rotterdam, 1516, L’educazione del principe cristiano.

⁶⁹ Galimberti U., 2021, Il libro delle emozioni, Milano, Feltrinelli.

⁷⁰ Rif. pedagogia Waldorf di Steiner R.

⁷¹ Servan-Schreiber D., 2015, Die neue Medizin der Emotionen. Kunstmann.

⁷² Goleman, 2006, Emotional Intelligence: why it matters more than IQ. Bantam

differenzia da quella dell'insegnamento di una didattica. Chi educa, si preoccupa che il discente conosca e riconosca le proprie emozioni così da poter sviluppare una propria personalità ed una propria identità, così da poter essere guidato da una buona condotta e dall'autocontrollo ed inserirsi positivamente, una volta adulto, nella società cui si interfaccia.

Le persone hanno bisogno che qualcuno le conduca alla conoscenza dei loro sentimenti e gli mostri come riconoscerli ed utilizzarli in modo costruttivo, che sia in ambito personale o professionale.

“Gli “insegnamenti emozionali” appresi nell'infanzia e nell'adolescenza possono plasmare le nostre risposte emozionali: è dunque necessario intervenire sin dai primi anni di scuola nel modo in cui prepariamo i bambini alla vita, senza tralasciare l'educazione emozionale.”

Questo è ciò che pensa Goleman sulla necessità di guidare i docenti nel porre le basi di un'adeguata alfabetizzazione emotiva, che avrà svariate implicazioni sulla vita dei bambini, una volta divenuti adulti responsabili e consapevoli.⁷³

MacCann, grazie agli esiti di una ricerca svolta in collaborazione con alcuni colleghi, può confermare come gli studenti che si dimostrano più capaci di capire e gestire le proprie emozioni in modo efficace, ottengono risultati migliori a scuola rispetto ai coetanei che hanno un'intelligenza emotiva meno sviluppata.⁷⁴

È la scuola, dunque, dopo la famiglia e in sinergia con essa, lo spazio ideale per lavorare sulle emozioni, perché è il luogo in cui la maggior parte degli individui passa più tempo negli anni fondamentali della propria formazione e perché quel tempo è davvero significativo in termini di trasmissione di valori, oltre che di conoscenze.

La didattica delle emozioni, infatti, pone la massima attenzione allo spazio interiore e alla formazione di essere umani completi in un clima di autenticità e di comprensione empatica.

Si tratta quindi di allenare con continuità, utilizzando alcune tecniche in base all'età degli alunni, come ad esempio il racconto di storie o fiabe con protagonisti che intraprendono avventure per comprendere il proprio mondo interiore, o il mettere in atto il circle time (cerchio fisico tra alunni, che si svolge in un sereno clima privo di giudizio), alla più adeguata decodifica

⁷³ Goleman D., 2011 “L'intelligenza emotiva: che cos'è e perché può renderci felici”. Bur Editore

⁷⁴ MacCann C., Jiang Y., Brown L.E.R., Double K.S., Bucich M., Minbashian A. “Emotional intelligence predicts academic performance: a meta-analysis.” *Psychological Bulletin*. 2020 Feb;146(2):150-186.

delle proprie emozioni e degli stati d'animo altrui, in modo da attivare quei canali comunicativi profondi e quella sensibilità interna che concorrono insieme alla costruzione dell'empatia.⁷⁵

Nell'ottica di un'educazione alle emozioni su scala nazionale, inoltre, il Miur ha stilato il Piano Scuola 4.0, realizzato concordemente alle misure specifiche programmate dal PNRR, come ad esempio l'azione "Next Generation Classrooms", che ha l'obiettivo di trasformare almeno 100.000 aule delle scuole italiane primarie, secondarie di primo grado e secondarie di secondo grado, in ambienti innovativi di apprendimento, e che evidenzia, fra i vari obiettivi, le competenze emotive da far sviluppare agli alunni:

- L'autoconsapevolezza, che è la capacità di riconoscere e comprendere le proprie emozioni, nonché la comprensione e il riconoscimento di come queste influenzino il proprio comportamento. Chi è autoconsapevole ha una comprensione chiara dei propri punti di forza, debolezze, valori e obiettivi;
- La gestione delle emozioni riguarda la capacità di gestirle in modo positivo ed efficace. Questo include il controllo degli impulsi, l'affrontare lo stress, la resilienza e la capacità di adattarsi alle situazioni mutevoli;
- L'auto-motivazione: questa componente riguarda la capacità di mantenere uno stato d'animo positivo e di perseguire obiettivi a lungo termine, nonostante le sfide e le difficoltà. Chi è auto-motivato infatti ha una spinta interna che va oltre le ricompense esterne;
- L'empatia: consiste nella capacità di comprendere e condividere i sentimenti degli altri. Questo implica l'ascolto attivo, la capacità di mettersi nei panni altrui e la sensibilità alle loro esigenze ed emozioni.
- Le abilità sociali: ci si riferisce alla capacità di costruire e gestire relazioni positive e produttive con gli altri. Include abilità di comunicazione efficace, negoziazione, risoluzione dei conflitti e collaborazione.

Si può infine concludere che la comprensione della natura delle emozioni avviene sin dalla prima infanzia attraverso le interazioni con gli adulti e con i pari⁷⁶ e già dal primo anno di vita i bambini imparano ad interpretare i segnali emotivi e l'espressione facciale

⁷⁵Mariani U., Schiralli R., 2012, Intelligenza emotiva a scuola. Percorso formativo per l'intervento con gli alunni. Erickson.

⁷⁶ Dunn J., 1988, Relation among relationships. In S. Duck (a cura di), Handbook of personal relationships, Chichester, Wiley, pp.193-210.

dell'interlocutore.⁷⁷ Sta quindi alle figure di riferimento, come familiari, educatori, insegnanti, il complesso compito di indirizzare alla conoscenza del proprio mondo interiore, a partire dall'infanzia.

3.2 Sviluppare competenze emotive nel professionista del sociale

L'intelligenza emotiva in questi anni ha avuto successo tra le persone perché fornisce utili strumenti per riflettere su come ci si pone nei confronti di sé e degli altri nella vita quotidiana professionale e privata. Nel 2018 Susan David ha esposto la propria filosofia personale, frutto di studi ed esperienza, denominata Agilità emotiva, per approfondire e migliorare la conoscenza di sé, in modo differente rispetto a quello che propone Goleman con le sue analisi in campo psico-sociologico.

“Essere emotivamente agili significa sviluppare una sensibilità al contesto e rispondere al mondo così com'è, proprio ora.”⁷⁸

L'agilità emotiva permette di sapere come adattarsi, vivere in modo coerente con i propri valori e fare piccoli ma importanti passi per un percorso di crescita consapevole.

David vuol far interiorizzare quanto “affrontare le proprie emozioni non significa fare ricorso ad una palla per demolizioni”, ma piuttosto vuol dire “inserire la nostra storia e il contesto in una sorta di equazione che ci consenta di attribuire pieno significato a ciò che percepiamo, per poi aggiungere quella comprensione che consente di rendere le cose migliori”.⁷⁹

Riconoscere le proprie emozioni implica anche il riconoscimento dei propri pensieri, senza tuttavia doverli considerare sempre alla stregua di verità indiscusse (una delle trappole che lei chiama “voler avere ragione a tutti i costi”).

L'accettazione della situazione attuale, che può mettere in discussione la persona come essere umano e come professionista, è un prerequisito per il cambiamento: ciò significa consentire al mondo di essere ciò che è, perché solo quando si smette di controllare l'universo che si fa pace

⁷⁷ Klinnert M.D., Campos J.J., Source J.F., Emde R.N. e Svejda M., 1983, Emotions as behavior regulators: Social referencing in infancy. In R. Plutchik e H. Kelleman (a cura di), Emotions II: Emotions in early development, New York, Academic Press, pp 57-86.

⁷⁸ David S., 2018, Agilità emotiva: Non restare bloccato, accogli il cambiamento e prospera nella vita e nel lavoro (p.55). Giunti.

⁷⁹ David S., 2018 “Agilità emotiva. Non restare bloccato, accogli il cambiamento e prospera nella vita e nel lavoro”, p.93-95. Giunti Editore.

con esso. Ciò che non piace continua a non piacerci. Si smette solo di esserci in guerra. Finita la guerra, il cambiamento può iniziare.⁸⁰

Se Primo Levi⁸¹ non avesse iniziato a trascrivere di notte, in solitudine, le sue vicissitudini e memorie su alcuni fogli di giornale - una volta tornato dal campo di concentramento - non avremmo recepito un messaggio che questo atto reca con sé: fu il suo modo per affrontare l'esperienza traumatica vissuta, raccontarla senza sentirsi escluso e incompreso dalla società e da chi gli poneva domande incuriosito, senza voler davvero ascoltare le risposte, che riportano ad eventi che la mente umana cerca di mandare in oblio.

Dunque, sullo stesso livello di pensiero, anche se a distanza di anni, David e Levi insegnano come sia fondamentale smettere di combattere ciò che è, accettarlo come dato di fatto e dedicarsi ad attività gratificanti, costruttive, che portano progressi positivi nel percorso di ciascuno. Accettare non vuol dire dimenticare, ma fare a patti con quel che è, essere compassionevoli con se stessi, per apprendere una lezione di vita e proseguire nel proprio percorso.⁸²

Nella professione di assistente sociale talvolta si osservano e si provano sensazioni di colpa o vergogna, per via di errori personali o deviazioni dal percorso immaginato e messo in atto con la persona presa in carico. David illustra la differenza tra le due 'emozioni morali': la colpa si esperisce in riferimento ad una precisa azione compiuta, un errore commesso e di cui ci si sente responsabili; la vergogna invece si presenta come una forma di disgusto e di disagio esperita a causa di un lato del proprio carattere che fa sentire screditati e inutili nei confronti altrui.

La vergogna, negli studi affrontati dalla scrittrice⁸³, rende più inclini alla recidiva e a reagire in modo difensivo, negando la responsabilità; invece, la sensazione di colpa permette di comprendere l'errore e modificare il proprio comportamento. Ciò che consente di operare un cambiamento, dunque, è la compassione di sé, che non implica il mentire a se stessi o essere deboli o pigri (inteso come privi di ambizione), ma guardarsi da una prospettiva esterna, riconoscendosi come esseri umani fallibili, responsabili delle proprie azioni. Chi opera la compassione verso di sé non ha necessariamente obiettivi più modesti di chi invece è

⁸⁰ David S., 2018 "Agilità emotiva. Non restare bloccato, accogli il cambiamento e prospera nella vita e nel lavoro", p.93-96. Giunti Editore.

⁸¹ Levi P., 1947, "Se questo è un uomo". Casa Editrice Francesco De Silva.

⁸² Ibidem, p.97.

⁸³ Tangney J., Stuewig J., Martinez A. (2014), «Two faces of shame: The roles of shame and guilt in predicting recidivism», *Psychological Science*, 25 (3), 799-805.

autocritico, ma non si disgrega nella propria identità quando non raggiunge un obiettivo prefissato.

Quando si è emotivamente agili, non si spende energia per combattere i propri impulsi.

Al contrario, si compiono delle scelte che sono connesse con ciò che si considera importante.

Le difficoltà nella definizione delle emozioni sono associate a scarsa salute mentale, insoddisfazione professionale e relazionale e ad altre malattie.⁸⁴ Attribuire dunque un'etichetta alle emozioni, e rendersi conto delle loro sfumature, può rivelarsi un atto trasformativo, in quanto riduce la sensazione dolorosa a un'esperienza finita, con dei limiti e un nome, rendendola accettabile.⁸⁵

Infine, successivamente al riconoscimento consapevole delle emozioni, ciò che David ci invita a fare è prendere le distanze dalle emozioni che ci fanno sentire in modo spiacevole, allontanarsi dalla visione interna di esse, centrata sul provare l'emozione o il sentimento, e vedersi nel contesto, oggettivamente e dall'esterno, con occhio critico ma costruttivo. Un processo liberatorio che svincola colui che prova qualcosa, dal sentimento o pensiero che l'ha generato.

È un compito personale quello di trovare il metodo per riuscirci: David consigliava ai propri pazienti di scrivere in libertà per venti minuti al giorno per un mese - come prova per studiare se questa tecnica funzionasse o meno, indistintamente - seguendo il proprio flusso di emozioni e pensieri, in modo da distanziarsi fisicamente (compiendo un'azione pratica) e mentalmente da questi ultimi.

Concludendo, il tema della consapevolezza emotiva è stato trattato in questo paragrafo poiché lo sviluppo di specifiche soft skills, come quella dell'autoregolazione emotiva, rientra in primis negli obblighi professionali espressi dal Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali, in particolare nel regolamento per la formazione continua degli assistenti sociali, di seguito elencati dall'Art.2 - Obbligo formativo e responsabilità dell'assistente sociale, per fare maggior chiarezza:

⁸⁴ Hesse C., Floyd K. (2008), «Affectionate experience mediates the affects of alexithymia on mental health and interpersonal relationships», *Journal of Social and Personal Relationships*, 25 (5), 793-810.

⁸⁵ David S., 2018 "Agilità emotiva. Non restare bloccato, accogli il cambiamento e prospera nella vita e nel lavoro", p.112-114. Giunti Editore.

1. La formazione continua è un obbligo giuridico e deontologico, secondo le previsioni dell'art. 7 del D.P.R. n. 137/2012 e del Codice Deontologico degli Assistenti sociali. La violazione dell'obbligo costituisce illecito disciplinare;
2. Ogni professionista iscritto all'Albo ha l'obbligo di curare il continuo e costante aggiornamento della propria competenza professionale attraverso le attività formative e secondo le modalità disciplinate dal presente Regolamento;
3. La formazione continua rappresenta per il professionista assistente sociale una responsabilità verso le persone e la comunità, nonché lo strumento per concorrere a realizzare e a tutelare gli interessi generali connessi all'esercizio della professione. La formazione continua rappresenta, altresì, un'opportunità per la professione nel suo complesso di accrescere e sviluppare le proprie conoscenze e competenze riferite alla pratica professionale.

In secondo luogo, un articolo accademico pubblicato nel 2021 ⁸⁶, collegato al tema delle emozioni, relativo ad una ricerca esplorativa successivamente istituita nel Veneto denominata “Le competenze socio-emotive e relazionali nella cultura professionale dell'assistente sociale. Definizioni, fabbisogni formativi e lifelong learning.”, indica che “Le soft-skills rappresentano un elemento centrale nella relazione d'aiuto propria del servizio sociale professionale, nel quale è ampiamente riconosciuta l'importanza di empatia, ascolto attivo, fiducia, trasparenza e autoconsapevolezza emotionale quali elementi in grado di qualificare l'agire professionale, rendendolo più efficace rispetto all'utenza e favorendo resilienza e benessere nel professionista. Da questo deriva la necessità che l'assistente sociale apprenda attraverso la formazione di base e affini sempre più grazie alla formazione permanente la sua capacità di riflettere sul proprio “essere in situazione”, di comprendere e gestire le implicazioni emotive nella relazione d'aiuto.”

Dunque, anche questa ricerca dimostra quanto sia fondamentale la formazione alla consapevolezza emotiva nell'esercizio della professione di assistente sociale.

⁸⁶ Pattaro, C., Zannoni A., 2021. La gestione delle emozioni nella pratica professionale degli assistenti sociali: una ricerca esplorativa in Veneto. Studi di Sociologia, 3, 303-319.

3.3 Un percorso di riflessione tra Codice Deontologico, LEPS e Supervisione

Gli assistenti sociali, assieme agli altri professionisti dell'aiuto, vivono nel lavoro quotidiano una realtà dinamica, in continuo cambiamento, turbolenta e spesso complessa da decifrare e interpretare.

Il professionista riflessivo è colui che è in grado di 'far ordine nel caos' grazie alle sue capacità di agente riflessivo. È un professionista che riflette nell'azione, sull'azione e nel corso dell'azione. Non si arrende davanti alle difficoltà, bensì creativamente ne cerca una soluzione.

Campanini ⁸⁷ crede che "l'assistente sociale debba prima di tutto interrogarsi su se stesso, sulle sue idee, sui suoi valori, principi, stereotipi e pregiudizi, sulle sue conoscenze, sull'idea che ha della sua professione e sulla posizione che occupa sia nel contesto sociale in generale sia all'interno dell'istituzione cui appartiene."

Perciò "Il processo di riflessione è l'unico modo per cui ciò che avviene nella pratica non sia solo un'esperienza occasionale, un modo d'agire casuale, ma sia un'azione pensata." ⁸⁸

Pensare e riflettere sono entrambi atti della mente, ma il pensiero, nel primo caso, si riferisce a qualcosa di estraneo a sé, mentre nella riflessione il pensiero pensa se stesso. Sintetizzando, "Il soggetto che riflette è un Io che si dirige sui suoi stessi vissuti e si ascolta pensare mentre pensa. Solo attraverso l'atto della riflessione la mente può diventare consapevole della qualità degli atti cognitivi compiuti e dunque è un atto cognitivo della stessa qualità dell'oggetto cui si dirige" ⁸⁹.

David, attraverso l'agilità emotiva, ci dimostra come cambiare piccole abitudini possa portare a grandi cambiamenti, come ad esempio modificare il modo abituale in cui pensiamo e reagiamo ai nostri pensieri ed emozioni ci permette di trasformarci - svilupparci - e diventare ciò che desideriamo essere, comportarci nel modo più efficace e flessibile, in linea con i nostri valori, in modo da raggiungere le condizioni desiderate nella vita lavorativa e personale, attuando un cambiamento significativo.

⁸⁷ Campanini A., 2012, L'intervento sistemico, Carocci.

⁸⁸ Sicora A., 2005, L'assistente sociale riflessivo, Pensa Multimedia.

⁸⁹ Mortari L., 2003, Apprendere dall'esperienza. Il pensare riflessivo nella formazione. Carocci.

Il professionista riflessivo sa dunque leggere e reinterpretare la propria esperienza, sviluppando in questo modo la sua identità professionale in un processo di messa in discussione di certezze sia esterne sia interne al soggetto, non soltanto in ambito cognitivo.⁹⁰

Riflettere sulle proprie conoscenze vuol dire essere consapevoli di costrutti, teorie e modelli che quotidianamente applichiamo alla realtà. L'autoformazione, o auto riflessione, è analisi del proprio Sé, è la possibilità di rileggersi e comprendersi. È essere in grado di non farsi condizionare da preconcetti, i quali devono prima essere portati alla luce.

Il primo fra gli strumenti che concorrono a questi risultati di autoriflessione e pensiero critico nell'assistente sociale è il Codice Deontologico, fondamentale trascrizione e regolamentazione dei principi etici di condotta che permeano la professione in tutte le sue forme e caratteristiche.

In particolare, vi sono dei passaggi che esplicitano come sia necessario essere agenti riflessivi durante lo svolgimento della professione e come la formazione continua e la supervisione siano i requisiti indispensabili per raggiungere questo stato di consapevolezza e auto-analisi:

Già nel preambolo troviamo infatti esplicitato: “L'assistente sociale è tenuto a migliorare sistematicamente le proprie conoscenze e capacità attraverso processi di costante dibattito, formazione e auto-riflessione, per garantire il corretto esercizio della professione.” Successivamente nel Titolo VII – Capo II – leggiamo: “L'assistente sociale è tenuto alla propria formazione continua al fine di garantire prestazioni qualificate, adeguate al progresso teorico, scientifico, culturale, metodologico e tecnologico. [...] Il professionista si adopera, inoltre, affinché si sviluppi la cultura della supervisione professionale.”

E ancora, sempre al Capo II, punto e) “Favorire il confronto tra professionisti di aree, enti o istituzioni differenti, al fine di creare i presupposti per sinergie e progetti condivisi”.

In altre parole, Albano ⁹¹ afferma come sia importante soffermarsi sulla necessità di un supporto alla presa di coscienza di sé oggettiva-riflessiva, poiché il lavoro di aiuto non è solo "fare", ma anche dare valore all'esperienza che il professionista assistente sociale svolge.

⁹⁰ Crotti M., 2017, Saggio: La riflessività nella formazione alla professione docente. Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione. Università di Torino.

⁹¹ Albano U. et al., 2008, Servizio Sociale e libera professione. Carocci Faber.

“Il percorso professionale richiede anche sostegno e accompagnamento, consolidamento dell’identità, sviluppo di competenze rispetto all’operatività, il tutto non solo per sé, ma anche specialmente per migliorare la qualità professionale erogata.”

La supervisione, il secondo strumento, è quindi una fase, durante il percorso professionale, in cui ci si verifica come professionisti. Essa può essere individuale, ma spesso viene sviluppata in ambito grupale. Non si profila come "controllo" sui collaboratori e sul loro benessere o funzionalità, e nemmeno come psicoterapia di gruppo, ma si tratta di un percorso di coscientizzazione costruttiva dei problemi presenti sia in ambito relazionale con l’utente che con l’organizzazione presso cui si è inseriti.

Albano inoltre esplicita come la supervisione sia un "campo neutro" di riflessione operativa, il luogo in cui l’assistente sociale può ottenere un sostegno motivazionale, fare un bilancio personale del proprio percorso professionale, esplicitando i "problemi vissuti" e sforzandosi di comprendere, assieme ai colleghi e/o al supervisore, fino a che punto questi problemi dipendano da se stessi o dal luogo di lavoro.

La supervisione promuove il consolidamento delle culture professionali dei collaboratori e rafforza un approccio all’utenza più significativo e più condiviso da tutti; pertanto, essa tende a promuovere i collaboratori entro un certo grado di autonomia al fine sia di mantenere un adeguato livello motivazionale che di prevenire fenomeni di burn-out.

Nel 2023 è stata perciò indetta un’indagine per monitorare il benessere dei professionisti assistenti sociali, mediante il questionario BASIS (Benessere delle/gli Assistenti Sociali in Italia e Supervisione), correlata all’implementazione LEPS Supervisione, e promossa dalla Fondazione Nazionale Assistenti Sociali in partnership con il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e con il Consiglio Nazionale dell’Ordine Assistenti Sociali.

Essa intende rilevare il benessere e il malessere di tutti gli assistenti sociali sul territorio nazionale e constatare le esperienze di supervisione attive.

Il questionario verrà ripresentato tra due anni, ad avvenuta implementazione degli interventi di supervisione previsti con la Programmazione nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023 e con il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, secondo i requisiti del LEPS Supervisione.

Nella scheda LEPS Supervisione sono elencati gli obiettivi generali (sostenere il benessere

lavorativo e organizzativo dei professionisti e degli operatori sociali, prevenendo fenomeni di burn-out; rafforzare l'identità professionale individuale; garantire la qualità del servizio offerta alla popolazione) e gli obiettivi specifici (incrementare e migliorare le pratiche collaborative; migliorare la gestione dei conflitti; snellire le pratiche burocratiche; favorire l'elaborazione dei vissuti emotivi.

BASIS si inserisce inoltre in un più ampio progetto di ricerca che prevede anche di ascoltare l'esperienza degli assistenti sociali e dei responsabili di progetto che avranno implementato e fruito degli interventi di supervisione. Per questo motivo, accanto al questionario, nel corso dei prossimi due anni verranno condotte analisi di natura qualitativa che permetteranno di cogliere la specificità di processo dell'attuazione del LEPS nei diversi territori, nonché l'esperienza dei diretti interessati.

La Supervisione professionale del servizio sociale è infatti un Livello delle Prestazioni Assistenziali (LEPS), definito secondo il "Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali 2021-23", e deve pertanto essere garantita su tutto il territorio nazionale.

Il LEPS Supervisione del personale dei servizi sociali si colloca, dunque, nel quadro nazionale di rafforzamento del sistema complessivo di risposta ai bisogni sociali e si pone come un livello essenziale trasversale a tutti quelli previsti e definiti dal Piano Sociale Nazionale, (es. quello di contrasto alla povertà e marginalità) al fine tanto di individuare le migliori risposte ai bisogni quanto di prevenire e contrastare i fenomeni di burn-out.

Per conseguire tale obiettivo è stata attivata una specifica linea progettuale nel PNRR, integrata da risorse aggiuntive del Fondo Sociale Nazionale e della nuova programmazione europea.

Grazie al contributo della Cabina di Regia nazionale, istituita nel 2022, è stato prodotto un documento di indirizzo e di accompagnamento al LEPS Supervisione, che si prefigura come una guida tecnica per l'applicazione del Livello essenziale negli Ambiti Territoriali Sociali.

L'obiettivo è rendere concretamente applicata la Supervisione del personale dei servizi sociali in ognuno degli ATS che fruiscono del finanziamento PNRR e in quelli finanziati dal FNPS.

Nella Scheda LEPS 2.7.2, denominata "Supervisione del personale dei servizi sociali", è evidenziata l'importanza della supervisione nell'azione professionale e sulle competenze dell'assistente sociale ed in generale degli operatori sociali, allo scopo di aiutare il supervisionato ad assumere al meglio le funzioni esercitate nei confronti delle persone e dell'organizzazione, a sostenere un esame critico della propria attività, nella consapevolezza

della pluralità dei metodi e dei percorsi possibili per la risoluzione dei problemi. Tale supervisione è considerata un obbligo per il datore di lavoro e per il professionista ⁹².

“La relazione di supervisione ha come fondamento un rapporto empatico, di stima e di fiducia, si connota come sostegno e non giudizio ed è costruita sulla riservatezza su quanto emerge dal confronto all’interno del setting.” È inoltre gestita da un professionista assistente sociale supervisore, che viene adeguatamente formato al compito, può essere esterno o interno all’organizzazione di riferimento.

La supervisione professionale può essere erogata nelle seguenti forme: 1.1 Supervisione di gruppo mono professionale degli assistenti sociali (livello minimo obbligatorio); 1.2 Supervisione individuale; 2. Supervisione organizzativa di équipe interprofessionale 3. Supervisione mono professionale di altri professionisti presenti nei servizi sociali territoriali.

La supervisione in sé può essere messa in atto da Enti come i Comuni, Ambiti singoli o che collaborano, ed è riconosciuta come un diritto-dovere del professionista sociale.

Kadushin⁹³ sostiene che la pratica della supervisione svolga una triplice funzione: amministrativa, educativa e di sostegno. Con la prima accezione si farebbe riferimento ad una pratica di natura riflessiva sollecitata dalle organizzazioni che si configura come un’attività di verifica e di controllo e che si pone come obiettivo quello di migliorare la qualità dei servizi resi all’utenza⁹⁴. La supervisione educativa, in secondo luogo, fa riferimento all’attivazione di un processo riflessivo, che trova impulso dalle situazioni quotidiane che i professionisti affrontano durante il proprio lavoro⁹⁵ e che è centrato sul sapere professionale. In ultimo, la supervisione di sostegno, si pone come un percorso di accompagnamento capace di agire sulla dimensione valoriale, emotiva e tecnica dell’intervento professionale⁹⁶.

Sono stati infine decisi in Cabina di Regia anche le modalità di attuazione della supervisione: durata minima di due ore degli incontri, possibilità che vengano riconosciuti dei crediti ai fini

⁹² “Strumento di accompagnamento all’implementazione della scheda LEPS Supervisione del personale dei Servizi Sociali”, p.10-, Piano Sociale Nazionale 2022-2023. Ministero delle Politiche Sociali.

⁹³ Kadushin A., Harkness D., 1992, Supervision in social work. Columbia University Press.

⁹⁴ Buralassi, M., Tili, C., 2018. La supervisione professionale nel servizio sociale: gli elementi definitori della questione e una ricognizione sulla situazione italiana. *Autonomie locali e Servizi Sociali*, XLI(1), 105-122

⁹⁵ Tromski-Klingshirn D. M., Davis T. E., 2007, Supervisees' perceptions of their Clinical Supervision: a study of the dual role of Clinical and Administrative Supervisor.

⁹⁶ Beddoe L., 2010, Surveillance or Reflection: Professional Supervision in 'the Risk Society'. *British Journal of Social Work* 40(40):1279-1296.

dell'obbligo formativo per i professionisti che vi partecipano, ricompense degli organizzatori e del supervisore, fondi del PNRR destinati a coprire i costi della sua organizzazione, [...]

Si può infine riscontrare che la Supervisione dimostra una serie di benefici visibili, citati in una ricerca sul tema⁹⁷, che rende noto che nel lavoro sociale può sostenere il sé professionale, aumentare la soddisfazione e la percezione di efficacia dei professionisti, riducendo i fattori di stress, il burn out e il turn over nei servizi; pertanto, rappresenta uno strumento essenziale per determinare la qualità del lavoro sociale e l'efficacia degli interventi di ripristino della consapevolezza in differenti ambiti, destinati ai beneficiari che si rivolgono ai servizi.

Concludendo, attraverso la supervisione si pongono le basi per la prevenzione di quei fenomeni sociali che generano sofferenza e disagio nella popolazione e spesso burn out e stress lavoro-correlato tra gli stessi operatori. È un'occasione per accrescere l'identità professionale che è sempre in divenire, per sviluppare la possibilità di vedersi con gli occhi degli altri, nell'affrontare il proprio lavoro, in un'ottica di motivazione alla consapevolezza di sé.

⁹⁷ Carpenter J., Webb C. M., Bostock L., 2000-2012, The surprisingly weak evidence base for supervision: findings from a systematic review of research in child welfare practice, Children and Youth Services Review.

Conclusioni

“La bellezza della vita è inseparabile dalla sua fragilità.”⁹⁸

Quando si mettono in atto le strategie di regolazione emotiva funzionali citate nel corso di questo studio, si cerca di comprendere le emozioni, rifletterci o lavorarci in modo critico, ma compassionevole, accettandole per compiere quel passo in più verso la conoscenza di sé. Invece, quando ci si rende conto di aver scelto senza aver dato alcun ascolto al proprio intuito o sensazione che proviene dalla parte più profonda di sé, ovvero la mente emozionale, si capisce che qualche dettaglio è sfuggito e che si è lavorato in modo automatizzato, come ad esempio può accadere in campo professionale, senza aver personalizzato il progetto in base alla persona interessata, ma di default, evitando di farsi coinvolgere in alcun modo se non oggettivamente, secondo la metodologia del servizio sociale.

L'intero percorso affrontato all'interno di questo lavoro ha sostenuto e documentato quanto sviluppare la propria “agilità emotiva”, permetta di essere soli con i propri pensieri, le emozioni e le storie che costruiamo, senza che questo ci allontani dai nostri obiettivi o ci tolga il nostro equilibrio mentale, mettendo la “giusta distanza”, ponendoci come osservatori esterni dei nostri pensieri generati dalle emozioni esperite, etichettando ciò che stiamo vivendo. In questo modo possiamo capire che quei pensieri e sentimenti che sembrano sopraffarci, in realtà non sono altro che fonti transitorie di un'informazione che può (o meno) essere utile. Ci aiuta a capire che “le nostre emozioni sono dati, non direttive. Possiamo imparare da esse, ma non abbiamo bisogno di obbedirgli o lasciare che ci dominino”⁹⁹.

Successivamente, è stato sottolineato come le emozioni dipendano sempre dall'interpretazione che un individuo dà ai propri cambiamenti fisiologici, che spesso la mente mette in atto automaticamente delle trappole cognitive¹⁰⁰ ed emotive¹⁰¹ come risposta agli eventi complessi che accadono nella vita, da cui è bene discostarsi, e che non c'è apprendimento senza alcuna

⁹⁸ David S., 2018 “Agilità emotiva. Non restare bloccato, accogli il cambiamento e prospera nella vita e nel lavoro”. Giunti Editore.

⁹⁹ Ibidem

¹⁰⁰ Kahneman D. & Tversky A., 1981, Judgement under Uncertainty. Heuristics and biases

¹⁰¹ David S., 2018 “Agilità emotiva. Non restare bloccato, accogli il cambiamento e prospera nella vita e nel lavoro”. Giunti Editore.

emozione¹⁰². Inoltre, viene evidenziato come reagire alle proprie emozioni impiegando una strategia di regolazione emozionale chiamata “deep acting”, descritta da Hochschild¹⁰³ come una forma di recitazione profonda, in linea con i propri valori, possa apportare maggior benessere all’equilibrio psico-fisico dell’individuo rispetto ad una reazione di facciata, autoimposta, che possiede come unico fine il rispetto delle aspettative di comportamento che altre persone hanno su di noi.

Da Hayes e Smith¹⁰⁴ viene messo in luce come la defusione ci permetta di comprendere che non tutto ciò che la mente partorisce – pensieri, emozioni, storie o paranoie e preconcetti- deve avere necessariamente un seguito o essere effettivamente utile ai fini di un miglioramento della situazione o delle condizioni di vita, e che è opportuno domandarsi se la propria attenzione sia rivolta verso ciò che davvero conta per noi e permette un cambiamento positivo. Essere consci del proprio modo di riflettere, grazie alla meta-cognizione, descritta da Ellis¹⁰⁵, conduce ad una riconsiderazione delle proprie credenze, ad una messa in discussione di sé necessaria per giungere ad un livello di consapevolezza tale da trattarsi con comprensione, compassione, flessibilità. Usare parole gentili e valorizzanti con se stessi può far avvenire dei cambiamenti nel nostro modo di porci e influenzare la realtà esterna e il corso degli eventi, come pure analizzare la propria cultura di appartenenza può condurre ad una visione differente del proprio modo di reagire ed esprimere le emozioni. Ekman infatti sottolinea come sia la cultura stessa, assieme alle esperienze individuali, a definire l’evoluzione delle emozioni primarie, innate, in secondarie.¹⁰⁶

Detto ciò, si può affermare che è necessario conoscere, riconoscere e accettare le proprie emozioni, adottando strategie per canalizzarle a proprio favore - come ci dimostra Susan David con l’agilità emotiva - poiché reprimere e riprodurre o imporsi di dimostrare altre emozioni socialmente e lavorativamente “accettate”, oppure utilizzare solo un ragionamento basato su

¹⁰² Filosofia pedagogica steineriana: approccio educativo sviluppato nel 1919 da Rudolf Steiner (1861-1925), Uno dei principi fondamentali della pedagogia steineriana è quello di considerare il bambino nella sua interezza. Da qui un’educazione armonica che tiene costantemente conto di “testa, cuore e mano”, ovvero di tre elementi essenziali da mantenere in equilibrio tra loro: elemento razionale, elemento emotivo-relazionale, elemento corporeo e relativo all’autonomia.

¹⁰³ Hochschild, A. R., 1983. *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.

¹⁰⁴ Hayes S.C., Smith S. (2010) *Smetti di soffrire, inizia a vivere*. Franco Angeli Editore

¹⁰⁵ Ellis A., 2016. *L’approccio razionale alle emozioni*. Hachette Fascicoli s.r.l.

¹⁰⁶ Ekman, Paul, 2016, “What scientists who study emotion agree about.” *Perspectives on Psychological Science* 11.1: 31-34.

scorciatoie mentali, dette euristiche, che Kahneman¹⁰⁷ chiama “pensieri veloci”, per compiere scelte e agire, soprattutto in ambito sociale, comporta gravi rischi per la propria salute mentale (come ad esempio il burn out) e per la qualità dell’attività svolta.

Questo studio ha cercato quindi di rispondere alla domanda: “Quanto le emozioni influenzano le scelte nella vita quotidiana, professionale e privata delle persone e come esserne consapevoli?”.

Sono state allora presentate alcune strategie e differenti strumenti che vengono in aiuto a chiunque voglia prendere una decisione usufruendo in modo vantaggioso delle proprie emozioni e sensazioni: dallo sviluppo dell’intelligenza emotiva, all’utilizzo ad esempio del cosiddetto “cambiamento cognitivo” come metodo di regolazione emotiva teorizzato da Gross¹⁰⁸, alla formazione continua in ambito deontologico, unita ad un’adeguata pratica delle tecniche di agilità emotiva, atte a dirigere i pensieri verso sfumature propositive dell’emozione esperita, analizzandoli in modo oggettivo, allontanandoli da sé, perché essi non ci governano, semplicemente siamo noi esseri umani a dar loro più o meno importanza.

Concludendo, mi auguro che il lavoro svolto possa essere uno spunto positivo per chiunque abbia intenzione di approfondire la tematica delle emozioni in un’ottica differente rispetto alla retorica ampollosa, senza praticità, dei discorsi che comunemente si sentono, sulle emozioni come ostacolo, sulla repressione come strumento utile ad essere più ragionevoli, sull’impossibilità di lavorare nel sociale se si possiede un animo sensibile, verso la conoscenza di se stessi, grazie alla valorizzazione e comprensione del proprio lato umano, che percepisce ciò che non arriva immediatamente al conscio.

Auspico che si aggiungano ai programmi didattici, come quelli proposti dal Piano 4.0 del Miur, delle ore di educazione emotiva anche in Italia, che infine si prevedano corsi universitari con lezioni ad hoc sulla consapevolezza emotiva nel lavoro sociale a contatto con il disagio e le esperienze complesse del vissuto personale altrui e che si possano investire dei fondi specifici nella formazione continua degli assistenti sociali e degli operatori sociali in ambito emotivo.

¹⁰⁷ Kahneman D., 2020, “Pensieri lenti e veloci”, Mondadori Editore.

¹⁰⁸ Gross J.J., 2002. Emotion regulation: Affective, cognitive, and social consequences. *Psychophysiology*, 39, 281–291

In chiusura, desidero riprendere una leggenda Cherokee a me cara e significativa, che esprime sinteticamente il concetto di armonia tra mente e corpo, necessaria per vivere e operare con equilibrio.

“In ognuno di noi convivono due lupi, uno bianco ed uno nero.

Il primo più razionale, naturalmente portato all’ intesa con l’universo, il secondo in linea con la parte più recondita di ciascuna persona, quella con un temperamento istintuale – emotivo. Il lupo che si sceglie di sfamare vince.

Tuttavia, raccontano i saggi della tribù, qualora l'uomo scegliesse di nutrire entrambi allo stesso modo, e considerare queste due forze con pari rispetto, esse non sentirebbero il bisogno di attirare l’attenzione e sarebbero in equilibrio tra loro. Quando ciò accadrà, si potrà ascoltare la voce della coscienza più profonda e scegliere quale delle due potrà essere d’aiuto in ogni circostanza, in modo da ottenere uno stato di benessere interiore.”

Questa storia ci aiuta a riflettere su come la nostra mente emozionale e quella razionale, sebbene siano talvolta in lotta per prevalere nelle scelte da compiere, siano in realtà entrambe vantaggiose da impiegare, in base alla situazione in cui ci si ritrova e agli strumenti di consapevolezza che si possiedono.

Bibliografia

- Albano U. et al., 2008, Servizio Sociale e libera professione. Carocci Faber.
- Bateson G., 1972, Verso un'ecologia della mente. Adelphi.
- Bateson G., La cibernetica dell' 'io': una teoria dell' alcolismo (1971), trad. It. in Id. Verso un'ecologia della mente, p. 362.
- Beddoe L., 2010, Surveillance or Reflection: Professional Supervision in 'the Risk Society'. British Journal of Social Work 40(40):1279-1296.
- Bennett-Goleman T., 2001, "Alchimia emotiva. Come la mente può curare il cuore". Rizzoli Editore.
- Bronfenbrenner U., 2002, Ecologia dello sviluppo umano. Edizione Mulino.
- Burgalassi, M., Tilli, C., 2018. La supervisione professionale nel servizio sociale: gli elementi definitivi della questione e una ricognizione sulla situazione italiana. Autonomie locali e Servizi Sociali, XLI (1), 105-122.
- Burón, J., 2012, Enseñar a aprender: Introducción a la metacognición. Bilbao: Ediciones Mensajero.
- Campanini A., 2012, L'intervento sistemico, Carocci.
- Carpenter J., Webb C. M., Bostock L., 2000-2012, The surprisingly weak evidence base for supervision: findings from a systematic review of research in child welfare practice, Children and Youth Services Review.
- Chiaia O., 2015. "Il bello di uscire dagli schemi", Feltrinelli.
- Cornoldi C., 1995, Metacognizione e apprendimento. Il Mulino Editore.
- Dal Ben A. e Segatto B., 2020 "Decisioni difficili. Bambini, famiglie e Servizi Sociali". FrancoAngeli, Milano.
- David S., 2018 "Agilità emotiva. Non restare bloccato, accogli il cambiamento e prospera nella vita e nel lavoro". Giunti Editore.

- Dunn J., 1988, Relation among relationships. In S. Duck (a cura di), Handbook of personal relationships, Chichester, Wiley, pp.193-210.
- Ekman, Paul, 2016, "What scientists who study emotion agree about." Perspectives on Psychological Science 11.1: 31-34.
- Ellis A., 2016. L'approccio razionale alle emozioni. Hachette Fascicoli s.r.l.
- Erasmo Da Rotterdam, 1516, L'educazione del principe cristiano.
- Fehr, B., & Russell, J. A., 1984. Concept of Emotion Viewed from A Prototype Perspective. Journal of Experimental Psychology General, 113, 464-486.
- Flavell John H., Miller Patricia H., Miller Scott A., 1993, "Cognitive Development", Prentice Hall.
- Fruciano, G. e Raso, M., 2020, "Il ruolo della ragione e delle emozioni nelle scelte: il caso dei dilemmi morali", Rivista Italiana di Filosofia del Linguaggio.
- Galimberti U., 2021, Il libro delle emozioni, Milano, Feltrinelli.
- Giardini A., 2016, "L'approccio razionale alle emozioni".
- Gigerenzer G., 2009, Decisioni intuitive. Quando si sceglie senza pensarci troppo. Raffaello Cortina Editore.
- Goleman, 2006, Emotional Intelligence: why it matters more than IQ. Bantam
- Goleman D., 2011 "L'intelligenza emotiva: che cos'è e perché può renderci felici". Bur Editore.
- Grandey, A. A., & Sayre, G. M., 2019. Emotional labor: Regulating emotions for a wage. Current Directions in Psychological Science, 28(2), 131-137.
- Grandey, A. A., Diefendorff, J. M., & Rupp, D. E. (2013). Bringing emotional labor into focus: A review and integration of three research lenses. In A. A. Grandey, J. M. Diefendorff, & D. E. Rupp (Eds.), Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work (pp. 3–27). Routledge/Taylor & Francis Group.
- Groth, M., Hennig-Thurau, T., & Walsh, G., 2009. Customer reactions to emotional labor: The roles of employee acting strategies and customer detection accuracy. Academy of Management Journal, 52, 958–974.

- Gross J.J., 2002. Emotion regulation: Affective, cognitive, and social consequences. *Psychophysiology*, 39, 281–291
- Gross, J. J., 2015. The extended process model of emotion regulation: Elaborations, applications, and future directions. *Psychological Inquiry*, 26(1), 130-137.
- Harris R. (2016) *Fare ACT. Una guida pratica per professionisti dell'Acceptance and Commitment Therapy*. Franco Angeli Editore.
- Hayes S.C., Smith S. (2010) *Smetti di soffrire, inizia a vivere*. Franco Angeli Editore.
- Hochschild, A. R., 1983. *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hesse C., Floyd K. (2008), “Affectionate experience mediates the affects of alexithymia on mental health and interpersonal relationships”, *Journal of Social and Personal Relationship*, 25 (5), 793-810.
- Hopp, Henrik, Troy, Allison S. and Mauss, Iris B. (2011) 'The unconscious pursuit of emotion regulation: Implications for psychological health', *Cognition & Emotion*, 25: 3, 532- 545.
- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F., 2011. On the costs and benefits of emotional labor: a meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16, 361–389.
- Izard, Carroll E. “Basic emotions, natural kinds, emotion schemas, and a new paradigm.” *Perspectives on psychological science* 2.3 (2007): 260-280.
- Izard, Carroll E. “The many meanings/aspects of emotion: Definitions, functions, activation, and regulation.” *Emotion Review* 2.4 (2010): 363-370.
- J. Reeve, R. Ryan, E. L. Deci, H. Jang, 2012, *Motivation and self-regulated learning*. Routledge.
- J. E. Young e J. S. Klosko, 2004, “*Reinventata la tua vita*”. Raffaello Cortina Editore.
- Kadushin A., Harkness D., 1992, *Supervision in social work*. Columbia University Press.
- Kahneman D., 2020, “*Pensieri lenti e veloci*”, Mondadori Editore.
- Kahneman D. & Tversky A., 1981, *Judgement under Uncertainty. Heuristics and biases*.

- Lange C. G., James W., 1922, *The Emotions*. Williams & Wilkins Company, Baltimore.
- Lazarus, R. S., 1991. *Emotion and adaptation*. London: Oxford University Press.
- Levi P., 1947, "Se questo è un uomo". Casa Editrice Francesco De Silva.
- Manghi S., 2009, *Il soggetto ecologico di Edgar Morin. Verso una società-mondo*. Erickson, Gardolo.
- MacCann C., Jiang Y., Brown L.E.R., Double K.S., Bucich M., Minbashian A. "Emotional intelligence predicts academic performance: A meta-analysis." *Psychol Bull.* 2020 Feb;146(2):150-186.
- Mariani U., Schiralli R., 2012, *Intelligenza emotiva a scuola. Percorso formativo per l'intervento con gli alunni*. Erickson.
- Maslach C.& Leiter P. M. 1997, *The Truth about burnout*.
- Maya Tamir, PhD, The Hebrew University of Jerusalem; Shalom H. Schwartz, PhD, The Hebrew University of Jerusalem and National Research University-Higher School of Economics; Shige Oishi, PhD, University of Virginia; and Min Y. Kim, PhD, Keimyung University; "The Secret to Happiness: Feeling Good or Feeling Right?". *Journal of Experimental Psychology: General*, American Psychological Association, 2017.
- Mayer, J. D., & Salovey, P., 1993, *The intelligence of emotional intelligence*.
- Mikulincer, M., Shaver, P.R., Pereg, D., 2003. Attachment theory and affect regulation: the dynamics, development, and cognitive consequences of attachment-related strategies. *Motivation and Emotion* 27(2), 77–102.
- Mikulincer, M., Shaver, P.R., 2007, *Attachment in Adulthood: Structure, Dynamics, and Change*. The Guilford Press, NY.
- Mortari L., 2003, *Apprendere dall'esperienza. Il pensare riflessivo nella formazione*. Carocci.
- Moss, A.C., Erskine, J.A.K., Albery, I.P., Allen, J.R., Georgiou, G.J., 2015. To suppress or not to suppress? That is repression: Controlling intrusive thoughts in addictive behaviour. *Addictive Behaviors*, 44, 65-70.

- Neumann J. & Morgenstern O., 1944, Theory of games and economic behavior. Princeton University Press.
- Nummenmaa L., Glerean E., R. Hari & J. K. Hietanen, 2013, “Bodily maps of emotions”, Proceedings of the National Academy of Sciences.
- Nyanaponika Thera, 1971, The power of Mindfulness, Kandi, Sri Lanka, Buddhist Publication Society, p.52
- Oatley K., Psicologia ed emozioni, vol.I, 2015, Pubblicazione periodica settimanale de La grande biblioteca della psicologia. Titolo originale: Best Laid Schemes Psychology of Emotions, 1992, Cambridge University Press, Cambridge.
- Paine W. S., 1982, Job Stress and Burnout: Research, Theory, and Intervention Perspectives. Sage Pubns Editor.
- Papanicolaou, A. C., 2004. Schachter y Singer y el enfoque cognitivo. Revista española de neuropsicología, 6(1), 53-73.
- P. H. Waxer, 1986, “Nonverbal cues for anxiety: an examination of emotional leakage” - Journal of Abnormal Psychology.
- Plutchik R., 2001, The Nature of Emotions, American Scientist, vol. 89, Issue 4, 344-350.
- Reeve J., 2008, Understanding Motivation and Emotion.
- Servan-Schreiber D., 2015, Die neue Medizin der Emotionen, Kunstmann.
- Sicora A., 2021, “Emozioni nel servizio sociale”. Strumenti per riflettere e agire, p.3, Carocci.
- Sicora A., 2005, L’assistente sociale riflessivo, Pensa Multimedia Editore.
- Simon H., 2019, La ragione nelle vicende umane. Il Mulino.
- Stanca R. M., 2023, Stress e burnout, la metà dei lavoratori italiani ne soffre (senza dirlo ai propri manager). Corriere della Sera.
- Tangney J., Stuewig J., Martinez A., 2014, «Two faces of shame: The roles of shame and guilt in predicting recidivism», Psychological Science, 25 (3), 799-805.
- Tromski-Klingshirn D. M., Davis T. E., 2007, Supervisees’ perceptions of their clinical supervision: a study of the dual role of the clinical and administrative supervisor.

- Van Rooy, D. L., & Viswesvaran, C., 2004. Intelligenza emotiva: un'indagine meta-analitica della validità predittiva e della rete nomologica. *Giornale di comportamento vocazionale*, 65(1), 71–95.
- W.S. Tiffany, 2015, *Atlante delle emozioni umane*, Utet.
- Wallon H, 1942, *De l'acte à la pensée*.
- Watzlavick P., 2022, “Guardarsi dentro rende ciechi”, cap.16 “Gli enigmi dell'autoreferenzialità”, Tea Editore.

Sitografia

www.miur.gov.it

www.lavoro.gov.it

www.oaslazio.it

www.apa.org