

Professioni sociosanitarie

L'intelligenza emotiva, una garanzia di successo

Di **Marina Fiori, Alexandre Etienne, Laure Tremonte-Freydefont e Matilde Wenger**

Le persone in formazione che possiedono competenze trasversali, tra cui l'intelligenza emotiva, sono sempre più ricercate dalle aziende. Questa tendenza si spiega in parte con il bisogno di poter contare su profili flessibili, che possano facilmente adattarsi a un mondo professionale instabile ed esigente.

Il fabbisogno di personale resiliente nei confronti dell'incertezza e dello stress riflette ormai la regola più che l'eccezione. L'intelligenza emotiva (IE) è associata positivamente a questa flessibilità auspicata, così come alla resilienza e all'impiegabilità. Inoltre, la capacità di riconoscere, di comprendere, di gestire e di utilizzare le emozioni – ovvero i pilastri dell'IE – rientra nelle competenze operative di molte professioni.

La letteratura scientifica ha d'altronde già stabilito gli effetti positivi dell'intelligenza emotiva nel ramo sociosanitario.

Ad esempio, i settori sanitari e sociale sono caratterizzati da un contatto interpersonale e da un coinvolgimento emotivo elevati. È perciò comprensibile che l'IE giochi un ruolo fondamentale in questi ambiti. La letteratura scientifica ha d'altronde già stabilito gli effetti positivi dell'IE nel ramo sociosanitario: quando infermiere e infermieri capiscono, individuano e gestiscono le proprie emozioni e quelle dei e delle pazienti, il loro tasso di soddisfazione per le cure somministrate risulta incrementato. Altri studi hanno dimostrato alcuni effetti positivi dell'IE sulla capacità riflessiva ed empatica, così come sulla salute psicologica e sulla resilienza delle persone in formazione in lavoro sociale.

Il ruolo dell'IE nella riuscita scolastica

Forte di questi primi risultati, un team di ricerca della SUFFP ha analizzato il ruolo dell'IE nella riuscita scolastica delle persone in formazione della Scuola professionale sociosanitaria ESSG di Posieux (FR). In questo studio le ricercatrici hanno testato il ruolo complementare di due aspetti dell'IE per spiegare le valutazioni finali delle persone in formazione.

Novantadue persone in formazione all'ultimo anno di apprendistato hanno risposto – su base volontaria – a un'inchiesta online volta a misurare, tra le altre cose, l'IE. Alla fine dell'anno scolastico, le valutazioni delle persone in formazione sono state raccolte dal Servizio della formazione professionale con il loro consenso. I risultati hanno mostrato che l'IE prefigurava le valutazioni finali così come altre caratteristiche, quali l'organizzazione o la capacità di ragionamento.

Inoltre, considerando due approcci distinti che concettualizzano l'IE, l'aspetto che descrive la capacità di comprendere in profondità le emozioni era legato alle valutazioni più teoriche, come ad esempio l'insegnamento delle conoscenze professionali. L'aspetto dell'IE che si riferisce alla capacità di riconoscere, comprendere e gestire le emozioni nelle relazioni interpersonali era innanzitutto legato alla componente più pratica delle valutazioni, ovvero la formazione alla pratica professionale.



Questi risultati sono coerenti con la concettualizzazione teorica che ritiene l'IE essere sfaccettata, con delle componenti individuali in grado di predire diversi aspetti delle prestazioni delle persone in formazione. Da un



↑ Illustrazione di **Elena Aliona Prada**, Centro scolastico per le industrie artistiche CSIA, Lugano

lato, l'IE entra in gioco quando si tratta di spiegare il successo formativo, mentre dall'altro, le sue due facce spiegano in modo complementare gli aspetti teorici e pratici della formazione.

Le plusvalenze dell'intelligenza emotiva

Zoé (esempio inventato), apprendista operatrice socioassistenziale OSA presso un asilo nido, è in grado di comprendere in profondità le sue emozioni e quelle degli altri, in particolare quelle di bambine e bambini: riconosce le loro emozioni e reagisce in modo coerente e consono. Anche presso la scuola professionale, Zoé dà prova d'IE tanto nei confronti di compagne e compagni quanto verso il corpo insegnante (vedi grafico a sinistra).

L'integrazione dell'IE nei curriculum formativi

Nei piani di formazione, formalizzati in termini di competenze operative, sono elencati molteplici elementi in relazione alle competenze socio-emotive. Per gli e le OSA, la gestione delle emozioni si presenta ad esempio così: [L'OSA] analizza le proprie emozioni e l'impattato dalla situazione su di sé, gestendola in modo appropriato.

Per le persone in formazione in qualità di operatori socio-sanitari e operatrici socio-sanitarie OSS, molteplici com-

petenze operative fanno pure implicitamente riferimento alla gestione delle emozioni, ad esempio per «reagire in caso d'urgenza in modo conforme alla situazione».

Pertanto, nonostante le diverse competenze operative menzionate nei piani di formazione rimandino all'IE, non esistono moduli d'insegnamento che siano esplicitamente incentrati su queste competenze. Di conseguenza, resta da comprendere se e in quale misura la pratica professionale aiuti a sviluppare queste competenze. Viceversa, queste ultime potrebbero essere il risultato di predisposizioni o talenti individuali di cui soltanto alcune persone in formazione dispongono. Un futuro studio longitudinale dovrà fornire informazioni supplementari in merito.

- Marina Fiori, responsabile del campo di ricerca Processi di apprendimento e misure di sostegno, SUFFP
- Alexandre Etienne, direttore della Scuola professionale sociosanitaria ESSG, Posieux
- Laure Tremonte-Freydefont, Senior Researcher del campo di ricerca Processi di apprendimento e misure di sostegno, SUFFP
- Matilde Wenger, collaboratrice scientifica del campo di ricerca Processi di apprendimento e misure di sostegno, SUFFP