

## PRIMO PIANO

### Rsa va in Lussemburgo

Rsa ha scelto il Lussemburgo. L'assicuratore britannico aprirà il suo nuovo ufficio nel Gran Ducato, in previsione degli effetti della Brexit.

Rsa è solo l'ultimo assicuratore, in ordine di tempo, che apre una sede in Lussemburgo, preferendo le normative del piccolo Stato dell'Unione Europea a quelle di altre Nazioni. Già prima di questa compagnia, avevano traslocato Aig, Fm Global e Hixcox.

La Brexit, dicono da Rsa, non è stata mai considerata un problema serio, quanto un casus belli. La scelta permetterà una profonda riconfigurazione della rete di filiali: il nuovo ufficio ospiterà circa dieci persone e sarà la sede centrale e il riferimento per quelle già esistenti in Belgio, Francia, Germania, Spagna e Paesi Bassi. Secondo le previsioni del Lussemburgo, entro l'estate molte altre aziende britanniche, soprattutto appartenenti al settore dei servizi finanziari, decideranno di creare un hub nel Paese: più di 2.000 nuovi posti di lavoro, dicono dal Gran Ducato, saranno creati nei prossimi due anni. Non pochi, in un Paese ricco e popolato da nemmeno 600 mila persone.

In vista di quella che molti si attendono come una hard Brexit, molte società dei servizi finanziari si stanno preparando alla perdita del passaporto europeo, migrando oltre che in Lussemburgo, anche a Dublino e a Francoforte.

Fabrizio Aurilia

## MANAGEMENT

### Vince chi si adatta al cambiamento

**L'intelligenza emotiva è una competenza sempre più richiesta nell'ambiente di lavoro. Ecco le sette ragioni per le quali le aziende non possono farne a meno**

Saper gestire le proprie emozioni, essere empatici e aperti al nuovo sono qualità lavorative importanti, in alcuni casi anche più determinanti della capacità tecnica.

A livello internazionale, lo stesso *World economic forum's future of jobs report*, prevede che, nel 2020, l'intelligenza emotiva sarà una delle 10 competenze più importanti. E tra gli opinion leader in materia, **Harvey Deutschendorf**, esperto di intelligenza emotiva e autore di fama internazionale, sostiene che molti manager che si occupano di reclutamento stanno notando che l'intelligenza emotiva è più importante della capacità tecnica.

A supporto di queste tesi ci sono molte indagini, tra cui un sondaggio svolto da **Builder Career** qualche anno fa. La ricerca evidenziava che, su oltre 2.600 manager specializzati in ricerca e selezione e professionisti delle risorse umane, il 71% riteneva l'intelligenza emotiva di un dipendente un valore più importante del quoziente intellettivo (Qi); il 75% era più propenso a promuovere un lavoratore emotivamente intelligente; e il 59% affermava che avrebbe ignorato un candidato con un alto Qi, ma una bassa intelligenza emotiva.

È lecito, dunque, chiedersi come mai le aziende stiano dando un valore così elevato all'intelligenza emotiva. Per capirlo, è utile uno spunto del già citato Harvey Deutschendorf, autore del best seller, *The Other Kind Of Smart, simple ways to boost your emotional intelligence for greater personal effectiveness and success*, il quale nel suo articolo, *7 Reasons why emotional intelligence is one of the fastest-growing job skills*, ci offre una panoramica per riflettere sulle ragioni di questa crescente attenzione.

#### 1. POSSONO GESTIRE LA PRESSIONE IN MODO SANO

Affrontare le pressioni sul posto di lavoro e funzionare bene sotto stress richiede una grande capacità di gestire le proprie emozioni. Le persone con livelli più elevati di intelligenza emotiva sono più consapevoli del loro termometro interno e, quindi, meglio in grado di gestire i propri livelli di stress. Tendono ad avere una migliore capacità di fronteggiare in modo più efficace gli eventi percepiti come stressanti e le situazioni difficili. La richiesta crescente di cambiamenti sul posto di lavoro porta a un relativo aumento dello stress lavoro-correlato, e per questo motivo assume un grande valore saperlo gestire.

(continua a pag. 2)



**INSURANCE REVIEW su TWITTER**  
Seguici cliccando qui



(continua da pag. 1)

## 2. CAPISCONO E COOPERANO CON GLI ALTRI

Il lavoro di squadra diventa sempre più importante sul posto di lavoro e le persone che sono in grado di capire e di andare d'accordo con gli altri verranno sempre più ricercate.

Le persone con alta intelligenza emotiva sviluppano competenze, quali l'empatia, ovvero la capacità di comprendere lo stato emotivo altrui e rispondere in maniera adeguata, che consentono loro di costruire relazioni con una vasta gamma di persone anche con background culturali diversi. Questo è un vantaggio in un contesto lavorativo sempre più globalizzato.

## 3. SONO BUONI ASCOLTATORI

Tutti vogliono essere ascoltati e capiti. Sapere ascoltare attivamente e rispondere ad altri è fondamentale per lo sviluppo di forti relazioni di lavoro. Molti di noi, però, non sono in grado di ascoltare veramente quello che dicono gli altri. Le persone con alta intelligenza emotiva, grazie alla loro capacità di capire gli altri, sono in grado di gestire i propri bisogni e le loro emozioni, per comprendere meglio le necessità degli altri. La loro capacità di comprendere le emozioni altrui attraverso le espressioni facciali, il tono della voce e il linguaggio del corpo è utile nella creazione del team di lavoro.

## 4. SONO PIÙ APERTI AL FEEDBACK

Le risposte aperte, tempestive e oneste sono essenziali per le performance lavorative, soprattutto in un momento in cui le valutazioni annuali sulle prestazioni sono in declino. Le persone con intelligenza emotiva altamente sviluppata sono meno impulsive e più aperte al feedback, specialmente quando si tratta di aree di miglioramento. Il loro alto livello di auto-consapevolezza gli consente di valutare positivamente le aree in cui possono fare meglio, senza prendere il feedback a livello personale.

## 5. SONO PIÙ EMPATICI

La collaborazione non presenta solo problemi logistici, ma tocca anche l'abilità di rispondere adeguatamente ai sentimenti dei colleghi. Le persone con elevata intelligenza emotiva sono in grado di utilizzare la loro sensibilità per comprendere gli altri, i loro punti di vista, la loro storia. Questa capacità permette di costruire fiducia e coesione. Ciò consente al team di concentrarsi sul compito assegnato, piuttosto che essere coinvolti nel conflitto interpersonale. La loro sensibilità alle esigenze degli altri agisce come facilitatore che aiuta i membri del team a lavorare meglio insieme.

## 6. SONO UN ESEMPIO PER GLI ALTRI

Le persone con alto Qe non si fanno prendere facilmente dall'ansia quando le cose non vanno secondo i piani. La capacità di superare gli ostacoli, mantenendo la calma e utilizzando le abilità di problem solving, permettono a queste persone di adottare un comportamento che gli altri possono prendere come esempio da emulare. Ecco perché l'intelligenza emotiva è una chiave per influenzare le persone dell'organizzazione, indipendentemente dal titolo ufficiale. La capacità di gestire le loro dinamiche emotive, senza reagire nelle situazioni, permette alle persone con alta intelligenza emotiva di guadagnarsi il rispetto sia dei superiori sia dei colleghi.

## 7. PRENDONO DECISIONI PIÙ ACCURATE

A causa della loro capacità di vedere chiaramente le cose dal punto di vista di un altro, le persone con alta intelligenza emotiva sono in grado di valutare in modo più efficace come le loro decisioni abbiano un impatto su altri. Questa abilità, non solo comporta una migliore decisione in generale, ma aiuta anche a gestire la valutazione dei danni quando determinate scelte portano a conseguenze negative. Essere in grado di misurare i risultati delle proprie scelte consente alle persone di comportarsi in modo più proattivo.

**Mirco Soprani,**  
docente del master Life Skills di Cineas

*L'intelligenza emotiva viene definita come la capacità di far dialogare pensieri ed emozioni, per prendere decisioni sostenibili ed efficaci. A questo tema è dedicato uno dei moduli del master Life Skills di Cineas, Consorzio universitario non profit fondato dal Politecnico di Milano con trent'anni di esperienza nella formazione manageriale. Il master inizierà il 12 settembre 2017 ed è strutturato in 4 moduli di 2 giorni – per un totale di 64 ore di formazione. Ecco il programma completo:*

1. Emotional intelligence - 12 e 13 settembre 2017
2. Working in teams - 3 e 4 ottobre 2017
3. Negotiation - 17 e 18 ottobre 2017
4. Problem solving - 7 e 8 novembre 2017

Le lezioni si terranno a Milano, presso la sede del **Politecnico di Milano** (Piazza Leonardo Da Vinci, 32). Per iscrizioni e approfondimenti: <https://www.cineas.it/index.php?pag=586>.

