

TESTATA: MIOJOB/REPUBBLICA.IT
DATA: 19 gennaio 2010
CLIENTE: Cofimp

miojob | **la Repubblica.it**

annunci, news e strumenti per chi cerca e offre lavoro

Emotività in ufficio le donne più ciniche



Un'indagine condotta dal 2001 al 2009 fotografa lo stato emotivo di lavoratrici e lavoratori. I risultati? Il sesso debole è diventato freddo e calcolatore, gli uomini al contrario sono più sensibili, ma tutti (maschi e femmine) sono più scorteschi e stressati. Il ricercatore Federico Bencivelli: "Chiudersi in se se stessi non può che deteriorare il clima lavorativo e anche la produttività delle aziende"

di MANFREDI LIPAROTI

La globalizzazione, lo sanno tutti, ha cambiato l'economia internazionale e il modo di lavorare, di produrre, di consumare. Meno ovvio scoprire come sia entrata anche nella mente e nel cuore dei lavoratori, stravolgendone quelli che fino a pochi anni fa erano ritenuti dei veri e propri capisaldi della personalità. Le donne? Si credeva fossero gentili, comprensive e sensibili, verso i colleghi così come verso i clienti, mentre gli uomini, beh, tutti di un pezzo, concentrati sul risultato fino a risultare scontroso e scortese. Stereotipi che adesso sono stati spazzati via dalla crisi e da una competizione (sul mercato e in ufficio) che si fa sempre più accesa, e che sono stati sostituiti da uno stato di stress generale, nocivo per i lavoratori e la loro stabilità emotiva ma pericoloso anche per la produttività delle aziende. Risultati e analisi arrivano dalla ricerca sul campo realizzata da Cofimp, la società di alta formazione e consulenza di Unindustria Bologna, che ha intervistato 1200 lavoratori italiani (660 uomini e 540 donne, età media di 39 anni), dai top manager fino agli stagisti.

"La ricerca nasce nel 2001 - spiega Federico Bencivelli, coordinatore del lavoro insieme a Maurizio Sarmenghi -. Abbiamo provato a dare una lettura temporale ai comportamenti emotivi dei lavoratori e ai cambiamenti che si sono registrati nell'arco di quasi un decennio". Per farlo è stato utilizzato un test sviluppato dall'istituto francese RH Comportement che permette di rilevare i cinque fattori-chiave della "intelligenza emozionale", un elemento essenziale per il successo, in campo professionale e nelle relazioni personali: l'empatia, cioè la capacità di capire e comprendere intuitivamente i comportamenti degli altri; la maturità emozionale, ovvero il saper controllare le proprie emozioni, rispondendo in maniera equilibrata alle difficoltà della vita; la sensibilità, intesa come un mix di intuizione e perspicacia; la cordialità, la tendenza a essere aperti e disponibili; infine, l'esteriorizzazione, cioè la capacità di comunicare agli altri i propri sentimenti e le proprie emozioni in modo sincero e spontaneo.

Le inattese emozioni. I risultati sono stati una sorpresa anche per gli stessi ricercatori, che si aspettavano confermate alcune ipotesi di partenza e invece si sono trovati a fare i conti con una realtà lavorativa fatta di donne "fredde e calcolatrici", uomini diventati più sensibili e tutti, maschi e femmine, in genere nevrotici e un po' smarriti. Secondo i parametri utilizzati da Cofimp, dal 2001 al 2009 la sensibilità delle donne è infatti passata da un punteggio di 7 a 1,3, con valori in discesa anche per empatia, maturità emozionale e capacità di esteriorizzare le emozioni. Al contrario, gli uomini sono diventati più sensibili (con indici da -0,1 a 5,7) ed emotivamente più maturi (da 9,6 a 13,3), ma meno empatici e capaci di tirar fuori le proprie emozioni. Ad accumunare lavoratori e lavoratrici, il tracollo generale della cordialità, passata per gli uomini da 0,7 a -3,3 e per le donne da 8,1 a -0,7.

Speranze vanificate. "In questi dieci anni si è verificato un allineamento tra uomini e donne, ma verso il basso - dice Bencivelli -. Da una parte, sono state disattese le speranze di inizio millennio che la popolazione femminile riuscisse a umanizzare il mondo del lavoro, arricchendolo con il loro patrimonio emotivo di comprensione e di ascolto verso l'altro. Le donne hanno subito di più i disagi dettati dalla crisi, dalla ricerca di risultati immediati, dalla massima competitività. Abbiamo registrato un'involuzione delle loro capacità tipiche, che si è prodotta anche con meccanismi di interiorizzazione che per le donne sono stati dolorosi. Questi risultati, che per noi sono stati una sorpresa assolutamente negativa, suggeriscono il clima di pessimismo che si respira nel mondo del lavoro". Per gli uomini il discorso è (parzialmente) diverso: tramontata una visione carrieristica "costi quel che costi", dalle donne hanno saputo apprendere il loro stile comportamentale, arricchendosi di una visione orientata verso l'esterno e sviluppando la capacità di lettura degli stati emotivi.

Manager poco empatici. Il campione della ricerca è stato anche descritto in relazione alla tipologia professionale di appartenenza (commerciale, produzione, top management, ricerca e sviluppo, amministrazione, risorse umane, stagisti e tirocinanti, consulenti, sviluppo organizzativo, segreteria) e al livello di responsabilità ricoperto nella gestione di altre persone. Quali le differenze più significative? "Ci aspettavamo che emergesse un tipo manageriale più empatico, ma questo non si è verificato - continua il ricercatore -. L'apertura relazionale, l'affettività non si sono evolute, e questo vale per quasi tutte le tipologie professionali, mentre continua a persistere uno stile direttivo, quasi autoritario". Un po' diverse le cose per chi lavora nelle risorse umane (dove giocoforza l'ascolto degli altri è un requisito fondamentale) e nell'area commerciale, dove si va affermando una maggiore capacità di dare attenzione ai clienti ed è scomparsa quella che i ricercatori hanno definito la figura del venditore "top gun" sempre concentrato sugli obiettivi e in grado di superare qualsiasi obiezione.

Scetticismo e pessimismo. Ma l'aridità emotiva, il diffondersi della scontroosità, possono avere ricadute sulla qualità del lavoro? "Fortissimo controllo emotivo, massima concentrazione verso i risultati, cautela nel rapportarsi con gli altri sono anche dovuti da un senso generale di scetticismo e di pessimismo verso il futuro - conclude Bencivelli -. Ma se ognuno pensa solo a sé e si chiude in se stesso, questo non può che deteriorare il clima lavorativo e anche la produttività dell'azienda. Di questo ne sono convinto, senza ombra di dubbio".