

## Esprimere le emozioni

Le organizzazioni in cui gli individui lavorano sono apparentemente disegnate come contesti anaffettivi dove la presenza di regole chiare, più o meno strettamente formalizzate, dovrebbe assicurare un ordinato scorrere della vita sociale interna che non può essere messo a rischio dalle emozioni, imprevedibili per loro natura, o dagli stati d'animo personali di capi o collaboratori, mutevoli anch'essi. Questa asetticità emozionale, postulato ancor più rigido per le amministrazioni militari e di polizia risulta, a ben vedere, più un opinabile modello di astratta perfezione che un effettivo connotato organizzativo, poiché le emozioni sono elemento immanente del lavoro quotidiano, specialmente se svolto in gruppo e a contatto con una qualsivoglia forma di utenza, e influenzano in modo più o meno visibile la condotta degli operatori. L'etimologia stessa della parola, dal latino e-moveo: muoversi da, denota il carattere di "innesco" comportamentale che le caratterizza, di spinta all'azione ed alla relazione, elementi distintivi di tutte le attività rivolte agli individui come quelle svolte dagli insegnanti, dagli operatori sanitari e delle forze dell'ordine. Quando le emozioni assumono tonalità positi

...

Consultazione dell'intero articolo riservata agli abbonati

01/09/2011