

IE & IA: Workplace Status Report

Mentre l'Intelligenza Artificiale (IA) sta trasformando il modo in cui lavoriamo, l'Intelligenza Emotiva (IE) è in calo a livello globale. Nuove ricerche mettono in luce questa dinamica complessa, rivelando le difficoltà per i leader nel creare una forza lavoro equilibrata e coinvolta nell'era dell'IA.



Mentre l'Intelligenza Artificiale (IA) trasforma la conoscenza, la produttività e assume sempre più flussi di lavoro complessi, cosa distinguerà i migliori leader nella maggior parte delle industrie? Come possono le organizzazioni bilanciare la necessità di implementare questa nuova tecnologia con l'investimento nelle persone che, in ultima analisi, decideranno il successo o il fallimento di ogni iniziativa di cambiamento, compresa l'adozione dell'IA?

Ecco una panoramica generale di questa situazione nei luoghi di lavoro:



LA RIVOLUZIONE E' GIA' IN ATTO.

La spesa globale per l'IA è salita a 184 miliardi di dollari nel 2024, con il 73% dei CEO che la considera una delle principali priorità di investimento. Vedi pagina 5.



IL MONDO STA AFFRONTANDO UNA RECESSIONE EMOTIVA, ESACERBATA DALL'IA.

Dal 2019, i punteggi globali di IE sono diminuiti del 5,5%, insieme all'aumento dello stress e del burnout. L'ascesa dell'IA non ha causato la recessione emotiva, ma è un fattore che contribuisce a questa situazione. Vedi pagina 12.



L'IA È UN GENIO COGNITIVO, MA LA SUA IE NON È CERTO IMPRESSIONANTE.

Mentre l'IA ottiene punteggi più alti del 99% degli esseri umani nei test di IQ e mostra una capacità profonda per una vasta e crescente gamma di compiti logici, i suoi risultati ottenuti con il Six Seconds Emotional Intelligence Assessment non sono altrettanto impressionanti.

Vedi pagina 8 per un confronto completo tra l'intelligenza cognitiva ed emotiva di ChatGPT.



L'IA STA ACCELERANDO LA DOMANDA DI COMPETENZE EMOTIVE.

Mentre l'IA trasforma i lavori in diversi settori grazie alle sue capacità tecniche, queste professioni richiederanno sempre più competenze in IE per integrare l'esperienza tecnica. I professionisti del futuro prospereranno grazie all'empatia, alla fiducia e al pensiero strategico, piuttosto che ai compiti puramente tecnici, in cui l'IA è già in grado di superare gli esperti. Vedi pagina 14.



I LEADER SONO PRONTI PER L'IA, MA LASCIANO INDIETRO I DIPENDENTI.

Mentre il 72% delle aziende ha adottato l'IA per almeno una funzione, solo l'11% dei dipendenti la utilizza e meno del 6% si sente molto a suo agio nell'usarla. Vedi pagina 15.



"IA VS IE" E' UNA FORMULA SBAGLIATA.

Le organizzazioni di maggior successo adottano una strategia "Yes AND", integrando sia la formazione in IA che in IE per coinvolgere i dipendenti, massimizzare il potenziale e migliorare la produttività. Vedi pagina 18.

L'esplosione dell'IA

L'entusiasmo intorno all'IA ha portato a investimenti massicci. Il mercato dell'IA ha raggiunto i 184 miliardi di dollari nel 2024, e si prevede che la spesa globale raggiunga circa 632 miliardi di dollari entro il 2028. Un sondaggio tra i CEO degli Stati Uniti ha rivelato che il 73% la considera una "priorità di investimento principale", e il 72% delle aziende ha già adottato l'IA per almeno una funzione aziendale, secondo McKinsey.



73%

dei CEO afferma che l'IA è una priorità di investimento principale (*Axios*)



72%

delle aziende ha già adottato l'IA per almeno una funzione aziendale (*McKinsey*)

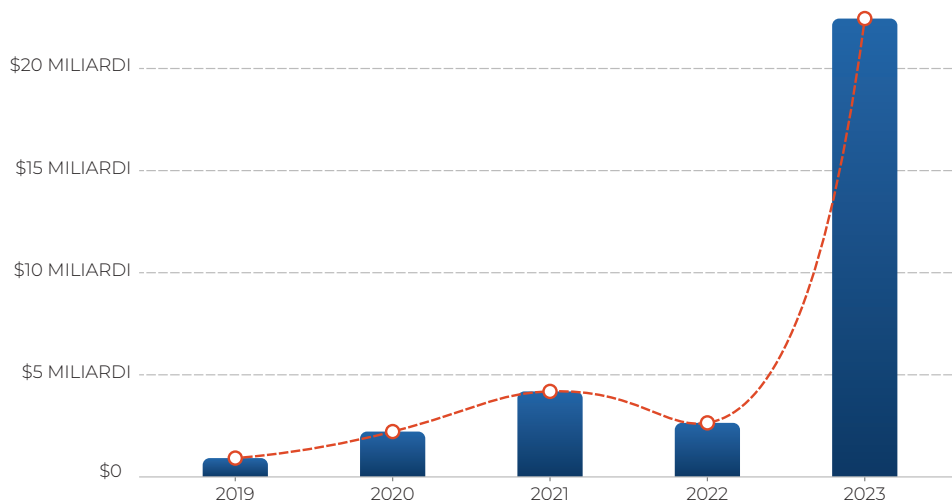


25x

Crescita degli investimenti globali in GenAI dal 2019 (*Our World in Data*)

Secondo *Our World in Data*, gli investimenti in GenAI sono aumentati di 25 volte tra il 2019 e il 2023 (vedi figura a destra)

Investimenti globali nell'IA generativa



Fonte: [Our World in Data](#)

2 Il potenziale dell'IA

L'entusiasmo dei CEO per l'IA ha certamente una base solida. L'Intelligenza Artificiale ha il potenziale per migliorare radicalmente la produttività delle persone e aumentare l'efficienza organizzativa. Sta già affiancando le persone in alcune attività, quelle relativamente semplici e soprattutto in quelle logiche. Ma sta anche superando gli esperti in settori specializzati come contabilità, medicina e diritto, considerati fino a poco tempo fa intoccabili. Anche in ambiti creativi, come la composizione musicale e la generazione di immagini, l'IA ha fatto enormi progressi nell'ultimo anno.



ChatGPT ha ottenuto un punteggio di **155 IQ** nel test, superiore al 99% degli esseri umani



Le IA hanno rilevato tumori attraverso una TAC con un tasso di errore **20 volte inferiore** rispetto a un radiologo



Le IA individuano problemi legali negli accordi di non divulgazione (NDA) con maggiore precisione (94% vs 84%) e in tempi drasticamente ridotti (**26 secondi** vs 1 ora e 30 in media)



Uno studio di GitHub sui programmatori ha rilevato che un'IA generativa per sviluppatori ha aumentato la produttività del **55%**

CASE STUDY

BOSTON CONSULTING GROUP

Uno studio mostra il grande potenziale dell'IA – ed eventuali rischi

In una ricerca condotta con 758 consulenti di Boston Consulting Group, le IA hanno migliorato significativamente le performance dei dipendenti nelle attività di sviluppo prodotto. I consulenti che utilizzavano l'IA per sviluppare nuove idee sono stati molto più produttivi (hanno completato in media il 12,2% in più di compiti e li hanno portati a termine il 25,1% più velocemente), ottenendo risultati di qualità significativamente superiore (oltre il 40% in più rispetto al gruppo di controllo).



Nuove idee sviluppate

+12.2%



Qualità superiore

+40%



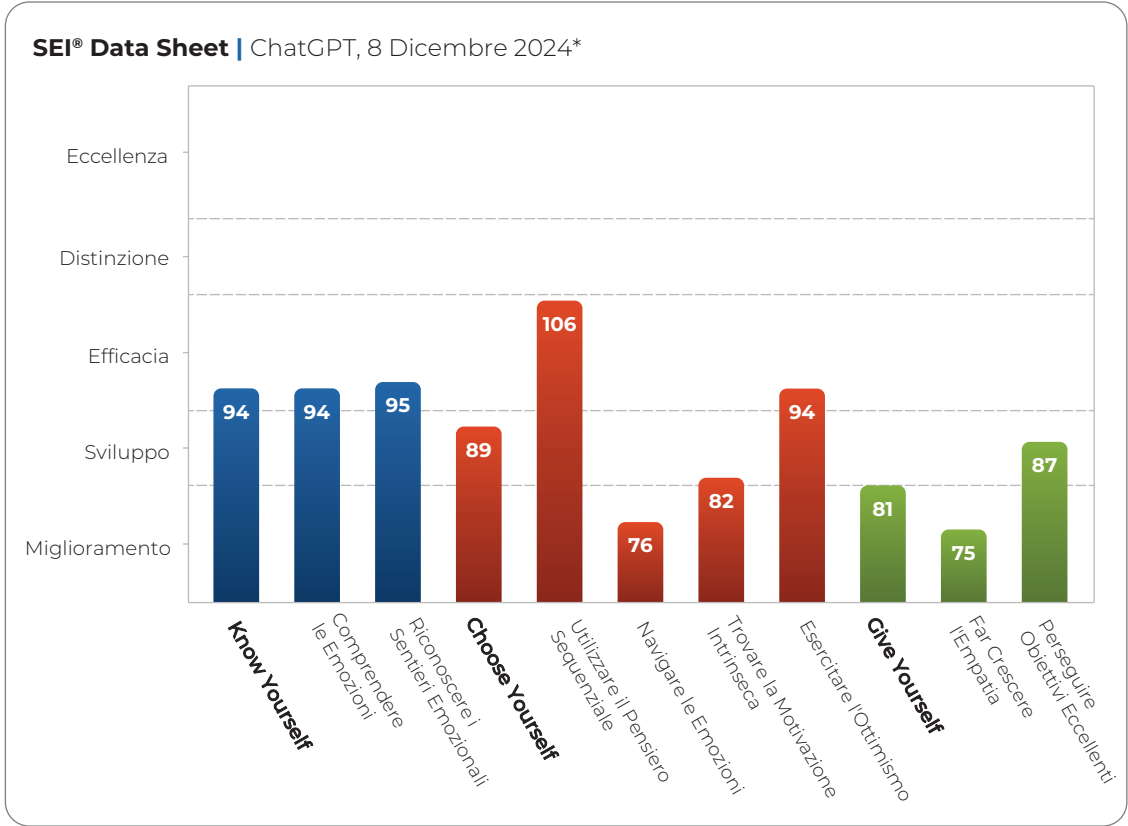
Maggior efficienza

+25%

3 Dove l'IA fallisce

Mentre l'IA generativa eccelle nelle capacità logiche, mostra grandi limiti nell'Intelligenza Emotiva. In un test di IQ tradizionale, ChatGPT ha ottenuto un punteggio superiore al 99,9% degli esseri umani, dimostrando straordinarie abilità nei compiti logici complessi. Tuttavia, in un test di Intelligenza Emotiva, ha ovviamente registrato un punteggio inferiore alla media.

Questo solleva interrogativi sul tipo di problemi che dovremmo affidare all'IA e sul rischio di un'eccessiva dipendenza dalla logica. Man mano che leader, aziende e individui si affidano sempre più all'IA per rispondere a domande o fornire consigli, aumenta il rischio di prendere decisioni che non tengono conto del benessere delle persone.



Fonte: [Six Seconds](#)

***Disclaimer:** Il SEI Assessment misura l'Intelligenza Emotiva basandosi su esperienze reali. ChatGPT, essendo un'IA, non prova emozioni e risponde tramite modelli statistici, non riflessioni personali. Il test è stato condotto per esplorare i limiti dell'IA in questo ambito e confrontare le sue risposte con quelle umane, evidenziando le differenze tra elaborazione logica ed esperienza emotiva.

Intelligenza Emotiva e Intelligenza Cognitiva

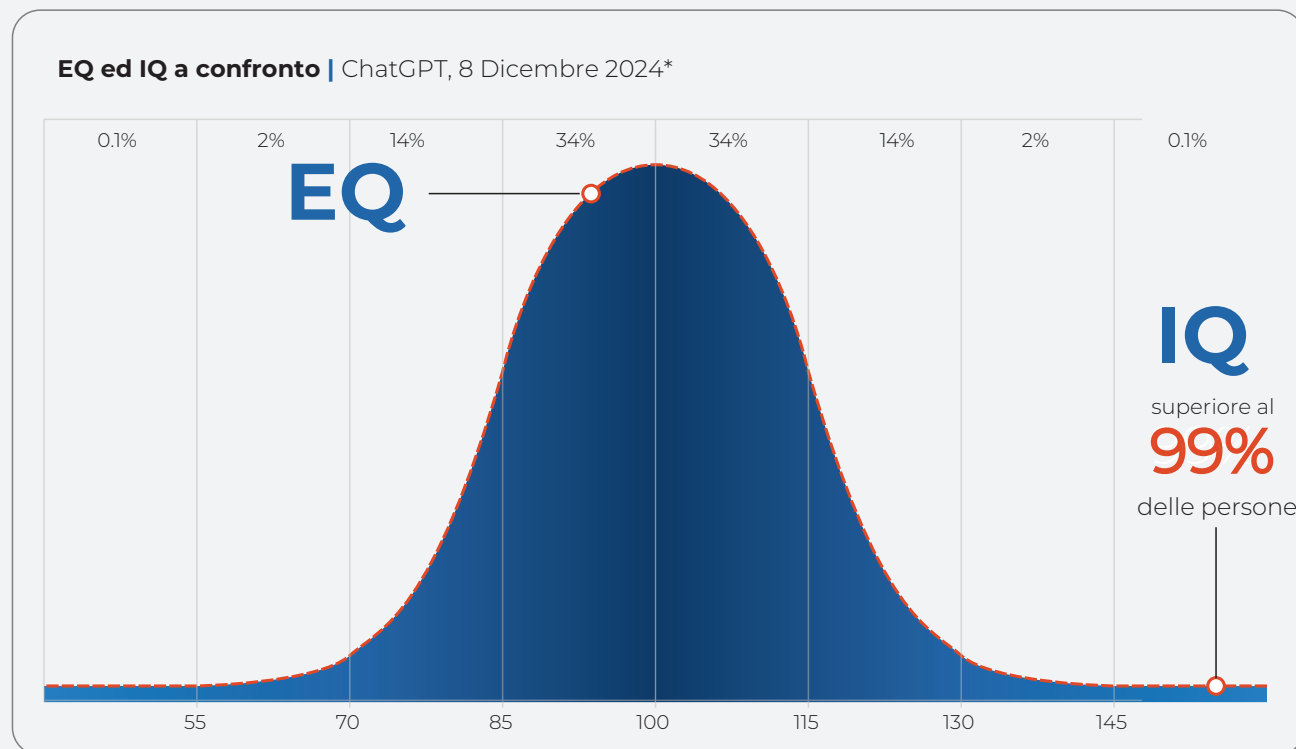
Dopo aver somministrato un test di Intelligenza Emotiva a ChatGPT abbiamo confrontato i risultati con quelli ottenuti nel test di Intelligenza Logica (IQ).

EQ: 93

- Emotionally challenged
- [Six Seconds Emotional Intelligence assessment \(SEI\)®](#)

IQ: 155

- Cognitive expert
- [The Wechsler adult intelligence scale \(WAIS\)](#)



Fonte: [Six Seconds](#)

Stato dell'arte - rischi e opportunità

Il divario tra IQ ed EQ mette in evidenza sia rischi che opportunità. Se oggi gli esseri umani si affidano troppo alla tecnica, rischiano di ricevere consigli fuorvianti dal punto di vista emozionale. Come sarà spiegato più avanti, è fondamentale imparare a prendere i risultati forniti dall'IA "con le pinze", invece di fidarsi ciecamente delle risposte, soprattutto quando si tratta di questioni emotivamente complesse.

Questo divario rappresenta anche un'importante opportunità per coloro che temono che l'IA possa sostituirli nel loro lavoro. Anche se questi sistemi sono ancora relativamente giovani, già eccellono in calcoli di base l'Intelligenza Emotiva rimanere un'area ad appannaggio degli esseri umani.

Lo studio BCG mostra anche i limiti dell'IA per i lavori più complessi

Anche per compiti cognitivi più complessi che richiedono profondità e creatività, è necessaria cautela e formazione. Nel case study di Boston Consulting Group sopra menzionato, il gruppo di consulenti incaricato di utilizzare l'IA per affrontare i problemi più complessi di un'azienda ha ottenuto risultati peggiori rispetto al gruppo di controllo. Erano "più inclini a commettere errori" e avevano il 19% in meno di probabilità di produrre soluzioni corrette rispetto a chi non utilizzava l'IA, evidenziandone i veri limiti per compiti in cui la componente emotiva risultava necessariamente implicata.

Rischi nascosti - la tendenza al generico

L'IA generativa funziona prevedendo una risposta basata sui dati ottenuti: sebbene simuli efficacemente l'intelligenza cognitiva, in realtà non è intelligenza. Addestrata su enormi quantità di testo scritto dagli esseri umani, può simulare la frase successiva più probabile (molti di noi l'hanno sperimentato quando i dispositivi completano automaticamente o suggeriscono le parole successive). Questi motori di previsione fanno raccomandazioni che sono, in un certo senso, una media dei dati posseduti, motivo per cui il testo generato dall'IA suona così generico. Questo effetto è ancora più evidente nelle immagini, come dimostrato da uno studio rapido condotto dal New York Times, basato su un articolo del 2024 pubblicato sulla rivista *Nature*.



L'IA sta crescendo a ritmo vertiginoso. Tuttavia l'IA non vive davvero le emozioni, le simula. Quindi, per permettere alle persone di sfruttare il nostro vantaggio competitivo, è il momento di sviluppare le competenze legate all'Intelligenza Emotiva

JOSHUA FREEDMAN

MCC, CEO and Cofounder, Six Seconds

Per dimostrare questo effetto, il *New York Times* ha addestrato un'IA generativa a imitare la scrittura umana utilizzando un dataset di 60.000 numeri scritti a mano. Man mano che l'IA generava nuovi campioni, questi venivano riutilizzati per addestrarla nuovamente, ripetendo il processo più volte. La figura sottostante mostra il campione originale e il risultato dopo 20 generazioni. Dopo 30 generazioni, l'output si era trasformato in una macchia sfocata, priva di significato.

Numeri scritti a mano

IA output



Fonte: New York Times

Anche se questa rappresentazione visiva è un caso estremo, l'output delle IA generative è soggetto a un fenomeno simile di deterioramento a causa dell'effetto di mediazione. Ma cosa accade quando sempre più decisioni umane si basano sull'IA? E cosa fare se riceviamo risposte "standard" su cosa leggere o guardare, quali azioni acquistare, come differenziare un brand o valutare un'idea? Dal punto di vista aziendale, affidarsi all'IA potrebbe portare a una sorta di omologazione, rendendo sempre più difficile innovare e distinguersi.

A suo merito, le stesse IA generative sono consapevoli di questo limite. Quando gli viene chiesto se sia intelligente, ChatGPT-4 risponde: *"ChatGPT è intelligente nell'eseguire compiti specifici, imitare la comprensione e rispondere al contesto. Tuttavia, gli manca la profondità dell'intelligenza umana, come la creatività nata dall'esperienza, la risonanza emotiva e la capacità di prendere decisioni consapevoli. È meglio considerarlo come uno strumento avanzato piuttosto che come 'intelligente' nel senso umano del termine."*

4 La crisi globale rende l'IE più importante che mai

L'esplosione dell'IA sta avvenendo in un contesto di profondi sconvolgimenti sociali, economici e geopolitici, che alcuni esperti definiscono “*metacrisis*”. Questo rende ancora più complessa e cruciale la relazione tra IA e Intelligenza Emotiva (IE). Purtroppo però, le ricerche sui livelli globali sono allarmanti: secondo il più grande studio sull'Intelligenza Emotiva, dal 2019 abbiamo assistito a un calo di oltre il 5% nei punteggi di IE e benessere, segnando l'ingresso in una vera e propria recessione emotiva globale.

Anche i dati sul mondo del lavoro destano preoccupazione. Secondo Gallup, lo stress dei dipendenti ha raggiunto livelli record e oltre il 60% dei lavoratori si sente distaccato dal proprio lavoro. In quasi tutti i settori, inoltre, il burnout è in crescita. Il calo dell'IE, unito all'aumento di stress, solitudine e burnout, segnala un bisogno urgente di riequilibrare le priorità, puntando sul benessere individuale e collettivo.



5.5%

calo globale delle competenze di IE
(*State of the Heart*)



60%

dei dipendenti dichiara di sentirsi
emotivamente distaccato dal proprio lavoro
(*Gallup*)

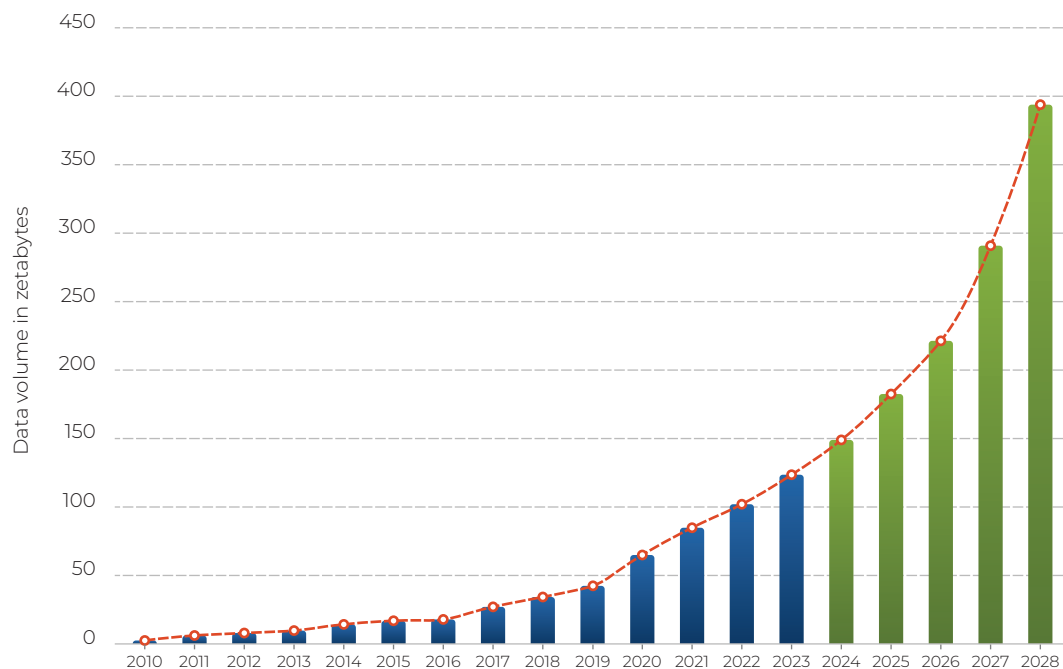
L'IA alimenta la complessità

L'IA sta contribuendo al sovraccarico di informazioni, accelerando il cambiamento e aumentando la complessità, senza però offrire soluzioni significative a queste sfide umane. È possibile che la crescita stia aggravando l'instabilità emotiva di questo periodo, ma in ogni caso, l'enorme quantità di dati genera un ulteriore livello di complessità. Inoltre, il volume di contenuti generati dall'IA sta esplodendo, creando ancora più rumore da filtrare – aumentando così il sovraccarico cognitivo per le persone. Dai un'occhiata a questo grafico sulla crescita dei dati a livello globale dal 2010, con proiezioni fino al 2028.



Il termine "metacrisis" si riferisce a fattori sovrapposti e moltiplicativi, come la pandemia, le guerre, la polarizzazione, e l'ascesa dell'IA e del lavoro ibrido.

La produzione globale di dati dal 2010, con proiezioni fino al 2028



Fonte: [Statista](#)

L'IA sta determinando la necessità di IE

In un mondo sempre più automatizzato, le competenze socioemotive stanno diventando fondamentali. Kevin Roose, giornalista del New York Times e autore di *Futureproof: 9 Rules for Humans in the Age of Automation*, sottolinea l'importanza di coltivare abilità uniche come empatia, creatività e Intelligenza Emotiva per prosperare nell'era dell'IA .

Man mano che l'automazione si diffonde in vari settori, le capacità relazionali e sociali diventano sempre più preziose. Professionisti come medici, insegnanti e programmatori saranno valutati non solo per le loro competenze tecniche, ma anche per la loro capacità di creare connessioni significative, guidare team e comunicare efficacemente. In questo contesto, l'Intelligenza Emotiva emerge come un vantaggio competitivo per coloro che desiderano distinguersi in un mercato del lavoro in evoluzione.



5 Colmare il gap tra IE & IA nei luoghi di lavoro

Mentre le aziende investono in IA e formazione tecnica, spesso trascurano le competenze socio emotive essenziali: questo squilibrio è rischioso, soprattutto in tempi di cambiamento.

«Chi punta solo sulla tecnica rischia di frenare l'innovazione e lasciare i team impreparati a guidare, adattarsi e sfruttare davvero la tecnologia», avverte Anthony Stephan, Chief Learning Officer di Deloitte US.

In più, sono proprio i dipendenti a chiedere formazione su queste competenze, considerate fondamentali:



95%

concordano sul fatto
che le competenze
relazionali sono
sempre importanti



94%

temono che le
generazioni future non
siano dotate di
sufficienti competenze
relazionali



1 su 3

affermano che nella loro
azienda vengono offerti
programmi di formazione
in merito limitati

Paradossalmente, proprio perché l'IA semplifica le operazioni e gestisce compiti tecnici o ripetitivi con grande efficienza, aumenta la richiesta di competenze emotive e relazionali.

Da un lato, libera tempo per attività ad alto valore umano come creatività, empatia e connessione; dall'altro, un uso eccessivo senza coltivare queste capacità rischia di minare fiducia, collaborazione e innovazione nei contesti di lavoro.

Esistono però esempi emergenti di leader che stanno affrontando questo squilibrio coltivando l'Intelligenza Emotiva a tutti i livelli organizzativi. Formazioni su empatia, resilienza e comunicazione efficace aiutano i team a prosperare, sfruttando il cambiamento per rafforzare sia le capacità umane che quelle tecnologiche. Senza questi interventi, la promessa dell'IA rischia di rimanere incompiuta, lasciando le organizzazioni con dipendenti disimpegnati, relazioni logorate e opportunità mancate di innovazione e impatto più profondi.



Le competenze tecniche e quelle relazionali sono simbiotiche. Per ogni investimento fatto nelle skill tecnologiche, è fondamentale offrire un'esperienza altrettanto coinvolgente e strategica sul fronte delle competenze relazionali, come l'Intelligenza Emotiva.

ANTHONY STEPHAN
Deloitte US



“ ”

L'IA si sta già occupando delle esigenze di base dei clienti. Ciò che rimane è la parte più complessa, che richiede una maggiore interazione umana, grazie all'Intelligenza Emotiva. Stiamo implementando l'IA per accelerare e potenziare il nostro team, ma allo stesso tempo ci stiamo concentrando sul misurare e far crescere l'Intelligenza Emotiva in tutta la forza lavoro. L'IA fornisce le basi. L'Intelligenza Emotiva offre le soluzioni rivoluzionarie.

ALAN WINTERS

Global Chief People Officer and
Deputy Global Compliance Officer.

6 Raccomandazioni utili per i Leader d'azienda:

6 punti chiave

Per navigare nel futuro del lavoro, le organizzazioni di successo dovranno adottare un approccio “Yes AND”, investendo sia nelle competenze tecniche che nelle capacità umane. Dare priorità all'Intelligenza Emotiva (IE) insieme all'integrazione dell'IA assicura che i dipendenti siano preparati per le complessità di un ambiente lavorativo in continua evoluzione. I leader efficaci comunicano chiaramente il ruolo dell'IA, offrono formazione per sviluppare fiducia e competenze, e promuovono una cultura che valorizzi empatia, adattabilità e collaborazione. Questo cambiamento riguarda anche la leadership: molte priorità tradizionali sono radicate nell'expertise (che ora è superata dall'IA), quindi anche i leader dovranno concentrarsi sulle loro forze unicamente umane.

1. Incrementare la preparazione sull'IA

La ricerca attuale mostra un grave disallineamento tra i leader e i dipendenti riguardo all'uso dell'IA sul lavoro. Nonostante i leader diano priorità all'adozione dell'IA, la maggior parte dei dipendenti non lo fa: solo 1 dipendente su 10 utilizza l'IA almeno settimanalmente e 7 su 10 non la usano mai, secondo Gallup. Inoltre, il numero di dipendenti che dichiarano di essere molto preparati a lavorare con l'IA è diminuito di sei punti percentuali dal 2023 al 2024, sempre secondo Gallup. Non solo non stanno adottando strumenti IA per il proprio lavoro, ma la maggior parte dei lavoratori non è nemmeno a conoscenza degli sforzi per integrarla. Solo un terzo (33%) di tutti i dipendenti negli Stati Uniti afferma che la propria organizzazione ha iniziato a integrare l'IA nelle pratiche aziendali, mentre lo stesso studio ha rilevato che il 93% dei CHRO delle Fortune 500 afferma che la propria organizzazione ha iniziato a utilizzare strumenti e tecnologie per migliorare le pratiche aziendali, con una sorprendente differenza del 60%. La realtà? Mentre i leader dedicano più risorse all'IA, i dipendenti si sentono meno preparati. Questo non è un percorso sostenibile.



Creare opportunità per i dipendenti di interagire con gli strumenti IA e apprenderne l'uso attraverso workshop, sessioni di team o discussioni informali.

2. Coltivare un mindset di crescita attraverso un processo di cambiamento

Nessuno può prevedere come si evolverà questa rivoluzione, ma investire nello sviluppo dei dipendenti è un buon punto di partenza. I dipendenti vogliono migliorare le proprie competenze, ma solo pochi sono pronti ad adottare l'IA. La maggior parte si sentirà a suo agio solo se la leadership offre spazio e guida per sperimentare. Se fatto bene, questo aumenterà produttività e coinvolgimento.



Incoraggiare i leader a promuovere una cultura della curiosità in cui i dipendenti si sentano sicuri nell'esplorare nuovi strumenti e approcci.

3. Inserire l'Intelligenza Emotiva in tutto il ciclo di lavoro (e non solo) dei dipendenti

Fare dell'investimento nelle competenze relazionali un fondamento per una cultura incentrata sulle persone è essenziale. La ricerca dimostra che l'alta Intelligenza Emotiva è un forte indicatore di successo per leader, team e organizzazioni a livello globale. In tempi di incertezza e complessità, l'Intelligenza Emotiva diventa ancora più preziosa.



Integrare l'Intelligenza Emotiva nelle valutazioni delle performance e nei programmi di sviluppo della leadership per rafforzare la sua importanza in tutta l'organizzazione.

4. Investire nel benessere dei dipendenti

Secondo Gallup, oltre il 60% dei dipendenti si sente emotivamente distaccato sul lavoro: questo è sia un problema umano che aziendale. Le persone che sono esauste e agiscono meccanicamente non hanno l'energia necessaria per sperimentare una nuova tecnologia, anche se ha senso o rappresenta la soluzione ovvia dal punto di vista aziendale. Il cambiamento è difficile, richiede più energia mentale. Quando le persone possiedono le competenze emotive per affrontare le difficoltà della vita, incluso il cambiamento, questo diventa più efficace. Dotate sia del tempo risparmiato grazie all'IA che di una formazione adeguata, le organizzazioni all'avanguardia libereranno i dipendenti per collaborare e pensare in modo creativo come mai prima d'ora.



Costruire una cultura focalizzata sul benessere fornendo risorse e supporto per la salute mentale e modalità di lavoro flessibili. Garantire che i dipendenti abbiano tempo ed energia per adattarsi ai cambiamenti.

5. Utilizzare strumenti adatti alle esigenze specifiche

L'IA e l'IE eccellono in domini fondamentalmente diversi, e i luoghi di lavoro più di successo sfrutteranno entrambi nel giusto equilibrio. Potenziare l'IE umana per il lavoro emotivo, potenziare l'IA pratica per il lavoro che non richiede saggezza o cuore. Sfruttando i punti di forza di ciascuna, le organizzazioni possono massimizzare la produttività mantenendo al contempo la connessione interpersonale e l'innovazione che guidano il successo a lungo termine.



Facilitare i flussi di lavoro per determinare dove l'IA può migliorare l'efficienza e dove l'expertise umana è fondamentale.

6. Mettere in campo l'IE nei momenti di maggiore complessità

Nella corsa per sfruttare l'intelligenza artificiale, i leader devono fare da role model per navigare le complessità di questa tecnologia in rapida evoluzione. Mentre l'IA sta trasformando interi settori e flussi di lavoro, sta creando effetti a catena sconosciuti e domande etiche complesse. Per affrontare questa sfida, i leader si avvarranno di competenze tecniche, ma ancor di più, comprenderanno e gestiranno le emozioni umane per costruire fiducia e favorire la collaborazione. I leader con una forte IE sono meglio equipaggiati per affrontare le preoccupazioni e le incertezze che accompagnano spesso il cambiamento tecnologico, garantendo che i team si sentano ascoltati, valorizzati e supportati. È più difficile praticare l'Intelligenza Emotiva nei periodi di cambiamento e turbolenza, ma è proprio in questi momenti che è più importante. Investire nell'IE dei tuoi leader e l'implementazione dell'IA nel lungo periodo sarà molto più efficace.



Fornire ai leader formazione sull'Intelligenza Emotiva per affrontare conversazioni complesse e costruire fiducia durante la trasformazione.

ABOUT SIX SECONDS

Six Seconds è il principale fornitore mondiale di assessment, formazione, certificazione e coaching in Intelligenza Emotiva.

La nostra mission è far crescere l'intelligenza emotiva nel mondo.

La nostra vision è che entro il 2039, un miliardo di persone praticheranno le competenze di IE. Lavorando verso questa visione, ricerchiamo e sviluppiamo strumenti e metodi trasformativi, rilevanti a livello globale e scientificamente validati per misurare e rafforzare le competenze chiave per aumentare la produttività e l'efficacia sul posto di lavoro. La metodologia si applica a business, educazione, professionisti e altre organizzazioni, per creare un contesto ottimale in cui le persone possano essere e fare del loro meglio.

italia.6seconds.org