



# E se l'intelligenza emotiva fosse la chiave per salvarci dall'automazione?

Come cambierà il lavoro nei prossimi anni? Qualche dato interessante e forse anche lievemente inquietante.

Boston Consulting Group ha predetto che nel 2025 oltre un quarto dei lavori verrà rimpiazzato da un software o da un robot e la Oxford University stima che il 35% dei lavori in UK saranno a rischio automazione. Di fatto Intelligenza artificiale, digitalizzazione, robotica non sono più un futuro da fantascienza ma un solido fenomeno del presente. Tra questi proprio l'intelligenza artificiale sta penetrando ogni settore, dai trasporti alle finanze, dall'ambito legale a quello educativo fino ad arrivare al customer service e alla medicina.

Gli esempi sono ovunque e giusto per citare alcuni big player: Skype ha lanciato un sistema di traduzione istantaneo, Google sta investendo nell'auto che si guida da sola e IBM Watson sta collaborando con centri specializzati per personalizzare i trattamenti del cancro. E quindi? Cosa succederà di noi? Su cosa dobbiamo investire per avere ancora un futuro nel mondo del lavoro? Secondo uno studio condotto da Goran Roos ci sarà nel futuro un aumento di richieste in due tipi di lavoro: quello poco o pochissimo qualificato, come i servizi di pulizia, e quello estremamente qualificato, come avvocati, medici, ingegneri. Questi aumenti di richiesta non compenseranno una grande diminuzione però, quello dei lavori di fascia intermedia, ad esempio quelli di personale di back office ed in alcuni casi di front office. Come prepararsi a questa sfida per non "retrocedere" a lavori meno qualificati? Il primo step secondo me è quello di sviluppare le attitudini alla gestione del cambiamento ed una importante "learning agility". Infatti per riqualificarsi si do-



vranno acquisire abilità e competenze negli ambiti ITC e tecnologico, di processo, di settore, specifici di business, finanziari e non meno importanti elementi soft come: skills comunicazionali, orientamento alla risoluzione dei problemi, capacità di design, creatività, pensiero prospettico, e in generale tutto ciò che riguarda l'intelligenza emotiva.

Se al momento le macchine possono sostituirci ad esempio per processare un documento o produrre una fattura ancora, per fortuna, non possono farlo su quelli che forse sono gli aspetti più prettamente umani del nostro lavoro e quindi, per pensare in modo prospettico

appunto, bisogna cominciare ora ad investire su queste competenze per essere preparati per il futuro. Un effetto collaterale positivo è che lavorare ad esempio sull'intelligenza emotiva non solo è strategico per il nostro futuro lavorativo ma contribuisce ad una esistenza più consapevole, sana, orientata ai nostri valori profondi e quindi in sintesi più felice. Mi sembra un buon motivo per prenderla seriamente in considerazione per ritornare a lavorare non solo sul ruolo ma sull'uomo dietro al ruolo e approfittare dell'avanzamento tecnologico per elevarci, riqualificarci e valorizzare il contributo unico che ciascuno in potenza può dare. ■