

Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο της εργασίας και στη ζωή μας

Μετά το πέρας των σπουδών μας, η πρώτη κίνηση στην οποία οδηγούμαστε είναι η αναζήτηση εργασίας. Πολλοί συχνά αναρωτιούνται για τα ποια στοιχεία της προσωπικότητάς τους πρέπει να εκδηλώσουν στο μελλοντικό χώρο εργασίας τους, αν πρέπει να είναι αυθόρμητοι, αν μπορούν να εκδηλώνουν το συναίσθημά τους, αν μπορούν να είναι επιτυχημένοι σε αυτό που θα επιλέξουν να κάνουν.

Για πολλά χρόνια στο χώρο των επιχειρήσεων ο όρος «*συναίσθημα*» είχε αποκτήσει μια αρνητική χροιά, καθώς η εκδήλωση συναισθημάτων από ένα στέλεχος θεωρούνταν ως σημάδι αδυναμίας. Στη σημερινή όμως εποχή το **συναίσθημα** πλέον κρίνεται ως **σημαντική πηγή πληροφοριών**, που αν χρησιμοποιηθεί κατάλληλα μπορεί να οδηγήσει σε θετικά αποτελέσματα, τόσο όσον αφορά τους επιχειρησιακούς στόχους όσο και τις διαπροσωπικές σχέσεις ανάμεσα στο προσωπικό μιας εταιρίας.

Σε πρόσφατες έρευνες εξάλλου αποδείχθηκε ότι οι εταιρίες αναζητούν στους μελλοντικούς εργαζόμενους στοιχεία όπως είναι:

- η ικανότητα προσεκτικής ακρόασης,
- η λεκτική επικοινωνία,
- η προσαρμοστικότητα,
- η διαχείριση δύσκολων καταστάσεων,
- η σωστή διαχείριση του εαυτού τους και των συναισθημάτων τους,
- η αυτοπεποίθηση,
- τα κίνητρα,
- οι φιλοδοξίες,
- οι ηγετικές ικανότητες,
- ικανότητες που σχετίζονται με την αυτοεπίγνωση, την ευσυνειδησία, τον αυτοέλεγχο, την ανάληψη πρωτοβουλιών, την ενσυναίσθηση, την επικοινωνία και τη συνεργασία.

Στο παρελθόν ίσως να ήταν πιο εύκολο να αγνοήσεις ένα συναίσθημα, ιδιαίτερα εάν εργαζόσουν μόνος σου σε ένα γραφείο. Σήμερα όμως ειδικότερα στο πλαίσιο της

ομαδικής εργασίας είναι αδύνατο να το αγνοήσεις, είτε γίνεται λόγος για διαχείριση μιας σύγκρουσης, είτε για τη σύναψη κοινωνικών σχέσεων ή φιλικών δεσμών.

Η **συναισθηματική νοημοσύνη** (Goleman, 2000) είναι η *«νοημοσύνη της καρδιάς»* και αποτελεί **έναν από τους κυριότερους παράγοντες** στην αποτελεσματική λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία. Συναισθηματική νοημοσύνη σύμφωνα με τον Goleman είναι *«η ικανότητα κάποιου να αναγνωρίζει τα δικά του συναισθήματα αλλά και των άλλων και να μπορεί να διαχειρίζεται αποτελεσματικά τα συναισθήματα του και τις διαπροσωπικές του σχέσεις»*.

Το ενδιαφέρον για τη συναισθηματική νοημοσύνη ξεκίνησε το 1973 με μία εργασία του McClelland, ο οποίος θεώρησε πως μια ομάδα ειδικών ικανοτήτων μεταξύ των οποίων η ενσυναίσθηση, η αυτοπειθαρχία και η πρωτοβουλία έκαναν τους πιο επιτυχημένους να ξεχωρίζουν από εκείνους που απλά τα πήγαιναν τόσο καλά ώστε να διατηρούν την εργασία τους (Αθανασούλα-Ρέππα, 2001)

Η πρώτη ολοκληρωμένη θεωρία της συναισθηματικής νοημοσύνης προτάθηκε από τους Salovey & Mayer (1990), οι οποίοι την όρισαν ως *«την ικανότητα να μπορεί κάποιος να παρακολουθεί και να ρυθμίζει τα δικά του συναισθήματα αλλά και αυτά των άλλων και να τα χρησιμοποιεί ως οδηγό για σκέψη και δράση»*.

Ο Goleman όμως ήταν αυτός που έκανε ευρέως γνωστή τη συναισθηματική νοημοσύνη, μιλώντας για *«ένα σύστημα συναισθηματικών ικανοτήτων με δύο βασικές διαστάσεις τις εσωτερικές και κοινωνικές διεργασίες που καθορίζουν το χειρισμό των σχέσεων του ατόμου με το ευρύτερο σύνολο»*.

Ένας λοιπόν συναισθηματικά έξυπνος άνθρωπος πρέπει να διακρίνεται από:

- αυτογνωσία,
- επίγνωση των δυνατοτήτων του,
- αυτοεκτίμηση,
- φιλοδοξίες,
- αυτοπεποίθηση,
- ανάληψη πρωτοβουλιών.

Η συναισθηματική νοημοσύνη **διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο** στο χώρο της εργασίας είτε μιλάμε για τους εργαζομένους είτε για τους ηγέτες μιας εταιρίας. Αποτελέσματα ερευνών εξάλλου δείχνουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη σε έναν

ηγέτη είναι πολύ σημαντική για τη δημιουργία ενός γόνιμου εργασιακού κλίματος που δραστηριοποιεί τους εργαζομένους και τους ενθαρρύνει να αποδώσουν τα μέγιστα των δυνατοτήτων τους, γεγονός που σχετίζεται άμεσα με τον μακροπρόθεσμο επιχειρησιακό στόχο των περισσότερων εταιριών που είναι η αύξηση των κερδών τους και η μέγιστη απόδοση των εργαζομένων τους.

Σε αντίθεση με τη γνωστική νοημοσύνη (το γνωστό μας I.Q.) που αναπτύσσεται ιδιαίτερα τα πρώτα χρόνια της ζωής κάποιου, η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να βελτιωθεί με διάφορα προγράμματα εκπαίδευσης. Γι' αυτό το λόγο και δεδομένου του σημαντικού ρόλου που μπορεί να διαδραματίσει στο εσωτερικό μιας επιχείρησης και σχετίζεται με την ανάπτυξη της αποτελεσματικότητας της ομαδικής εργασίας, τη διαχείριση των ικανοτήτων και των συναισθημάτων, την ανάπτυξη και τη βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων, την πρόβλεψη με μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα των προσδοκιών των πελατών και γενικότερα την ύπαρξη καλών επιλογών, πολλές εταιρίες πραγματοποιούν σεμινάρια και ημερίδες και επιδιώκουν την περαιτέρω ενδοεπιχειρησιακή κατάρτιση.

Ας προσπαθήσουμε λοιπόν και εμείς να αντιληφθούμε την μεγάλη σημασία που η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να διαδραματίσει στην καθημερινότητά μας, ας της δώσουμε τη δέουσα προσοχή και ας αρχίσουμε να λειτουργούμε με μεγαλύτερη ενσυναίσθηση. Εξάλλου αν δεν μπορέσουμε να μπούμε στη θέση του συνομιλητή μας και να αντιληφθούμε τα θέματα από τη δική του σκοπιά, δεν μπορούμε να είμαστε επιτυχημένοι στη διαπροσωπική επικοινωνία, στις διαπροσωπικές και στις επαγγελματικές μας σχέσεις.