



Η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης και η σημασία της στο χώρο της εργασίας



Ρόζα Φρεμεντίτη, Ψυχολόγος, Σύμβουλος Ψυχολογικής Στήριξης του Γραφείου
Διασύνδεσης του Ιονίου Πανεπιστημίου



ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Όπως έχουν δείξει επιστημονικές έρευνες, η χρησιμότητα της ανάπτυξης δεξιοτήτων συναισθηματικής νοημοσύνης καθίσταται ολοένα και πιο αναγκαία σε όλο το φάσμα της κοινωνικής, προσωπικής και εργασιακής ζωής. Ο ρόλος τους είναι σημαντικός για την άντληση ικανοποίησης από τη ζωή και το επάγγελμα όπως, επίσης, και στη δημιουργία και διατήρηση ικανοποιητικών κοινωνικών σχέσεων.

Η έννοια της Συναισθηματικής Νοημοσύνης αναδύθηκε κυρίως σε αντιπαράθεση με την επικρατούσα έννοια της Γενικής Νοημοσύνης (ΓΝ) για την οποία έχουν γίνει πολλές αναφορές σχετικά με την ικανότητα της να λειτουργεί ως καθοριστικός παράγοντας πρόβλεψης της επαγγελματικής επιτυχίας ενός ατόμου. Από την άλλη υπάρχουν αρκετοί ερευνητές που έχουν αμφισβητήσει αυτή την ικανότητα πρόβλεψης που έχει αποδοθεί στη Γενική Νοημοσύνη, θεωρώντας την ανεπαρκή για την πρόβλεψη συγκεκριμένων παραμέτρων της ανθρώπινης δραστηριότητας, όπως της επιτυχίας στην εργασία, της διαχείρισης των συναισθημάτων και των κοινωνικών ικανοτήτων.

Ωστόσο φάνηκε ότι ο δείκτης νοημοσύνης από μόνος του δεν αρκούσε για να προβλέψει την επιτυχία στην εργασία και την καλή επαγγελματική απόδοση. Ένας εργαζόμενος μπορούσε να διαθέτει αρκετές γνώσεις, αλλά η εργασιακή του απόδοση να μην ήταν ανάλογη των γνωστικών ή ακαδημαϊκών του προσόντων. Επομένως σιγά-σιγά άρχισε να γίνεται κατανοητό πως ο δείκτης νοημοσύνης δεν επαρκούσε για την επιτυχία στο χώρο εργασίας, αλλά χρειαζόνταν και άλλες ικανότητες όπως η δημιουργικότητα, η πρακτική χρήση ιδεών με αποτελεσματικό τρόπο και η αναλυτική επίλυση προβλημάτων.

Επιπλέον η ευφυΐα δεν μπορούσε από μόνη της να προωθήσει κάποιον στην κορυφή, εάν αυτός δεν είχε την ικανότητα να επηρεάζει και να πείθει τους άλλους και εάν δεν διέθετε την εσωτερική πειθαρχία έτσι ώστε να επιδιώκει την κατάκτηση ενδιαφερόντων στόχων. Μάλιστα ικανότητες όπως η καταλυτική δράση στην αλλαγή, η προσαρμοστικότητα και ο σωστός χειρισμός της διαφορετικότητας αποκτούσαν ολοένα και μεγαλύτερη σημασία.

Εντούτοις, στο χώρο των επιχειρήσεων και των οργανισμών, πριν μερικές δεκαετίες, ο όρος “συναίσθημα” είχε μία αρνητική χροιά, καθώς η εκδήλωση των συναισθημάτων θεωρούνταν σημάδι αδυναμίας. Αυτό όμως δεν μπορεί να ισχύει



σήμερα. Κάθε εργαζόμενος, κουβαλάει στον εργασιακό του χώρο την προσωπική του συναισθηματική ατζέντα. Οι άνθρωποι που είναι γνώστες των συναισθημάτων τους και είναι ικανοί στο να κωδικοποιούν και να ερμηνεύουν τα συναισθήματα των άλλων έχουν περισσότερες πιθανότητες να είναι πιο αποτελεσματικοί στην εργασία τους. Με αυτό τον τρόπο η συναισθηματική νοημοσύνη διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στο χώρο της εργασίας, είτε μιλάμε για τους εργαζόμενους, είτε για τους ηγέτες ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης.

Ο Goleman ήταν εκείνος που αρχικά συνέδεσε με μεγαλύτερη σαφήνεια το υψηλό EQ με τις δυνατότητες ανέλιξης στον εργασιακό χώρο. Η δημοσιότητα που έλαβαν τα βιβλία του για τη συναισθηματική νοημοσύνη στις εργασιακές σχέσεις και την ηγεσία κίνησε το ενδιαφέρον πολλών επιστημόνων και επιχειρηματικών στελεχών, οι οποίοι επιδίωξαν να εφαρμόσουν τις αρχές αυτές με στόχο τη βελτίωση των υπηρεσιών στο χώρο οργάνωσης και διοίκησης επιχειρήσεων, τις διαπροσωπικές σχέσεις και τις σχέσεις ηγεσίας στο χώρο εργασίας, καθώς και την επιλογή και προαγωγή του προσωπικού.

Η υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη συμβάλλει στην εργασιακή πρόοδο και την προσωπική επιτυχία, χαρακτηρίζει τα ανιδιοτελή κυρίως άτομα και εκείνα που διέπονται από υψηλές αξίες, καθώς και τους καλούς ηγέτες. Επιπλέον συμβάλλει στην αποτελεσματική συνεργασία μιας ομάδας, στη λήψη ορθών αποφάσεων, αλλά και στην καλύτερη αντιμετώπιση του άγχους στον εργασιακό χώρο.

ΟΡΙΣΜΟΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

Όλες οι θεωρητικές προσεγγίσεις συμφωνούν ότι πρόκειται για μια νοητική ικανότητα η οποία αφορά ή εφαρμόζεται σε πληροφορίες ή καταστάσεις συναισθηματικού περιεχομένου. Αυτές οι δύο βασικές παραδοχές είναι που δικαιολογούν τους δύο προσδιοριστικούς όρους της έννοιας: νοημοσύνη, διότι πρόκειται για μια λειτουργία του νου, και συναισθηματική, γιατί αναφέρεται στο θυμικό μέρος.

Είναι πολύ δύσκολο να βρει κανείς έναν κοινά αποδεκτό ορισμό της συναισθηματικής νοημοσύνης, παρά μόνο αν αυτός είναι αρκετά γενικός. Για παράδειγμα, ο Goleman, ο οποίος είναι το πιο δημοφιλές όνομα στην περιοχή της συναισθηματικής νοημοσύνης, ορίζει την έννοια αυτή ως “την ικανότητα να αναγνωρίζει κανείς τα δικά



του συναισθήματα και αυτά των άλλων και να μπορεί να χειρίζεται αποτελεσματικά τα συναισθήματά του και τις διαπροσωπικές του σχέσεις”.

Μια άλλη εννοιολογική περιγραφή της συναισθηματικής νοημοσύνης που, αν και πιο εξειδικευμένη, είναι αποδεκτή από πολλούς διατυπώθηκε από τον Mayer και τους συνεργάτες του, οι οποίοι είναι επίσης πολύ γνωστοί, όχι για τη λαϊκή απήχηση της δουλειάς τους όπως ο Goleman, αλλά για την ακαδημαϊκή και ερευνητική τους δραστηριότητα σχετικά με τη συναισθηματική νοημοσύνη.

Σύμφωνα με αυτούς, η συναισθηματική νοημοσύνη ορίζεται ως «μια μορφή κοινωνικής ευφυΐας, η οποία περιλαμβάνει την ικανότητα να κατανοεί κανείς τα συναισθήματα τόσο τα δικά του όσο και των άλλων ανθρώπων, να κάνει λεπτές διακρίσεις ανάμεσα στα διάφορα συναισθήματα και να χρησιμοποιεί αυτές τις πληροφορίες ώστε να καθοδηγεί αναλόγως τις σκέψεις και τις πράξεις του».

ΘΕΩΡΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ & ΜΟΝΤΕΛΑ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

Όλες οι θεωρίες που έχουν διατυπωθεί για την ερμηνεία της συναισθηματικής νοημοσύνης την προσεγγίζουν ως μια σύνθετη έννοια που περιλαμβάνει μια σειρά από διαστάσεις (ικανότητες, χαρακτηριστικά, δεξιότητες) και αναφέρεται σε διάφορα πεδία της ανθρώπινης φύσης (γνωστικό δυναμικό, προσωπικότητα, συμπεριφορά).

Με βάση το πού εστιάζουν οι διάφορες θεωρίες μπορούν να ταξινομηθούν σε τρεις κατηγορίες:

1. Θεωρίες ικανότητας: Θεωρούν τη συναισθηματική νοημοσύνη ως μια ικανότητα του νου που έχει αντιστοιχίες ως προς τη δομή και την οργάνωσή της με τα άλλα είδη νοημοσύνης, τα οποία αναφέρονται κυρίως σε γνωστικές ικανότητες, π.χ. η θεωρία των Mayer, Salovey & Caruso.
2. Θεωρίες με πλαίσιο την προσωπικότητα: Ερμηνεύουν τη συναισθηματική νοημοσύνη ως ένα συνδυασμό από ικανότητες προσαρμογής και χαρακτηριστικά προσωπικότητας, π.χ. η θεωρία του Bar-On.
3. Θεωρίες επίδοσης: Επιχειρούν να εξηγήσουν αλλά και να προβλέψουν την αποτελεσματικότητα αλλά και την επίδοση κάποιου στην εργασία



του, με βάση τον τρόπο οργάνωσης της προσωπικότητάς του, π.χ. η θεωρία του Goleman.

Η θεωρία του Bar-On για την Συναισθηματική και Κοινωνική Νοημοσύνη: ένα σύνολο από χαρακτηριστικά προσωπικότητας

Ο Bar-On ασχολήθηκε με τη μελέτη της συναισθηματικής νοημοσύνης, προτείνοντας ένα από τα πιο δημοφιλή μοντέλα για την ερμηνεία της, το οποίο ανήκει στην κατηγορία των μικτών μοντέλων και ήταν ο πρώτος που εισήγαγε τον όρο EQ (Emotional Quotient), δηλ. του δείκτη νοημοσύνη, κατ' αντιστοιχία με το δείκτη της γνωστικής νοημοσύνης. Το μοντέλο που πρότεινε ο Bar-On ασχολείται με τον προσδιορισμό και τη μέτρηση της συναισθηματικής και κοινωνικής νοημοσύνης. Πρόκειται για μια σύνθετη έννοια που ορίζεται ως «μια σειρά από μη γνωστικές δυνατότητες, ικανότητες και δεξιότητες που επηρεάζουν την ικανότητα κάποιου να αντιμετωπίζει με επιτυχία τις περιβαλλοντικές απαιτήσεις και πιέσεις».

Αποτελείται από πέντε κατηγορίες ικανοτήτων που η καθεμιά περιλαμβάνει έναν αριθμό ειδικών δεξιοτήτων:

1. Οι ενδοπροσωπικές ικανότητες περιλαμβάνουν τις εξής δεξιότητες: συναισθηματική αυτοεπίγνωση, διεκδικητική συμπεριφορά, αυτοσεβασμός, εμπιστοσύνη στις προσωπικές δυνατότητες, ανεξαρτησία.
2. Οι διαπροσωπικές ικανότητες περιλαμβάνουν την ενσυναίσθηση, τις διαπροσωπικές σχέσεις και την κοινωνική υπευθυνότητα.
3. Η ικανότητα προσαρμογής αναφέρεται στην ανοχή στο άγχος και τον έλεγχο των παρορμήσεων.
4. Η διαχείριση του άγχους περιλαμβάνει τις δεξιότητες για λύση προβλημάτων, έλεγχο της πραγματικότητας και ευελιξία.
5. Τέλος, η γενική διάθεση αφορά στην ευτυχία και την αισιοδοξία.

Παρακάτω ακολουθούν 2 πίνακες με τις κατηγορίες του Bar-On και τα στοιχεία που τις απαρτίζουν.



EQ-i Scales	The EI Competencies and Skills Assessed by Each Scale
Intrapersonal	Self-awareness and self-expression:
Self-Regard	<i>To accurately perceive, understand and accept oneself.</i>
Emotional Self-Awareness	<i>To be aware of and understand one's emotions.</i>
Assertiveness	<i>To effectively and constructively express one's emotions and oneself.</i>
Independence	<i>To be self-reliant and free of emotional dependency on others.</i>
Self-Actualization	<i>To strive to achieve personal goals and actualize one's potential.</i>
Interpersonal	Social awareness and interpersonal relationship:
Empathy	<i>To be aware of and understand how others feel.</i>
Social Responsibility	<i>To identify with one's social group and cooperate with others.</i>
Interpersonal Relationship	<i>To establish mutually satisfying relationships and relate well with others.</i>
Stress Management	Emotional management and regulation:
Stress Tolerance	<i>To effectively and constructively manage emotions.</i>
Impulse Control	<i>To effectively and constructively control emotions.</i>
Adaptability	Change management:
Reality-Testing	<i>To objectively validate one's feelings and thinking with external reality.</i>
Flexibility	<i>To adapt and adjust one's feelings and thinking to new situations.</i>
Problem-Solving	<i>To effectively solve problems of a personal and interpersonal nature.</i>
General Mood	Self-motivation:
Optimism	<i>To be positive and look at the brighter side of life.</i>
Happiness	<i>To feel content with oneself, others and life in general.</i>

Η Συναισθηματική Νοημοσύνη ως μια γνωστική ικανότητα (Mayer, Salovey & Caruso)

Οι Mayer και Salovey ήταν από τους πρώτους που ασχολήθηκαν με τη λεπτομερή εξέταση της συναισθηματικής νοημοσύνης, προτείνοντας ένα μοντέλο για την ερμηνεία της. Σύμφωνα με το μοντέλο των Mayer, Salovey & Caruso, η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ένα είδος νοημοσύνης όπως ακριβώς και τα άλλα που περιγράφονται από τις διάφορες θεωρίες νοημοσύνης κι αναφέρονται κυρίως σε γνωστικές ικανότητες.

Η συναισθηματική νοημοσύνη λειτουργούσε με ενιαίο τρόπο, περιελάμβανε όμως διάφορες ικανότητες που οργανώνονταν σε τέσσερις διαστάσεις:

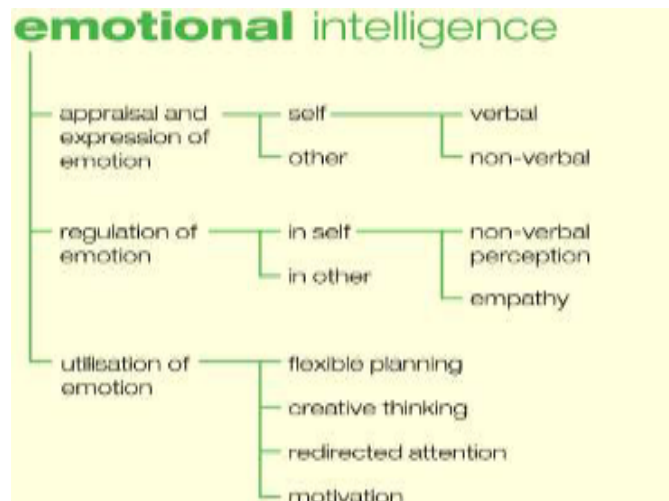
- Αντίληψη και Αναγνώριση των συναισθημάτων: αναφέρεται στην ικανότητα που έχει κάποιος να κατανοεί τα συναισθήματα τα δικά του και των άλλων, συναισθήματα που φαίνονται στις εκφράσεις του προσώπου, στον τόνο της φωνής, στα έργα τέχνης κ.α. Βρίσκεται στη βάση του ιεραρχικού συστήματος που αποτελούν οι κλάδοι της συναισθηματικής νοημοσύνης.
- Αφομοίωση ή ενσωμάτωση των συναισθημάτων στον τρόπο σκέψης: περιγράφει την ικανότητα που έχει κάποιος να χρησιμοποιεί, να ανασύρει ή να παράγει τα κατάλληλα συναισθήματα και να μπορεί να διαλογίζεται με βάση αυτά. Με άλλα λόγια αυτός ο κλάδος ικανοτήτων αφορά στην ικανότητα



επεξεργασίας συναισθηματικών πληροφοριών, καθιστώντας πιο πλούσια τη διαδικασία της σκέψης.

- Κατανόηση των συναισθημάτων: περιλαμβάνει την ικανότητα αναγνώρισης και αντίληψης των σύνθετων συναισθημάτων και των αλυσιδωτών συναισθηματικών αντιδράσεων δηλ. πώς ένα συναίσθημα μπορεί να πυροδοτεί κάποιο άλλο. Η συγκεκριμένη ικανότητα διευκολύνει ιδιαίτερα τις διαπροσωπικές σχέσεις.
- Διαχείριση των συναισθημάτων: αναφέρεται στην ικανότητα διαχείρισης των προσωπικών συναισθημάτων και των συναισθημάτων των άλλων, με τρόπο ώστε να αντιλαμβάνεται κάποιος τι κρύβει ένα συναίσθημα και να βρίσκει τρόπους για την αντιμετώπιση του φόβου, του θυμού, της ανησυχίας, της θλίψης.

Συνεπώς, το μοντέλο των Mayer, Salovey και Caruso δίνει ιδιαίτερη σημασία και έμφαση στη σχέση των συναισθηματικών και γνωστικών παραγόντων και στη διεργασία πληροφοριών.



Σύμφωνα με τα παραπάνω, ένα άτομο με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη έχει τα εξής χαρακτηριστικά: Σε γενικές γραμμές, το άτομο αυτό μπορεί να αντιλαμβάνεται συναισθήματα εύκολα και με ακρίβεια, να τα χρησιμοποιεί για να τροφοδοτεί τη σκέψη του, να τα κατανοεί και να τα διαχειρίζεται καλύτερα από ό,τι τα άτομα με χαμηλότερη συναισθηματική νοημοσύνη.



Για το άτομο αυτό, η λύση συναισθηματικών προβλημάτων απαιτεί λιγότερη γνωστική προσπάθεια. Επιπλέον, είναι πιθανό να έχει υψηλότερη λεκτική και κοινωνική νοημοσύνη, ιδιαίτερα αν έχει υψηλή επίδοση στον τρίτο κλάδο του μοντέλου, την κατανόηση των συναισθημάτων, και να είναι πιο ανοιχτός σε νέες εμπειρίες και ευχάριστος (προσηνής).

Δεδομένων των παραπάνω, τα επαγγέλματα που είναι πιθανότερο να ελκύουν κάποιον με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη είναι αυτά που σχετίζονται με τη διδασκαλία/εκπαίδευση και τη συμβουλευτική και όχι εκείνα που αφορούν σε διοικητικές ικανότητες και υπαλληλικά καθήκοντα. Στις κοινωνικές του σχέσεις, το άτομο με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη είναι αρκετά ικανό, χωρίς ιδιαίτερα προβλήματα συμπεριφοράς, ενώ μάλλον αποφεύγει τις αυτοκαταστροφικές ή αρνητικές συμπεριφορές (π.χ., κάπνισμα, υψηλή κατανάλωση αλκοόλ, ναρκωτικές ουσίες) και την εκδήλωση επιθετικής συμπεριφοράς προς τους άλλους. Επίσης, είναι πιθανό να έχει ισχυρούς συναισθηματικούς δεσμούς με τους οικείους του και περισσότερες θετικές κοινωνικές αλληλεπιδράσεις, ιδιαίτερα αν έχει υψηλή επίδοση στον τέταρτο κλάδο του μοντέλου, τη διαχείριση συναισθημάτων.

Πρέπει να σημειωθεί ότι όλα τα παραπάνω υποδηλώνουν τάσεις συμπεριφορών, οι οποίες συνδέονται με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη και οι οποίες μπορεί να εμφανιστούν όχι αυτόματα ούτε σε κάθε κοινωνικό πλαίσιο, αλλά εφόσον το άτομο επενδύσει την ανάλογη προσπάθεια για να τις καλλιεργήσει.

Η θεωρία του Daniel Goleman για τη Συναισθηματική Νοημοσύνη: Μια θεωρία για την άριστη απόδοση

Ο Goleman ορίζει τη συναισθηματική νοημοσύνη ως ένα ευρύ σύνολο ικανοτήτων και δεξιοτήτων, οι οποίες παρέχουν στο άτομο τη δυνατότητα να αναγνωρίζει, να κατανοεί και να χρησιμοποιεί πληροφορίες συναισθηματικής φύσεως (οι οποίες αναφέρονται στον εαυτό του ή στους άλλους), με τρόπο ώστε να οδηγείται σε αποτελεσματική ή και εξαιρετική επίδοση.

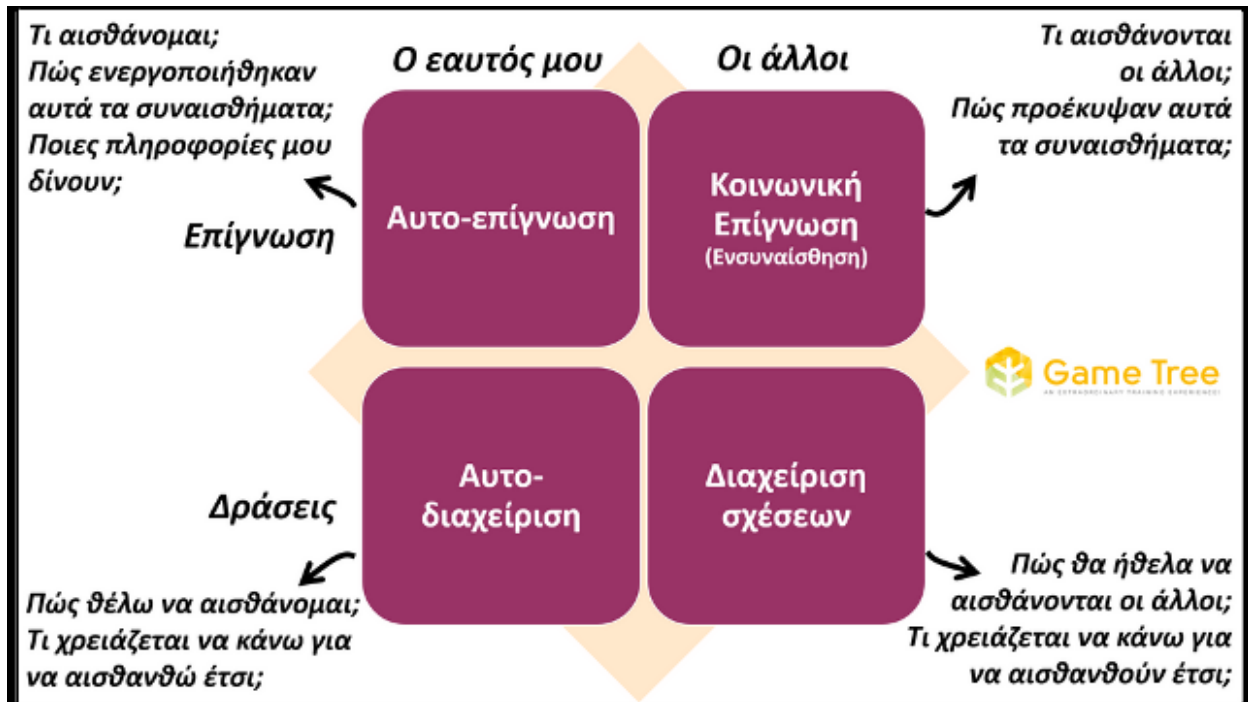
Στο μοντέλο που πρότεινε για την ερμηνεία της (The Emotional Competence Framework1), η συναισθηματική νοημοσύνη περιλαμβάνει μια μεγάλη ποικιλία δυνατοτήτων (ικανοτήτων και δεξιοτήτων) και χαρακτηριστικών, όπως «την ικανότητα να αναγνωρίζει κανείς συναισθήματα, τόσο τα δικά του όσο και των άλλων, το να διαχειρίζεται καλά τα συναισθήματα μέσα του και στις σχέσεις του με τους



άλλους», «το να κινητοποιεί τον εαυτό του προς την επίτευξη στόχων και να επιμένει παρά τις ματαιώσεις που δέχεται, το να ελέγχει τις παρορμήσεις του και να είναι ικανός να καθυστερεί την ικανοποίησή του, όταν πρέπει, το να μπορεί να ρυθμίζει τη διάθεσή του και μην επιτρέπει στο άγχος και την ανησυχία να παρεμποδίζουν την ικανότητά του για ορθή σκέψη, το να διαθέτει ενσυναίσθηση και αισιοδοξία».

Πιο συγκεκριμένα το μοντέλο του περιλαμβάνει τις παρακάτω 4 ομάδες δεξιοτήτων που απορρέουν από τη συναισθηματική ικανότητα ή επάρκεια:

- Την Αυτοεπίγνωση (Self-awareness), όπου συμπεριλαμβάνονται οι έννοιες της συναισθηματικής αυτοεπίγνωσης, της ακριβούς αυτοαξιολόγησης, της ειλικρίνειας, της αναγνώρισης των συναισθημάτων και της αυτοπεποίθησης
- Την Αυτοδιαχείριση (Self-management), που περιλαμβάνει τον αυτοέλεγχο, τη διαφάνεια και την προσαρμοστικότητα, αλλά και την επίτευξη, την πρωτοβουλία και την αισιοδοξία
- Την Κοινωνική επίγνωση (Social awareness), που περιλαμβάνει την έννοια της ενσυναίσθησης, της οργανωτικής επίγνωσης και την εξυπηρέτηση
- Την Διαχείριση των σχέσεων (Relationship management), που περιλαμβάνει χαρακτηριστικά όπως η έμπνευση, η επιρροή, η ανάπτυξη των άλλων, καθώς και η επικοινωνία, η ανάληψη πρωτοβουλιών, η αναγνώριση ανάγκης για αλλαγές, η διαχείριση συγκρούσεων, η οικοδόμηση δεσμών και η καλλιέργεια ομαδικού πνεύματος και συνεργασίας.



Η υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη οδηγεί σε αυτό που ο Goleman ονομάζει συναισθηματική επάρκεια (emotional competence). Πρόκειται για μια μαθημένη δυνατότητα, η βάση της οποίας είναι η συναισθηματική νοημοσύνη και η οποία μπορεί να οδηγήσει στην άριστη εργασιακή επίδοση.

Για να αναπτύξει κάποιος συναισθηματική επάρκεια, πρέπει να διαθέτει σε υψηλό βαθμό ορισμένες βασικές συναισθηματικές ικανότητες, όπως η κοινωνική επίγνωση και η διαχείριση σχέσεων.

Ο Goleman διατείνεται ότι τη συναισθηματική νοημοσύνη μπορούμε να τη διδαχθούμε και να την καλλιεργήσουμε σε όλες τις ηλικίες, με την απόκτηση δεξιοτήτων και την εφαρμογή τους στην καθημερινότητά μας.

Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης αναγνωρίζεται πλέον ως καθοριστικός παράγοντας πρόβλεψης της επαγγελματικής επιτυχίας ενός ατόμου ενώ συγχρόνως



πολλοί ερευνητές έχουν αμφισβητήσει την ικανότητα πρόβλεψης που έχει αποδοθεί στη Γενική Νοημοσύνη, θεωρώντας την ανεπαρκή για την πρόβλεψη συγκεκριμένων παραμέτρων της ανθρώπινης δραστηριότητας, όπως της επιτυχίας στην εργασία, της συγκράτησης των συναισθημάτων και των κοινωνικών ικανοτήτων.

Ο δείκτης νοημοσύνης από μόνος του δεν αρκούσε για να προβλέψει την επιτυχία στην εργασία και την καλή επαγγελματική απόδοση. Ένας εργαζόμενος μπορούσε να διαθέτει αρκετές γνώσεις, αλλά η εργασιακή του απόδοση να μην ήταν ανάλογη των γνωστικών ή ακαδημαϊκών του προσόντων. Επομένως σιγά-σιγά άρχισε να γίνεται κατανοητό πως ο δείκτης νοημοσύνης δεν επαρκούσε για την επιτυχία στο χώρο εργασίας, αλλά χρειάζονταν και άλλες ικανότητες όπως η δημιουργικότητα, η πρακτική χρήση ιδεών με αποτελεσματικό τρόπο και η αναλυτική επίλυση προβλημάτων.

Επιπλέον η ευφυΐα δεν μπορούσε από μόνη της να προωθήσει κάποιον στην κορυφή, εάν αυτός δεν είχε την ικανότητα να επηρεάζει και να πείθει τους άλλους και εάν δεν διέθετε την εσωτερική πειθαρχία έτσι ώστε να επιδιώκει την κατάκτηση ενδιαφερόντων στόχων.

Στο χώρο των επιχειρήσεων και των οργανισμών, πριν μερικές δεκαετίες, ο όρος “συναίσθημα” είχε μία αρνητική χροιά, καθώς η εκδήλωση των συναισθημάτων θεωρούνταν σημάδι αδυναμίας. Αυτό όμως δεν μπορεί να ισχύει σήμερα. Κάθε εργαζόμενος, κουβαλάει στον εργασιακό του χώρο την προσωπική του συναισθηματική ατζέντα.

Οι άνθρωποι που είναι γνώστες των συναισθημάτων τους και είναι ικανοί στο να κωδικοποιούν και να ερμηνεύουν τα συναισθήματα των άλλων έχουν περισσότερες πιθανότητες να είναι πιο αποτελεσματικοί στην εργασία τους. Με αυτό τον τρόπο η συναισθηματική νοημοσύνη διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στο χώρο της εργασίας, είτε μιλάμε για τους εργαζόμενους, είτε για τους ηγέτες ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης.

Η υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη συμβάλλει στην εργασιακή πρόοδο και την προσωπική επιτυχία, χαρακτηρίζει τα ανιδιοτελή κυρίως άτομα και εκείνα που διέπονται από υψηλές αξίες, καθώς και τους καλούς ηγέτες. Επιπλέον συμβάλλει στην αποτελεσματική συνεργασία μιας ομάδας, στη λήψη ορθών αποφάσεων, αλλά και στην καλύτερη αντιμετώπιση του άγχους στον εργασιακό χώρο.



Ορισμένες συναισθηματικές και κοινωνικές ικανότητες και δεξιότητες που επηρεάζουν ή συνδέονται με την εργασιακή απόδοση και την επαγγελματική επιτυχία είναι οι ακόλουθες:

- Η **αισιοδοξία** είναι μία διάσταση που περιλαμβάνεται σχεδόν σε όλα τα μικτά μοντέλα της συναισθηματικής νοημοσύνης. Αποτελεί ένα χαρακτηριστικό που φαίνεται να επιδρά σημαντικά στην επαγγελματική επιτυχία, αφού οι αισιόδοξοι άνθρωποι είναι γενικά πιο ευέλικτοι και ευπροσάρμοστοι, έχοντας καλύτερα αποτελέσματα σε ότι και εάν κάνουν.
- Η **καλή διαχείριση των συναισθημάτων** συνίσταται στο να ξέρει κανείς όχι μόνο να ελέγχει, αλλά και να εκφράζει τα συναισθήματά του στις κατάλληλες περιστάσεις και με τον τρόπο που αρμόζει. Η διαχείριση των συναισθημάτων και ιδιαίτερα των αρνητικών, όπως του άγχους, του θυμού ή της ανησυχίας, είναι μία διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης που επηρεάζει καίρια την επαγγελματική επιτυχία. Μάλιστα σε πολλά επαγγέλματα η υψηλή ικανότητα διαχείρισης συναισθημάτων σχετίζεται με χαμηλό επίπεδο εργασιακού άγχους, επαγγελματικής εξουθένωσης, αλλά και με υψηλή επαγγελματική ικανοποίηση.
- Η **ενσυναίσθηση** δύναται να συμβάλλει στην επαγγελματική επιτυχία. Άτομα που είναι σε θέση να κατανοούν τις ανάγκες των άλλων, να αναγνωρίζουν εύκολα και με ακρίβεια την προοπτική αυτών, τα κατάφεραν καλύτερα στην επαγγελματική και την κοινωνική τους ζωή. Επίσης η ενσυναίσθηση επιτρέπει στο άτομο να αναπτύξει την εξειδικευμένη ικανότητα της επιρροής, η οποία είναι ένα συστατικό της ικανότητας για ηγεσία.

ΠΩΣ ΜΠΟΡΩ ΝΑ ΚΑΛΙΕΡΓΗΣΩ ΤΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ;

Όπως είδαμε παραπάνω, η συναισθηματική νοημοσύνη είναι η ικανότητα να κατανοείς τα δικά σου συναισθήματα καθώς και των άλλων. Είναι σημαντική για την αποτελεσματική διαχείριση της συμπεριφοράς και των κοινωνικών καταστάσεων και τη λήψη προσωπικών αποφάσεων.

Η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελείται από τέσσερις βασικές δεξιότητες που συνδυάζονται σε δύο βασικές ικανότητες: την προσωπική και την κοινωνική επάρκεια.



- Η αυτο-επίγνωση είναι η ικανότητά σας να αντιλαμβάνεστε με ακρίβεια τα συναισθήματά σας και να έχετε επίγνωση αυτών καθώς συμβαίνουν. Μπορείτε να αυξήσετε την αυτοεπίγνωσή σας κατανοώντας τα δυνατά σημεία και τους περιορισμούς σας, αναζητώντας παράλληλα επαγγελματικές και προσωπικές ευκαιρίες για ανάπτυξη.
- Η αυτο-διαχείριση είναι η ικανότητά σας να παραμένετε ευέλικτοι και να κατευθύνετε θετικά τη συμπεριφορά σας όταν βιώνετε διαφορετικά συναισθήματα. Μπορείτε να το κάνετε αυτό χρησιμοποιώντας δεξιότητες αυτοεπίγνωσης. Το να μάθετε να ελέγχετε τα συναισθήματά σας και να ανταποκρίνεστε στους άλλους με τον κατάλληλο τρόπο είναι θετική αυτοδιαχείριση. Ένα παράδειγμα θετικής αυτοδιαχείρισης είναι να έχετε την ικανότητα να εκτονώνετε τον θυμό σας ακούγοντας και αναγνωρίζοντας τα συναισθήματα των άλλων - ακόμα και όταν αισθάνεστε ότι κάνουν λάθος.
- Κοινωνική επίγνωση είναι η ικανότητά σας να αισθάνεστε με ακρίβεια τα συναισθήματα των άλλων και να κατανοείτε τι πραγματικά συμβαίνει. Το να είστε συμπονετικοί, να αναγνωρίζετε τα συναισθήματα των άλλων, να είστε στοχαστικοί και προσεκτικοί και να λαμβάνετε αποφάσεις που λαμβάνουν υπόψη τα συναισθήματα των άλλων μπορεί να σας βοηθήσει να χτίσετε την κοινωνική σας επίγνωση.
- Η Διαχείριση Σχέσεων είναι η ικανότητά σας να χρησιμοποιείτε την επίγνωση των συναισθημάτων σας και των συναισθημάτων των άλλων για να διαχειριστείτε με επιτυχία την αλληλεπίδραση με τους άλλους. Η βάση της διαχείρισης σχέσεων είναι η ανάπτυξη και η διατήρηση καλών σχέσεων. Η σαφής επικοινωνία, η έμπνευση και η επιρροή στους άλλους, η καλή συνεργασία σε μια ομάδα και η διαχείριση των συγκρούσεων συμβάλλουν στη διαχείριση των σχέσεων.



ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Δραστηριότητα Διαχείρισης Σχέσεων

Σε αυτή τη δραστηριότητα, για κάθε έναν από τους πράσινους κύκλους, γράψτε τα ονόματα σημαντικών ανθρώπων στη ζωή σας. Στη συνέχεια, σκεφτείτε τι γνωρίζετε για αυτό το άτομο.

Αναφέρετε δύο χαρακτηριστικά, χόμπι ή χαρακτηριστικά που σχετίζονται με το άτομο στα καθορισμένα πλαίσια. Για παράδειγμα: Γιώργος 1) Τρέχει μαραθωνίους 2) Λέει επιτυχημένα αστεία.



1.	
2.	



1.	
2.	



1.	
2.	

Εάν δυσκολευτήκατε να αναφέρετε κάτι για τους ανθρώπους στη ζωή σας, ίσως χρειάζεται να δώσετε περισσότερη προσοχή στους γύρω σας. Το να μάθετε κάτι μοναδικό ή προσωπικό για τα άτομα στη ζωή σας μπορεί να σας βοηθήσει να διατηρήσετε θετικές και φροντιστικές σχέσεις.



Δραστηριότητα Αυτοδιαχείρισης

Για αυτή τη δραστηριότητα, σκεφτείτε μια στιγμή που ήσασταν θυμωμένοι και πώς το χειριστήκατε.

Περιγράψτε την αντίδραση και τις συμπεριφορές σας στις γραμμές παρακάτω.

Την τελευταία φορά που θύμωσα.....

Τώρα, σκεφτείτε πώς θα θέλατε να επεξεργαστείτε το θυμό στο μέλλον. Περιγράψτε δεξιότητες και συμπεριφορές υγιούς διαχείρισης και γράψτε τις στις γραμμές παρακάτω.

Την επόμενη φορά που θα θυμώσω.....



Ορισμένες προτάσεις παρατίθενται παρακάτω:

- Πάρε μια βαθιά αναπνοή
- Κάνε ένα διάλειμμα
- Πήγαινε μια βόλτα
- Ξάπλωσε
- Κάνε ένα μπάνιο
- Ξάπλωσε
- Απόσπασε την προσοχή σου
- Σκέψου πριν μιλήσεις
- Γράψε για αυτό που σου συμβαίνει



Δραστηριότητα Αυτοεπίγνωσης

Για να μπορέσετε να κάνετε αλλαγές στον εαυτό σας, πρέπει να ξέρετε με τι πρέπει να εργαστείτε. Το να αποκτήσεις αυτογνωσία αφορά τη διαδικασία κατανόησης του εαυτού σου. Όλοι έχουμε δυνατότητες και περιορισμούς.

Η αυτογνωσία μπορεί να αναπτυχθεί και ο εντοπισμός των δυνατών και των αδύναμων σημείων σας μπορεί να βοηθήσει σε αυτήν την εξέλιξη. Αφιερώστε λίγο χρόνο αναγνωρίζοντας τους τομείς που πρέπει να αναπτύξετε και σκόπιμα προσπαθήστε να αναπτύξετε ή να ενισχύσετε αυτήν την πτυχή του εαυτού σας.

Επιλέξτε τρία δυνατά σημεία για τον εαυτό σας και τρία που θα θέλατε να βελτιώσετε. Αφού επιλέξετε χαρακτηριστικά που χρειάζονται βελτίωση, σκεφτείτε και περιγράψτε πώς θα προσπαθήσετε να βελτιώσετε αυτά τα χαρακτηριστικά.

ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ
1
2
3

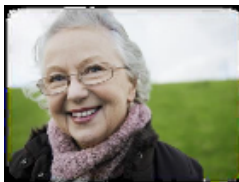
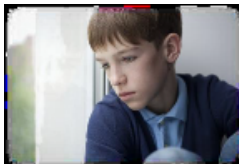
ΕΠΙΘΥΜΩ ΝΑ ΒΕΛΤΙΩΣΩ
1
2
3



Δραστηριότητα Κοινωνικής Επίγνωσης

Η κοινωνική επίγνωση είναι η ικανότητα να διαβάζεις με ακρίβεια καταστάσεις και ανθρώπους. Αυτό μπορεί να συμβεί όταν έχετε επίγνωση των δικών σας συναισθημάτων. Ένα σημαντικό μέρος της κοινωνικής επίγνωσης είναι η ικανότητα να συμπάσχετε με τους ανθρώπους γύρω σας. Αυτό σημαίνει ότι είστε σε θέση να κατανοήσετε και να εκτιμήσετε γιατί κάποιος αισθάνεται όπως νιώθει.

Αυτή η δραστηριότητα θα ασκήσει την ικανότητά σας να διαβάζετε τα συναισθήματα των άλλων. Αντιστοιχίστε τις εικόνες στα αριστερά με τα συναισθήματα που αναφέρονται στα δεξιά. Οι εικόνες μπορεί να έχουν περισσότερες από μία απαντήσεις και μπορείτε να προσθέσετε συναισθήματα που δεν αναφέρονται εδώ.



Αγχωμένος
Ηρεμος
Ενθουσιασμένος
Θυμωμένος
Φοβισμένος
Σκεπτικός
Απογοητευμένος
Νευρικός
Λυπημένος
Χαλαρός
Χαρούμενος
Λυπημένος
Θλιμμένος
Αναστατωμένος
Προβληματισμένος
Κουρασμένος
Ανήσυχος
Γαλήνιος
Ευτυχισμένος



ΠΗΓΕΣ – ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Δρένος Δ. (2018). Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στο Χώρο της Εργασίας. Μια Κριτική Προσέγγιση. Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης. Αθήνα
 - Πλατσίδου Μ. (2004). Συναισθηματική Νοημοσύνη: Σύγχρονες Προσεγγίσεις μιας Παλιάς Έννοιας. Σε Επιστήμες Αγωγής. Πρώην Σχολείο και Ζώη, 1, 27-39. Πανεπιστημιακές Εκδόσεις Κρήτης
 - Πλατσίδου Μ. (2012). The role of emotional intelligence in predicting burnout and job satisfaction of Greek lawyers. International Journal of Law, Psychology and Human Life, 1 (1), 13 - 22
 - Bar-On R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence. Psicothema, 18, 13-25
 - Bhavana A. (2017). Importance Of Emotional Intelligence In The Workplace. International Journal of Engineering and Applied Sciences, 4 (4), 43-45
 - Cartwright1 S. & Pappas C. (2008). Emotional intelligence, its measurement and implications for the workplace. International Journal of Management Reviews, 10 (2), 149–171
 - Game Tree. E – Book. Συναισθηματική Νοημοσύνη. Μια Νέα Κουλτούρα
 - Goleman D. (1995). Emotional Intelligence, New York: Bantam Books
 - Mayer J. D. & Salovey P. (1993). The Intelligence of Emotional Intelligence, INTELLIGENCE, 17 (4), 433-442
 - Mayer J. D., Salovey P., Caruso D. (2000). Models of Emotional Intelligence. Σε Sternberg R. (Ed), Handbook of Intelligence. UK: Cambridge University Press
 - Zeidner M., Matthews G., Roberts R. D. (2004). Emotional Intelligence in the Workplace: A Critical Review. Applied Psychology: An International Review, 53 (3), 371–399
-