

Kas svarbu kuriant emociškai kompetentingą organizaciją

Emocinė kompetencija – tai gebėjimas atpažinti savo jausmus, žinojimas, kaip jie veikia mūsų elgesį.

Lina Stankevičienė
„TMD partners“ konsultantė

Emocijų reikšmė

Ilgus metus buvo kalbama apie intelekto, matuojamo koeficientu IQ, svarbą: sugebėjimą mąstyti, spręsti įvairiausias iškilusias problemas ir šių gebėjimų taikymą kasdienėse situacijose.

Tačiau vis daugiau šiuolaikinių tyrimų rodo, kad 2/3 ar net 4/5 žmogaus sėkmės asmeniniame gyvenime bei versle lemia emocinė kompetencija.

Ar galime darbe apsieiti be emocijų? Palikti jas namie ir ateiti į darbą be jų reikštų, kad mes tų emocijų nepripažįstame.

Kartu netenkame ir galimybių jas valdyti, tai yra jas pastebėti darbe, su jomis susitvarkyti ir siekti geresnio rezultato.

Kaip turėtų elgtis vadovai?

Laimi tie vadovai, kurie sugeba su įkvėpimu imtis pokyčių, papasakoti apie juos žmonėms, įtraukti darbuotojus į pokyčių sprendimo situacijas.

Sveikas optimizmas parodant kelią, kaip tų pokyčių imtis, bei aiški, tvirta vadovo pozicija, gebėjimas įvardyti situaciją, yra darbdavio emocinės kompetencijos dalis.

”

KUO DAUGIAU SITUACIJŲ, KURIOSE KOMANDA PATIRIA „PASIEKIMO“ JAUSMĄ, TUO KOMANDA YRA STIPRESNĖ

Vadovas turi sugebėti pajusti, matyti, suprasti, klausyti, girdėti, kas vyksta. Tik tada jis supras kitus žmones ir tik tada galės juos nuteikti pokyčiams, įtraukti į tam tikrus procesus.

Kertinė savybė siekiant sėkmės

Žmonių, tiesiogiai dirbančių su klientais, vaidmuo organizacijoje yra itin svarbus. Nuo to, kaip jie bendrauja, sprendžia situacijas, priklauso, ar klientas grįš į kompaniją.

Emocinė kompetencija yra kertinė savybė, padedanti sėkmingai dirbti su klientais. Tai sugebėjimas išklausti, ko reikia klientui, pajusti, ką papildomai būtų galima padaryti ar pasiūlyti (kartais pasiūlyti sprendimus, kurių klientas nė nesitiki ir nereikalauja). Su išoriniais ar vidiniais organizacijos klientais dirbantys specialistai, sugebantys išgirsti, kas slepiasi už kliento sakomų žodžių, pasiekia geresnių rezultatų.

Būtinasis pasitikėjimas

Negalima sakyti, kad atskirų žmonių emocinių kompetencijų suma bus lygi visos komandos emocinei kompetencijai. Komandos emocinė kompetencija priklauso nuo kelių svarbių dalykų. Pavyzdžiui, jos narių pasitikėjimo vienas kitu.

Tai komandos sutelktumo, patikimumo lygmuo, pasiekimo jausmas: kiek komanda turi situacijų, kuriose bendrai ką nors padarė, drauge pasiekė gerų rezultatų. Kuo daugiau situacijų, kuriose komanda patiria „pasiekimo“ jausmą, tuo ji yra stipresnė.

Labai svarbu, kad tiek specialistų, tiek vadovų komandose būtų skiriama laiko atvirai kalbėti apie savo lūkesčius, iškeltų tikslų supratimą ir panašiai. Kuo anksčiau ir atviriau tie lūkesčiai aptariami – tuo geriau, nes nereikia prieiti iki konflikto ar sudėtingos situacijos, kai lūkesčius rei-

kia aptarti sprendžiant susidariusią konfliktinę situaciją. Tokio pobūdžio reguliarius narių susirinkimai pastūmėja komandą pasitikėjimo ir gerų pasiekimų link.

Emociškai stipri organizacija

Sukurti emociškai kompetentingą organizaciją galima diegiant tam tikrus sprendimus, „koduojamus“ organizacijos procesuose, pavyzdžiui:

- 360 laipsnių tyrimas, suteikiantis galimybę pamatyti save kolegų akimis, išgirsti vadovų grįžtamąjį ryšį, sužinoti savo stipriąsias bei tobulintinas savybes;

- Labai svarbus vadovų asmeninis pavyzdys: kiek jie savo pavyzdžiu yra linkę matyti grįžtamąjį ryšį, pergaltoti, kaip įvyko viena ar kita situacija, pripažinti klaidas, jas garsiai įvardyti. Labai dažnai organizacijos darbuotojai tiesiogiai mokosi elgsenos iš vadovo;

- Darbuotojų mokymai, padedantys žmogui išryškinti stipriąsias savybes, pašalinti trūkumus. Šiuo atveju kalbama apie mokymus, kurių darbuotojui reikia, o ne tik apie tai, kas jam atrodo įdomu;

- Susitarimai dėl tam tikrų bendravimo normų organizacijose, jų aprašymai, pateikiami įvairiomis formomis visiems matomose vietose. Tai padeda išlaikyti tam tikrą emociinę „švarą“ kompanijoje.



➤ L. STANKEVIČIENĖ: „EMOCINĖ KOMPETENCIJA REIŠKIA LABAI DAUG TIEK ASMENINIAME GYVENIME, TIEK VERSLE“



➤ NEJAUSDAMI BAIMĖS DARBUOTOJAI SIŪLO DAUGIAU IDĖJŲ, TAČIAU TURI JAUSTI PAREIĞĄ DIRBTI KOKYBIŠKAI

Investicija į gerą atmosferą

Nuolat patiriamas stresas yra pagrindinė dažno darbo keitimo priežastis.

Gera savijauta = efektyvus darbas

Spaudimas priimtinas tik mažai daliai žmonių, kuriems jis padeda didinti darbo našumą. Tačiau jeigu įmonės vadovas nuolat kabinėsis ir spaus siekdamas darbo tikslų, darbuotojas tikriausiai ims manyti, kad ši organizacija nėra tinkama dirbti vieta. Todėl kiekvienai įmonei svarbu sukurti tinkamą darbo aplinką ir gerai nuteikti įmonėje dirbančius žmones.

Darbuotojai turi atrasti savo atliekamo darbo prasmę, teigiama

interneto svetainėje iloveindia.com publikuotame straipsnyje. Jie turi jausti, jog teisingai nusprendė įsidarbinti konkrečioje kompanijoje, kad būtent joje atskleistų savo talentus.

Vienas geriausių būdų sukurti teigiamą darbo atmosferą yra darbuotojų telkimas į grupes. Tai mažina asmeninės atsakomybės įtampą, o nejausdami baimės darbuotojai visuomet siūlo daugiau idėjų.

Sunkmečiu kai kuriems įmonių vadovams galbūt skamba juokingai, tačiau atsiperka netgi investicijos į

darbuotojo darbo vietos sąlygų gerinimą – pradendant baldais ir baigiant darbuotojo mėgstama sienų dažų spalva.

Reikia jausti ir pareigą

Specialistai teigia, kad siekiant išlaikyti gerą darbo atmosferą svarbu aiškiai apibrėžti darbuotojo užduotis, pareigas, tai, ko iš jo tikimasi, darbų atlikimo terminus bei galimybes.

Darbuotojai suvoks darbo pobūdį, jei aiškiai nurodysite, ko iš jų tikėtis.