

Čustvena inteligenca in delovna uspešnost

Ste že opazili, da bi vaš sodelavec naredil napako pri delu, pa ne zaradi tega, ker bi ne bili strokovno podkovan ali usposobljen, temveč zato, ker ni razumel navodil svojega šefa. Ste opazili, da bi sodelavec ob pogovoru z nadrejenim reagiral prepirljivo, dolgovezil na sestanku, pri skupinskem odločanju pa nevede zatrl odlično iniciativo. Ste pomislili, da ta oseba ni dovolj čustveno inteligentna?

Velikokrat se ti kolegi na teoretičnem nivoju prav dobro zavedajo pomena čustvene inteligence, celo uspejo točno prepoznati inteligentna in neinteligentna vedenja v svoji organizaciji, vendar - predvsem pri drugih! In to je ... povsem normalno. Ljudje bolj vidimo druge, kot vidimo sebe. Pojem čustvene inteligence je močno povezan z našim delovanjem na svojo okolico. Iz tega vidika našo čustveno inteligenco veliko bolj ocenijo naši sodelavci, kot jo lahko ocenimo sami.

Kakovost dela vas in vaših sodelavcev, ki opravljajo mentalno zahtevno delo je pogosto odvisna od vašega razpoloženja. Na razpoloženje pa vplivajo naša čustva. Na splošno velja, bolj kot je pomembna vloga sodelavca v podjetju, oz. "višje" kot gremo po organizacijski strukturi, bolj je za uspešnost podjetja pomembno počutje osebe, njegovi odnosi s sodelavci in partnerji. Nihče, niti direktor podjetja, ni popoln za uspešno delovanje potrebuje povratno informacijo svojih sodelavcev.

Lahko z emocionalno inteligentnostjo izboljšamo učinkovitost osebe?

Neposredno ocenjevanje čustvene inteligence v okviru podjetja je neprimeren in celo nekorekten pristop. Podjetje se z vidika spoštovanja posameznika naj ne bi ukvarjalo z njegovo osebnostjo pač pa z njegovim delom.

Pri upravljanju z ljudmi velja, da se moramo osredotočiti na ocenjevanje rezultatov in vedenja in ne na ocenjevanje osebnosti. Tako se omili neprijeten vpliv negativne kritike in poudari odgovornost delavca za svoje vedenje oz. delo. Enako pomemben, če ne še mnogo pomembnejši je tak pristop pri ocenjevanju medosebnih veščin oz. čustvene inteligence. Tam smo ljudje veliko bolj ranljivi in se težko odkrito pogovarjamo o naših napakah.

Kot odlično pomagalo nam tu priskoči na pomoč t.i. sistem kompetenc. Kompetenca v slovenščini pomeni "pristojnost, pooblastilo", kar pa sodobnemu, kadrovskemu pomenu besede ne odgovarja. Kompetenca pomeni sposobnost izbrane vloge, poleg statičnih znanj vključuje še našo sposobnost uporabe in nadgrajevanja naših znanj, izbrane, medosebne veščine in osebnostne, motiviranost itd. Primeri kompetenc so npr.: delo v timu, komuniciranje, usmerjenost k strankam, vodenje, panožno zavedanje itd. Kompetence delimo po obsegu in pomenu za organizacijo, od skupnih (za celo podjetje) pa do specifičnih za posamezno delovno mesto. Vsako delovno mesto ali skupina njih naj bi imelo svoj *kompetenčni profil*, torej nabor potrebnih kompetenc za to delovno mesto.

Ocenjevanje kompetenc in 360° povratna informacija

Ocenjevanje osebnostnih lastnosti je vedno težavno. Imamo namreč dvojen problem: kako sploh korektno govoriti o čustveni inteligenci in kako opažanja sporočiti sodelavcem. Kako sistem kompetenc rešuje problem "slepe pege" lastnega vedenja?

Kompetence vsebujejo tudi komponento medosebnih veščin (npr. empatijo pri usmerjenosti k strankam), lahko so celo pretežno sestavljene iz teh veščin (npr. timsko delo, vodenje). Pri ocenjevanju kompetenc sodelavcev ocenjujemo tudi njihovo čustveno inteligenco in to na način, ki je korekten in primeren - preko delovanja v skladu s cilji podjetja.

Problem slepih peg - nesposobnosti zapažanja lastnih napak v obnašanju rešujemo s splošno uveljavljenim orodjem za ocenjevanje kompetenc - *360° povratno informacijo*. Pri tej metodi povratna informacija o uspešnosti posameznika prihaja iz njegove celotne "okolice": poleg nadrejenega še od sodelavcev in podrejenih, po potrebi tudi od kupcev in partnerjev. Oceno obnašanja kandidata, ki jo opravijo njegovi sodelavci, primerjamo z njegovo samooceno. Dobimo objektivnejšo in celovitejšo sliko, ki pokaže razlike med samopodobo kandidata in sliko, ki jo o njem imajo njegovi sodelavci. Kandidat tako prejme objektivno sliko svojega obnašanja in nasvete, na kaj mora paziti v svoji interakciji s sodelavci.

Če k večstranskemu ocenjevanju kompetenc pristopi celotno vodstvo podjetja, bo ob pravi predstavitvi in pripravi medsebojno ocenjevanje med sodelavci bolje sprejeto.

Avtor: Ekipa Mojedelo.com

Ekipo zaposlitvenega portala MojeDelo.com tvori mlada, zagnana, motivirana, fleksibilna in profesionalna ekipa, ki dnevno svetuje delodajalcem pri objavi delovnih mest, iskalcem zaposlitve pa pomaga z nasveti in učinkovitimi strategijami za hitrejše in bolj učinkovito iskanje zaposlitve.

