

Παρακάτω παρατίθεται ολόκληρη η συνέντευξη που παραχώρησε η κα Κέλλυ Ψυλλάκη στο περιοδικό Psychologies, τεύχος Οκτωβρίου 2011 (No 15).

1. Πολύ συχνά καλούμαστε στον χώρο εργασίας να δείξουμε το “καλύτερό” μας πρόσωπο. Θέλετε να μας εξηγήσετε τι περιλαμβάνει αυτό το “πρόσωπο” που περιμένει ο εργοδότης από τον εργαζόμενο του στις μέρες μας;

Το «καλύτερο εργασιακό πρόσωπο» του κάθε εργαζόμενου ερμηνεύεται συχνά με διαφορετικό τρόπο από τον ίδιο τον εργαζόμενο και από τον εργοδότη. Ο εργαζόμενος, ιδιαίτερα στην πρώτη περίοδο της απασχόλησής του σε μια επιχείρηση, προσπαθεί να δείξει στοιχεία του χαρακτήρα και των δεξιοτήτων του που αυξάνουν την αξία της εργασίας του. Παραδείγματα τέτοιων στοιχείων είναι η συνέπεια στους χρόνους διεκπεραίωσης της εργασίας, το ομαδικό πνεύμα, η ευγένεια κ.ά. Γενικότερα, ο εργαζόμενος προσπαθεί (και πρέπει να προσπαθεί) να δώσει το «κάτι παραπάνω».

Από την άλλη πλευρά, σε πολλές περιπτώσεις ο εργοδότης θεωρεί πολλά από αυτά τα στοιχεία που συνθέτουν τον «καλύτερό μας εργασιακό εαυτό» αυτονόητα, με αποτέλεσμα να τα «θέλει όλα». Και μάλιστα, τα θέλει όλα χωρίς να εμπνεύσει, να εξηγήσει, να δώσει κίνητρο.

2. Τι αποτέλεσμα έχουν αυτές οι προσδοκίες των εργοδοτών στους εργαζόμενους; (Π.χ. άγχος, επιθετικότητα -δεδομένων των απολαβών σήμερα...;)

Εξαιτίας της οικονομικής κρίσης, αυτή η διαφορά στην αντίληψη μεταξύ εργαζόμενου και εργοδότη γίνεται μεγαλύτερη, πυροδοτώντας εκατέρωθεν αντιδράσεις. Και φυσικά αυτές οι αντιδράσεις έχουν αρνητικές επιπτώσεις στην απόδοση του εργαζόμενου και κατ' επέκταση της ίδιας της επιχείρησης.

Ξανά πρέπει να εξετάσουμε το θέμα από δυο πρίσματα. Από τη μια πλευρά, οι εργοδότες προσπαθούν να αντιμετωπίσουν την ύφεση μέσω των περικοπών στις δαπάνες, την υιοθέτηση ευέλικτων μορφών εργασίας, κ.ά. Τα παραπάνω αντιστοιχούν σε μειωμένες αποδοχές και δικαιώματα για τους απασχολούμενους και ταυτόχρονη αύξηση των

εργασιακών τους καθηκόντων, καθώς η μείωση προσωπικού επιφέρει περισσότερη εργασία σε κάθε εργαζόμενο που παραμένει στην επιχείρηση. Συνεπώς, ο σύγχρονος εργοδότης αναζητά όχι μόνο εξειδικευμένα στελέχη αλλά άτομα με γενικές γνώσεις και ικανότητες, που μπορούν να αντεπεξέλθουν σε πολλαπλούς ρόλους και να καλύψουν ένα ευρύ φάσμα αναγκών.

Από την άλλη πλευρά, οι εργαζόμενοι καλούνται να εργαστούν σε εργασιακά περιβάλλοντα με αυξημένες αρμοδιότητες, χαμηλές απολαβές και ίσως υπό την «απειλή της απόλυσης». Ακόμα λοιπόν και αν καταλαβαίνουν (συνολικά ή εν μέρει) τους εργοδότες τους, οι εργαζόμενοι (ιδιαίτερα εκείνοι με αίσθημα ευθύνης) βιώνουν έντονο εργασιακό άγχος, το οποίο έχει αντίκτυπο τόσο στην επίδοσή τους όσο και την συμπεριφορά τους.

3. Γιατί στις μέρες μας συμβαίνει συχνά ένας εργαζόμενος να νιώθει ότι δεν μπορεί -ή δεν θέλει- να αναδείξει τον καλό του εαυτό στη δουλειά;

Η θεωρία (ορθά) υποστηρίζει ότι οι παρακινούμενοι εργαζόμενοι μπορούν να κάνουν τη διαφορά και να συνεισφέρουν στην επιτυχία των επιχειρήσεων. Όσο καλύτερα παρακινούμενοι είναι οι εργαζόμενοι, τόσο αυξάνεται η προσπάθεια που καταβάλλουν για την εργασία τους. Οι αμοιβές (μισθός, bonus, κ.ά) προβάλλονται ως ο πιο ισχυρός εξωτερικός παράγοντας παρακίνησης. Παρόλα αυτά στην σύγχρονη εποχή, κυρίαρχη είναι η δημιουργία συνθηκών που προάγουν την ευρύτερη ικανοποίηση των εργαζομένων, μέσω της υποστήριξης από το εργασιακό περιβάλλον, της ποιότητας των αρμοδιοτήτων και του αντικειμένου εργασίας, της παροχής ευκαιριών διάχυσης της γνώσης και της προσωπικής ανάπτυξης και εξέλιξης, της εργασιακής ασφάλειας, της ποιότητας της ηγεσίας και των κοινωνικών σχέσεων, κ.λ.π.

Κάθε εργαζόμενος νιώθει ικανοποίηση όταν αισθάνεται ότι αμείβεται ικανοποιητικά για τις ώρες που απασχολείται, όταν το αντικείμενο της απασχόλησης του είναι αντίστοιχο των προσόντων του, όταν η συμπεριφορά από τη διεύθυνση και τους συναδέλφους του είναι η ενδεδειγμένη. Ωστόσο, στην περίοδο που διανύουμε λίγοι φαίνεται να είναι οι εργαζόμενοι που βιώνουν αυτήν την ευρύτερη ικανοποίηση από την εργασία τους. Η απουσία κινήτρων και παρακίνησης είναι αισθητή με αποτέλεσμα την φτωχή απόδοση των εργαζομένων, τη μικρή αξιοποίηση των δυνατοτήτων τους και συνεπώς την αποτυχία ανάδειξης του «καλού εαυτού» που μπορεί να οδηγήσει ακόμα και σε παραίτηση.

4. Πιο ειδικά: τι ρόλο διαδραματίζει στη συμπεριφορά μας και την απόδοσή μας στο χώρο εργασίας το στρες, η πίεση (μαζί και με το φάντασμα της απόλυσης που πλανάται γενικότερα);

Το άγχος έχει άμεσες επιπτώσεις τόσο στη σωματική και ψυχική υγεία του ατόμου, όσο και στην εργασιακή του απόδοσή.

Κάθε άνθρωπος βιώνει το άγχος με διαφορετικό τρόπο. Οι επιπτώσεις του στην συμπεριφορά των ατόμων εμφανίζεται (μεταξύ άλλων) με συμπτώματα θυμού, διαμαρτυρίας ή απόγνωσης, δυσκολία χαλάρωσης και λογικής σκέψης, αίσθηση συνεχόμενης κόπωσης και απογοήτευσης, σταθερού αισθήματος ανησυχίας, υιοθέτηση ανθυγιεινών συνθηκών (π.χ. κάπνισμα, κατανάλωση αλκοόλ), δημιουργία προβλημάτων μνήμης, αναποφασιστικότητα, αδυναμία συγκέντρωσης, απαισιοδοξίας, έλλειψης οργανωτικής ικανότητας, επιθετικότητας, κ.ά.

Είναι προφανές ότι οι παραπάνω επιπτώσεις του άγχους στην συμπεριφορά των εργαζομένων δυσκολεύουν τόσο το ατομικό όσο και το ομαδικό έργο, με αποτέλεσμα να παρατηρείται φτωχή απόδοση στην εργασία και αυξημένες συγκρούσεις μεταξύ των εργαζομένων.

5. Πώς μπορούμε να αντιπαλέψουμε αυτούς τους παράγοντες και να βιώσουμε την εργασία ως παραγωγική διαδικασία κι όχι ως μαρτύριο;

Ο αποτελεσματικότερος τρόπος αντιμετώπισης του άγχους είναι εκείνος που αναζητεί την πηγή του άγχους με στόχο την πλήρη αντιμετώπισή του. Σε ατομικό επίπεδο, μερικές χρήσιμες στρατηγικές αντιμετώπισης των πιεστικών καταστάσεων που προκαλούν άγχος μπορεί να είναι:

- Η βελτίωση της διαχείρισης χρόνου και των οργανωτικών ικανοτήτων (π.χ. καταγραφή των υποχρεώσεων/ δραστηριοτήτων, καθορισμό προτεραιοτήτων, ανάθεση εργασιών όπου είναι εφικτό, κ.ά).
- Ο ελεύθερος χρόνος στο καθημερινό πρόγραμμα, με σκοπό τη φυσική άσκηση ή την ενασχόληση με μια ευχάριστη δραστηριότητα
 - Το σταθερό πρόγραμμα ύπνου
 - Οι σωστές διατροφικές συνήθειες, που συνθέτουν μια ισορροπημένη διατροφή
 - Η αλλαγή και η βελτίωση του τρόπου επικοινωνίας με συναδέλφους και φιλικά άτομα, σύντροφο ή οικογένεια.

Σε εταιρικό επίπεδο μπορούν να σημειωθούν οργανωτικές αλλαγές για να αποτρέψουν το εργασιακό άγχος. Ενδεικτικές προτάσεις είναι οι ακόλουθες:

- Βελτίωση της εργονομίας: Βελτίωση εξοπλισμού/ τεχνολογιών που χρησιμοποιείται

κατά την εργασία

- Σαφής Οργανωτική Δομή και Πρακτικές: Σαφείς πληροφορίες για τη δομή, το σκοπό και την πρακτική της επιχείρησης στους εργαζόμενους, καθορισμός εργασιακών ρόλων και σαφής καθορισμός ευθυνών.
- Εργασιακή περιγραφή/ περιεχόμενο: Περιλαμβάνει την ξεκάθαρη περιγραφή των καθηκόντων των εργαζομένων και των σχεδιασμό καθηκόντων που παρέχουν κίνητρο, αίσθημα πληρότητας και την δυνατότητα να χρησιμοποιούνται ικανότητες
- Συμμετοχή/ έλεγχος: Συμμετοχή των εργαζόμενων στις αποφάσεις ή τις δράσεις που επηρεάζουν την εργασία τους
- Φόρτος εργασίας: Διασφάλιση αναθέσεων συμβατών με τις δυνατότητες και τους πόρους των εργαζομένων και εφαρμογή ανάκτησης από ειδικά απαιτητική σωματική ή νοητική εργασία
- Εργασιακή ασφάλεια
- Σχεδιασμός περιβάλλοντος: Βελτίωση των φυσικών εργασιακών συνθηκών αλλά και του κοινωνικού περιβάλλοντος με την παροχή ευκαιριών για κοινωνική αλληλεπίδραση (συμπεριλαμβανομένης της συναισθηματικής και κοινωνικής στήριξης και βοήθειας μεταξύ των συναδέλφων).
- Εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων, ώστε οι ικανότητες, και οι γνώσεις του κάθε εργαζομένου να ταιριάζουν όσο γίνεται περισσότερο με της ανάγκες της εργασίας του.
- Ανάπτυξη ευαίσθητων και ανταποκρινόμενων συστημάτων διαχείρισης και αναβαθμισμένη επαγγελματική παροχή υπηρεσιών υγείας: Βελτίωση συμπεριφοράς για την αντιμετώπιση του εργασιακού άγχους, της γνώσης και της κατανόησής του καθώς και των ικανοτήτων τους να ανταπεξέλθουν σε αυτό όσο πιο αποτελεσματικά γίνεται.

6. Μήπως έχουμε “θεοποιήσει” στη σύγχρονη κοινωνία την εργασία; Δηλαδή, μήπως αυτή η συναισθηματική ταύτιση με τη δουλειά μας συχνά μας οδηγεί σε λάθος συμπεριφορές στο χώρο εργασίας; Ποια είναι τα σωστά όρια ανάμεσα στο πόσο επενδύουμε στη δουλειά μας, στον ελεύθερο χρόνο, την οικογένεια κλπ.;

«Όσο εργάζομαι, αξίζω» είναι το αίσθημα που έχουν πολλά άτομα στις μέρες μας. Απορρέει συνήθως από το γεγονός ότι η εργασία μπορεί να αποτελέσει σημαντική πηγή ικανοποίησης, ενέργειας και πληρότητας. Έτσι η συναισθηματική επένδυση στην εργασία καθορίζει συχνά την αίσθηση του ποιο είμαστε (μέσα από την εργασία αποκτούμε ταυτότητα, ρόλο ή και ιδιότητα), τις πεποιθήσεις και τα συναισθήματά μας και τις τάσεις συμπεριφοράς μας.

Λόγω της ταύτισης του ατόμου με τη εργασία του, η ιδέα της προσωπικής επιτυχίας συνδέεται με την επαγγελματική επιτυχία. Συνέπεια αυτού είναι η σύγχυση των εργασιακών και των προσωπικών στόχων και οι υπερβολικές προσδοκίες από την εργασία, οι οποίες

επιφέρουν έντονο άγχος και λάθος συμπεριφορές.

Τα όρια ανάμεσα στο πόσο επενδύουμε στην εργασία μας και στις προσωπικές μας ανάγκες δεν είναι συγκεκριμένα κι ο καθένας μπορεί να τα θέσει στον εαυτό του ανάλογα με τις καταστάσεις που προκύπτουν. Ο καθένας γνωρίζει τα όριά του, τις ανάγκες του και τις υποχρεώσεις του. Αυτό είναι η βάση για να μπορέσει να «μοιράσει» σωστά τον εργασιακό και τον ελεύθερο χρόνο του, ώστε να καλύψει όλες τις υπόλοιπες ανάγκες του εποικοδομητικά.

7. Πώς μπορούμε να αποδεσμευτούμε συναισθηματικά από τη δουλειά και να επενδύσουμε αναλογικά και σε άλλα κομμάτια της ζωής μας; Πώς μας βοηθά κάτι τέτοιο στο να αναδείξουμε τον “καλό” μας εαυτό στη δουλειά;

Μπορεί όντως μέσα από το επάγγελμά μας να αποκτούμε μία προσωπική ταυτότητα, όμως ένα ευτυχισμένο κι επιτυχημένο άτομο είναι εκείνο που μπορεί να φέρει ισορροπία μεταξύ της επαγγελματικής και της προσωπικής του ζωής. Ο ελεύθερος χρόνος είναι απαραίτητος στον άνθρωπο για την ικανοποίηση κοινωνικών, συναισθηματικών, πνευματικών, βιολογικών και άλλων αναγκών και ενδιαφερόντων.

Το κλειδί, λοιπόν, για την συναισθηματική αποδέσμευση από την εργασία είναι τα άτομα να συνειδητοποιήσουν τα οφέλη του ελεύθερου χρόνου. Και είναι πάρα πολλά. Ενδεικτικά αναφέρονται η απαλλαγή από την ένταση, την ανία, την πλήξη και την αλλοτρίωση, και η δυνατότητα για ευρύτερη πνευματική και πολιτιστική καλλιέργεια που βοηθούν στη συγκρότηση της προσωπικότητάς του και την καταξίωση της ύπαρξής του.

8. Πώς επηρεάζουν την απόδοσή μας οι συγκρούσεις/τεταμένες σχέσεις στο χώρο εργασίας; Πώς μπορούμε να τις αποφύγουμε ή να τις επιλύσουμε, χωρίς να “κυλήσουμε” στην επιθετικότητα;

Η ψυχολογική συνιστώσα που χαρακτηρίζει τις διαπροσωπικές σχέσεις στο χώρο εργασίας, είναι εξίσου σημαντική με άλλες πτυχές της επαγγελματικής συμπεριφοράς. Οι γρήγοροι ρυθμοί, οι υψηλές απαιτήσεις, η πιεστική ανάγκη για επίτευξη καλών αποτελεσμάτων και η έντονη ανταγωνιστικότητα, συμβάλλουν σε μεγάλο βαθμό στη γένεση διαπροσωπικών διαφορών και συγκρούσεων, οι οποίες υπονομεύουν την παραγωγικότητα και την αποτελεσματικότητα της εργασίας των ατόμων.

Αποδεχόμενοι ότι οι προσωπικές διαφορές και οι συγκρούσεις είναι αναπόσπαστο μέρος της ανθρώπινης δραστηριότητας, μπορούμε να λάβουμε μέτρα και να ενεργοποιήσουμε μηχανισμούς αντιμετώπισης τέτοιων καταστάσεων. Τέτοιοι μηχανισμοί είναι:

- Η προσπάθεια επίλυσης ενός προβλήματος προσωπικής αντιπαράθεσης παρά η άρνηση και η αποφυγή, η οποία μπορεί να οδηγήσει σε διαιώνιση και κλιμάκωση της διαφοράς.
 - Η επιλογή του χώρου και του χρόνου για την επίλυση της διαφοράς
 - Η ενεργητική ακρόαση του άλλου, με στόχο την καλύτερη κατανόηση των θέσεων του.
- Η αναγνώριση των σημείων διαφοράς καθώς και η αναγνώριση των σημείων που ενώνουν τα δύο μέρη.

Βέβαια, απαραίτητη προϋπόθεση επιτυχίας είναι η συνεπής εφαρμογή αυτών που έχουν συμφωνηθεί. Η εμπειρία στην αντιμετώπιση διαφορών στο χώρο εργασίας, επιτρέπει την ανεύρεση δημιουργικών λύσεων σε διαφορετικές καταστάσεις.

9. Πώς βοηθά το επαγγελματικό μας προφίλ η κοινωνικότητα στο χώρο εργασίας; Μπορούμε να αναπτύξουμε αυτήν την ικανότητα, και πώς;

Η κοινωνικότητα στον χώρο εργασίας βοηθάει εφόσον δημιουργεί ένα κλίμα φιλικό, ζεστό, ευχάριστο και εποικοδομητικής συνεργασίας. Οι δεξιότητες επικοινωνίας βοηθούν στην ανάπτυξη καλών σχέσεων με τους συναδέλφους, στη συνδρομή σε όσους τη χρειάζονται και εμπλέκονται σε δραστηριότητες, στην κατανόηση και τη συνεργασία.

Τόσο στην προσωπική όσο και την επαγγελματική ζωή του κάθε ανθρώπου, οι διαπραγματευτικές ικανότητες αποτελούν σημαντικό παράγοντα επιτυχίας. Η απόκτηση γνώσεων και βάσεων αλλά και η συνεχής καλλιέργεια των διαπραγματευτικών ικανοτήτων, μέσα από τη θεωρία και την πράξη, θα πρέπει να αποτελούν σταθερούς στόχους για όσους επιθυμούν ψυχολογική, συναισθηματική και επαγγελματική ισορροπία και ανέλιξη.

10. Μπορείτε να μας προτείνετε πρακτικούς τρόπους (ή ακόμη και πρακτικές μεθόδους) που θα μας βοηθήσουν να αναδείξουμε το καλό επαγγελματικό μας πρόσωπο (με βάση κι όλα όσα προηγήθηκαν);

Στις μέρες μας, οι περισσότεροι εργαζόμενοι έχουν ένα ικανοποιητικό επίπεδο εκπαίδευσης ή εξειδίκευσης, το οποίο αναμφισβήτητα δίνει εφόδια για την επαγγελματική σταδιοδρομία.

Ωστόσο, την τελευταία δεκαετία και στην Ελλάδα, ο επιχειρηματικός κόσμος εστιάζει όλο και περισσότερο το ενδιαφέρον του σε δεξιότητες συναισθηματικού χαρακτήρα. Κατά την διάρκεια των συνεντεύξεων επιλογής προσωπικού, παρατηρείται πλέον ότι οι υπεύθυνοι αναζητούν από τους εργαζόμενους χαρακτηριστικά όπως:

- Αυτοεκτίμηση/ Αυτοπεποίθηση
- Ψυχοσυναισθηματική Επικοινωνία
- Φιλοδοξίες
- Δεξιότητες Συνεργασίας
- Ανάλυση Πρωτοβουλιών
- Αυτογνωσία
- Ευσυνειδησία
- Αυτοέλεγχο
- Προσαρμοστικότητα
- Δεξιότητες Επικοινωνίας
- Ικανότητα Διαχείρισης Δύσκολων Καταστάσεων, κ.α.

Με άλλα λόγια αναζητούν ένα «συναισθηματικά έξυπνο» άτομο, ένα άτομο με υψηλή Συναισθηματική Νοημοσύνη! Στην καλλιέργεια αυτών των χαρακτηριστικών/ δεξιοτήτων πρέπει να εστιάσει και κάθε σύγχρονος επαγγελματίας.

Συνοψίζοντας όλα τα παραπάνω, ένα άτομο για να αναδείξει το επαγγελματικό του πρόσωπο θα πρέπει αρχικά να γνωρίζει τις προσδοκίες που έχει από την εργασία του, να παίρνει την ευχαρίστηση που χρειάζεται από αυτή, χωρίς να αγνοεί τις υπόλοιπες προσωπικές του ανάγκες, να έχει επίγνωση των δυνατοτήτων του αλλά και των αδυναμιών του και να αναπτύσσει μέρα με την μέρα τις δεξιότητες εκείνες που βοηθούν την ομαδική εργασία και επικοινωνία.