

Περιεχόμενα

Ευχαριστίες	11
Σημείωμα της μεταφράστριας	15

ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ ΠΕΡΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ [19]

1. Το νέο κριτήριο	21
2. Οι ικανότητες των αστέρων	38
3. Η αντικειμενική τεκμηρίωση των «μαλακών δεξιοτήτων»	58

ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ ΑΥΤΟΚΥΡΙΑΡΧΙΑ [81]

4. Το εσωτερικό πηδάλιο	83
5. Αυτοέλεγχος	116
6. Αυτό που μας κινητοποιεί προς την επιτυχία	159

ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ [195]

7. Το κοινωνικό ραντάρ	197
8. Η τέχνη της επιρροής	239
9. Συνεργασία, ομάδες και ομαδικός δείκτης νοημοσύνης	287

ΜΕΡΟΣ ΤΕΤΑΡΤΟ
ΕΝΑ ΝΕΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΜΑΘΗΣΗΣ [333]

10. Το λάθος που κόστισε δισεκατομμύρια δολάρια	335
11. Οι καλύτερες μέθοδοι	366

ΜΕΡΟΣ ΠΕΜΠΤΟ
Ο ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΑ ΝΟΗΜΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ [395]

12. Παίρνοντας το σφυγμό του οργανισμού	397
13. Ο πυρήνας της επίδοσης	419
Κάποιες τελικές σκέψεις	439
Παράρτημα Α: Συναισθηματική νοημοσύνη	445
Παράρτημα Β: Υπολογίζοντας τις ικανότητες των αστέρων	448
Παράρτημα Γ: Φύλο και ενσυναίσθηση	452
Παράρτημα Δ: Στρατηγικές για το σωστό χειρισμό της διαφορετικότητας	455
Παράρτημα Ε: Περαιτέρω θέματα σχετικά με την εκπαίδευση	457
Σημειώσεις.....	463

Σημείωμα της μεταφράστριάς

Στο βιβλίο του *Συναισθηματική Νοημοσύνη* ο Daniel Goleman κατάφερε να περιγράψει με τρόπο συναρπαστικό και εμπειριστατωμένο μια άλλη διάσταση της *νοημοσύνης*, μια διάσταση που δεν περιορίζεται πλέον στις γνωστικές ικανότητες, στις γνώσεις που έχουν αποκτηθεί μέσα από σπουδές και εκπαίδευση και στην τεχνική εξειδίκευση. Έδειξε ξεκάθαρα ότι η επιτυχία στη ζωή δεν είναι απαραίτητα συνυφασμένη με τον υψηλό ΔΝ, αλλά κυρίως με μια άλλη πτυχή της ανθρώπινης ικανότητας, τη «συναισθηματική νοημοσύνη». Κι όταν μιλάμε για «συναισθηματική νοημοσύνη», εννοούμε την ικανότητα του ανθρώπου για αυτοεπίγνωση, αυτοκυριαρχία και αυτοέλεγχο, την ευσυνειδησία και τη δυνατότητα να μπαίνει στη θέση των άλλων και να τους κατανοεί, να ακούει προσεκτικά και να ασκεί επιρροή, να επικοινωνεί ουσιαστικά και να συνεργάζεται.

Κατά κάποιο τρόπο, ο Daniel Goleman κατάφερε στο πρώτο του βιβλίο με θέμα τη συναισθηματική νοημοσύνη να περιγράψει ένα νέο τρόπο αντίληψης σχετικά με κάποιες ήδη γνωστές για το ανθρώπινο γένος αλήθειες.

Και σήμερα έρχεται με τη «Συναισθηματική Νοημοσύνη στο χώρο της εργασίας» να ρίξει ένα νέο φως στην επαγγελματική επιτυχία, στις συγκρούσεις στο χώρο της εργασίας, στην ομαδική εργασία, στην ικανότητα που κάνει να ξεχωρίζουν οι «αστέρες» των επιδόσεων, στις προϋποθέσεις που είναι απαραίτητες για να διαπρέψει το άτομο μέσα σε μια επιχείρηση ή έναν οργανισμό και που εξασφαλίζουν την ευημερία και πρόοδο της ίδιας της επιχείρησης ή του οργανισμού.

Ο συγγραφέας, χρησιμοποιώντας τις γνώσεις του ψυχολόγου και τα εργαλεία της δημοσιογραφίας που διαθέτει μέσα από την πολύχρονη πείρα του, κάνει μια έρευνα σε δεκάδες επιχειρήσεις και εκατοντάδες εργαζόμενους

ανά τον κόσμο και προσφέρει μια καινούρια οπτική, χρήσιμη πλέον όχι μόνο για το φοιτητή της ψυχολογίας, της διοίκησης επιχειρήσεων και του μάρκετινγκ (δηλαδή τους μελλοντικούς συμβούλους, διευθυντές, ανώτερα στελέχη και ηγέτες των επιχειρήσεων) αλλά και τον εργαζόμενο κάθε βαθμίδας που συμβάλλει με την εργασία του στην καλή λειτουργία, την κερδοφορία και την ευημερία μιας επιχείρησης.

Τονίζοντας τη δύναμη της σωστής ομαδικής εργασίας, παρέχει τα εργαλεία και τις κατευθυντήριες γραμμές που μπορούν να χρησιμοποιήσουν άτομα και επιχειρήσεις για τη μεγιστοποίηση των δυνατοτήτων τους αλλά και την επίτευξη υψηλότερων δεδομένων ζωής.

Χρησιμοποιεί –χαριτολογώντας και όχι μόνο– τον όρο «μαλακές» δεξιότητες (soft skills) για να περιγράψει τις τόσο καθοριστικές για την επιτυχία δεξιότητες που απορρέουν από τη συναισθηματική ικανότητα, και καταφέρνει να καταρρίψει το σκεπτικισμό των υπέρμαχων των «σκληρών δεδομένων» (hard data) και «σκληρών δεξιοτήτων» (hard skills), αποδεικνύοντας ότι το κατ' αυτούς «αντικειμενικό» (hard), απτό και μετρήσιμο (δείκτης νοημοσύνης ή νοητικό πηλίκο, γνωστικές ικανότητες, ακαδημαϊκές γνώσεις, σπουδές και εξειδίκευση) δεν συνιστά επαρκή παράγοντα επιτυχίας στον επαγγελματικό τομέα αλλά και στη ζωή γενικότερα. Ο Coleman αποδεικνύει ότι και οι «μαλακές δεξιότητες», οι δεξιότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης δηλαδή, μπορούν να μετρηθούν, να αξιολογηθούν και να μαθευτούν, αποτελώντας στη σημερινή εποχή το σημαντικότερο κριτήριο επιτυχίας και προόδου στο χώρο της εργασίας.

Στο σημείο αυτό θέλουμε να αναφέρουμε ότι, λαμβάνοντας υπόψη την απόδοση των όρων «hard» και «soft» σε πολλούς τομείς (hard money = σκληρό χρήμα [καλό, υγιές] και soft money = μαλακό χρήμα [νόμισμα που αντιμετωπίζει την πιθανότητα υποτίμησης], hard data = σκληρά δεδομένα [στην ιατρική τα «σημεία», δηλαδή ευρήματα αντικειμενικής εξέτασης και εργαστηριακά] και soft data = συμπτώματα που αναφέρονται από τον ασθενή [θεωρούμενα ως «υποκειμενικά»], hard core = σκληρό πορνό και soft core = μαλακό πορνό, και πολυάριθμα άλλα παραδείγματα), αποφασίσαμε να αποδώσουμε τις «soft skills» ως «μαλακές δεξιότητες». Η επιλογή μας αυτή στηρίχτηκε κυρίως στην επιθυμία να μην αλλοιωθεί η ελαφρώς ειρωνική διάκρι-

ση που κάνει και ο ίδιος ο συγγραφέας ανάμεσα στο «hard» και στο «soft», η οποία, ως γνωστό, είναι διάκριση που συναντά κανείς και σε άλλα επιστημονικά πεδία. Θα μπορούσαμε να αποδώσουμε τις «soft skills» ως «δεξιότητες της προσωπικότητας» ή να τις πούμε απλά «δεξιότητες συναισθηματικής νοημοσύνης», αλλά έτσι θα χανόταν όλο το παιχνίδι του συγγραφέα με τις λέξεις «hard» και «soft», γι' αυτό και δεν το κάναμε.

Ο κόσμος των επιχειρήσεων γενικότερα δεν έχει ίσως αντιληφθεί ακόμη πόσο σημαντική είναι η συναισθηματική ικανότητα για την επιτυχία τόσο σε προσωπικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο οργανισμού. Όμως ο Daniel Goleman, με την εμπειριστατωμένη έρευνα και μελέτη του, αποδεικνύει σαφώς ότι η ικανότητα αυτή αποτελεί την υπ' αριθμόν ένα προτεραιότητα στο χώρο της εργασίας, που αλλάζει συνεχώς αποκαλύπτοντας ένα νέο τοπίο στο οποίο δεν θα μπορεί κανείς να επιβιώσει και να διαπρέψει αν δεν διαθέτει συναισθηματική νοημοσύνη.