



EMOCJE

w biznesie

Rozmowa z Ewą Czertak

Czy nad emocjami w kontaktach biznesowych trzeba panować, czy też lepiej świadomie nimi zarządzać? A jeśli zarządzać, to w jaki sposób?

Tykająca bomba zegarowa, tak bym określiła człowieka, który nie zajmuje się swoimi emocjami. Nauczyliśmy się spuszczać parę, inne określenie wentylować, ale to jest działanie doraźne. Specjaliści uczą nas technik relaksacyjnych, wizualizacji, oddechu, pracy z ciałem a rzadko kiedy mają odwagę odeśłać menadżera lub przedsiębiorcę do innych ekspertów, gdzie w dłuższym czasie mogą poznawać siebie i dojrzywać emocjonalnie.

To może być praca indywidualna lub grupowa z coachem, psychologiem, terapeutą. My musimy nauczyć się rozpoznawać własne emocje, nazywać je, dopiero wtedy możemy nimi zarządzać. Jedyna droga do dojrzałości biznesowej to branie odpowiedzialności za to co czujemy i jak się zachowujemy w relacjach z pracownikiem, klientem, partnerem biznesowym. W sytuacjach związanych z pracą ważne jest, żeby jasno spojrzeć na to, co się dzieje. Jeśli szef sprawia swoim ludziom cierpienie i przenosi osobiste niepowodzenia na środowisko pracy, jest to pierwszy sygnał

do rozpoczęcia pracy nad własnymi emocjami.

Czy jest jakaś zdecydowana różnica pomiędzy emocjonalnością kobiet i mężczyzn?

Żyjemy w bardzo przełomowych czasach. Kobiety wreszcie powie-działy dosyć. Sukces, sława, wielkie pieniądze i wielka władza, a także wyjątkowe zdrowie i uroda, czyli to wszystko, co bardzo cenimy, trafiały się do niedawna tylko nielicznym i to głównie mężczyznom. Dziś kobieta nie musi mieć męża, by pracować gdzie chce, mieć pieniądze i pozycje. To jest wielka zdobycz ostatnich kilkudziesięciu lat. Kiedyś nie miała wyboru. Różnica płci jak do tej pory trafia przez drzwi kuchenne do firm, niby coś wiemy o różnicach wynikających chociażby z płci mózgu, ale nie zmieniamy stylu pracy w przy-

społecznej, odwaga przyznania się do słabości oraz poszanowanie odmienności. Przeprowadzono bardzo wiele badań, które dowiodły, że połączenie myślenia i odczuwania daje większą równowagę, mądrość, lepszy osąd i przede wszystkim jest wyznacznikiem dobrego porozumiewania się, udanych relacji i skutecznego przywództwa.

Czy empatii można się nauczyć?

Odpowiem na pytanie szerzej. Zdecydowanie inteligencją emocjonalną możemy rozwijać. Przyjęto pięć głównych aspektów tej inteligencji: samoświadomość, motywacja własna, samoregulacja, empatia, umiejętności społeczne.

W przypadku empatii, mówimy o nabywaniu wielkiej wrażliwości społecznej i uświadamianie sobie, że najpierw trzeba zrozumieć, potem oczekiwać bycia zrozumianym.

Co zrobić, gdy jednak nie mamy wpływu na nasze emocje, nie potrafimy nad nimi panować?

Często używam metafory, że życie jest wędrówką a jeśli tak, to nasze doświadczenia są bagażem, jaki niesiemy na plecach. To jest również bagaż emocji, których nie pozwalamy sobie na codzien wyrażać. Czasem nie mamy siły iść dalej, nie widzimy sensu drogi a mimo to idziemy dalej. Bagaż nie ruszany od lat daje się we znaki na przykład poprzez emocjonalne zachowania. Tylko skąd wiedzieć, jak okiełznać emocje w codziennym zachowaniu w pracy czy w rodzinie. Nie zawsze książki, poradniki psychologiczne dają dobre odpowiedzi, nazbyt mocno generalizują i niestety uspokajają nas w przekonaniu, że nad wszystkim jesteś w stanie zapanować. Najprostsze a zarazem najtrudniejsze rozwiązanie to zająć się na poważnie swoim bagażem i zacząć długoterminową pracę nad sobą.

Emocje w sytuacjach kryzysowych, pokazywać je czy nie?

Wyrażane świadomie lub nieświadomie emocje, dają obraz jak czu-

je się partner w rozmowie lub my sami. Jak Pan czuje się w rozmowie z komputerem? Mamy to doświadczenie, kiedy łączymy się z automatyczną obsługą telefoniczną np. banku. Otrzymujemy informację i wiemy krok po kroku co zrobić, ale nie mamy odczuć związanych z tym kontaktem, nie zapisujemy w naszej pamięci takiego wspomnienia. To jest główne znaczenie emocji, one pozwalają nam pamiętać, odczuwać, pozwalają nam rozpoznać głębokość relacji, pozwalają nam rozumieć reakcje oraz intencje rozmówcy. Jeśli wykasujemy z biznesu reakcje emocjonalne, to wydłużymy czas tak zwanego "obwąchiwania" się w biznesie. My chcemy widzieć człowieka po drugiej stronie, z wadami i zaletami, wcale nie pragniemy poprawnych, letnich i wyuczonych reakcji biznesowych. To zdecydowanie utrudnia prowadzenie biznesu. Czym innym jest brak panowania nad emocjami i niekontrolowany wybuch agresji, złości, smutku, rozpaczy, żalu, zawodu. Mamy zdecydowany problem z wyrażaniem emocji, dlatego biznes te emocje wyciął pod płaszczykiem etykiety biznesowej. A to już temat na inną rozmowę.



EWA CZERTAK

Ekspert i praktyk personal branding dla przedsiębiorców, mentor biznesu, mówca motywacyjny. Twórczyni Akademii Marki z Klasą, od 2004 certyfikowany coach ICC, praktyk storytellingu.

fotografie: materiały Ewa Czertak

padku kobiet. Mamy mniej empatii dla płaczącej kobiety w pracy, dla karmiącej kobiety. Nadal w miejscu pracy obowiązują reguły męskiej rywalizacji, ciągłej gotowości do zwyciężania. Kobiety bardziej zbliżają się do współdziałania, w pełni rozumieją efekt synergii. Jestem przekonana, że również w zarządzaniu będziemy świadkami wielkiej zmiany. Polecam lekturę książki, "Pracować inaczej". Turkusowe organizacje już na horyzoncie, a za sterami sprawdzą się kobiety.

Co to jest inteligencja emocjonalna i jak ją wykorzystać?

Inteligencja emocjonalna to samowiedza człowieka, jego samoświadomość, wrażliwość społeczna, empatia i umiejętność skutecznego komunikowania się z innymi. To wycucie czasu i poprawności