

(Σε ασύνδετο σχήμα)



Γράφει ο  
**Βýρων Τομάζος**  
Μηχανολόγος,  
Απόφοιτος Πολυτεχνείου  
Μονάχου  
e-mail: btomazos@gmail.com

Με αυτό το θέμα έχω ασχοληθεί διαχρονικά και έχω γράψει αρκετά με κύριο γνώμονα την πληροφόρηση κυρίως των νέων και τον επαγγελματικό προσανατολισμό τους για να επικεντρωθούν στη σωστή κατεύθυνση και να αυξήσουν τις πιθανότητες ευρέσεως εργασίας.

Αλλά και στους ήδη εργαζόμενους, ένα μεγάλο μέρος των οποίων, 65% περίπου, στα επόμενα πέντε χρόνια πρέπει να μετακτιπαιδευτούν.

Στο Νταβός, στο διεθνές Forum που έγινε πρόσφατα, μπήκαν νέες ιδέες σχετικά με τις μελλοντικές θέσεις εργασίας. Η «Καθημερινή», παρουσιάζει μία περίληψη του θέματος που επιμελήθηκε ο **Στράτος Καρακασίδης**. Και από το οποίο θα αντλήσω ορισμένα στοιχεία.

Αναφέρει ότι αναμένεται να δημιουργηθούν 2,1 εκατομμύρια νέες θέσεις εργασίας μέχρι το 2020 στην κοινότητα, κυρίως για νέα επαγγέλματα, το 40% των οποίων δε γνωρίζουμε ακόμα. Υπολογίζεται ότι θα χαθούν 7,1 εκατομμύρια θέσεις εργασίας έναντι των 2,1 που θα προστεθούν. Το ερώτημα είναι τι θα γίνει με τη διαφορά;

Θυμάμαι το ίδιο ερώτημα ετέθη και σ' ένα εκπαιδευτικό σεμινάριο που είχα παρακολουθήσει στην Αμερική -κάπου στο 1966- και ένας καθηγητής του Χάρβαρντ είπε ότι λόγω της τεχνολογίας και του αυτοματισμού θα μειωθούν οι ώρες εργασίας. Ανέφερε επιγραμματικά ότι ένας μέσος manager στο μέλλον, από 42 περίπου ώρες εργασίας που έχει σήμερα θα μειωθούν στις 20. Και θα δημιουργηθούν νέες θέσεις. Δυστυχώς αυτό δεν έγινε. Και αντί να μειωθούν έχουν αυξηθεί με το μέσο manager να εργάζεται τουλάχιστον 60 ώρες/εβδομάδα...

Μας είπε τότε, σαν νέος manager που είμασταν, να επικεντρωθούμε στα business του μέλλοντος που θα είναι το leisure (αθλητισμός, ταξίδια, τουρισμός, γυμναστήρια κτλ.). Αυτά ανέβηκαν αλλά δε ξέρω αν ανέβηκαν στο βαθμό που περιμέναμε τότε.

Αναφέρθηκαν στο Forum του Νταβός για τις δέκα κορυφαίες δεξιότητες που απαιτούνται σήμερα (για το 2015) και ποιες θα απαιτούνται το 2020.

## ΚΟΡΥΦΑΙΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

### ΤΟ 2015

1. Επίλυση περίπλοκων προβλημάτων
2. Ικανότητες συντονισμού
3. Διαχείριση Προσωπικού
4. Κριτική Σκέψη
5. Διαπραγματευτικές Ικανότητες
6. Έλεγχος Ποιότητας
7. Εξειδίκευση στην εξυπηρέτηση
8. Ικανότητα κρίσης και λήψης αποφάσεων
9. Ικανότητα ακρόασης
10. Δημιουργικότητα

### ΤΟ 2020

1. Επίλυση περίπλοκων προβλημάτων
2. Κριτική Σκέψη
3. Δημιουργικότητα
4. Διαχείριση Προσωπικού
5. Ικανότητες συντονισμού
6. Συναισθηματική Νοημοσύνη
7. Ικανότητα κρίσης και λήψης αποφάσεων
8. Εξειδίκευση στην εξυπηρέτηση
9. Διαπραγματευτικές Ικανότητες
19. Αντιληπτική ευελιξία

## Κριτική σκέψη

Προσωπικά είμαι θιασώτης της **κριτικής σκέψης** και τη θεωρώ έναν εκ των βασικότερων πυλώνων που χρειάζονται για τις δεξιότητες

και το χρησιμοποιώ στη δουλειά μου και το προαγάω. Αυτό είναι κάτι που πρέπει να αναπτύξουν τα παιδιά από πολύ μικρά και εκεί πρέπει να επικεντρωθεί κυρίως η εκπαίδευση. Στα τελευταία χρόνια έχουν γίνει πρόοδοι και στα ελληνικά σχολεία. Αλλά χρειάζεται περαιτέρω προώθηση. Προσπαθείτε να μορφώνετε τα παιδιά σας σφαιρικά.

Σε οποιαδήποτε φάση της ζωής μας, αλλά και ειδικά στο επάγγελμά μας, μας ενδιαφέρει ο σφαιρικός άνθρωπος. Αυτός που βλέπει το δάσος και όχι το δέντρο. Και έχει μια σφαιρική μόρφωση και κρίση. Που πρέπει όσο το δυνατόν γίνεται να είναι πολυσχιδής. Να ασχολείται πέραν των καθιερωμένων ασχολιών και μαθημάτων και με άλλα θέματα, να έχει hobbies και φυσικά να αθλείται, ει δυνατόν με τον ομαδικό αθλητισμό, που από εκεί αντλεί πολλά. Μαθαίνει να μάχεται, να χάνει, να ταπεινώνεται, να επιβραβεύεται. Και φυσικά παίρνει εμπειρίες στη συμμετοχή, το teamwork που λέμε.

Αν ρίξετε μια ματιά γύρω σας θα δείτε ότι οι περισσότεροι επιτυχημένοι είναι οι σφαιρικοί, όχι αυτοί που έχουν εξειδικευμένα διπλώματα, τα οποία δεν μπορούν να εκμεταλλευτούν σωστά αν δεν έχουν την απαιτούμενη σφαιρικότητα. Π.χ. ένας καλός πωλητής είναι αυτός που έχει σφαιρική μόρφωση γιατί 80% περίπου του χρόνου που συζητάει με τον πελάτη είναι για σφαιρικά θέματα και 20% είναι για το προϊόν το οποίο θέλει να προωθήσει.

## Διαχείριση προσωπικού

Η διαχείριση προσωπικού είναι και αυτό από τις κορυφαίες δεξιότητες που θα χρειαστούν πολύ περισσότερο από σήμερα στο μέλλον.

Η επιτυχία μιας επιχείρησης είναι άμεσα συνδεδεμένη με τη σωστή διαχείριση και επιλογή προσωπικού. Τα σημαντικά κεφάλαια μιας επιχείρησης δεν είναι πια κατά πλειοψηφία τα μηχανήματα και τα κτίρια αλλά οι άνθρωποι. Άρα η σωστή διαχείριση και επιλογή αυτών των ανθρώπων είναι συνδεδεμένα με την επιτυχία της επιχείρησης.

## Εξειδίκευση στην εξυπηρέτηση

Πράγματι τα τελευταία χρόνια οι επιχειρήσεις δίνουν μεγάλη σημασία στην εξυπηρέτηση των πελατών. Π.χ. ένας πελάτης που δεν θα εξυπηρετηθεί βάση αλγορίθμου θα διώξει 67 άλλους. Άρα είναι κορυφαία δεξιότητα τα στελέχη των επιχειρήσεων να κρατήσουν τους πελάτες. Είναι πολλές φορές δυσκολότερο να κρατήσει κάποιος έναν πελάτη παρά να τον αποκτήσει για πρώτη φορά και για αυτόν τον σκοπό χρειάζεται επίσης ένα πλέγμα δεξιοτήτων.

**Όλοι οι άλλοι πυλώνες είναι γνωστοί και πολυσυζητημένοι.** Αυτό όμως που μου έκανε μεγάλη εντύπωση είναι ότι μπήκαν δύο πυλώνες για το 2020 και με αυτούς θα ασχοληθώ διεξοδικότερα.

## Συναισθηματική νοημοσύνη

Ο όρος της συναισθηματικής νοημοσύνης (EQ) ακούγεται όλο και πιο συχνά γύρω μας και πολλοί πιστεύουν ότι είναι σημαντικότερος από τον δείκτη νοημοσύνης (IQ), γράφει στο ίντερνετ η ψυχολόγος **Μαρία Μεραμβελιωτάκη**.

Ο λόγος πιθανώς που επέλεξαν τη συναισθηματική νοημοσύνη ως κορυφαία δεξιότητα απαιτούμενη για το μέλλον είναι κατά τη γνώμη μου γιατί μέσα στο πλέγμα της περιλαμβάνει πάρα πολλές παραμέτρους που διαχρονικά υποστηρίζονται για την επίτευξη στόχων. Η Μαρία της έχει συγκεντρώσει -τις πιο βασικές- τις οποίες και θα αναφέρω :

### 1. Η πρώτη είναι η αυτεπίγνωση, η οποία έχει τρεις εκδοχές :

**1. Τη συναισθηματική επίγνωση**, η ικανότητα ενός ατόμου να αναγνωρίζει τα συναισθήματά του καθώς τα βιώνει είναι ένα από τα κλειδιά της συναισθηματικής νοημοσύνης. Γιατί το πρώτο βήμα

για να ρυθμίσουμε τα συναισθήματά μας είναι φυσικά να τα αναγνωρίσουμε.

**2. Την αντικειμενική αυτό-αξιολόγηση**. Δηλαδή το να γνωρίζουμε τα δυνατά μας σημεία και τις αδυναμίες μας και να είμαστε ανοιχτοί σε εποικοδομητική κριτική είναι ένα από τα κλειδιά της προσωπικής μας βελτίωσης.

**3. Την αυτοπεποίθηση**, που είναι η σγουριά για την αξία μας και τις δυνατότητές μας.

### II. Δεύτερη είναι η αυτορρύθμιση. Εί-

ναι ο τρόπος με τον οποίο ελέγχουμε και ρυθμίζουμε συναισθήματά, όπως το άγχος ο φόβος, ο θυμός **έτσι ώστε να μην παρεμβαίνουν** στην εκτέλεση των πραγμάτων που έχουμε να κάνουμε. **Περιλαμβάνει τον αυτοέλεγχο, την αξιοπιστία, την ευαισθησία, την προσαρμοστικότητα, την καινοτομία (το πόσο ανοιχτοί είμαστε σε νέες ιδέες).**

**III. Τρίτη είναι η κινητοποίηση (drive)**. Η ικανότητα κάποιου να παραμένει αισιόδοξος και να συνεχίζει την προσπάθεια παρά τα όποια εμπόδια και δυσκολίες.

**IV. Τέταρτη είναι η ενσυναίσθηση**. Με άλλα λόγια η ικανότητα μας να αναγνωρίζουμε τα συναισθήματα των άλλων. Οι άνθρωποι που διαθέτουν αυτή την ιδιότητα ή προσπαθούν να την καλλιεργήσουν είναι **α)** προσανατολισμένοι στην παροχή υπηρεσιών και προσδοκούν να εκτιμήσουν τις ανάγκες των άλλων **β)** βοηθούν στην εξέλιξη των άλλων ενισχύοντας τις ικανότητές τους **γ)** αξιοποιούν τη διαφορετικότητα των άλλων **δ.** αναγνωρίζουν τις αρχές και τη δύναμη της ομάδας τους και **ε.** έχουν κατανόηση στις ανάγκες και επιθυμίες των άλλων.

**V. Πέμπτη είναι η κοινωνική δεξιότητα**. Κοινωνικές δεξιότητες είναι εκείνες που μας βοηθούν να συνάπτουμε και να διατηρούμε θετικές σχέσεις. Είναι η ικανότητα για επιρροή, η αποτελεσματική επικοινωνία, η ηγεσία που εμπνέει και καθοδηγεί, η σωστή διαχείριση κρίσεων, η ικανότητα να τρέφουμε σχέσεις, η συνεργατικότητα και τέλος η ομαδικότητα.

Όπως προανέφερα η συναισθηματική νοημοσύνη είναι μία ευρεία έννοια, η οποία εμπεριέχει έναν σημαντικό αριθμό στοιχείων που την απαρτίζουν. Το να ενισχύσουμε τη συναισθηματική μας νοημοσύνη σημαίνει να δυναμώσουμε όλες αυτές τις δεξιότητες που αναφέραμε για το καλό της προσωπικής μας και επαγγελματικής μας ζωής.

Ειδικά ο πυλώνας των κοινωνικών δεξιοτήτων με έχει επηρεάσει τα μέγιστα στην προσωπική και επαγγελματική μου καριέρα. Μιας και η συναισθηματική νοημοσύνη είναι τόσο σπουδαία πρέπει να την αναπτύξουμε συνεχώς και προτείνω στους νέους ειδικά να γνωρίζουν και να καλυτερεύουν τους πυλώνες τους.

### Πώς να βελτιώσεις την συναισθηματική σου νοημοσύνη ;

Π.χ. • Να καλλιεργείς την επίγνωση των συναισθημάτων σου. Ρώτα τον εαυτό σου κατά τη διάρκεια της ημέρας (τι νιώθω τώρα;). και επαναλάμβανε αυτή την ερώτηση, π.χ. για μία εβδομάδα. Θα διαπιστώσεις ότι είμαστε σε θέση να αναγνωρίσουμε τα συναισθήματά μας καλύτερα.

• Απόφευγε να κρίνεις ή να διακόπτεις τα συναισθήματά σου πριν έχεις καν την ευκαιρία να τα μελετήσεις.

• Συνήθως τα συναισθήματα ακολουθούν την πορεία της καμπύλης από ανεπαίσθητα γίνονται έντονα και μετά υποχωρούν. Δεν υπάρχει λόγος να τα διακόπτεις προσπάθησε να συνδεθείς μαζί τους να τα αποδεχθείς και να νιώσεις άνετα με αυτά.

• Μάθε να ελέγχεις το στρες με τους τρόπους χαλάρωσης κτλ. που έχω γράψει στο παρελθόν.

• Άκου το σώμα σου, η φυσική σου κατάσταση μπορεί να σου δώσει πληροφορίες για αυτό που νιώθεις. Π.χ. μία ανακατωσούρα στο στομάχι μπορεί να είναι σημάδι ότι έχεις αγχωθεί. Ή οι σφιγμένοι μύες σου είναι ένδειξη ότι έχεις θυμώσει.

- **Δοκίμασε να δεις τις δυσκολίες σου με χιούμορ.** Η αισιοδοξία και το πόσο καλά ανταποκρινόμαστε στις δυσκολίες είναι δείκτης συναισθηματικής νοημοσύνης. Το χιούμορ μπορεί να σε βοηθήσει να νοιώσεις πιο χαλαρός και όταν χαλαρώνουμε η ικανότητά μας για δημιουργική σκέψη και λύση αυξάνεται.

- **Λύσε τις διαφωνίες σου με θετικό τρόπο. Οι διαφωνίες είναι αναπόφευκτες στις σχέσεις.** Το να ξέρεις όμως πώς να διαχωρίσεις τις διαφωνίες αυτές πριν πάρουν αρνητικές διαστάσεις είναι μία δεξιότητα που πρέπει να καλλιεργηθεί.

- Όταν έχεις μία διαφωνία προσπάθησε να μείνεις επικεντρωμένος στο παρόν. Με το να θυμάσαι τις παλιές πληγές απομακρύνεσαι από την επίλυση του προβλήματος. **Αντίθετα δοκίμασε να συγχωρέσεις και να διαλέγεις του καυγάδες σου.** Σκέψου με άλλα λόγια για ποιο πράγμα αξίζει να μαλώσεις και για ποιο όχι.

- Το να κοιτάς μέσα σου είναι το πρώτο βήμα για να αναγνωρίσεις και να ρυθμίσεις τα συναισθήματά σου. Έρχεται όμως η στιγμή να σταματήσεις να κοιτάς μέσα σου και να προσανατολιστείς στον εξωτερικό κόσμο.

- Η ισορροπία ανάμεσα στα μέσα και στα έξω, καθώς και η ικανότητα να απολαμβάνουμε τις στιγμές και να είμαστε παρόντες στον εξωτερικό κόσμο είναι και αυτά κομμάτια της συναισθηματικής νοημοσύνης. Τώρα καταλαβαίνω και εγώ γιατί η έκθεση που παρουσιάστηκε στο Νταβός για τις κορυφαίες δεξιότητες που θα χρειαστούν μέχρι το 2020 συμπεριλαμβάνεται για πρώτη φορά και η συναισθηματική νοημοσύνη.

### Αντιληπτική ευελιξία

Αντιληπτικότητα (perceptivity) ονομάζεται η (φυσική) ή νοητική ικανότητα η οποία όμως σε αρκετές περιπτώσεις επιδέχεται εξάσκηση, να αντιλαμβάνεται κανείς καθετί το αντιληπτό και διανοήσιμο (δηλαδή το προσφερόμενο σε διανοητική αντίληψη). Ή να διακρίνει (αξιολογεί) εύκολα και γρήγορα (πράγμα που προϋποθέτει ευφυΐα, οξυδέρκεια, οξύνοια, δεισδυτικότητα και διορατικότητα. Μελέτη διαφόρων προσώπων, πραγμάτων ή καταστάσεων και σίγουρα χρειάζεται εξάσκηση από την παιδική ηλικία, η οποία θα επιφέρει και την ευελιξία.

Είναι σπουδαίο να επικεντρωθούμε εμείς και ειδικά οι νέοι και το εκπαιδευτικό μας σύστημα σε αυτές τις δεξιότητες οι οποίες πέραν της προσωπικής ανάπτυξης και ευημερίας επιφέρουν και τεράστιες προοπτικές απασχόλησης.

Μιας και έχουμε να ανταγωνιστούμε, με την αντικατάστασή μας σε ορισμένες εργασίες από τις ηλεκτρονικές μηχανές και ρομπότ, ας επικεντρωθούμε στη συναισθηματική νοημοσύνη που προς το παρόν δε διαφαίνεται να μπορούν να το κάνουν οι υπολογιστές. Ως εργαζόμενοι είμαστε υποχρεωμένοι να γίνουμε πιο δημιουργικοί και σκεπτόμενοι. Σαν ένα κύτταρο συντονισμένο κομμάτι του όλου συστήματος.