

Kompetencje emocjonalne i społeczne a funkcjonowanie w pracy

Wstęp

Kompetencje emocjonalne i społeczne stanowią niezwykle interesujące zagadnienie, choćby ze względu na fakt, że ich znaczenie w naszym życiu jest niepodważalne. Powszechne zainteresowanie inteligencją emocjonalną zaowocowało tym, że poświęconych jej książek popularnych i materiałów praktycznych jest więcej, niż prac naukowych.

Niesłabnące zainteresowanie badaczy inteligencją emocjonalną wynika z tego, iż poznanie mechanizmów i czynników wpływających na funkcjonowanie człowieka zawsze było dla nich inspiracją. Dzięki rozwojowi techniki możliwe stało się zajrzenie w głąb ludzkiego mózgu i łatwiejsze okazało się też badanie emocji. Liczne obserwacje i eksperymenty pozwoliły na potwierdzenie przypuszczeń i hipotez na temat życia emocjonalnego. Między innymi stwierdzono, że osoby o wyższym poziomie IE są bardziej zadowolone z życia; inteligencja emocjonalna umożliwia radzenie sobie z negatywnymi skutkami braku wsparcia społecznego lub toksycznego wpływu społeczeństwa; IE odgrywa ważną rolę w relacjach intymnych; IE sprzyja poczuciu więzi z miejscem pracy, może chronić przed wypaleniem zawodowym; osoby z wysokim poziomem IE odczuwają mniejsze skutki stresu. Autorytety takie jak J. Mayer, D.R. Caruso i P. Salovey sądzą, że IE wpływa na funkcjonowanie człowieka, które można ulepszać, szczególnie, jeżeli chodzi o przeciwdziałanie agresji, przemocy i narkomanii. Pomimo tego, że dziś inteligencja emocjonalna nie jest tajemnicą dla nauki, to wciąż pozostaje jeszcze wiele do odkrycia.

Celem opracowania będzie rozwiązanie następującego problemu: „Czy istnieje związek między zadowoleniem z pracy a poziomem kompetencji emocjonalnych i społecznych?”.

1. Pojęcie kompetencji emocjonalnych i społecznych

Termin „inteligencja emocjonalna” jest odmiennie określany przez różnych autorów. Według definicji ogólnej współczesnej psychologii poznawczej inteligencja emocjonalna to ogół zdolności warunkujących efektywność przetwarzania informacji emocjonalnych. Inteligencja emocjonalna to nic innego jak zdolność rozumienia własnych i cudzych emocji, kontrolowania ich i umiejętnego posługiwania się nimi. Pojęciami bliskimi znaczeniowo inteligencji emocjonalnej są: kompetencje emocjonalne, czyli już nabyte zdolności radzenia sobie w konkretnych sytuacjach; inteligencja społeczna, gdyż wiele umiejętności uwzględnionych w koncepcjach inteligencji emocjonalnej traktuje się jako składniki inteligencji społecznej; kompetencje osobiste, czyli te zdolności, które warunkują trafność samopoznania i rozumienie innych ludzi. Kompetencje społeczne zaś to umiejętności nabyte, które wpływają na efektywność funkcjonowania w sytuacjach społecznych, czyli na zdolność radzenia sobie z innymi ludźmi. Można je doskonalić za pomocą odpowiednich treningów. Wszystkie te pojęcia bliskoznaczne bywają często zamiennie używane.

Sięgając do literatury przedmiotu, można odnaleźć wiele różnych definicji i modeli inteligencji emocjonalnej. Ciekawy jest fakt, że tematyce inteligencji emocjonalnej poświęconych jest więcej książek popularnych niż prac naukowych. Dlatego też nie ma jednej definicji tego pojęcia, odmiennie określają je różni twórcy. Większość tych definicji może współistnieć, nie wykluczając się, lecz wzajemnie uzupełniając.

Pierwsza definicja inteligencji emocjonalnej podana została przez J. Mayera i P. Saloveya, badaczy zagadnienia zarządzania na początku lat 90. XX w. Ci dwaj psycholodzy spopularyzowali termin inteligencja emocjonalna i zdefiniowali go następująco: „forma inteligencji społecznej związana z umiejętnością monitorowa-

nia swoich oraz cudzych odczuć oraz emocji oraz odróżniania ich i wykorzystywania zdobytej w taki sposób wiedzy do kierowania swoim myśleniem i działaniem”¹.

Twórcą drugiego nurtu teoretycznego inteligencji emocjonalnej był D. Goleman. Autor ten poświęcił wiele uwagi pojęciu inteligencji emocjonalnej w swojej bestsellerowej książce, w której pisze, że inteligencja emocjonalna zawiera w sobie „... takie talenty jak zdolność motywacji i wytrwałość do celu mimo niepowodzeń, umiejętność panowania nad popędami i odłożenia na później ich zaspokojenia, regulowania nastroju i niepoddawania się zmartwieniom upośledzającym zdolność myślenia, wczuwania się w nastroje innych osób i optymistycznego patrzenia w przyszłość. W odróżnieniu od ilorazu inteligencji inteligencja emocjonalna jest pojęciem nowym. Nikt nie potrafi jeszcze dokładnie powiedzieć, ile różnic ujawniających się w ciągu życia między różnymi osobami da się wytłumaczyć odmiennym poziomem ich inteligencji emocjonalnej”². D. Goleman nazwał inteligencję emocjonalną innym rodzajem mądrości.

Na inteligencję emocjonalną, według D. Golemana, składa się pięć podstawowych kompetencji:

- 1) Kompetencje osobiste – zarządzanie samym sobą, na które składają się:
 - a) samoświadomość, czyli wiedza o własnych stanach emocjonalnych i możliwościach, poprawna samoocena, uświadomienie sobie własnego potencjału;
 - b) samoregulacja, czyli panowanie nad emocjami, samokontrola;
 - c) motywacja, czyli dążenie do osiągnięcia pożądanego celu, dzięki konstruktywnemu wykorzystaniu emocji;
- 2) Kompetencje społeczne – zdolności nawiązywania i utrzymywania kontaktów z innymi członkami społeczeństwa, na które składają się:

¹ P. Salovey, J. Mayer, *Inteligencja emocjonalna. Imagination, Cognition, and Personality*, „Cognition and Personality” 1990, nr 9, s. 185–211.

² D. Goleman, *Inteligencja emocjonalna*, Poznań 1999, s. 67.

- a) empatia, czyli poprawne rozpoznawanie uczuć, potrzeb i stanów emocjonalnych innych osób;
- b) umiejętności społeczne, czyli umiejętności wzbudzania oczekiwanych reakcji u innych ludzi³.

Trzeci powszechnie znany teoretyk inteligencji emocjonalnej, R. Bar-On, stworzył model, w którym inteligencja emocjonalna została ujęta za pomocą następującej definicji: „jest to zespół powiązanych ze sobą emocjonalnych i społecznych kompetencji, zdolności i cech determinujących efektywne rozumienie i wyrażanie siebie, rozumienie innych ludzi i relacje z nimi, a także radzenie sobie z codziennym życiem”⁴ Według jego modelu na inteligencję emocjonalną składa się piętnaście komponentów reprezentujących pięć grup. Są to kompetencje: inter- i intrapersonalne, przystosowawcze, kompetencje związane z radzeniem sobie ze stresem i ogólnym nastrojem⁵.

Pojęcie inteligencji emocjonalnej datuje się na rok 1990, a za jego twórców uważa się P. Salovey i J. Mayera. Zyskało ono popularność, gdyż dawało nadzieję na trafne przewidywanie osiągnięć życiowych oraz zapobieganie zaburzeniom emocjonalno-społecznym.

Choć to czy oba te pojęcia – inteligencja ogólna jako zdolności i jako cechy osobowości – zasługują na miano inteligencji, czy też termin ten należy zarezerwować tylko dla pierwszego z nich pozostaje przedmiotem kontrowersyjnym⁶. Tak jak nie istnieje jedno wyczerpujące pojęcie inteligencji⁷, tak nie sposób stworzyć jednej definicji czy teorii jej powstania oraz dokładnego jej składu czy

³ D. Goleman, *Inteligencja emocjonalna w praktyce*, Poznań 1999, s. 48–49.

⁴ M. Śmieja, J. Orzechowski, *Inteligencja emocjonalna. Fakty, mity i kontrowersje*, Wydawnictwo Naukowe PWN, s. 22.

⁵ M. J. Caban, T. Rewerski, *Inteligencja emocjonalna i kompetencje społeczne u osób pracujących i bezrobotnych*, „Polityka Społeczna” 2005, nr 2, s. 9.

⁶ A. Matczak, *Rola inteligencji emocjonalnej*, „Studia Psychologiczne” 2007, t. 45, z. 1, s. 10.

⁷ S. Kozak, *Patologia analfabetyzmu emocjonalnego. Przyczyny i skutki braku empatii w rodzinie i środowisku pracy*, Warszawa 2012, s. 49.

podziału. Ludzie interesują się tym, co udało się ustalić w nauce na ten temat, głównie dlatego, aby poznać lepiej samych siebie i dzięki temu poszukiwać spełnienia oraz budować poprawne relacje we wszystkich sferach życia.

2. Rola inteligencji emocjonalnej w życiu zawodowym

Ciągle rosnąca liczba badań nad inteligencją emocjonalną zmieniała naszą świadomość na temat tego, co jest niezbędne, aby osiągnąć sukces na polu zawodowym. Potrzeba czegoś więcej niż intelekt i wykształcenie – pewnych cech osobowych i społecznych oraz umiejętności związanych z inteligencją emocjonalną⁸.

Inteligencji emocjonalnej najbardziej potrzebujemy tam, gdzie najrzadziej ją można spotkać: w miejscu pracy⁹. Przemiany dokonujące się we współczesnym świecie sprawiają, że inteligencja emocjonalna staje się coraz bardziej potrzebna każdemu pracownikowi, niezależnie od rodzaju i miejsca pracy, niektórzy przypisują jej szczególne znaczenie dla dobrego funkcjonowania w zawodach, czy na stanowiskach, których istotą jest oddziaływanie na innych ludzi lub współdziałanie¹⁰.

- Inteligencja emocjonalna w pracy jest niezbędna na każdym etapie jej procesu, począwszy od rekrutacji przez adaptacje w miejscu pracy, procesy komunikacji z szefem i współpracownikami, umiejętność rozwiązywania konfliktów, radzenie sobie ze stresem przez zarządzanie zespołem.
- Inteligencja emocjonalna i kompetencje społeczne budzą zainteresowanie nie tylko psychologów, ale również praktyków biznesu.
- Kompetencje emocjonalne różnicują pracowników na bardziej i mniej skutecznych.
- Inteligencja emocjonalna jest w dziedzinie zawodowej nie tylko pomocna, ale wręcz niezbędna, jest warunkiem kariery.

⁸ B. Wall, *Doskonałe relacje zawodowe, czyli jak inteligencja emocjonalna pomaga odnieść sukces*, Gliwice 2009, s. 3.

⁹ J. Segal, *Jak pogłębiać inteligencję emocjonalną*, Warszawa 1997, s. 163.

¹⁰ A. Matczak, *op. cit.*, s. 11.

- Kompetencje emocjonalne używane są w każdej pracy.
- Umiejętność kierowania własnymi emocjami ma wpływ na funkcjonowanie firmy.
- Według specjalistów, podstawowymi funkcjami inteligencji emocjonalnej wykorzystywanymi w efektywnej pracy są ocena, ekspresja i kontrola emocji.
- Nieumiejętność radzenia sobie w środowisku pracy i borykanie się z przerastającymi problemami wywołuje stres, depresję, pracoholizm, wypalenie zawodowe.
- Inteligencja emocjonalna jest lepszym predykatorem efektywności pracownika, niż poziom inteligencji ogólnej.
- Dzięki wysokiej inteligencji ogólnej ludzie zdobywają pracę, ale aby awansować potrzebna jest inteligencja emocjonalna.
- Osoby inteligentne emocjonalnie są skuteczniejszymi przywódcami.
- Emocje odczuwane w miejscu pracy wpływają na poczucie jej rzeczywistej jakości oraz efektywności pracy.
- Podwyższanie poziomu inteligencji emocjonalnej wpływa na poczucie zadowolenia z pracy.

Podsumowując, sama inteligencja emocjonalna nie daje gwarancji na osiągnięcie sukcesu, stwarza tylko możliwości do jego osiągnięcia, należy więc starać się te możliwości wykorzystać. Wiele osób o wysokiej inteligencji emocjonalnej nie potrafi odnaleźć w sobie i uaktywnić talentów, które posiada. Wielu pracowników posiada też niewykorzystane predyspozycje do rozwoju kompetencji społecznych. Dzięki odpowiednim szkoleniom i treningom pracownicy mogą rozwijać swoje umiejętności i zwiększać poziom inteligencji emocjonalnej, aby prawidłowo funkcjonować w środowisku pracy, pozbyć się lęku związanego z poszukiwaniem pracy i lęku społecznego. Można zwiększyć możliwość przewidywania, efektywność funkcjonowania i osiągnięć w różnych dziedzinach życia, właśnie poprzez odpowiedni trening zapewniający rozwijanie zdolności emocjonalnych oraz uczenie ich stosowania w rzeczywistych warunkach.

3. Problemy badawcze i wyniki badań

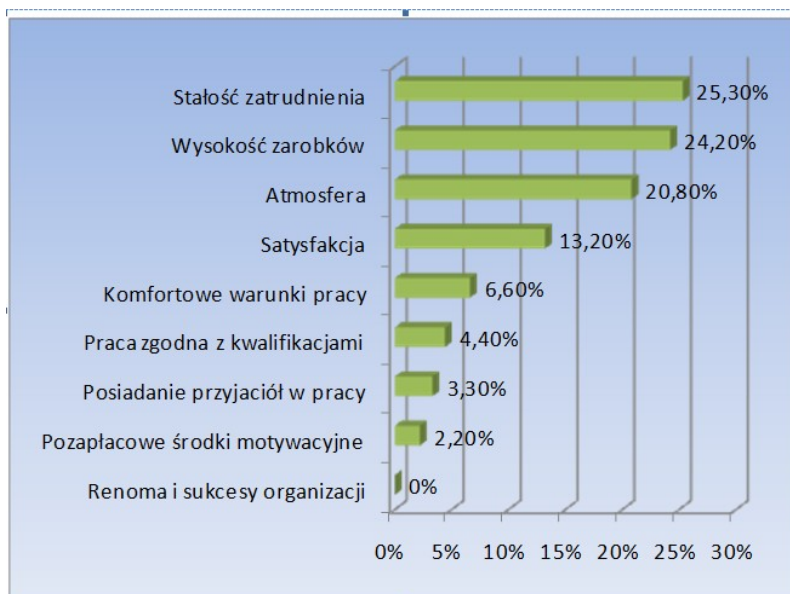
Mając na uwadze koncepcje teoretyczne sprawdzone w eksperymentach badawczych oraz ich wyniki i wnioski dotyczące inteligencji emocjonalnej, sformułowałam główny problem badawczy, który wyraziłam za pomocą następującego pytania:

Czy istnieje związek między zadowoleniem z pracy a poziomem kompetencji emocjonalnych i społecznych?

W rozwiązaniu tego problemu głównego pomocne mogą okazać się takie pytania szczegółowe, jak:

1. Jakie wartości są najważniejsze dla pracownika w miejscu pracy?
2. Jakie są główne przyczyny niezadowolenia z pracy?
3. Czy istnieje różnica w zakresie kompetencji osobistych i społecznych u osób z różnym poziomem wykształcenia?
4. Czy osoby empatyczne są w większym stopniu zadowolone z pracy niż osoby nieposiadające tej cechy?
5. Czy występują różnice w zakresie kompetencji emocjonalnych i społecznych w zależności od płci?
6. Jaki jest poziom zadowolenia z pracy u osób wykonujących pracę zgodną z posiadanymi kwalifikacjami a u osób, które nie wykonują pracy zgodnej z posiadanymi kwalifikacjami?

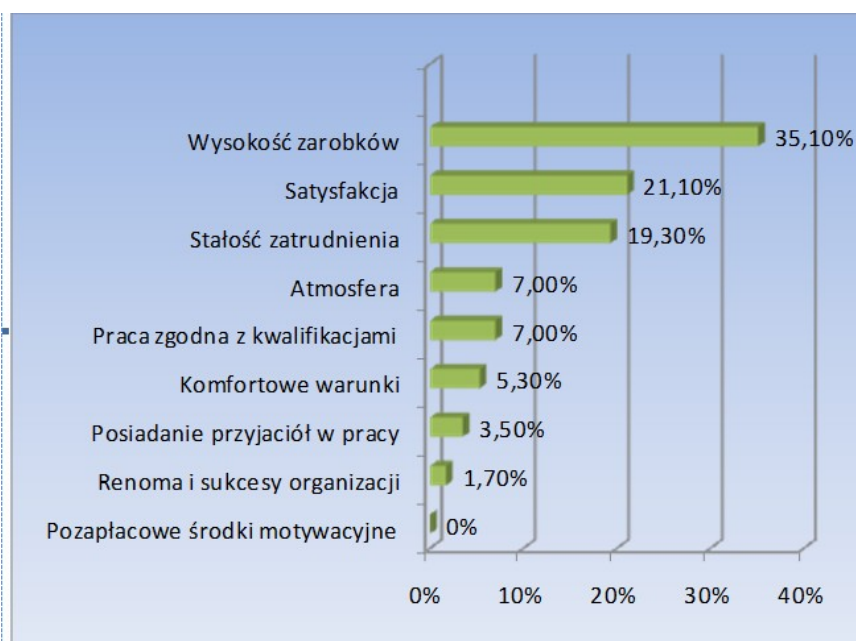
Wykres nr 1. Największe atuty w pracy według hierarchii ważności dla badanych kobiet



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników uzyskanych z ankiet.

Największym atutem w pracy dla kobiet okazała się być stałość zatrudnienia, na pierwszym miejscu postawiło ją 23 respondentki, co stanowiło 25,3%. Numerem dwa oznaczona została wysokość zarobków, była ona drugim co do ważności atutem w pracy dla 24,2% kobiet (jako 1 ponumerowało ją 22 badane). Na miejsce trzecie wybrano atmosferę, jako atut najważniejszy w pracy dla 20,8% badanych (19 pierwszych miejsc). Z numerem czwartym usytuowano satysfakcję, numerowaną na miejscu pierwszym przez 12 kobiet, co stanowiło 13,2%. Mniejsze znaczenie dla pracujących kobiet miały komfortowe warunki pracy, wybrało je na miejscu pierwszym 6 kobiet, następnie praca zgodna z kwalifikacjami – 4, posiadanie przyjaciół w pracy – 3 i pozapłacowe środki motywacyjne – 2. Bez znaczenia dla respondentek były renowa i sukcesy organizacji, w której pracowały, na pierwszym miejscu nie postawiła ich ani jedna spośród nich.

Wykres nr 2. Największe atuty w pracy według hierarchii ważności dla badanych mężczyzn

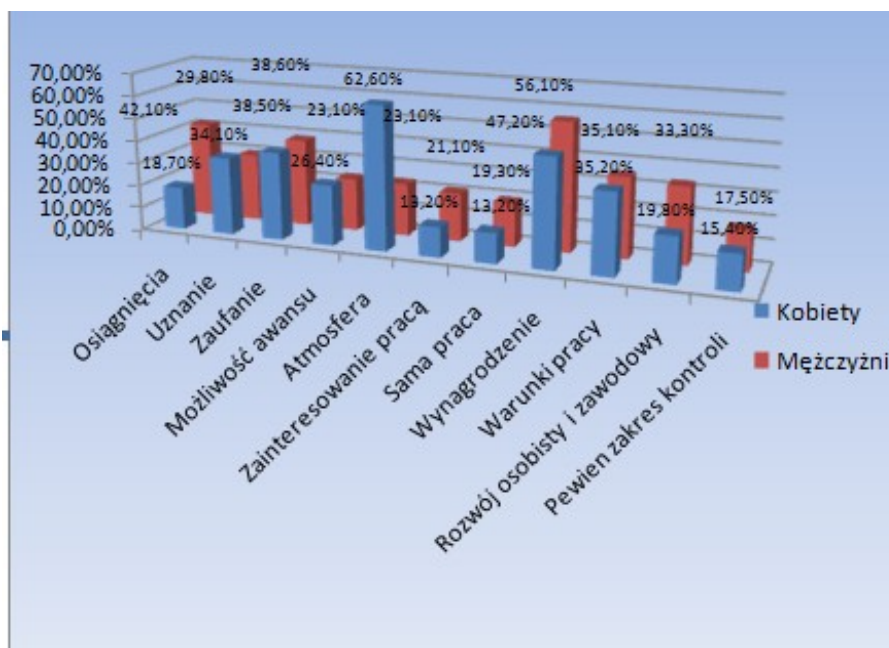


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników uzyskanych z ankiet.

Odmienne w porównaniu do kobiet przedstawiała się sytuacja dotycząca największych atutów w pracy dla mężczyzn. Najwięcej mężczyzn postawiło na pierwszym miejscu wysokość zarobków jako największy atut w pracy – 20 spośród 57 ankietowanych, podczas gdy u kobiet wysokość zarobków znalazła się na drugim miejscu. Drugim co do ważności atutem w pracy dla mężczyzn była satysfakcja, wybrana jako numer 1 przez 12 z nich (21,1%), trzecim zaś stałość zatrudnienia, którą wybrał tylko jeden respondent mniej (11), co stanowiło 19,3%. U kobiet stałość zatrudnienia znalazła się na pierwszym miejscu, u mężczyzn natomiast dopiero na trzecim. Równą liczbę pierwszych miejsc miały wśród pracujących mężczyzn atmosfera i praca zgodna z kwalifikacjami po 7%. Mniejsze znaczenie dla ankietowanych miały komfortowe warunki pracy (5,3%), posiadanie przyjaciół w pracy (3,5%) oraz renoma i sukcesy organizacji wybrane na pierwszym

miejszu tylko przez jednego respondenta (1,7%). Bez znaczenia dla badanych mężczyzn były jako atut w pracy pozapłacowe środki motywacyjne, gdyż nie wybrał ich na miejscu pierwszym żaden z nich.

Wykres nr 3. Czynniki wpływające na poczucie zadowolenia z pracy

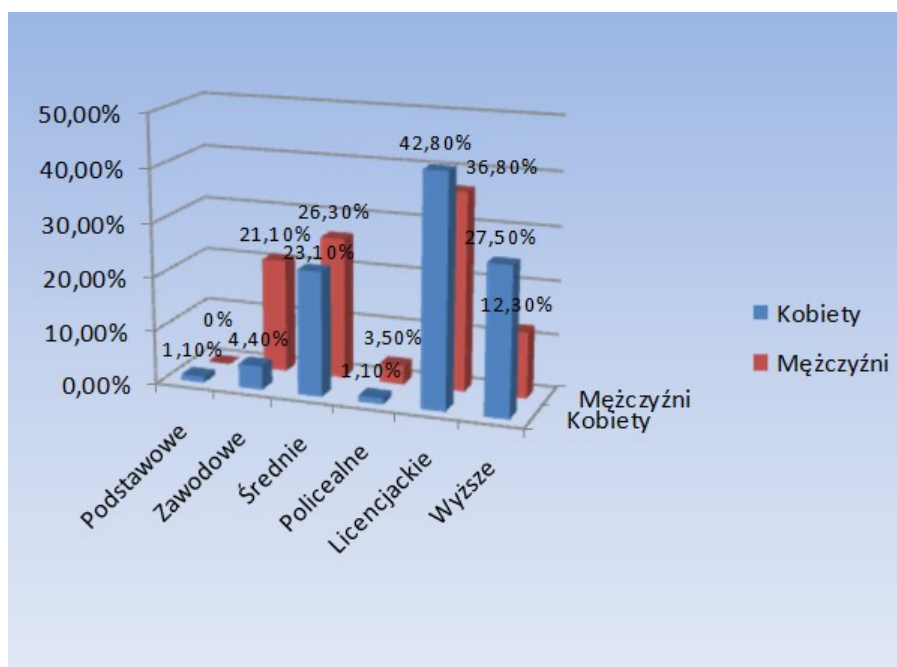


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników uzyskanych z ankiet.

Najwięcej kobiet i mężczyzn za największą przyczynę niezadowolenia z wykonywanej pracy uznało zbyt niskie zarobki, stanowili oni 33,1%. Następną przyczyną niezadowolenia z pracy okazała się być zła atmosfera, wskazało ją 12,2%, prawie po równo kobiet (10) i mężczyzn (8). Trzecią z kolei przyczyną niezadowolenia dla 9,4% ankietowanych był brak uznania, w tym w większości uskarżały się na niego kobiety (11), a mniej mężczyźni (3). Niezadowolenie ankietowanych wywoływały także niekomfortowe warunki i zła organizacja czasu pracy (po 8,8%). Podobna liczba mężczyzn i kobiet jako przyczynę niezadowolenia wymieniła

zbyt duże obciążenie obowiązkami (8,1%). Kilka osób (6,1%) napisało, że są niezadowoleni z pracy z powodu swoich przełożonych. Dziewięciu mężczyzn i dwie kobiety były w pełni zadowolone ze swojej pracy (7,4%). Pojawiły się też takie przyczyny niezadowolenia z wykonywanej pracy jak: praca niezgodna z kwalifikacjami, brak możliwości rozwoju i awansu, brak stałości zatrudnienia, brak dokładnego podziału zadań czy możliwości skorzystania z urlopu w wybranym terminie.

Wykres nr 4. Wykształcenie osób pracujących



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników uzyskanych z ankiet.

Tabela nr 1. Wykształcenie a poziom kompetencji osobistych i społecznych badanych kobiet

Wykształcenie	Poziom inteligencji emocjonalnej (%)		
	Niski	Przeciętny	Wysoki
Wyższe	13,2	70,3	6,6
Średnie	5,5	13,2	5,5
Zasadnicze	3,3	1,1	0
Podstawowe	1,1	0	0
Suma	23,1	84,6	12,2

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników Kwestionariusza Inteligencji Emocjonalnej.

Tabela nr 2. Wykształcenie a poziom kompetencji osobistych i społecznych badanych mężczyzn

Wykształcenie	Poziom inteligencji emocjonalnej (%)		
	Niski	Przeciętny	Wysoki
Wyższe	14,3	28,1	7
Średnie	17,5	12,3	0
Zasadnicze	8,8	12,3	0
Suma	40,6	52,7	7

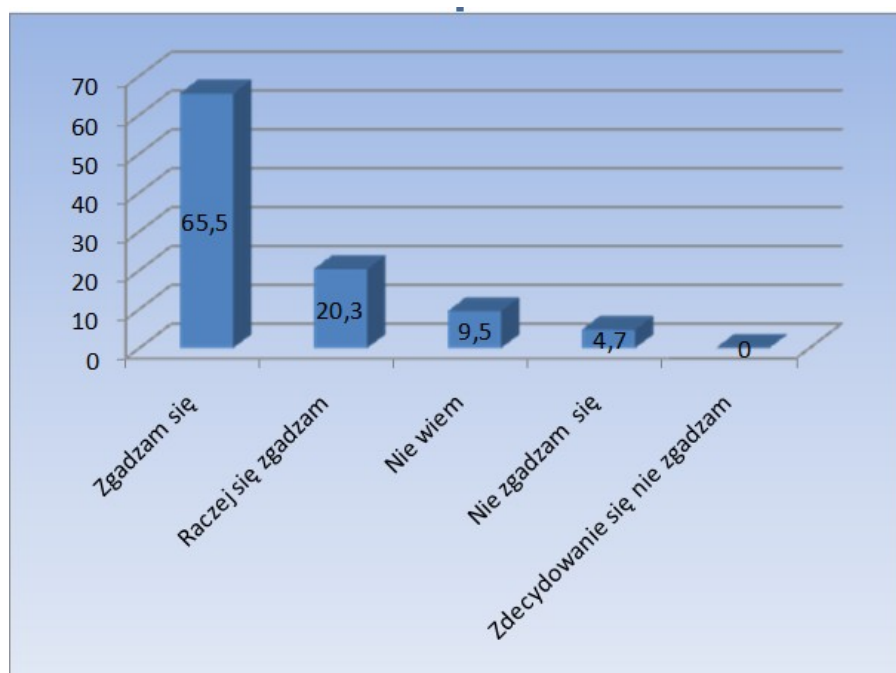
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników Kwestionariusza Inteligencji Emocjonalnej.

Można zatem stwierdzić, że wykształcenie wpływa na poziom kompetencji osobistych i społecznych. Wśród ankietowanych najwięcej było osób z wykształceniem wyższym, które osiągnęły wysoki poziom kompetencji osobistych i społecznych. Następnie wysoki poziom kompetencji osobistych i społecznych posiadały osoby z wykształceniem średnim. Nie było natomiast żadnej osoby z wykształceniem zasadniczym, która posiadała wysoki poziom tych kompetencji. Kobiety z wykształceniem wyższym i wysokim poziomem kompetencji osobistych i społecznych stanowiły liczniejszą grupę niż mężczyźni z takim samym wykształceniem i poziomem tych kompetencji. Wśród kobiet z wykształceniem średnim znalazło się 5 z wysokim poziomem kompetencji osobistych i społecznych, natomiast wśród mężczyzn ze średnim wykształceniem żaden nie osiągnął wysokiego poziomu tych kompetencji.

Mężczyzn ze średnim wykształceniem i przeciętnym poziomem kompetencji osobistych i społecznych było mniej od mających takie samo wykształcenie i niski poziom kompetencji osobistych i społecznych. Wynika z tego, że u kobiet poziom wykształcenia ma większy wpływ na poziom kompetencji osobistych i społecznych niż u mężczyzn.

Zarówno kobiety i mężczyźni charakteryzujący się wysokim poziomem empatii byli w większości zadowoleni ze swojej pracy, natomiast przeważająca liczba kobiet i mężczyzn z niskim stopniem empatii wykazywała niezadowolenie z pracy. Wśród kobiet z wysokim poziomem empatii tylko 3,3% było niezadowolonych z pracy. Nie znalazł się ani jeden mężczyzna z wysokim poziomem empatii, który był niezadowolony z pracy. W grupie osób z niskim poziomem empatii tylko jedna (kobieta) była zadowolona z pracy. Także zarówno kobiety i mężczyźni posiadający przeciętny poziom empatii byli w większości zadowoleni z pracy. Można zatem stwierdzić, że osoby empatyczne są w większym stopniu zadowolone z pracy, niż osoby nie mające tej umiejętności.

Wykres nr 5. Postrzeganie empatii jako umiejętności ważnej lub mało ważnej w pracy



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników uzyskanych z ankiet.

Tabela nr 3. Empatia a zadowolenie z pracy u badanych kobiet

Zadowolenie z pracy	Poziom empatii (%)		
	Niski	Przeciętny	Wysoki
Zadowolone	1,1	61,5	15,4
Niezadowolone	2,2	16,5	3,3
Suma	3,3	78	18,7

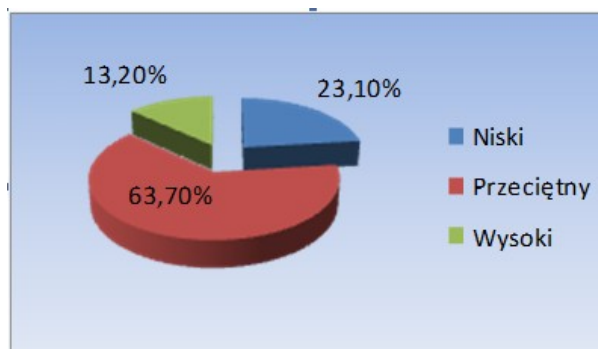
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników Kwestionariusza Inteligencji Emocjonalnej oraz wyników uzyskanych z ankiet.

Tabela nr 4. Empatia a zadowolenie z pracy u badanych mężczyzn

Zadowolenie z pracy	Poziom empatii (%)		
	Niski	Przeciętny	Wysoki
Zadowoleni	0	64,9	14
Niezadowoleni	7	14	0
Suma	7	78,9	14

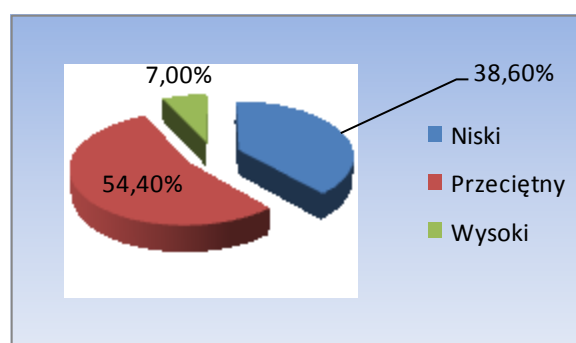
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników Kwestionariusza Inteligencji Emocjonalnej oraz wyników uzyskanych z ankiet.

Wykres nr 6. Poziom inteligencji emocjonalnej badanych kobiet



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników Kwestionariusza Inteligencji Emocjonalnej.

Wykres nr 7. Poziom inteligencji emocjonalnej badanych mężczyzn

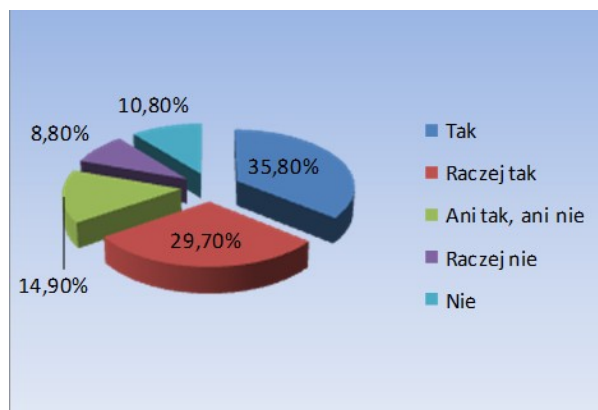


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników Kwestionariusza Inteligencji Emocjonalnej.

Dwukrotnie więcej kobiet (13,2%) niż mężczyzn (7%) posiadało wysoki poziom kompetencji emocjonalnych i społecznych. Kobiety (63,7%) z przeciętnym poziomem kompetencji emocjonalnych i społecznych również dominowały nad mężczyznami (54,4%) z przeciętnym poziomem kompetencji emocjonalnych i społecznych. Niższa była liczba kobiet (23,1%), niż mężczyzn (38,6%) mających niski poziomem kompetencji emocjonalnych i społecznych.

Na podstawie powyższych danych można stwierdzić, iż kobiety różnią się od mężczyzn w zakresie kompetencji emocjonalnych i społecznych. Interpretacja materiału badawczego pozwoliła na wysnucie wniosku, że kobiety osiągnęły wyższe wyniki od mężczyzn. Kobiety z reguły lepiej radzą sobie z rozumieniem własnych emocji i ich wyrażeniem, zwłaszcza w sytuacjach społecznych, nie oznacza to jednak, że nie wszyscy mężczyźni tego nie potrafią. Sfera emocjonalna kobiet i mężczyzn posiada podłoże biologiczne. Kobiety i mężczyźni w odmienny sposób radzą sobie z emocjami. Inteligencja emocjonalna mierzona testami pokazuje, że pewne zdolności mają lepiej rozwinięte kobiety a pewne mężczyźni.

Wykres nr 8. Wykorzystywanie posiadanych kwalifikacji przy wykonywaniu pracy przez respondentów



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników uzyskanych z ankiet.

**Tabela nr 5. Zadowolenie z pracy
a posiadane kwalifikacje**

Praca zgodna z kwalifikacjami	Zadowolenie z pracy (%)	
	Osoby zadowolone	Osoby niezadowolone
Tak	52,7	9,5
Nie	5,4	10,8

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników uzyskanych z ankiet.

Większość osób (zarówno wśród kobiet jak i mężczyzn) wykonujących pracę zgodną z posiadanymi kwalifikacjami było zadowolonych ze swojej pracy – 52,7%. W zdecydowanej mniejszości były osoby wykonujące pracę zgodną z posiadanymi kwalifikacjami, które były niezadowolone – 9,5%. Równą połowę więcej (10,8%) stanowiły osoby niezadowolone i nie wykonujące pracy zgodnej ze swoimi kwalifikacjami, od tych badanych, którzy zadeklarowali, że byli zadowoleni, mimo iż ich praca była niezgodna z posiadanymi kwalifikacjami (5,4%). Sytuacja przedstawiała się bardzo podobnie u obu płci.

Poziom zadowolenia okazał się znacznie wyższy u osób wykonujących pracę zgodną z posiadanymi kwalifikacjami w porównaniu z poziomem zadowolenia u osób, które nie wykonywały pracy zgodnej ze swoimi kwalifikacjami.

**Tabela nr 6. Zadowolenie z pracy a poziom kompetencji
emocjonalnych i społecznych**

Zadowolenie z pracy	Poziom kompetencji emocjonalnych i społecznych (%)		
	Wysoki	Przeciętny	Niski
Osoby zadowolone	10,1	49,3	21,6
Osoby niezadowolone	0,7	10,8	7,4

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników Kwestionariusza Inteligencji Emocjonalnej oraz wyników uzyskanych z ankiet.

Wśród osób z wysokim poziomem kompetencji emocjonalnych i społecznych 10,1% osób z badanej grupy było zadowolonych z pracy, a śladowy odsetek (0,7% – 1 osoba) wykazał niezadowolenie z pracy. Większość osób posiadających przeciętny poziom

kompetencji emocjonalnych i społecznych były osobami zadowolonymi z pracy (49,3%). Także większy procent ankietowanych mających niski poziom kompetencji emocjonalnych i społecznych były to osoby zadowolone z pracy, ale wśród nich większy był odsetek osób niezadowolonych z pracy (7,4%) w porównaniu do badanych z wysokim poziomem kompetencji emocjonalnych i społecznych. W grupie osób zadowolonych i posiadających wysoki poziom kompetencji emocjonalnych i społecznych przeważali respondenci, którzy na pytanie: „Czy są zadowoleni ze swojej pracy?” zaznaczyli odpowiedź „tak” oraz „bardzo”. Natomiast ankietowani zadowoleni oraz posiadający niski poziom kompetencji emocjonalnych i społecznych w większości odpowiedzieli, że są „średnio” zadowoleni. Zatem najbardziej widoczna jest różnica dotycząca poziomu zadowolenia między badanymi (zarówno kobietami jak i mężczyznami) z wysokim oraz z niskim poziomem kompetencji emocjonalnych i społecznych. Porównując poziom zadowolenia i poziom kompetencji emocjonalnych należy pamiętać o tym, że najwięcej wśród badanych było osób z przeciętnym poziomem kompetencji emocjonalnych i społecznych, znacznie mniej z niskim, a najmniej z wysokim.

Pracownicy o wyższej inteligencji emocjonalnej, w porównaniu z tymi z niższym poziomem inteligencji emocjonalnej, byli bardziej zadowoleni ze swojej pracy, były to osoby o wysokim stopniu empatii, wykazywały mniejsze tendencje do zmiany pracy, w ich pracy częściej rozwiązywano konflikty.

Osoby z wysokim poziomem kompetencji emocjonalnych i społecznych, w porównaniu z osobami z niskim poziomem kompetencji emocjonalnych i społecznych, były w większości osobami wykonującymi zawody wymagające kontaktów z ludźmi, czyli związane z umiejętnością odczytywania i rozumienia ich emocji oraz kontrolowania własnych emocji.

4. Wnioski z badań

Z zebranego materiału badawczego wynikają następujące wnioski.

Pośród respondentów najwięcej osób posiadało przeciętny poziom inteligencji emocjonalnej, mniej było tych, których poziom inteligencji emocjonalnej zaliczał się do niskiego, a najmniej osób charakteryzowało się wysokim poziomem inteligencji emocjonalnej.

Większość ankietowanych było zadowolonych ze swojej pracy, choć w różnym stopniu. Najwięcej respondentów deklarowało średni stopień zadowolenia. Prawie wszystkie osoby z wysokim poziomem kompetencji emocjonalnych i społecznych były zadowolone ze swojej pracy (znalazła się wśród nich tylko jedna osoba niezadowolona, była to kobieta). Najwięcej osób niezadowolonych z pracy to osoby z przeciętnym i niskim poziomem kompetencji emocjonalnych. Wśród badanych posiadających niski poziom kompetencji emocjonalnych i społecznych przeważały osoby średnio zadowolone z pracy. Praca osób z wysokim poziomem kompetencji emocjonalnych i społecznych wymagała częstych kontaktów z ludźmi. Zatem wysoki poziom inteligencji emocjonalnej pozwala na większe zadowolenie z pracy, gdyż umożliwia zrozumienie własnych emocji, potrzeb, oczekiwań, czyli na określenie tego, co chcemy osiągnąć w pracy i dzięki pracy. Osoby z niskim poziomem inteligencji emocjonalnej posiadają mniejsze umiejętności w tym zakresie, dlatego nie są do końca przekonani o swoim zadowoleniu lub nie wiedzą jak je zwiększyć.

Wartościami, które najbardziej cenili sobie badani były: wynagrodzenie, stałość zatrudnienia, satysfakcja, atmosfera, komfortowe warunki pracy i praca zgodna z kwalifikacjami. Przy czym dla kobiet ważniejsza była pewność zatrudnienia, a dla mężczyzn wynagrodzenie. Okazało się, że dla mężczyzn ważniejsze w pracy są wartości materialne, a dla kobiet wartości emocjonalne.

Wśród głównych przyczyn niezadowolenia z pracy respondenci wskazywali na: niskie wynagrodzenie, niekorzystną atmosferę i relacje ze współpracownikami i przełożonym (większość ankietowanych uważało, że konflikty w ich pracy były „raczej” rozwiązywane, duża część stwierdziła, że „nie” oraz „trudno powiedzieć”), brak uznania (zdecydowanie przeważały osoby, które za-

znaczyły, że ich zaangażowanie i pracy są doceniane nie zawsze lub tylko czasami), przeciążenie obowiązkami, brak możliwości rozwoju, niekomfortowe warunki pracy, zła organizacja czasu pracy, brak możliwości awansu (większość respondentów nie awansowała).

Istnieje różnica w zakresie kompetencji osobistych i społecznych u osób z różnym poziomem wykształcenia. Różnice te są bardziej widoczne u kobiet niż u mężczyzn.

Najwięcej w badanej grupie było osób z wykształceniem wyższym, które posiadały wysoki poziom kompetencji osobistych i społecznych. Nie było ani jednej osoby mającej wykształcenie podstawowe i zasadnicze, która posiadała wysoki poziom kompetencji osobistych i społecznych. Poziom kompetencji osobistych i społecznych zależy zatem od poziomu wykształcenia.

Na poziom inteligencji emocjonalnej miał wpływ także wiek ankietowanych, najwyższe wyniki osiągały osoby z przedziału wiekowego 30–39 oraz 40–49. Można zatem sądzić, że inteligencja emocjonalna kształtuje się i wzrasta wraz z wiekiem. Pewne zdolności składające się na kompetencje emocjonalne i społeczne można rozwijać oraz usprawniać dzięki zbieraniu doświadczeń emocjonalnych.

Większość spośród ankietowanych było osobami empatycznymi, oceniającymi jako dobry poziom swoich umiejętności komunikacyjnych i uważającymi się za osoby „raczej” łatwo nawiązującymi kontakty w pracy.

Zarówno badane kobiety, jak i badani mężczyźni charakteryzujący się wysokim poziomem empatii byli bardziej zadowoleni z pracy, niż osoby niemające tej umiejętności. Zatem empatia to ważna umiejętność, która ma wpływ na zadowolenie z pracy.

Kobiety i mężczyźni różnią się między sobą pod względem kompetencji emocjonalnych i społecznych. Znacznie więcej kobiet niż mężczyzn osiąga wysoki poziom kompetencji emocjonalnych i społecznych. Zatem poziom kompetencji emocjonalnych i społecznych zależy od płci.

Praca zgodna z kwalifikacjami skutkuje wyższym poziomem zadowolenia.

Podsumowując, na poziom kompetencji emocjonalnych i społecznych wpływa płeć, wykształcenie i wiek. Czynnikiem wpływającym na zadowolenie z pracy są: hierarchia wartości najważniejszych dla danej osoby w miejscu pracy (determinowana przez płeć), ich brak powoduje niezadowolenie; poziom empatii, praca zgodna z kwalifikacjami. Pozwala to stwierdzić, że zadowolenie z pracy jest związane z poziomem kompetencji emocjonalnych i społecznych.

Zakończenie

Wpływ kompetencji osobistych i społecznych na nasze życie jest niepodważalny. W obecnych czasach zmieniły się zasady oceny naszej pracy, bardziej niż wiedza, dyplomy i zdolności umysłowe liczą się takie umiejętności jak inicjatywa, umiejętność postawienia się w czyjejs sytuacji, umiejętność przystosowania się do ciągłych zmian, czy zdolność przekonywania innych do własnych racji. Można się przekonać dzięki danym opartym na badaniach ogromnej liczby pracowników, że nie jest to tylko kwestia mody, ale dotyczącej nas rzeczywistości. Często osobom, które na studiach nie radziły sobie najlepiej, powodzi się w pracy lepiej, a tym które osiągały wysokie stopnie znacznie gorzej. Coraz częściej pracodawcy cenią sobie nie tylko ogólną inteligencję, ale właśnie w większym stopniu inteligencję emocjonalną swoich pracowników. Temat kompetencji emocjonalnych i społecznych w miejscu pracy stanowi bardzo ważne zagadnienie społeczne, na które powinno się zwracać większą uwagę. Wielu pracowników nie radzi sobie ze stresem w pracy, obowiązkami, relacjami ze współpracownikami czy przełożonymi, kontaktami z coraz bardziej wymagającymi klientami. Problemami, które w coraz większym stopniu dotyczą nasze społeczeństwo są: wypalenie zawodowe, nerwice będące skutkiem braku umiejętności radzenia sobie ze stresem, pracoholizm. Dlatego ważne są wskazówki dotyczące radzenia sobie z emocjami w pracy. Istotną rolę odgrywają

w tej kwestii właśnie treningi umiejętności emocjonalnych i społecznych. Sądzę, że przyniosłyby one ogromne korzyści w wielu obszarach pracy. Mogłyby się przyczynić do zachowania dobrych relacji z ludźmi, do odpowiedniego przewodzenia i kierowania pracą podwładnych, umiejętnego prowadzenia negocjacji i rozwiązywania konfliktów oraz zwiększenia satysfakcji z wykonywanej pracy lub podjęcia decyzji o jej zmianie w przypadku niezadowolenia z niej.

Warto zapoznać się z problematyką kompetencji emocjonalnych i społecznych, ponieważ są one nieodłączną częścią naszego życia, równie ważną i cenioną przez pracodawców jak inteligencja ogólna. Nie należy obawiać się, gdy okaże się, iż mamy pewne braki lub trudności dotyczące naszych kompetencji osobistych i społecznych. Badania udowodniły, że dzięki odpowiednim treningom, pewnych umiejętności można się nauczyć i wciąż je doskonalić.