

Η ΣΙΩΠΗ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΠΑΝΤΟΤΕ ΧΡΥΣΟΣ

ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΟΙ με εταιρικά ή διαπροσωπικά προβλήματα οι εργαζόμενοι στις σύγχρονες επιχειρήσεις συχνά επιλέγουν να σιωπήσουν καθώς «δεν αξίζει το ρίσκο», όπως ισχυρίζονται. Εν τούτοις, σύμφωνα με έρευνες που πραγματοποιήθηκαν στη Harvard Business School της Βοστώνης, το τμήμα του «αποσιωπείν» είναι πολύ μεγαλύτερο από όσο θέλουμε να πιστεύουμε και μάλιστα αναπτύσσεται εκθετικά.

Ο εργαζόμενος που αναγκάζεται να σιωπήσει, από φόβο για τις επιπτώσεις – απόλυση, περιθωριοποίηση, απώλεια status – σε περίπτωση που εκφράσει ελεύθερα την αντίθεσή του ή υποστηρίξει τη διαφορετικότητα των ιδεών του, υφίσταται έντονη ψυχολογική πίεση που καταλήγει σε μια αίσθηση ταπείνωσης, πικρίας, θυμού και δυσανασκέπτης. Απόρροιά αυτού, η παθητική αλληλεπίδραση μεταξύ των υπαλλήλων, η καταστολή της δημιουργικότητας και η υποβάθμιση της παραγωγικότητας της επιχείρησης.

Η σιωπή ξεκινά ως επί το πλείστον όταν επιλέξει ο εργαζόμενος να μην αντιμετωπίσει μια διαφορά απόψεων που προκύπτει στο πλαίσιο της δουλειάς του. Έχει πειστεί ότι ο καλύτερος τρόπος για να εξασφαλίσει αρμονικές εργασιακές σχέσεις και να διεκπεραιώνει «ανώδυνα» τα εργασιακά του καθήκοντα είναι ακολουθώντας μια τέτοια τακτική. Και εδώ υπεισέρχεται ο αντιφατικός κόσμος των επιχειρήσεων: σε μια εποχή που η διαφορετικότητα, η καινοτομία και το ανθρώπινο δυναμικό αποτελούν ίσως τα μόνα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα, η άτυπη εταιρική κουλτούρα ευνοεί την καταπίεση στοιχείων της προσωπικότητας του εργαζομένου που θα μπορούσαν να τινάξουν τα λιμνάζοντα νερά της ομοιογένειας και ομογνωμίας. Μα τότε ποιο brainstorming μπορεί να αποδώσει καρπούς όταν οι εργα-

ζόμενοι καλούνται να μιλούν και να πράττουν μέσα σε προκαθορισμένα πλαίσια αποφεύγοντας έτσι να εξερευνήσουν τις δυνατότητές τους;

Δεδομένης της ευνοιοκρατίας που επικρατεί στις επιχειρήσεις, ο εργαζόμενος που δεν διστάζει να κρίνει, να αμφισβητήσει και να προτείνει εκτίθεται άμεσα και, ενώ μπορεί να έχει δίκιο, έχει ήδη θέσει τον εαυτό του στο στόχαστρο του προϊσταμένου. Δεν είναι σπάνιες όμως και οι περιπτώσεις που οι μάνατζερ δυσκολεύονται

Κάθε εταιρεία
έχει να κερδίσει
πολλά
αν ακούει πραγματικά
τους υπαλλήλους της

να εκφράσουν την αντίθεσή τους με τον τρόπο δουλειάς των υφισταμένων τους δίνοντας αρνητικό feedback.

Η σιωπή, όμως, σε όποια βαθμίδα της ιεραρχίας και αν απαντάται, δεν επιλύει το πρόβλημα αλλά αντιθέτως το καλύπτει πρόσκαιρα και επιφανειακά. Τα αρνητικά συναισθήματα που συνεπάγεται δεν εξαφανίζονται αν δεν εξωτερικευθούν, με αποτέλεσμα ο εργαζόμενος συχνά να αποσιωπείται και να καταπιέζεται υποβαθμίζοντας τόσο τις εργασιακές σχέσεις του όσο και την ποιότητα της δουλειάς του. Επιπλέον ενδέχεται μια ανομολόγητη δυσρέσκεια να λάβει υπέρμετρες διαστάσεις με την πάροδο του χρόνου αλλά και εξαιτίας συναδελφικών συζητήσεων, παράγοντες που πυροδοτούν ένα απρόβλεπτο ξέσπασμα του εργαζομένου. Βαθμιαία η απόσταση ανάμεσα στον εργαζόμενο και στον προϊστάμενό του γίνεται αγεφύρωτη και σταδιακά γεννιέται ένα αίσθημα αυτοά-

μυνας και ανασφάλειας που αποτρέπει ακόμη περισσότερο τον εργαζόμενο από το να μιλήσει. Έχει ήδη δημιουργηθεί ο «φραύλος κύκλος της σιωπής».

Πώς μπορεί μια εταιρεία να αποτρέψει αυτόν τον κύκλο της σιωπής ώστε να μην χάσει σε δημιουργικότητα και γνώση;

Η λύση απαιτεί αμοιβαία προσπάθεια και συνειδητοποίηση. Από τη μία μεριά, οι μάνατζερ οφείλουν να δίνουν περιθώρια έκφρασης στους υπαλλήλους, να υιοθετήσουν εργασιακές πρακτικές που ευνοούν τη διαφορετικότητα των απόψεων και να είναι προσεκτικοί στην άσκηση εξουσίας. Από την άλλη, οι εργαζόμενοι πρέπει να έχουν το κουράγιο να υποστηρίζουν τις ιδέες τους και να εκφράζουν ελεύθερα τις απόψεις τους. Δημιουργώντας συμμαχίες και παροτρύνοντας ο ένας τον άλλον μπορούν να αποτελέσουν μια υπολογίσιμη φωνή. Εξάλλου μόνο προκαλώντας το κατεστημένο συμβάλλει κανείς στην αλλαγή του. Αξίζει να σημειωθεί βέβαια ότι η όποια εναντίωση, πρόταση και προσπάθεια ομιλίας πρέπει να πραγματοποιείται στο κατάλληλο timing και να διακρίνεται από τακτ και διπλωματία, χωρίς να θίγονται τα συμφέροντα και το κύρος του συνομιλητή (assertiveness). Η σιωπή λοιπόν σε ό,τι αφορά το εργασιακό περιβάλλον δεν είναι πάντοτε χρυσός. Η κάθε εταιρεία έχει να κερδίσει πολλά αν ακούει πραγματικά τους υπαλλήλους της και με ειλικρίνεια υποστηρίζει τη διαφορετικότητά τους. Έτσι δεν θα οδηγηθεί στην αποτυχία, που, όπως υποστηρίζει και ο αμερικανός συγγραφέας **Jim Rohn**, «είναι το αναπόφευκτο αποτέλεσμα της συσσώρευσης φτωχής σκέψης και φτωχών επιλογών».

ΚΛΕΙΩ ΧΑΤΖΗΘΕΟΔΩΡΟΥ

Τριτοετής φοιτήτρια
του Οικονομικού
Πανεπιστημίου Αθηνών