

Συναισθηματική Νοημοσύνη στο Χώρο Εργασίας

Εισηγήτρια: Στέφανη Δικαίου
27 Νοεμβρίου, 2009

Δομή

- Σημειώσεις
- Μεθοδολογία
- Διαλείμματα

Ας γνωριστούμε

- Ονοματεπώνυμο σας
- Χρόνος εργοδότησης σας στο Πανεπιστήμιο
- Τα καθήκοντά σας
- Δύο ενδιαφέρουσες πληροφορίες για τον διπλανό σας

Ορισμός Συναισθηματικής Νοημοσύνης

- Η ικανότητα να μπορούμε να κατανοούμε τα συναισθήματα μας και των άλλων, να παρακινούμε τον εαυτό μας, να διαχειριζόμαστε τα συναισθήματά μας και των άλλων. Βιβλίο: «Συναισθηματική Νοημοσύνη», Daniel Goleman 1996.
- Αυτοί που έχουν Σ.Ν. διαχειρίζονται αποτελεσματικά τα συναισθήματά τους, αλλά επίσης, προσέχουν και αντιδρούν κατάλληλα στα συναισθήματα των άλλων.

Κόστος όταν δεν υπάρχει Σ.Ν. στο χώρο εργασίας

- Χαμηλό ηθικό προσωπικού
- Μη-επικοινωνητικές διαφωνίες
- Άγχος
- Θυμός
- Απάθεια
- Φόβος για πρωτοβουλία
- Επιθυμία για εκδίκηση
- Αύξηση απουσιών
- Περιορισμένη απόδοση του οργανισμού.

Όταν υπάρχει Σ.Δ. στο χώρο εργασίας

- Ομαδικό πνεύμα
- Καλή εξυπηρέτηση
- Καλές σχέσεις
- Συνεργασία
- Αποδοτικότητα
- Σταθερότητα μέσα σε ένα ασταθές περιβάλλον.

Συναίσθημα = Ενέργεια

Αρνητικά συναισθήματα προκαλούν αρνητική ενέργεια.
Θετικά συναισθήματα προκαλούν θετική ενέργεια.

Στο επιχειρηματικό περιβάλλον
δίνεται περισσότερη αξία στη
λογική παρά στα
συναισθήματα.

Όμως, η έμπνευση, εργασιακή
ικανοποίηση, ψηλά επίπεδα
ενέργειας, ενθουσιασμός, έχουν
σαν βάση τα συναισθήματα!

Άσκηση

Τι κάνει κάποιος με ψηλό δείκτη Σ.Ν.
Τι κάνει κάποιος με χαμηλό δείκτη Σ.Ν.

Διαπροσωπική Επικοινωνία

=

Κτίσιμο Ανθρώπινων Σχέσεων



Διαχωρισμός επικοινωνιακών και διαπροσωπικών ικανοτήτων

- Επικοινωνιακές Ικαν.
 - Καθαρή άρθρωση
 - Σωστή σύνταξη προτάσεων
 - Εύστοχη έκφραση
 - Χρήση σωστού μέσου
 - Ακρόαση
 - Εύστοχες ερωτήσεις
 - Ξεκάθαρο μήνυμα
 - Λογική οργάνωση
- Διαπροσωπικές Ικαν.
 - Κτίσιμο επαφής
 - Προβολή προσωπικότητας
 - Καλλιέργεια σχέσεων
 - Ενδιαφέρον
 - Σεβασμός
 - Ενσυναίσθηση
 - Θετική πρόθεση
 - Οικειότητα.

Γιατί είναι σημαντικό να έχουμε διαπροσωπική επικοινωνία;

- Συνεργασία
- Ομαλή διεκπεραίωση εργασιών
- Ομαδικότητα
- Αποφυγή παρεξηγήσεων
- Αποτελεσματικότερη επικοινωνία, μετάδοση μηνυμάτων
- Ψυχολογική ισορροπία
- Ευχάριστο περιβάλλον
- Κτίσιμο υγιών, επαγγελματικών σχέσεων.

Εμπόδια στην Επικοινωνία

Εμπόδια στην επικοινωνία

- Προκαταλήψεις
- Εγωισμός
- Στρες
- Ευθυνοφοβία
- Φόρτος εργασίας
- Διαφορετικότητα
- Παρεξήγηση
- Έλλειψη κατανόησης
- ...

Ικανότητες Ακρόασης

Ενεργή ακρόαση

- Οπτική επαφή
- Καθρεπτισμός
- Συμμετοχή
- Περίληψη
- Επανάληψη λέξεων-κλειδιών
- Επιφωνήματα
- Γλώσσα σώματος – γέριμο μπροστά, καταφατικό κούνημα κεφαλιού, κλπ.

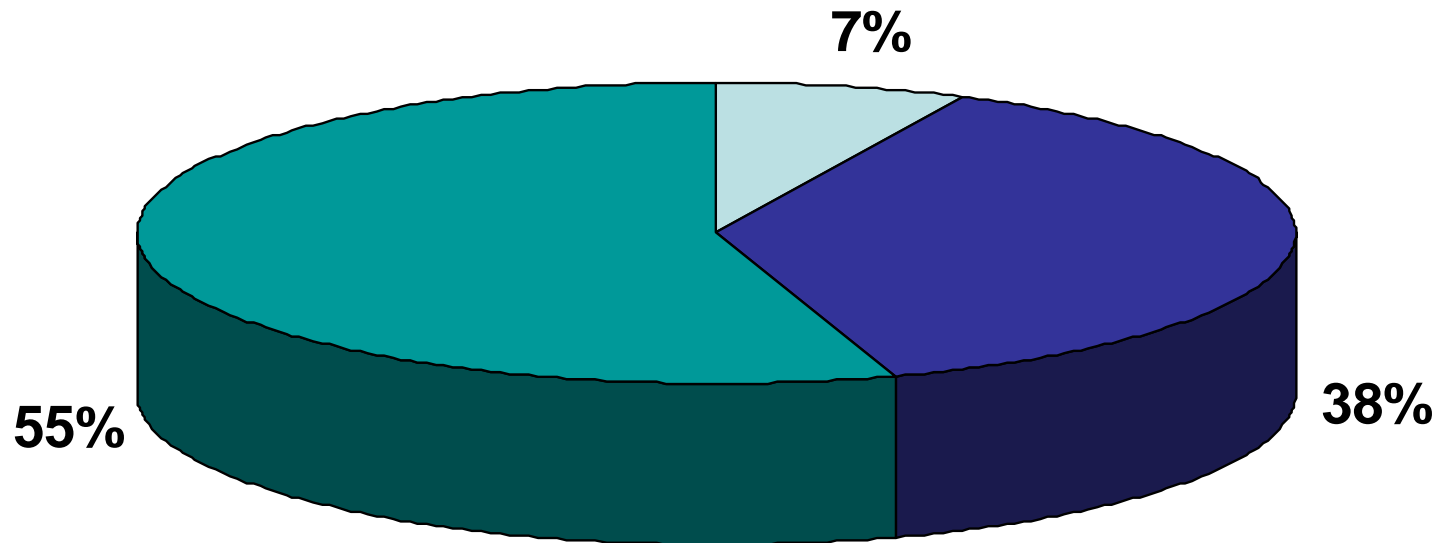
Ενεργή ακρόαση

- **1^ο επίπεδο:** ακούμε τον ομιλητή, αλλά εστιάζομαστε στο τι σημαίνουν για μας αυτά που ακούμε – εσωτερικός διάλογος (αξιολόγηση του εαυτού μας, επικριτική σκέψη είτε προς τον εαυτό μας, είτε προς τον άλλο, δικά μας παραδείγματα / εμπειρίες)
- **2^ο επίπεδο:** η προσοχή μας είναι στον ομιλητή, βλέπουμε και κατανοούμε τη θέση του και τον τρόπο σκέψης του
- **3^ο επίπεδο:** ακούμε αυτά που δεν λέγονται (συναισθήματα, φοβίες, αξίες, πιστεύω).

Γλώσσα σώματος και φωνή

Μέσα μετάδοσης ενός μηνύματος

Προσωπική επαφή



■ Λέξεις ■ Φωνητική ■ Μη προφορικό

Άσκηση

Θετικά και αρνητικά μη-λεκτικά
μηνύματα

Κλείσιμο



Ευχαριστούμε!

