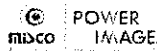


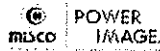
Συναισθηματική Νοημοσύνη στο Χώρο Εργασίας

Εισηγήτρια: Στέφανη Δικαίου



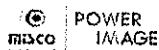
Δομή

- Σημειώσεις
- Μεθοδολογία
- Διαλείμματα



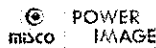
Ας γνωριστούμε

- Ονοματεπώνυμο σας
- Που δουλεύετε, τα καθήκοντά σας;
- Τι θέλετε να πάρετε από το σεμινάριο;



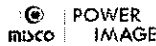
Τι θα καλύψουμε

- Έννοια Σ.Ν. και εισαγωγή
- Αυτογνωσία και Αυτοέλεγχος
- Αισιοδοξία
- Διαχείριση Σχέσεων
- Κλείσιμο



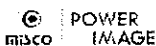
Ορισμός Συναισθηματικής Νοημοσύνης

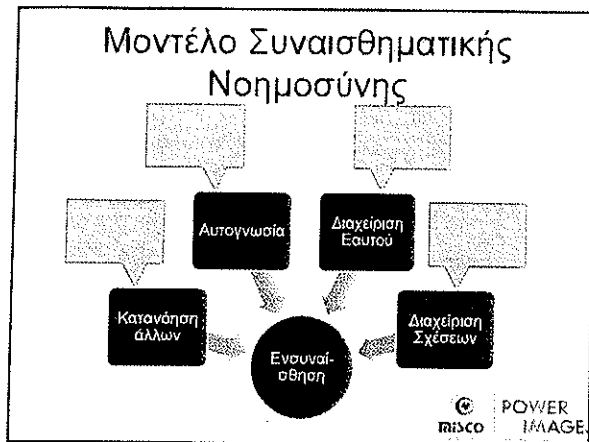
- Η ικανότητα να μπορούμε να κατανοούμε τα συναισθήματα μας και των άλλων, να παρακινούμε τον εαυτό μας, να διαχειριζόμαστε τα συναισθήματά μας και των άλλων. Βιβλίο: «Συναισθηματική Νοημοσύνη», Daniel Goleman 1996.
- Αυτοί που έχουν Σ.Ν. διαχειρίζονται αποτελεσματικά τα συναισθήματά τους, αλλά επίσης,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



Διαφορές μεταξύ διανοητικής και συναισθηματικής νοημοσύνης

- Το IQ αφορά το αριθμητικό, γνωστικό κομμάτι, ενώ ο δείκτης EQ σχετίζεται με τα συναισθήματα
- Το IQ ελέγχει τη λογική, ενώ το EQ τα συναισθήματά μας
- Το IQ επηρεάζει ελάχιστα τις σχέσεις μας με τους άλλους, ενώ το EQ παίζει καθοριστικό ρόλο στις σχέσεις
- Το IQ είναι απαραίτητο για τη διεκπεραίωση εργασιών, το EQ είναι απαραίτητο για τη διαχείριση σχέσεων.





Η Σ.Ν. έχει περισσότερο να κάνει με την επιτυχία και την ευτυχία στη ζωή σε σχέση με τη διανοητική ευφυΐα

© POWER IMAGE
misco

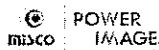
Κόστος όταν δεν υπάρχει Σ.Ν. στο χώρο εργασίας

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

© POWER IMAGE
misco

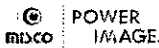
Όταν υπάρχει Σ.Δ. στο χώρο
εργασίας

- 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!**

 POWER IMAGE


Άσκηση

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


 POWER IMAGE

Χαρακτηριστικά ψηλής Σ.Ν.


- Ελέγχει τα συναισθήματά του
- Καταβάλλει προσπάθεια να κατανοήσει τους γύρω του και να δει τα πράγματα από τη δική τους οπτική γωνία
- Ελέγχει τις προσωπικές του προκαταλήψεις
- Ικανός να συσπειρώνει και να δραστηριοποιεί τους ανθρώπους γύρω του
- Δεν κρατά επικριτική στάση απέναντι στους άλλους
- Ασκει κριτική με εποικοδομητικό τρόπο
- Είναι ειλικρινής για τα συναισθήματα και τις προθέσεις του
- Είναι υποστηρικτικός, αποφασιστικός, εκφραστικός.

 POWER IMAGE

ΤΕΣΤ Σ.Ν.


 POWER
IMAGE

Αυτογνωσία και Αυτοέλεγχος

 POWER
IMAGE

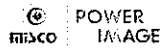
Άσκηση

Συναισθήματα που νοιώθετε σε
μια τυπική εβδομάδα

 POWER
IMAGE

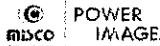
Είναι σημαντική η αισιοδοξία;

- Οι αισιόδοξοι τείνουν να είναι πιο υγιείς και δεν αρρωστούν εύκολα
- Οι αισιόδοξοι αποδίδουν καλύτερα σε εξετάσεις
- Τείνουν να κερδίζουν ψηλότερο μισθό
- Έχουν πιο υγιείς οικογενειακά μέλη
- Πετυχαίνουν περισσότερα.

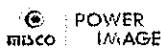


Πώς να γίνετε πιο αισιόδοξοι

- Για την υγεία σας, την οικονομική ευτορία και ποιότητα ζωής σας, η αισιοδοξία πάντοτε είναι η καλύτερη επιλογή!
 - Όταν πετυχαίνετε κάτι, αναγνωρίζετε ότι σε σας οφείλεται!
 - Όταν κάτι πάει λάθος, δέστε το ως μια εμπειρία από την οποία μάθατε
 - Πάντοτε παίρνετε δράση για να λύσετε προβλήματα. Μην τα δέχεστε παθητικά
 - Όταν τα πράγματα φαίνονται ότι πάνε συνεχώς λάθος, πιστέψτε ότι αυτό θα αλλάξει.

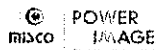


Διαχείριση Σχέσεων & Ενσυναίσθηση



Διαχείριση σχέσεων

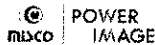
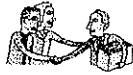
Πως πετυχαίνεται;



Διαπροσωπική Επικοινωνία

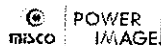
=

Κτίσιμο Ανθρώπινων Σχέσεων



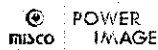
Διαχωρισμός επικοινωνιακών και διαπροσωπικών ικανοτήτων

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

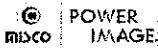


Κτίσιμο επαφής (Rapport)

- Συμβαδίζω με το άλλο άτομο...
 - Ενέργεια
 - Αναπνοή
 - Γλώσσα σώματος
 - Μορφασμοί
 - Ταχύτητα συνομιλίας
 - Λεξιλόγιο.

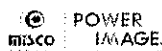


Ικανότητες Ακρόασης



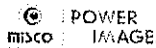
Ενεργή ακρόαση

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



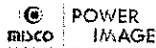
Ενεργή ακρόαση

- **1° επίπεδο:** ακούμε τον ομιλητή, αλλά εστιαζόμαστε 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° επίπεδο:** η προσοχή μας είναι στον ομιλητή, βλέπουμε και κατανοούμε τη θέση του και τον τρόπο σκέψης του
- **3° επίπεδο:** ακούμε αυτά που δεν λέγονται (συναίσθημα, φοβίες, αξίες, πιστεύω).



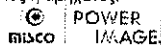
Κοινωνικές Δεξιότητες

- Θετική πρόθεση
- Πραγματικό ενδιαφέρον
- Ενεργή ακρόαση
- Ενθάρρυνση και στήριξη
- Ενσυναίσθηση
- Θετικότητα
- Αυθεντικότητα.



Τι κάνει αυτός που...

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Έχει κοινωνικές δεξιότητες– Έχει αυτοπεποίθηση– Του αρέσει να γνωρίζει καινούρια άτομα– Δείχνει πραγματικό ενδιαφέρον– Επενδύει στις υφιστάμενες του σχέσεις– Είναι γενναιόδωρος– Είναι ευχάριστος. | <ul style="list-style-type: none">• Έχει περιορισμένες κοινωνικές δεξιότητες– Είναι ντροπαλός– Προτιμά να συναναστρέφεται μόνο με γνωστούς– Όταν συνομιλεί δεν συγκεντρώνεται στον απέναντί του– Διακόπτει– Δεν κάνει οπτική επαφή– Είναι καχύποπτος και ανταγωνιστικός– Είναι βαρετός ή αμήχανος. |
|---|---|



Διαχείριση Σύγκρουσης

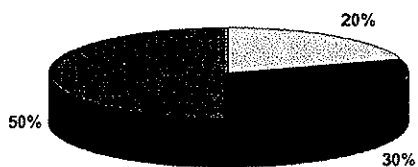
- Εστιάστε στο παρόν
- Επιλέξτε τα θέματα συζήτησης
- Συγχωρήστε
- Τερματίστε τη σύγκρουση.

© misco POWER IMAGE

Γλώσσα σώματος και φωνή

© misco POWER IMAGE

Επίδραση των τριών μέσων επικοινωνίας στη προσωπική επαφή




□ Λέξεις ■ Φωνητική ■ Μη προφορικό


© misco POWER IMAGE


Άσκηση

Θετικά και αρνητικά μη-λεκτικά
μηνύματα στη διαχείριση σχέσεων


 POWER
IMAGE

Κλείσιμο



 POWER
IMAGE

Πως μπορούμε να
βελτιώσουμε τη Σ.Ν. μας;

 POWER
IMAGE

Ευχαριστούμε!



© POWER
MISCO IMAGE

Συναισθηματική νοημοσύνη

Άτομο με ψηλό δείκτη Σ.Ν.	Άτομο με χαμηλό δείκτη Σ.Ν.

Συναισθήματα τυπικής βδομάδας...

Βλέποντας τη πιο πάνω λίστα και τη βαθμολογία, τι αίσθημα/τα σας προκαλεί; Γιατί;

Βλέποντας το τροχό συναισθημάτων, ποια άλλα συναισθήματα νιώθετε σε μια τυπική βδομάδα που δεν έχετε περιλάβει στη πιο πάνω λίστα;

Έχοντας υπόψη το τροχό συναισθημάτων, τι συναισθήματα θέλετε να προσθέσετε σε μια τυπική βδομάδα;

Ποια συναισθήματα θέλετε να αφαιρέσετε ή να μειώσετε στη τυπική βδομάδα σας;

Αναγνώριση συναισθημάτων και αντίδρασης

Πάρτε βαθειά αναπνοή χαλαρώστε τους ώμους σας, τοποθετήστε και τα δύο σας πόδια στο πάτωμα. Πως είστε αυτή τη στιγμή;

Τι νιώθετε στο σώμα σας; Σε ποιο σημείο;

Πως αυτό επηρεάζει τις αντιδράσεις σας, τη συμπεριφορά σας;

Επιλογή συναισθημάτων

Κύκλος της Τελειότητας (Circle of Excellence)

Ο σκοπός της άσκησης είναι να εισέλθετε σε μία επιθυμητή ψυχολογική κατάσταση που εσείς θέλετε, καθώς και να δημιουργήσετε μια σύνδεση της επιθυμητής κατάστασης με μια κίνηση (π.χ. άγγιγμα του μεσαίου δακτύλου με τον αντίχειρα). Έτσι ώστε στο μέλλον, όποια στιγμή θέλετε να ξαναιώσετε το συγκεκριμένο αίσθημα, απλά θα κάνετε την κίνηση και θα εισέρχεστε αυτόματα σε αυτή την επιθυμητή ψυχολογική κατάσταση.

- 1) Προσδιορίστε μια επιθυμητή ψυχολογική κατάσταση που θέλετε να νιώθετε ανά πάσα στιγμή (π.χ. αυτοπεποίθηση, θετικότητα, ηρεμία, σιγουριά, δυναμισμός, ενθουσιασμός, χαρά, τόλμη, κλπ.)
- 2) Θυμηθείτε ένα περιστατικό στο παρελθόν όπου βρισκόσασταν σε αυτή την επιθυμητή ψυχολογική κατάσταση.
- 3) Δημιουργείτε έναν φανταστικό κύκλο μπροστά σας στο πάτωμα, όσο μεγάλο χρειάζεται για να χωρέσετε να πατήσετε μέσα. Μέσα σε αυτόν τον κύκλο φανταστείτε ότι βρίσκεται αυτή η εμπειρία
- 4) Μετρήστε μέχρι το τρία και στο τρία εισέλθετε στον κύκλο. Ξαναδείτε τις εικόνες, ξανακούστε τους ήχους, ξαναιώστε το αίσθημα στο σώμα σας και ξεκινήστε να δυναμώνετε την όλη σας εμπειρία κάνοντας πιο ζωντανές τις εικόνες (προσθέστε κίνηση, μπίτε στο σώμα σας, προσθέστε χρώμα, κλπ.), πιο ξεκάθαρους τους ήχους, σαν να τους ακούτε αυτή τη στιγμή, και δυναμώστε το αίσθημα στο σώμα σας ακόμη περισσότερο.
- 5) Λίγο πριν να φτάσετε στο 100% της εμπειρίας σας (γύρω στο 95% δηλαδή) κάνετε μια κίνηση (π.χ. αγγίξετε το μεσαίο σας δάκτυλο με τον αντίχειρά σας). Όταν φτάσετε στο 100% απενεργοποιείτε την κίνηση σας και βγείτε από τον κύκλο για να επανέλθετε στην κανονική σας κατάσταση.
- 6) Επαναλάβετε τη διαδικασία ακόμη δύο φορές για να δημιουργηθεί δυνατή σύνδεση της κίνησης με το αίσθημα.

Ποτήρι μισό γεμάτο ή μισό άδειο;

Πιο κάτω υπάρχουν δύο λίστες. Την κάθε πρόταση βαθμολογείτε με 0 εάν δεν σας χαρακτηρίζει καθόλου, 1 αν κάποτε έτσι σκέφτεστε / ενεργείτε, ή 2 αν έτσι είστε ακριβώς. Ξεκινήστε από τη Λίστα Α και δουλέψετε καθέτως.

Λίστα Α	Βαθμός	Λίστα Β	Βαθμός
Οι καταστάσεις δεν εξελίσσονται όπως θα θέλαμε – αλλά μαθαίνουμε πολύ περισσότερα από αυτές τις καταστάσεις και βελτιωνόμαστε σαν άτομα.		Αν ο σύζυγος μου / ταίρι μου κατάφθανε αργά από τη δουλειά, θα υποψιαζόμουν ότι κάτι άλλο συμβαίνει.	
Όταν αντικρίζω κάποια δυσκολία, την αντιμετωπίζω άμεσα, προσπαθώντας να πετύχω ένα θετικό αποτέλεσμα.		Ανησυχώ συχνά για καταστάσεις και φαντάζομαι το χειρότερο για να βοηθηθώ στο να το αντιμετωπίσω.	
Προσμένω στο να πηγαίνω δουλειά και στο να συμβάλω θετικά.		Συχνά περνώ μέρες που όλα πάνε από το κακό στο χειρότερο.	
Όταν αρχίζω να σκέφτομαι για ένα νέο project, όπως να πάω διακοπές ή να μετακομίσω σπίτι, σκέφτομαι τα θετικά στοιχεία παρά τη σκληρή δουλειά που θα χρειαστεί.		Απολαμβάνω τις διακοπές, αλλά πάντοτε έχω ένα αρνητικό συναίσθημα για το ότι θα πρέπει να δουλέψω σκληρά για να καλύψω την δουλειά που θα στοιβαχτεί.	
Εκμεταλλεύομαι την κάθε ευκαιρία, όσο μικρή και να είναι.		Είναι πολύ δύσκολο να προγραμματιστείς, αφού όλα αλλάζουν, έτσι δεν μπορείς να ξέρεις τι μπορεί να γίνει.	
Όταν αντικρίζω ένα πρόβλημα, το σπάζω σε μικρά τμήματα και θυμίζω τον εαυτό μου για τα θετικά που θα κερδίσω όταν το λύσω.		Πρέπει να προσέχεις ποιον εμπιστεύεσαι στις μέρες μας, αφού οι άνθρωποι δεν είναι πάντα αυτό που φαίνονται να είναι.	
Μου αρέσει να γνωρίζω νέα άτομα και πάντοτε ψάχνω για		Καμιά φορά, με το που γνωρίζω άτομα, ξέρω αμέσως	

τα καλά τους.		ότι δεν πρόκειται να τους συμπαθήσω.	
Άτομα που είναι άτυχα με τις σχέσεις, πρέπει να πιστέψουν ότι ο σωστός γι' αυτούς άνθρωπος υπάρχει.		Συχνά πιστεύω ότι γεννήθηκα αγχώδης – θέλω να ελέγχω και να ξαναελέγχω για να βεβαιωθώ ότι όλα είναι εντάξει.	
Αν ποτέ έβγαينا πλεονάζον, θα ήταν μια φοβερή ευκαιρία να αναθεωρήσω την πορεία της καριέρας μου και ίσως και να έκανα αλλαγή.		Είναι σημαντικό να είσαι πάντοτε ρεαλιστής και να έχεις ένα πλάνο Β σε περίπτωση που κάτι πάει λάθος.	
Σύνολο Βαθμολογίας:		Σύνολο Βαθμολογίας:	

Πώς σκοράρατε;

Αυτό το ερωτηματολόγιο, σας βοηθά να εντοπίσετε τι τείνετε να προσέχετε περισσότερο στη ζωή σας – τα θετικά, ή τα αρνητικά. Βασίζεται σε πολύ απλές ερωτήσεις αισιοδοξίας από τη μια πλευρά, και απλές ερωτήσεις απαισιοδοξίας από την άλλη και δεν είναι κάτι το επιστημονικό, αφού οι καταστάσεις, η διάθεση καθώς και ο χρόνος παίζει μεγάλο ρόλο στο πως θα αντιδράσουμε στη κάθε περίπτωση. Όμως, εντοπίζονται κάποιες τάσεις σας, και όταν η βαθμολογία σας είναι ψηλότερη στη στήλη Α, τότε είστε περισσότερο αισιόδοξοι απ' ότι απαισιόδοξοι, ενώ αν η βαθμολογία σας είναι ψηλότερη στη στήλη Β, τότε είστε περισσότερο απαισιόδοξοι.

Περισσότερο αισιόδοξοι:

Ως αισιόδοξο άτομο που είστε, τείνετε να βλέπετε τι έγινε στο παρελθόν και να επιλέγετε να βλέπετε το τι μάθατε από τις καταστάσεις, και να πιστεύετε ότι κάθε εμπόδιο είναι για καλό, άρα και στο μέλλον θα ισχύει αυτό για σας. Άρα αν βλέπουμε το κάθε εμπόδιο ως κάτι που είναι εκεί για να μας κάνει καλύτερους, τότε προσβλέπουμε στο μέλλον και αναμένουμε ότι τα πράγματα θα εξελιχθούν καλά. Στη κάθε εμπειρία σας βρίσκετε τα θετικά στοιχεία – ανεξαρτήτως της εμπειρίας.

Περισσότερο απαισιόδοξοι;

Αν τείνουμε να έχουμε μια απαισιόδοξη στάση, τότε χάνουμε ή φιλτράρουμε τα θετικά και εστιάζομαστε πάνω στα αρνητικά, στους κινδύνους, ή και πώς οι καταστάσεις θα πάνε από το κακό στο χειρότερο. Βλέπουμε τις ευκαιρίες ως

προβλήματα / δυσκολίες και ανησυχούμε στο πως θα τις χειριστούμε. Έτσι δεν εκμεταλλευόμαστε τις ευκαιρίες. Σε κάποιες περιπτώσεις η απαισιόδοξη στάση καταντά «προφητεία», και ένα άσχημο συνήθειο για κάποιον που την αφομοιώνει.

Η απαισιόδοξια δεν είναι μόνο να βλέπεις στο μέλλον για να αποφύγεις κάτι κακό. Κάποιοι πιστεύουν ότι αυτό είναι θετικό στοιχείο και μέρος του καλού προγραμματισμού, αλλά οι απαισιόδοξοι τείνουν να *αναμένουν* το κακό και έτσι να χάνουν την ευκαιρία να κερδίσουν από πολύτιμες εμπειρίες. Γενικά, αν αναμένουμε ότι τα πράγματα δεν θα πάν καλά, μειώνουμε τη δική μας προσπάθεια και ενθουσιασμό, και έτσι, όταν όντως δεν πάνε καλά, τότε αυτό επιβεβαιώνει ότι σωστά ήμασταν απαισιόδοξοι!

10 Χαρακτηριστικά ατόμων με ψηλό δείκτη Σ.Ν.

Πόσα από τα πιο κάτω χαρακτηριστικά αντιπροσωπεύουν τον εαυτό σας, τους συναδέλφους σας ή τον προϊστάμενό σας;

1. Ακούνε προσεκτικά και έχουν πολύ καλή προφορική επικοινωνία. Έχουν τελειοποιήσει τις ικανότητες ακρόασης τους, μπορούν να περιμένουν προτού εκφράσουν την άποψη τους, και να είναι ανοιχτοί στο τι λέγεται. Επίσης, μπορούν να μιλούν θετικά, οικεία και ενθαρρυντικά ακόμα και όταν δίνουν κριτική.
2. Είναι προσαρμόσιμοι και έχουν δημιουργικές προτάσεις για αντιμετώπιση προβλημάτων και εμποδίων. Βλέπουν τις διάφορες δυσκολίες με ελπίδα και με δημιουργικότητα και τις αντιστρέφουν σε ευκαιρίες.
3. Είναι εξαιρετικοί στη διοίκηση του εαυτού τους και έχουν αυτοπεποίθηση. Δεν χρειάζονται κάποιον να τους παρακολουθεί για να τελειώσουν μια εργασία. Δουλεύουν με προγραμματισμό και είναι σίγουροι για το αποτέλεσμα.
4. Είναι αποτελεσματικοί με ομάδες. Πετυχαίνουν τη συνεργασία, και ομαδικότητα και είναι πολύ καλοί στη διαπραγμάτευση.
5. Είναι αποτελεσματικοί στον οργανισμό που δουλεύουν. Θέλουν να έχουν θετική συμβολή και έχουν προοπτικές ηγέτη. Συχνά ξεκινούν με το να ηγούνται ανεπίσημα και προάγονται στο να ηγούνται επισήμως.
6. Κατέχουν τη συναισθηματική ικανότητα της αυτοσυγκράτησης. Είναι συγκροτημένοι σε δύσκολες περιστάσεις και στιγμές κρίσης και παραμένουν ήρεμοι, σίγουροι και οι άλλοι νιώθουν ότι μπορούν να στηριχθούν πάνω τους.
7. Είναι ευσυνείδητοι. Παίρνουν την ευθύνη και πρωτοβουλία στο να λύσουν προβλήματα.
8. Είναι άξιοι εμπιστοσύνης. Έχουν ακεραιότητα χαρακτήρα και ενδιαφέρονται για τους γύρω τους.
9. Έχουν πολύ καλές κοινωνικές δεξιότητες. Έχουν ενσυναίσθηση, είναι ευαίσθητοι και διακριτικοί στην αντιμετώπιση των συναδέλφων τους, σε όλες τις βαθμίδες.
10. Εκτιμούν και αξιοποιούν την διαφορετικότητα των ατόμων γύρω τους.

Πηγή: Daniel Goleman, Emotional Intelligence, copyright 2004.

ΤΕΣΤ Σ.Ν.

Αξιολογήστε το πιο κάτω τεστ Συναισθηματικής Νοημοσύνης

1. Δεν εκνευρίζομαι όταν κάποιος μου επιτίθεται φραστικά.
Συμφωνώ Διαφωνώ
2. Μπορώ να αποδεχτώ το πένθος και το πένθος των άλλων ακόμα και αν είναι πολύ κοντινά σε εμένα άτομα.
Συμφωνώ Διαφωνώ
3. Όταν απειλείται η σωματική μου ακεραιότητα ή εκνευρίζομαι και επιτιθέομαι ή φοβάμαι και προσπαθώ να ξεφύγω.
Συμφωνώ Διαφωνώ
4. Μπορώ να αποφασίσω ότι πρέπει να αγαπήσω κάποιο άτομο και να το καταφέρω.
Συμφωνώ Διαφωνώ
5. Δεν με πειράζει ο θυμός ή το μίσος που οι άλλοι εκφράζουν.
Συμφωνώ Διαφωνώ
6. Ανησυχώ πάρα πολύ και συχνά.
Συμφωνώ Διαφωνώ
7. Σε αρκετές περιστάσεις αισθάνομαι ντροπή.
Συμφωνώ Διαφωνώ
8. Εκνευρίζομαι επανειλημμένα και τακτικά με συγκεκριμένους ανθρώπους ή με συγκεκριμένες καταστάσεις.
Συμφωνώ Διαφωνώ
9. Αισθάνομαι συχνά ενοχές για κάποιες πράξεις που έχω κάνει στο παρελθόν.
Συμφωνώ Διαφωνώ
10. Υπήρξαν αρκετές στιγμές στην ζωή μου στις οποίες ένιωσα ταπεινωμένος /η και υποβιβασμένος / η σαν άτομο.
Συμφωνώ Διαφωνώ
11. Συχνά είμαι ανυπόμονος /ανυπόμονη για την έκβαση κάποιων υποθέσεων μου.
Συμφωνώ Διαφωνώ
12. Στεναχωριέμαι ξανά και ξανά για τα ίδια πράγματα.
Συμφωνώ Διαφωνώ
13. Αρκετές φορές αισθάνομαι ζηλία.
Συμφωνώ Διαφωνώ

14. Παθαίνω κατάθλιψη ή έχω άσχημη διάθεση τακτικά.
Συμφωνώ Διαφωνώ
15. Η ζωή μου είναι ένα ατελείωτο άγχος.
Συμφωνώ Διαφωνώ
16. Δεν έχω κανένα πρόβλημα να αγκαλιάσω άλλους ενήλικες , άντρες και γυναίκες!
Συμφωνώ Διαφωνώ
17. Αφήνω τον εαυτό μου να κλάψει και να εκτονωθεί όταν το έχω ανάγκη.
Συμφωνώ Διαφωνώ
18. Έχω ένα σύντροφο / μια σύντροφο με τον οποίο /την οποία μπορώ να αισθανθώ και να εκφράσω : συναισθήματα αγάπης, σωματική έλξη, λόγια αγάπης και πάθους.
Συμφωνώ Διαφωνώ
19. Μετά από ένα ξέσπασμα με κλάματα αισθάνομαι ανακούφιση και ηρεμία.
Συμφωνώ Διαφωνώ
20. Μπορώ χωρίς καμία δυσκολία να πω την έκφραση « Σ' αγαπώ» και σε γυναίκες και σε άντρες αλλά και σε παιδιά.
Συμφωνώ Διαφωνώ

Σημειώσεις:

Αξιολόγηση Διαπροσωπικών Ικανοτήτων

- Σημειώστε ✓ στα σημεία που πιστεύετε ότι κάνετε καλά, και X στα σημεία που θέλετε να βελτιώσετε.
- Υπογραμμίστε τα σημεία που πιστεύετε ότι είναι σημαντικά και τα οποία πρέπει να βελτιώσετε άμεσα.

Ικανότητες Επικοινωνίας:

- _____ Μιλώ με ευκολία μέσα σε μια ομάδα
- _____ Είμαι σύντομος στα λόγια μου
- _____ Τραβάω την προσοχή των άλλων
- _____ Είμαι δυναμικός
- _____ Ακούω προσεκτικά
- _____ Σκέφτομαι καλά πριν μιλήσω
- _____ Μένω στο θέμα

Παρατηρητικότητα:

- _____ Παρατηρώ εντάσεις σε μια ομάδα
- _____ Παρατηρώ ποιος μιλά με ποιόν
- _____ Νιώθω τα αισθήματα των άλλων
- _____ Παρατηρώ ποιος αγνοείται
- _____ Παρατηρώ τις αντιδράσεις στα σχόλια μου
- _____ Παρατηρώ όταν μια ομάδα αποφεύγει να συζητήσει ένα θέμα

Ικανότητες επίλυσης προβλημάτων:

- _____ Επικοινωνώ τα προβλήματα ή τους στόχους
- _____ Ζητώ τις απόψεις των άλλων και τις ιδέες τους
- _____ Δίνω ιδέες
- _____ Αξιολογώ ιδέες
- _____ Συνοψίζω συζητήσεις
- _____ Διευκρινίζω σημεία

Ικανότητες Εμφύχωσης:

- _____ Δείχνω ενδιαφέρον
- _____ Ενθαρρύνω τη συμμετοχή όλων
- _____ Βοηθώ άτομα να βρουν λύση και να συμφωνήσουν
- _____ Μειώνω εντάσεις μεταξύ ατόμων
- _____ Υποστηρίζω τα δικαιώματα των άλλων
- _____ Επαινώ, συγχαίρω τα κατορθώματα των άλλων
- _____ Υποστηρίζω τις απόψεις των άλλων

Έκφραση Συναισθημάτων:

- _____ Λέω τι νιώθω
- _____ Εκφράζω τα συναισθήματα μου σε μια ομάδα

- Υποστηρίζω μια αντίθετη μου γνώμη
- Εκφράζω εκτίμηση προς τους άλλους
- Χειρίζομαι τα συναισθήματα μου σωστά

Ικανότητα να αντιμετωπίζω συναισθηματικά φορτισμένες καταστάσεις:

- Μπορώ να χειρίζομαι συγκρούσεις και θυμούς
- Δέχομαι άνετα την οικειότητα και στοργή
- Αντέχω την απογοήτευση
- Μπορώ να χειρίζομαι εντάσεις

Κοινωνικές σχέσεις:

- Εμπιστεύομαι τους άλλους
- Ενεργώ δυναμικά
- Δεν είμαι παθητικός
- Δεν είμαι επιθετικός
- Βοηθώ
- Δεν αντιδρώ αμυντικά
- Δεν επιζητώ τη σημασία των άλλων
- Υποστηρίζω των εαυτό μου
- Δεν επικρίνω

Γενικά:

- Καταλαβαίνω γιατί ενεργώ με συγκεκριμένους τρόπους
- Επιζητώ την εποικοδομητική κριτική από τους άλλους
- Δίνω κριτική στους άλλους
- Δέχομαι τη βοήθεια των άλλων
- Παίρνω αποφάσεις
- Ακολουθώ πιστά ένα πλάνο
- Δεν είμαι υπερβολικά αυστηρός στην αυτοκριτική μου
- Έχω υπομονή
- Αφιερώνω χρόνο στο να προβληματίζομαι και να διαβάζω

Σημειώσεις:

Εμπόδια στην επικοινωνία

Προσπαθήστε να θυμηθείτε μια ή δυο περιπτώσεις κατά τις οποίες αντιμετωπίσατε μεγάλη δυσκολία στην επικοινωνία. Σκεφτείτε προσεκτικά *τι ήταν αυτό* που προκάλεσε δυσκολία στην επικοινωνία και καταγράψτε τις σκέψεις σας στον κενό χώρο πιο κάτω.

<p>Η περίπτωση:</p>
<p>Τι ήταν αυτό που προκάλεσε δυσκολία στην επικοινωνία:</p>

<p>Η περίπτωση:</p>
<p>Τι ήταν αυτό που προκάλεσε δυσκολία στην επικοινωνία:</p>

Ακρόαση

Επίπεδο 1

- Θέλουμε να μας αντικαταστήσετε το παλιό τηλεφωνικό σύστημα με το καινούριο. Νιώθω ότι το παλιό δεν μας εξυπηρετεί.
- Πόσο σημαντικό είναι για σας να έχετε το καινούριο σύστημα; Επειδή η αντικατάσταση θα πάρει χρόνο, και πιθανόν να μείνετε χωρίς τηλέφωνα για λίγες μέρες. Ίσως αυτή η περίοδος δεν είναι και η καλύτερη για σας για να κάνετε αλλαγές.
- Το ξέρω. Είμαστε πολύ απασχολημένοι αυτό τον καιρό, όμως, χρειαζόμαστε το καινούριο σύστημα. Κουρασθήκαμε να ταλαιπωρούμαστε με το παλιό.
- Προσπαθήστε να αντέξετε μέχρι τον Απρίλιο. Περιμένετε να περάσει αυτή η περίοδος και μετά το ξανασυζητούμε.
- Μα αφού δεν μας εξυπηρετεί.
- Και ένας άλλος πελάτης μας ζήτησε το ίδιο. Πιστέψτε με – δεν είναι τόσο επείγον. Θα βρείτε τρόπο να κάνετε τη δουλειά σας.
- Τέλος πάντων, εάν έτσι νομίζεις...

Επίπεδο 2

- Θέλουμε να μας αντικαταστήσετε το παλιό τηλεφωνικό σύστημα με το καινούριο. Νιώθω ότι το παλιό δεν μας εξυπηρετεί.
- Πόσο σημαντικό είναι για σας να έχετε το καινούριο σύστημα; Επειδή η αντικατάσταση θα πάρει χρόνο, και πιθανόν να μείνετε χωρίς τηλέφωνα για λίγες μέρες. Ίσως αυτή η περίοδος δεν είναι και η καλύτερη για σας για να κάνετε αλλαγές.
- Το ξέρω. Είμαστε πολύ απασχολημένοι αυτό τον καιρό, όμως, χρειαζόμαστε το καινούριο σύστημα. Κουρασθήκαμε να ταλαιπωρούμαστε με το παλιό.
- Ωραία, τότε θα μπορούσαμε να το διευθετήσουμε;
- Δεν είμαι σίγουρος.
- Θα μπορούσαμε να έρθουμε το διευθετήσουμε ένα Σαββατοκύριακο για να μην επηρεαστούν οι δουλειές σας;
- Ναι...αλλά δεν ξέρω αν θα είναι κανείς μέσα.
- Ωραία, πως μπορούμε να το διευθετήσουμε για να είναι κάποιος μέσα;
- Ίσως να έρθω εγώ μέσα το Σαββατοκύριακο.

Επίπεδο 3

- Θέλουμε να μας αντικαταστήσετε το παλιό τηλεφωνικό σύστημα με το καινούριο. Νιώθω ότι το παλιό δεν μας εξυπηρετεί.
- Πόσο σημαντικό είναι για σας να έχετε το καινούριο σύστημα; Επειδή η αντικατάσταση θα πάρει χρόνο, και πιθανόν να μείνετε χωρίς τηλέφωνα για λίγες μέρες. Ίσως αυτή η περίοδος δεν είναι και η καλύτερη για σας για να κάνετε αλλαγές.
- Το ξέρω. Είμαστε πολύ απασχολημένοι αυτό τον καιρό, όμως, χρειαζόμαστε το καινούριο σύστημα. Κουρασθήκαμε να ταλαιπωρούμαστε με το παλιό.
- Μου ακούγεστε λίγο εκνευρισμένος... Συμβαίνει κάτι;
- Ξέρεις, γενικά έχω παράπονα από σας. Σας ζήτησα επανειλημμένως να έρθετε να κοιτάξετε τα προβλήματα του τηλεφωνικού μας συστήματος και με αγνοείτε.
- Λυπάμαι που νιώθετε έτσι...Τι έγινε ακριβώς;
- ...
- Καταλαβαίνω. Τι μπορούμε να κάνουμε για να επανορθώσουμε;
- Σας είπα, θέλω να έχω ένα σύστημα που να δουλεύει ρολόι, και το θέλω άμεσα.
- Πολύ καλά τότε. Θα το διευθετήσουμε αυτό Σαββατοκύριακο, και θα κάνουμε την αλλαγή χωρίς να υπάρξει χρέωση. Πως σας φαίνεται αυτό;
- Πολύ καλά. Ευχαριστώ.

Σημειώσεις:

Μη λεκτική επικοινωνία

Θετικά και Αρνητικά Μηνύματα

Θετικά μη-προφορικά μηνύματα:

Αρνητικά μη-προφορικά μηνύματα:

Σημαντικά Σημεία / Επόμενα Βήματα:

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	