

Συναισθηματική Νοημοσύνη και Επικοινωνία

Δρ. Δήμητρα Ιορδάνογλου

Επίκουρη Καθηγήτρια

Τμήμα Επικοινωνίας, Μέσων και Πολιτισμού

Πάντειο Πανεπιστήμιο



Πάντειο
Πανεπιστήμιο
Κοινωνικών και
Πολιτικών Επιστημών



Τμήμα Επικοινωνίας,
Μέσων και Πολιτισμού

<http://cmc.panteion.gr>

Γιατί
συναισθηματική
νοημοσύνη;

Ποιες είναι οι πιο
σημαντικές ικανότητες;



Τι είναι η
συναισθηματική νοημοσύνη;

Πως θα τις αναπτύξουμε;

Πότε;

Γιατί
συναισθηματική
νοημοσύνη;

Top 10 skills

in 2020

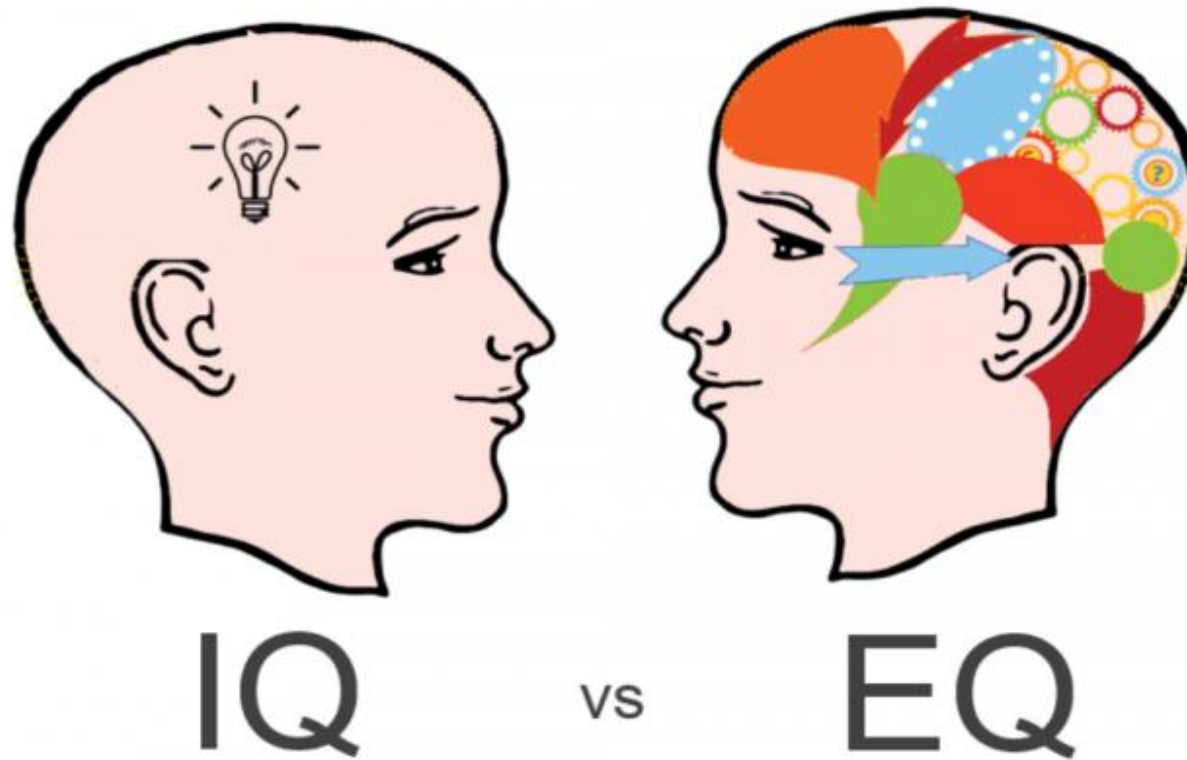
1. Complex Problem Solving
2. Critical Thinking
3. Creativity
4. People Management
5. Coordinating with Others
6. Emotional Intelligence
7. Judgment and Decision Making
8. Service Orientation
9. Negotiation
10. Cognitive Flexibility

in 2015

1. Complex Problem Solving
2. Coordinating with Others
3. People Management
4. Critical Thinking
5. Negotiation
6. Quality Control
7. Service Orientation
8. Judgment and Decision Making
9. Active Listening
10. Creativity



Συναισθηματική νοημοσύνη



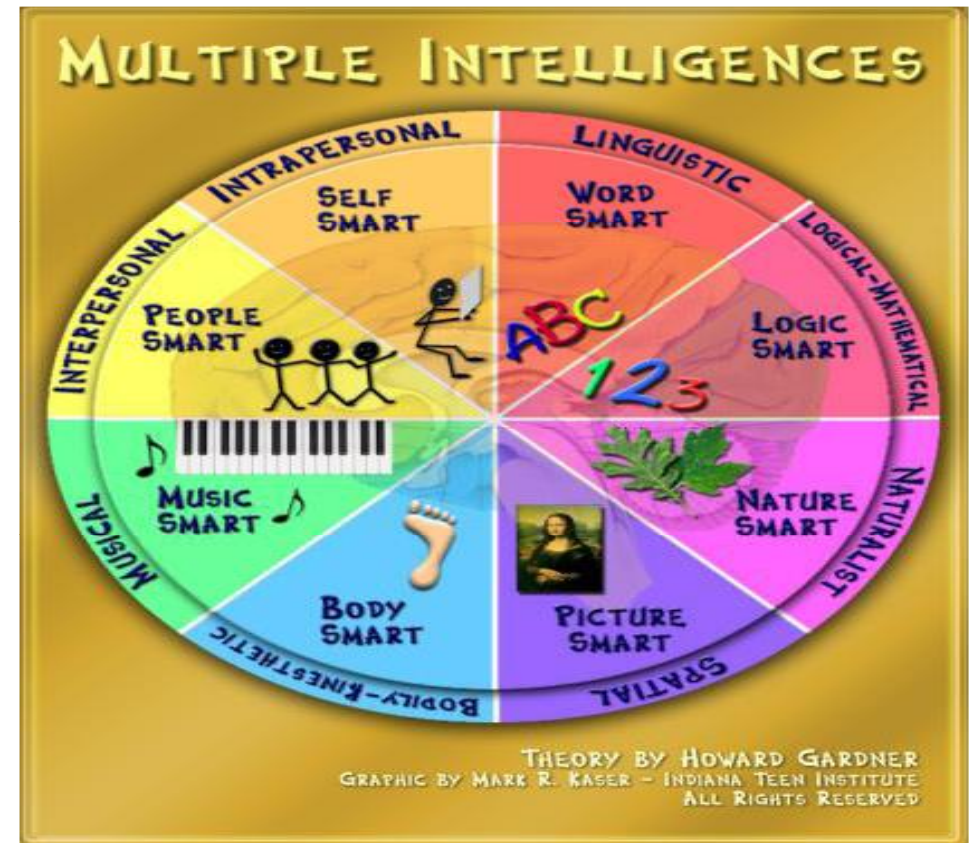
Ένα τεστ

2, 5, 12, 27, ?

Η πολλαπλή νοημοσύνη

(Gardner 1983, 1999)

- Γλωσσική
- Λογικο - Μαθηματική
- Οπτικοχωρική
- Μουσική
- Σωματο-Κινησθητική
- **Ενδοπροσωπική**
- **Διαπροσωπική**
- Νατουραλιστική
- Υπαρξιακή



Τι είναι η
συναισθηματική νοημοσύνη;



Η ικανότητα να **αναγνωρίζεις**, να **κατανοείς** και να **διαχειρίζεσαι** αποτελεσματικά τα συναισθήματα σου καθώς και τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων και να τα χρησιμοποιείς ως οδηγό στις σκέψεις και στις πράξεις σου

Goleman 1997, 2000, Goleman, Boyatzis, McKee 2002

Ποιες ικανότητες ξεχωρίζουν τους **καλύτερους** στους χώρους
εργασίας (Goleman 1999)

ΔΕΙΓΜΑ

121 εταιρείες - 181 θέσεις εργασίας

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 33% τεχνικές ικανότητες

67% συναισθηματικές ικανότητες

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ Οι 2 στις 3 ικανότητες που ξεχωρίζουν τους
καλύτερους είναι ικανότητες **Συναισθηματικής Νοημοσύνης**

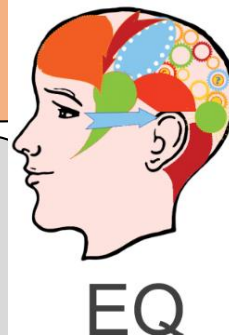
Στις ηγετικές θέσεις το ποσοστό φτάνει
το **95 %**

ΑΥΤΟΕΠΙΓΝΩΣΗ

- ☐ Συναισθηματική αυτογνωσία
- ☐ Ακριβής αυτοαξιολόγηση
- ☐ Αυτοπεποίθηση

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΓΝΩΣΗ

- ☐ Ενσυναίσθηση
- ☐ Χειρισμός διαφορετικότητας
- ☐ Επίγνωση του οργανισμού



ΑΥΤΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

- ☐ Αυτοέλεγχος
- ☐ Διαφάνεια
- ☐ Αισιοδοξία
- ☐ Προσαρμοστικότητα
- ☐ Επίτευξη στόχων
- ☐ Πρωτοβουλία

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ

- ☐ Ανάπτυξη ανθρώπων
- ☐ Επιρροή
- ☐ Έμπνευση
- ☐ Διαχείριση συγκρούσεων
- ☐ Ομαδική συνεργασία
- ☐ Καταλύτης αλλαγών
- ☐ Δικτύωση



Τα 6 βασικά συναισθήματα

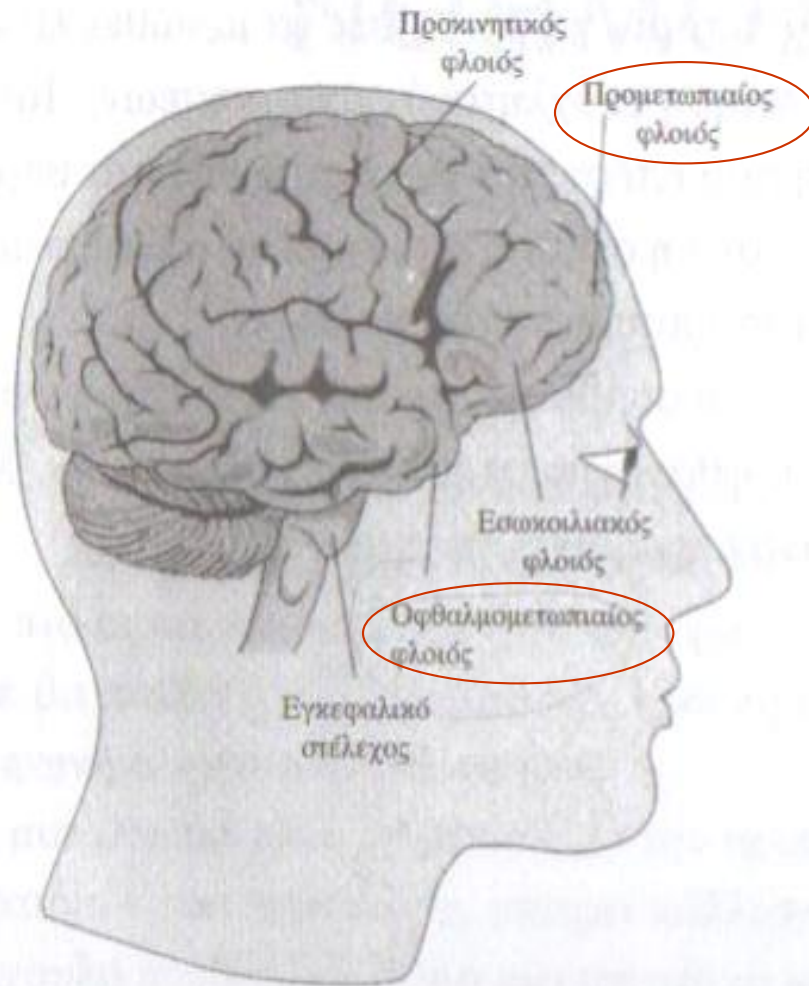


- Χαρά
- Λύπη
- Θυμός
- Φόβος
- Έκπληξη
- Αηδία

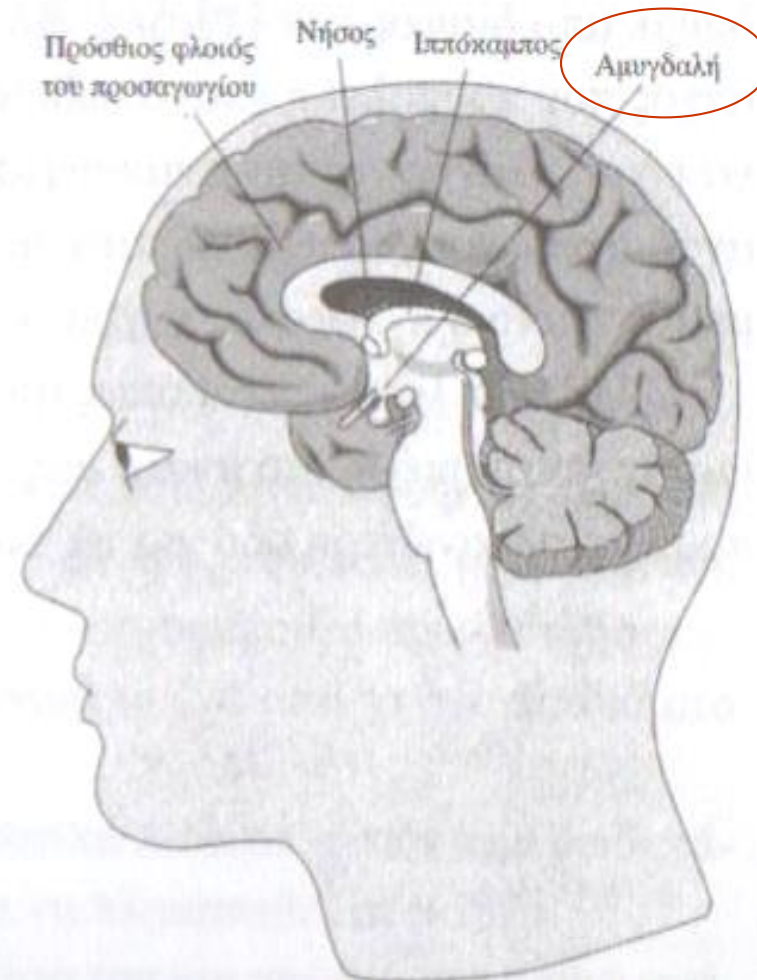
Αυτοδιαχείριση

- Οι άνθρωποι προτιμούν να επικοινωνούν με άτομα που έχουν αυτοέλεγχο.
- Η ηρεμία και η υπομονή αποτελούν σημαντικές αρετές
- **Συναισθηματική ουδετερότητα:** μας δίνει τη δυνατότητα να διαμορφώσουμε τη διάθεση μας ανάλογα με την περίσταση και να είμαστε «παρόντες»

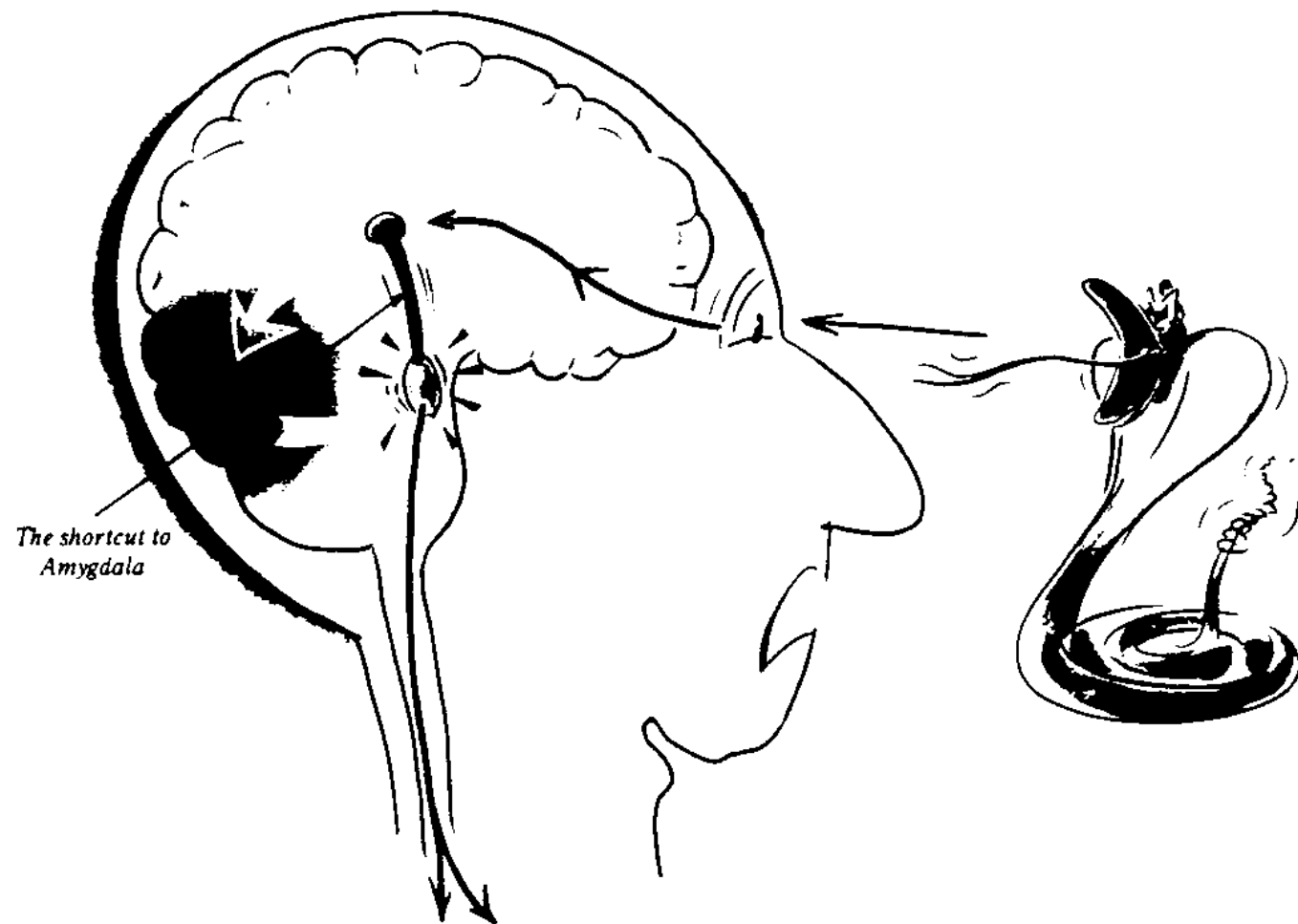
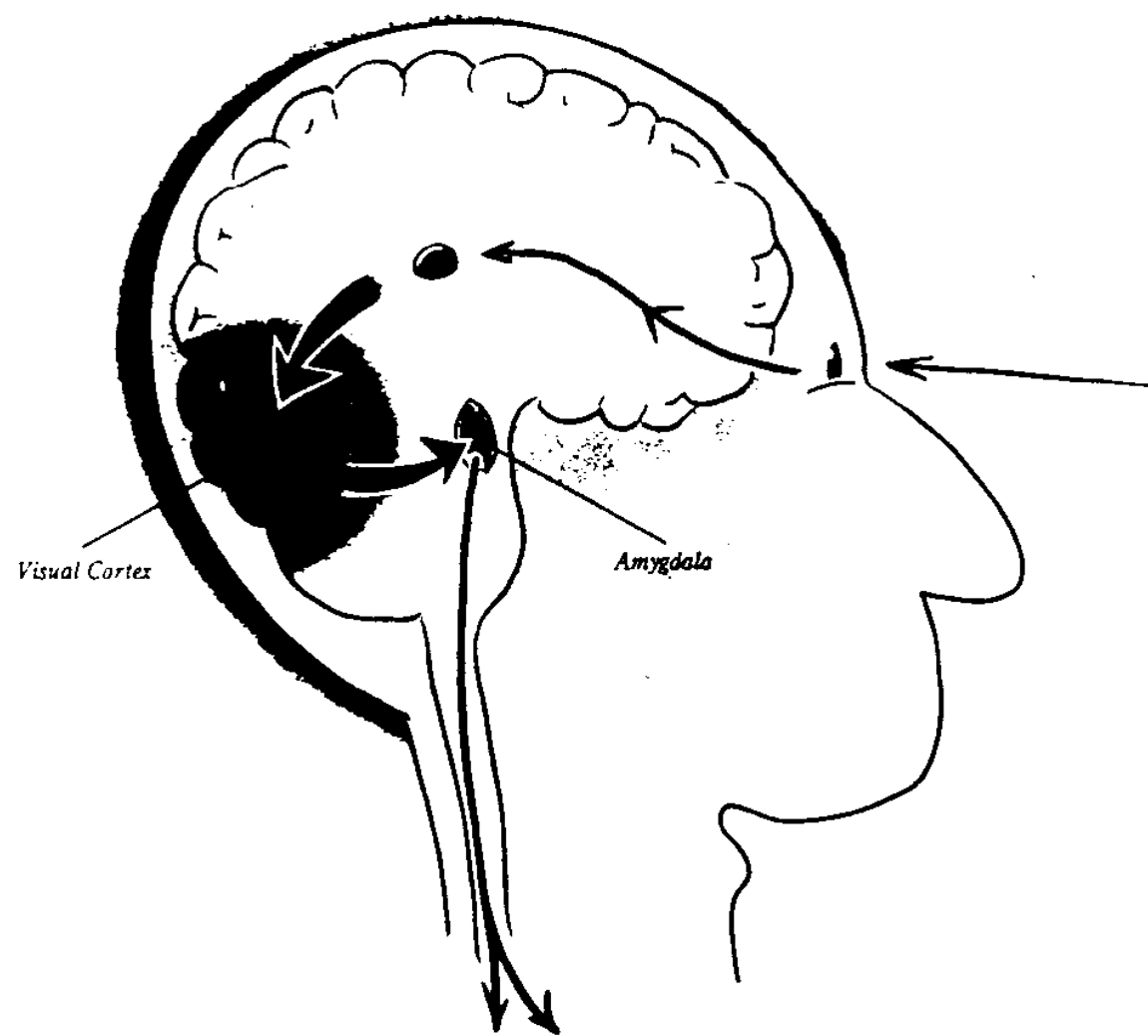
ΤΑ ΝΕΥΡΩΝΙΚΑ ΚΥΚΛΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΕΓΚΕΦΑΛΟΥ



ΠΛΗΡΗΣ ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΕΓΚΕΦΑΛΟΥ



ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΕΓΚΕΦΑΛΟΥ ΣΕ ΔΙΑΤΟΜΗ



Η Συναισθηματική πειρατεία



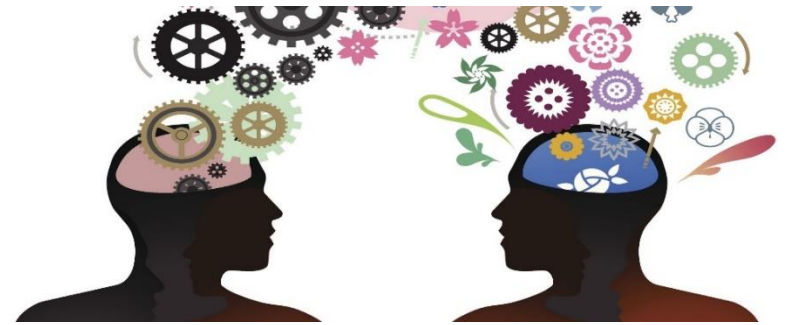
- Έντονη έκρηξη θυμού
- Αμηχανία και ενοχές μετά

Τα κόκκινα πανιά



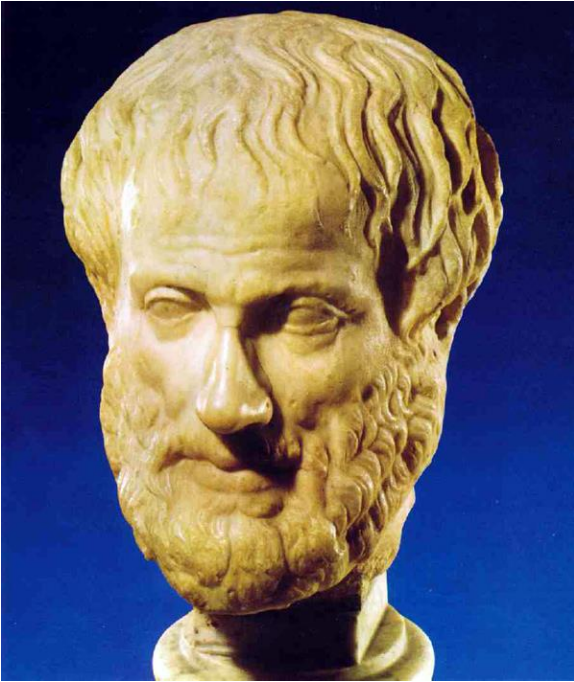
- ✓ Αδικία
- ✓ Αμφισβήτηση
- ✓ Υποτίμηση
- ✓ Αδιαφορία
- ✓ Ειρωνεία
- ✓ Κοροϊδία
- ✓ Ψέμα
- ✓ Αυταρχισμός
- ✓ Εγωισμός

Διαχείριση θυμού



- ✓ **Ψυχραιμία** - Κερδίζω χρόνο (βόλτα, αναπνοές, μέτρημα αριθμών)
- ✓ **Αναλύω την κατάσταση** – Έχω δίκιο;
- ✓ Ζητάω τη **γνώμη κάποιου** που εμπιστεύομαι
- ✓ **Επιδιώκω έναν εποικοδομητικό διάλογο** με το άτομο που μου προκάλεσε θυμό

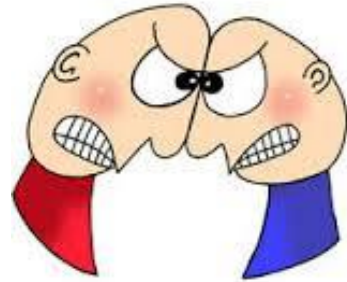
Αριστοτέλης, Ηθικά Νικομάχεια



«Ο καθένας μπορεί
να θυμώσει - αυτό είναι εύκολο.
Αλλά το να θυμώσει κανείς με το σωστό
άτομο, στο σωστό βαθμό,
και τη σωστή στιγμή, για τη σωστή αιτία
και με το σωστό τρόπο
-αυτό δεν είναι εύκολο»

Στυλ συμπεριφοράς στις διαπροσωπικές σχέσεις

➤ **Επιθετικό**



κερδίζω – χάνεις

➤ **Θετικό/Διεκδικητικό**



κερδίζω – κερδίζεις

➤ **Παθητικό**

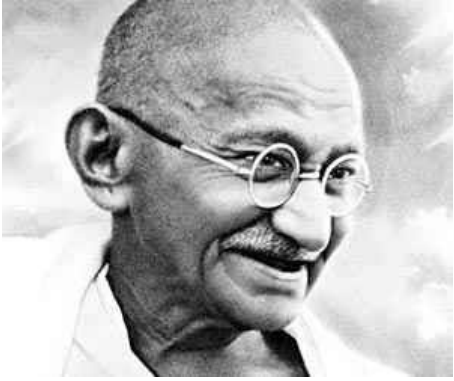


κερδίζεις – χάνω

Η ΘΕΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΣΕ ΒΟΗΘΑΕΙ

- Να διαχειρίζεσαι αποτελεσματικά τον **θυμό** και την **επιθετικότητα** σου
- Να αντιμετωπίζεις την **κριτική** που σου γίνεται και να υπερασπίζεσαι τον εαυτό σου σε **άδικες κρίσεις** των άλλων
- Να δίνεις **ανατροφοδότηση** στους άλλους
- Να λες "**όχι**" όταν το επιθυμείς

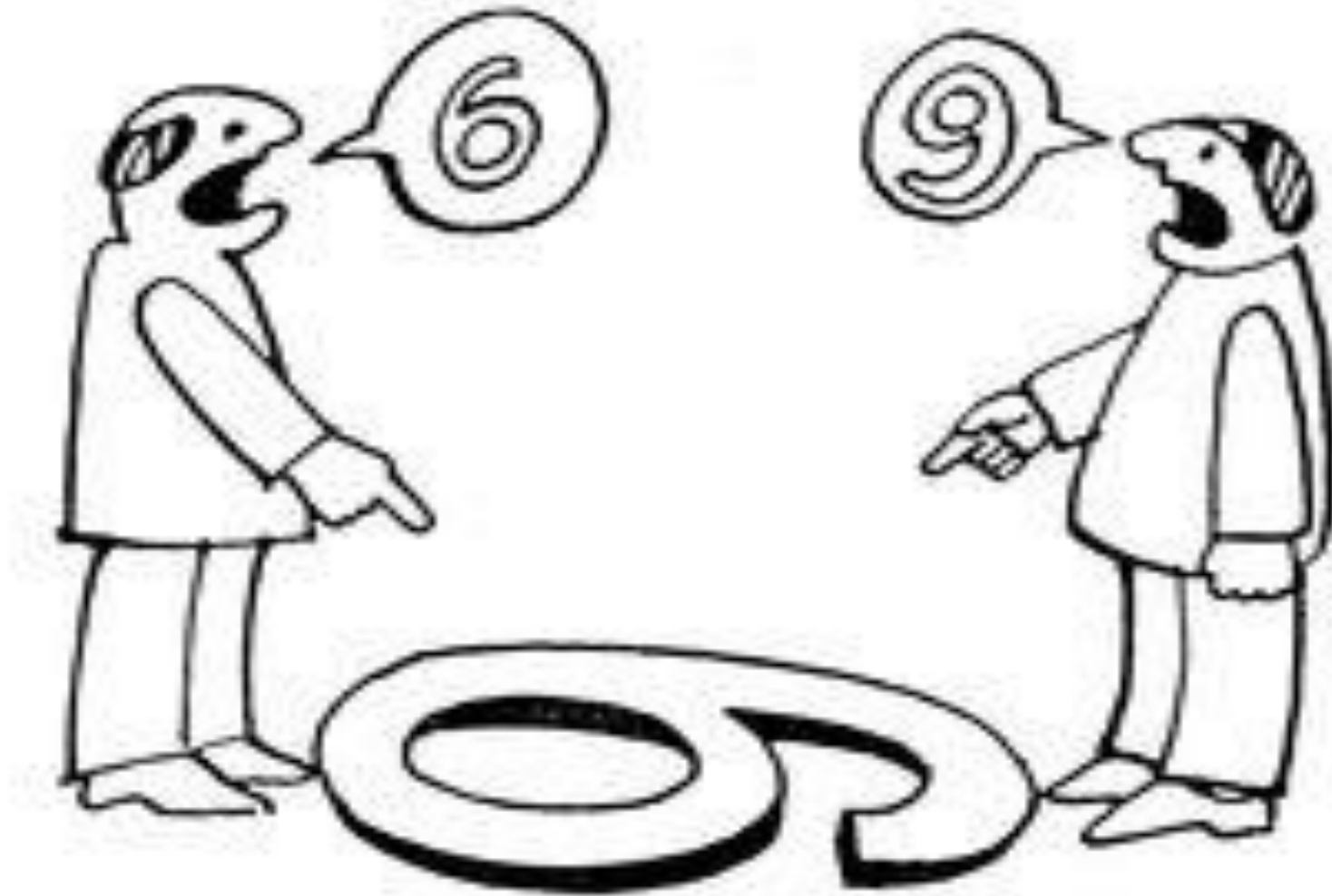




«Ένα **όχι** που βγήκε από μία βαθιά πεποίθηση,
είναι πολύ καλύτερο – και πιο μεγαλειώδες –
από ένα **ναι** που ειπώθηκε για να
ευχαριστήσει ή χειρότερα, για να αποφύγει
φασαρίες»

Μαχάτμα Γκάντι

Ενσυναίσθηση - (*Empathy*)



Η ενσυναίσθηση (*empathy*)



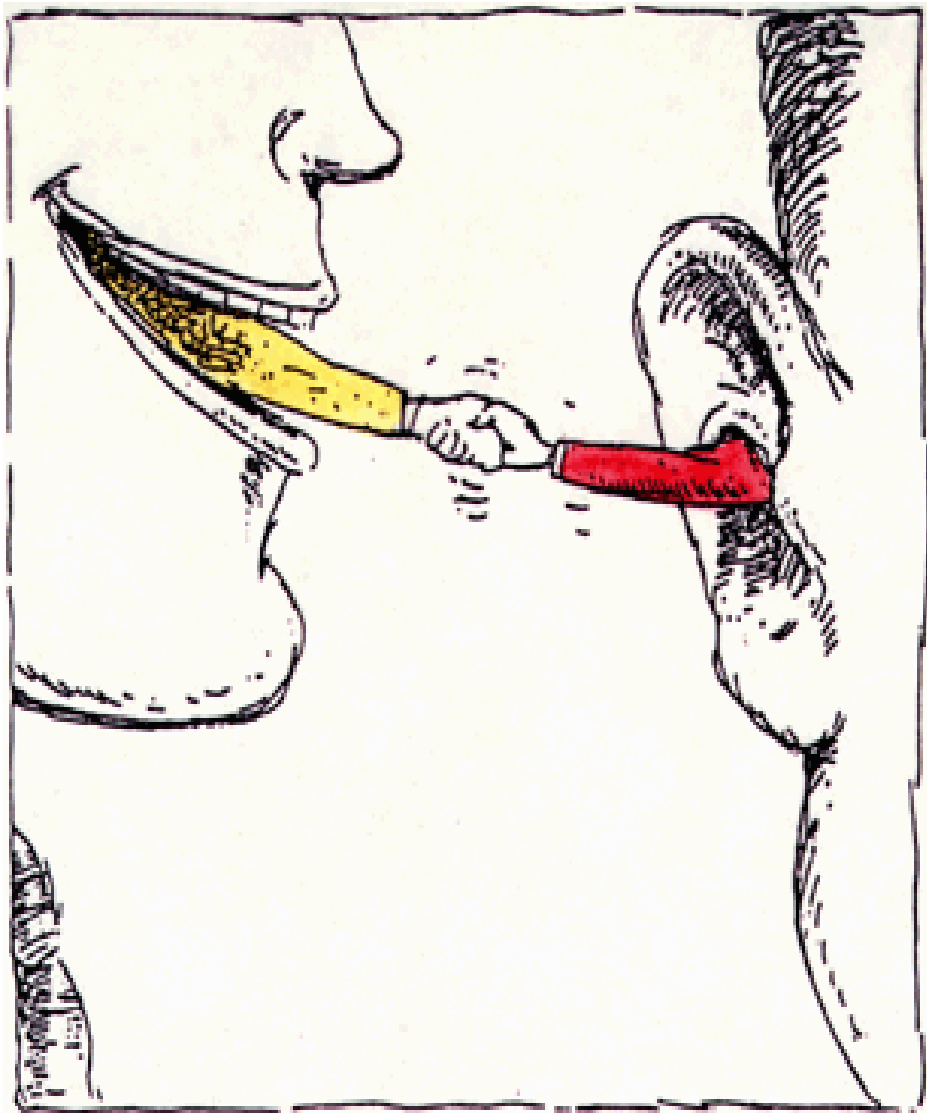
Η ικανότητα να μπαίνουμε στη θέση των άλλων, να κατανοούμε τα συναισθήματά τους και να είμαστε σε αρμονία μαζί τους

«Εάν μπορούσαμε να αγγίξουμε τα βάθη της καρδιάς και να μάθουμε το παρελθόν των εχθρών μας θα ανακαλύπταμε τόσο πόνο που κάθε εχθρότητα θα εξανεμιζόταν με μιας»

Η ενσυναίσθηση χρειάζεται...

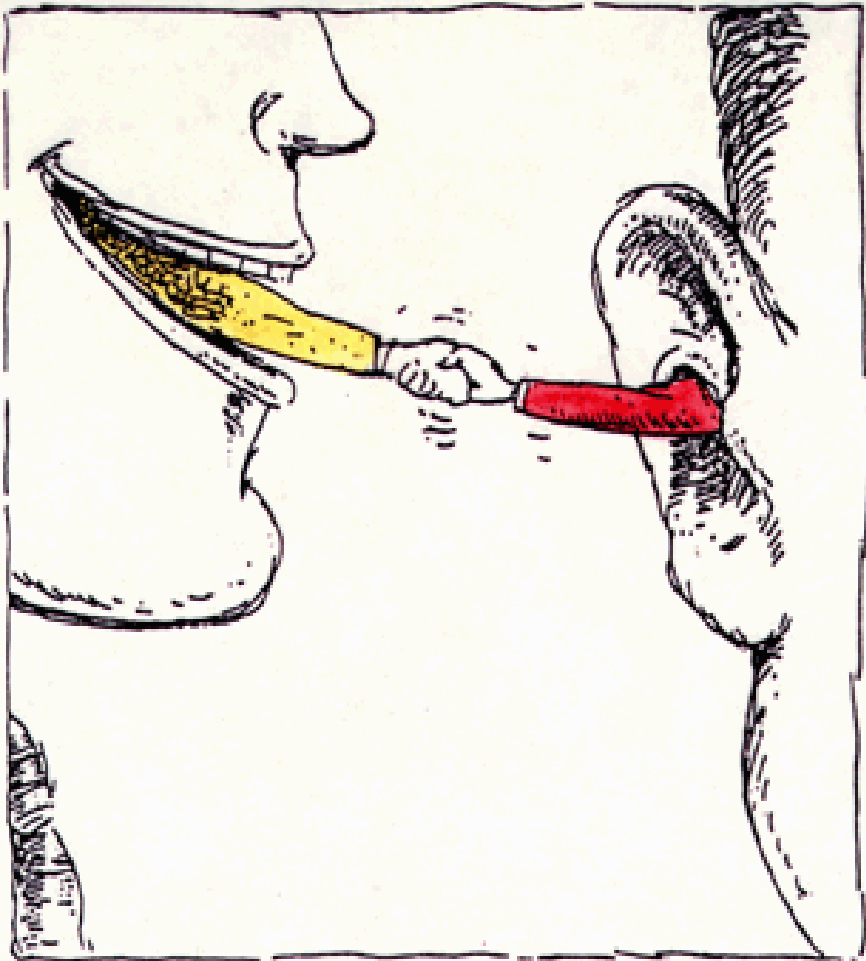
- ✓ **Ενδιαφέρον** (ρωτάω να μάθω, ακούω)
- ✓ **Παρατηρητικότητα** (μνήμη, γλώσσα σώματος)
- ✓ **Δεκτικότητα** (ανοιχτός στη διαφορετικότητα)

Ακρόαση



- Αδιαφορώ
- Προσποιούμαι ότι ακούω
- Ακούω επιλεκτικά
- Ακούω σιωπηλά
- Ακούω ενεργητικά
- Ακούω με ενσυναίσθηση

ΚΑΚΕΣ ΣΥΝΗΘΕΙΕΣ ΑΚΡΟΑΣΗΣ



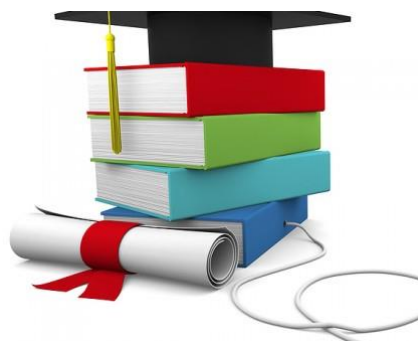
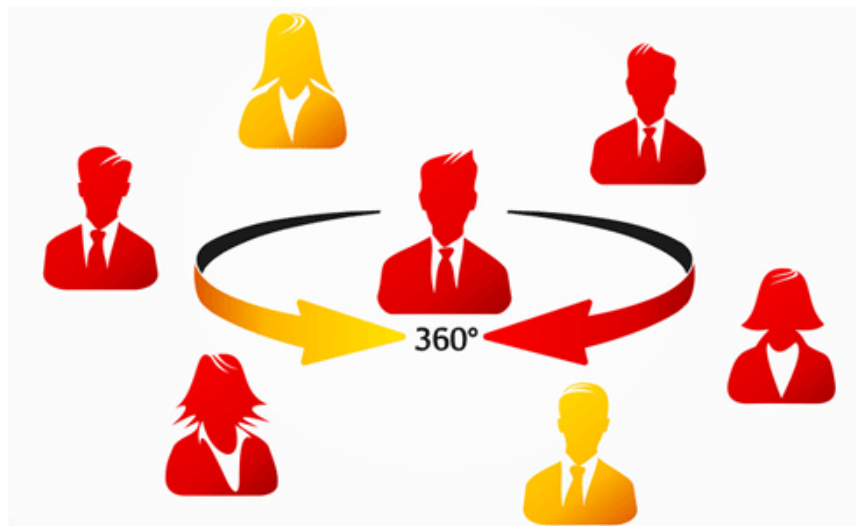
- Να διακόπτω
- Να συμπληρώνω τη φράση
- Να δίνω συμβουλές
- Να λέω τη δική μου ιστορία

Πως θα αναπτύξω
την συναισθηματική νοημοσύνη



Νευροπλαστικότητα του εγκεφάλου

Πως θα αναπτύξω
τη ΣΝ;



Πως θα αναπτύξω τη ΣΝ;



Πότε;

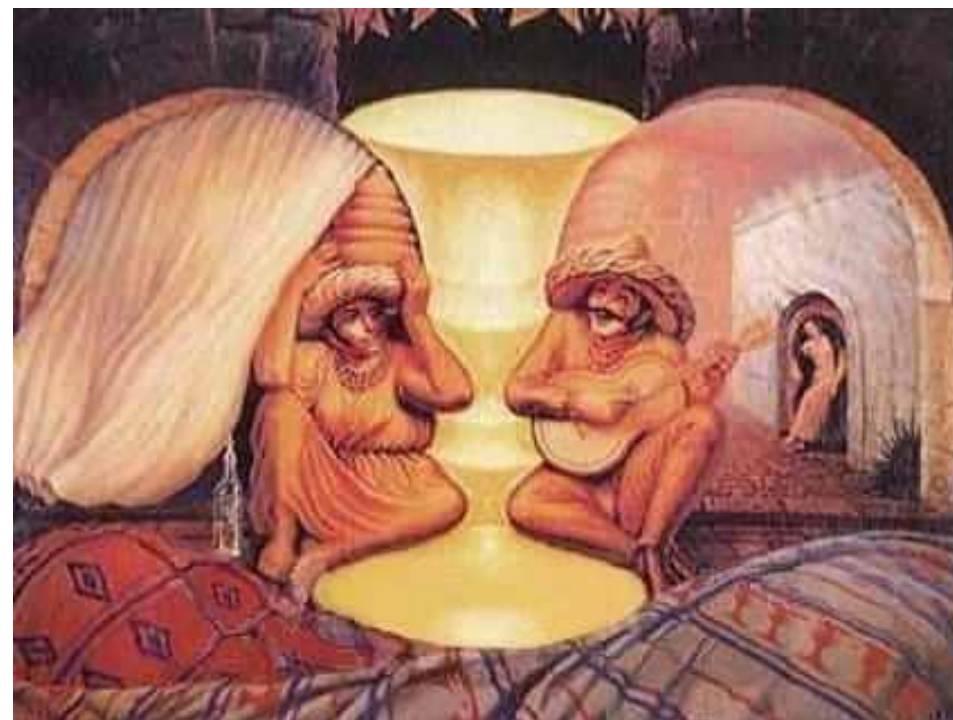
A word
of...



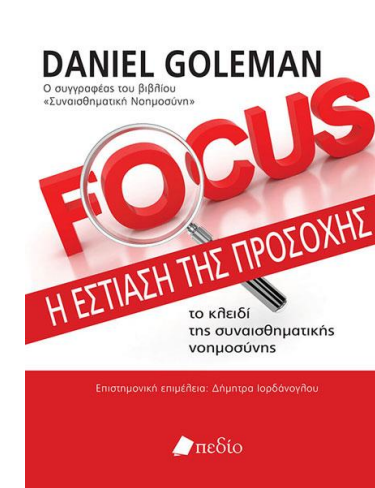
Όσο νωρίτερα τόσο καλύτερα

αλλά και ...

Ποτέ δεν είναι αργά!



ΒΙΒΛΙΑ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ





Thank
you