


1.2.1 Test situazionali nell'area dell'Intelligenza Emotiva ⁽¹¹⁾

 **Istruzioni:** qui di seguito si propongono degli esempi di situazioni lavorative e tre opzioni comportamentali tra le quali poter scegliere. Si chiede al candidato di indicare, tra le soluzioni proposte, quella che a proprio giudizio ritiene "più efficace" e quella "meno efficace" se si trovasse in una situazione lavorativa come quella proposta.

GESTIONE DELLE EMOZIONI

- 1) **Hai deciso di candidarti come rappresentante dei lavoratori. Credevi fermamente che i tuoi colleghi ti avrebbero sostenuta/o e che ti avrebbero votata/o, ma alla fine scopri di aver ottenuto pochi voti. Ti senti delusa/o e triste. Quale sarebbe l'azione che maggiormente allevierebbe la tua tristezza e delusione?**

	Più efficace	Meno efficace
1. Decidi di parlare di quello che provi con i tuoi genitori oppure con gli amici		
2. Ti consoli in maniera autonoma ripetendoti che sei la/il migliore		
3. Ti allontani da tutto e tutti, per ritirarti a piangere disperatamente in un luogo isolato		

- 2) **Sei un professionista appartenente all'area sanitaria all'interno di un ospedale pubblico; non sei d'accordo con il tuo superiore rispetto al trattamento per un paziente. Dopo avere parlato con il tuo superiore ti senti arrabbiato. Tu...**

	Più efficace	Meno efficace
1. Decidi di non confrontarti neppure con il tuo superiore e lasci che prenda lui in carico il paziente		
2. Cerchi di controllare le emozioni che provi e decidi di trattare il paziente esattamente come ti ha indicato il tuo superiore		
3. Parli di nuovo con il tuo superiore in maniera tale da esporgli il tuo punto di vista e solo dopo una decisione condivisa tratterai il paziente		

⁽¹¹⁾ Esempi adattati da SHARMA S., GANGOPADHYAY M., AUSTIN E. and MANDAL M.K. (2013), *Development and Validation of a Situational Judgment Test of Emotional Intelligence*, in *International Journal of Selection and Assessment*, (21), 58-67.

- 3) **Sei il responsabile di un gruppo di lavoro creato per la realizzazione di un progetto sperimentale. La tua azienda dopo 6 mesi di lavoro, per motivi economici, decide di bloccare il progetto, nonostante il buon lavoro svolto dai vari componenti del team, e di sciogliere il gruppo di lavoro. Sei stato incaricato di comunicare la decisione della direzione al tuo gruppo all'interno di una riunione. Tu...**

	Più efficace	Meno efficace
1. Decidi di improvvisare e dici le prime cose che ti vengono in mente		
2. Decidi di parlare in maniera molto aperta e sincera, sottolineando lo spirito di collaborazione del gruppo e le potenzialità di ogni membro		
3. Inizi il discorso elencando i successi della concorrenza e utilizzandoli come fattore determinante nella decisione della chiusura del progetto		

- 4) **Vorresti andare ad un incontro extralavorativo organizzato da un tuo collega, ma hai diversi impegni di lavoro tra riunioni e lavoro da svolgere in ufficio. Tu...**

	Più efficace	Meno efficace
1. Il fatto di avere troppo lavoro e di non poter andare per questo all'incontro organizzato dal tuo collega ti fa sentire veramente arrabbiato		
2. Cerchi di portare avanti solo il lavoro e avvisi il tuo amico scusandoti perché non riuscirai ad essere presente alla sua festa		
3. Cerchi di impegnarti il più possibile in maniera tale da finire il lavoro e riuscire ad andare all'incontro organizzato dal tuo collega		

- 5) **Ti accorgi che durante la pausa pranzo il collega, che conosci da poco tempo, con il quale sei entrato nel supermercato per comprare il pasto, prende qualcosa dallo scaffale, lo mette in tasca ed esce velocemente dal negozio senza pagare quell'oggetto. Tu...**

	Più efficace	Meno efficace
1. Cerchi di giustificare il tuo collega pensando che in questo momento sia particolarmente disattento oppure abbia dei problemi personali		
2. Ti confronti con il tuo collega direttamente all'interno del negozio e gli chiedi se ha dimenticato di pagare quell'oggetto		
3. Chiedi al tuo collega se per errore si è messo in tasca l'oggetto che non ha pagato e decidi di fargli un discorso una volta rientrati in ufficio		

15) *Nel tuo ufficio lavorate in quattro colleghi. Hai appena avuto un'accesa discussione con uno dei tuoi colleghi ed entrambi vi dichiarate non disposti a scendere a compromessi e smettete di parlare. Una volta arrivato a casa, più tardi, ripensi a quanto accaduto. Tu...*

	Più efficace	Meno efficace
1. La mattina dopo attendi l'arrivo del tuo collega e gli porgi le tue scuse per pura cortesia		
2. Pensi alla situazione nella quale si trovava il tuo collega e provi a metterti nei suoi panni, pensando di porgere le scuse e cercare di riaprire il dialogo		
3. Pensi di aver ragione e che in nessuna maniera il tuo collega possa essere dalla parte del giusto		

1.2.2 Quadro delle risposte - PARTE 2 - Intelligenza Emotiva



Gestione delle emozioni

1 - La risposta **più efficace** risulta essere la **numero 1** in quanto questo tipo di comportamento dimostra che il lavoratore è stato in grado di identificare correttamente le proprie emozioni e di non riversare la propria frustrazione sugli altri ma, attraverso la condivisione con gli altri, cerca di attribuire senso all'esperienza utilizzando anche altri punti di vista e trasformando un'esperienza negativa in un'occasione di crescita.

La risposta meno efficace risulta essere la **numero 3** in quanto questo tipo di comportamento dimostra una certa difficoltà da parte del lavoratore di riconoscere e gestire le proprie emozioni; l'isolamento e l'esplosione emotiva denotano una certa fragilità e scarsa capacità nel convogliare le emozioni verso comportamenti proattivi. La ridotta capacità riflessiva di questa persona dimostrata in questa situazione specifica potrebbe essere rischiosa in quanto non in linea con l'idea preziosa dell'organizzazione che apprende dalle proprie esperienze. Non si può essere d'esempio per i colleghi se per primi non si riesce ad evolvere e a riconoscere i lati positivi anche nelle situazioni critiche.

2 - La risposta **più efficace** risulta essere la **numero 3** in quanto questo tipo di comportamento dimostra che il lavoratore è stato in grado di comprendere le proprie emozioni e la decisione è stata presa sia tenendo conto del buon senso sia attraverso una buona gestione delle emozioni ottenuta attraverso una focalizzazione sul problema che in questo caso era la presa in carico del paziente nella maniera più adeguata possibile. Il lavoratore è stato infatti in grado di riconoscere e gestire la propria rabbia ponendo al centro il paziente ed il diritto ad essere curato.

La risposta meno efficace risulta essere la **numero 1** in quanto questo tipo di comportamento dimostra che il lavoratore non è stato in grado di riconoscere e gestire le proprie emozioni; spostando l'attenzione sulla rabbia provata non è stato in grado di vedere il reale problema e

di conseguenza di risolverlo in maniera adeguata. Il mancato riconoscimento e gestione delle proprie e delle altrui emozioni potrebbe generare difficoltà relazionali con i colleghi e di conseguenza con eventuali clienti/pazienti quando si offre un servizio diretto al pubblico.

Saper lavorare in gruppo presuppone una certa capacità di ascolto e di empatia; non essere in grado di gestire le proprie emozioni potrebbe essere una causa ostativa per il proficuo raggiungimento degli obiettivi lavorativi.

3 - La risposta **più efficace** risulta essere la **numero 2** in quanto questo tipo di comportamento dimostra che il lavoratore è stato in grado di comprendere la funzione del proprio ruolo; utilizzando una comunicazione chiara e sincera è stato in grado di creare un clima che stimola quindi il superamento delle difficoltà. La decisione è stata pertanto presa focalizzandosi sul problema e sfruttando la consapevolezza delle proprie capacità oltre che la propria efficacia personale, gestendo di conseguenza le proprie e le altrui emozioni.

La risposta **meno efficace** risulta essere la **numero 3** in quanto questo tipo di comportamento dimostra che il lavoratore non è stato in grado di riconoscere e gestire le proprie emozioni e di conseguenza ha adottato un tipo di comunicazione non efficace che ha creato nel gruppo sentimenti di rabbia e ostilità.

Riconoscere lo stato emotivo nell'ambiente di lavoro è ciò che distingue un bravo leader dagli altri, sia in termini pratici nel conseguimento di risultati soddisfacenti sia nel mantenere alto il morale dei propri collaboratori oltre che la motivazione e l'impegno.

4 - La risposta **più efficace** risulta essere la **numero 3** in quanto questo tipo di comportamento dimostra che la persona è stata in grado di gestire in maniera adeguata il proprio tempo a disposizione, pianificando e organizzando il lavoro in maniera appropriata e attribuendo le corrette priorità. Nella risoluzione della situazione il lavoratore si è focalizzato sul problema gestendo nella maniera più adeguata l'eventuale ansia legata alla gestione del tempo e dei compiti, senza trascurare il proprio sentire ed le emozioni del collega.

La risposta **meno efficace** risulta essere la **numero 1** in quanto questo tipo di comportamento dimostra che la persona non è stata in grado di riconoscere e gestire le proprie emozioni, preferendo dare maggior spazio all'ansia che le ha quindi impedito di gestire la situazione nella maniera adeguata. L'ansia e la poca consapevolezza rispetto alle proprie competenze le hanno azzerato la possibilità di far leva sulla propria capacità nella gestione del tempo e nell'organizzazione delle attività.

Riconoscere le proprie capacità ed essere consapevole delle proprie competenze costituisce una leva per la motivazione che spinge l'individuo verso il raggiungimento dell'obiettivo, così come il mancato riconoscimento di un problema e delle relative soluzioni può essere legato ad un livello basso di autostima o una bassa consapevolezza rispetto alle proprie capacità.

5 - La risposta **più efficace** risulta essere la **numero 2** in quanto questo tipo di comportamento dimostra che la persona è stata in grado di comprendere la situazione e di adottare un comportamento di tipo assertivo, cioè attraverso il dialogo immediato ha posto al centro i valori e la necessità del rispetto delle regole, pur mantenendo un comportamento empatico e quindi corretto

e rispettoso del sentire dell'altro. Il confronto risulta essere una delle migliori modalità per la gestione delle situazioni complesse e non immediatamente comprensibili, perché permette uno spazio in cui le persone possono spiegare le ragioni dei propri comportamenti ed eventualmente cambiare quelli disfunzionali.

La risposta **meno efficace** risulta essere la **numero 1** in quanto questo tipo di comportamento dimostra che la persona non è stata in grado di riconoscere e gestire le proprie emozioni e di difendere i propri valori e principi. Trovare delle giustificazioni al comportamento scorretto di una persona vuol dire che si è cercato di spostare l'attenzione sul mantenimento della relazione; ciò significa che per meglio gestire il conflitto interno generato dalla discordanza tra il comportamento sbagliato ed i propri valori (amicizia, giustizia, correttezza...) si è posto in secondo piano il problema reale.

La strategia di coping adottata dal singolo individuo dipende dalle esperienze vissute in precedenza e dalle caratteristiche delle persone. Molte ricerche convergono sul fatto che in linea generale chi ha una visione ottimistica della vita tende a preferire strategie incentrate sulla risoluzione del problema, mentre chi ha una visione più pessimistica tende ad adottare strategie incentrate sull'emozione, cioè ricercando un sollievo rispetto agli aspetti più dolorosi del problema.

6 - La risposta **più efficace** risulta essere la **numero 1** in quanto questo tipo di comportamento dimostra che la persona è stata in grado di comprendere la situazione, dominando le proprie emozioni e cercando immediatamente una soluzione al problema, che, nello specifico, salvaguardi la salute/sicurezza del bambino ed informi i genitori. L'ansia o la paura tendenzialmente bloccano l'azione e ci rendono inefficaci soprattutto nelle situazioni che richiedono un intervento immediato. Riconoscere e gestire in maniera adeguata le proprie emozioni canalizzandole consente di rimanere lucidi anche in situazioni di particolare stress o tensione.

La risposta **meno efficace** risulta essere la **numero 2** in quanto questo tipo di comportamento dimostra che la persona non è stata in grado di riconoscere e gestire le proprie emozioni, la rabbia non è stata canalizzata nella maniera adeguata verso l'azione ma ha dato piuttosto avvio ad un atteggiamento "aggressivo" nei confronti di chi ha generato il problema; un comportamento di questo tipo però non è risolutivo ed efficace.

La rabbia è un'emozione che ha pari dignità delle altre, tuttavia per poter essere giustamente gestita deve essere vista come un campanello d'allarme legato all'esistenza di un problema; giustamente canalizzata deve fungere da stimolo verso l'azione di individuazione e soluzione del problema stesso.

7 - La risposta **più efficace** risulta essere la **numero 2** in quanto questo tipo di comportamento dimostra come la fiducia sia un elemento essenziale per il corretto funzionamento di un gruppo di lavoro ma che per conquistare la fiducia di una persona sia necessario tempo e tutto si fondi sulla credibilità della persona stessa. Dipendenti che godono della fiducia reciproca sono lavoratori produttivi e motivati.

La risposta **meno efficace** risulta essere la **numero 3** in quanto questo tipo di comportamento dimostra che la persona non è stata in grado di riconoscere e gestire le proprie emozioni