

Πίνακας περιεχομένων

1	4
2	4
3	5
4	10
5	17
6	22
7	30
8	36
9	43
10	54
11	58
12	66

Στο πλαίσιο του συστήματος αξιολόγησης του επιπέδου ικανοτήτων σε επιλεγμένα επαγγέλματα/θέσεις, καταρτίστηκε μια σειρά εργασιών/ερωτήσεων για την επαλήθευση των γνώσεων και των δεξιοτήτων σε επιλεγμένους τομείς. Οι ερωτήσεις ομαδοποιήθηκαν σε 12 τομείς ικανοτήτων που καλύπτουν τους ακόλουθους τύπους δεξιοτήτων και ικανοτήτων:

1. Επαγγελματικές - θεωρητικές γνώσεις
2. Επαγγελματικές - πρακτικές δεξιότητες
3. ΤΠΕ - η γνώση του λογισμικού
4. Γλωσσολογία - γνώση ξένων γλωσσών
5. Αναλυτική - ικανότητα επίλυσης προβλημάτων
6. Διαπροσωπικές σχέσεις - επικοινωνία, ομαδική εργασία
7. Διαπροσωπικές σχέσεις - εργασία σε διαφορετικές ομάδες (π.χ. πολυπολιτισμικές, πολυγενεακές)
8. Όσον αφορά την οργάνωση και την αυτοοργάνωση - διαχείριση χρόνου, ανεξαρτησία
9. Όσον αφορά τη δημιουργικότητα - παραγωγή νέων ιδεών, δημιουργικό στυλ εργασίας
10. Όσον αφορά τη μάθηση - άνοιγμα στη συνεχή ανάπτυξη
11. Προσωπικά - αφοσίωση, δέσμευση, υπευθυνότητα
12. Προσωπική - αντίσταση (διαχείριση του άγχους, εργασία υπό πίεση χρόνου)

Στην περίπτωση των επαγγελματικών ικανοτήτων, διακρίνονται δύο πτυχές - η θεωρητική (προσανατολισμένη στις γνώσεις) και η πρακτική (προσανατολισμένη στις δεξιότητες).

Το σύστημα αξιολόγησης που αναπτύχθηκε είναι προετοιμασμένο για διαφορετικά πεδία σπουδών. Η διαδικασία αξιολόγησης των ικανοτήτων απαιτεί την εισαγωγή ειδικών ερωτήσεων δοκιμασίας για τις επαγγελματικές ικανότητες (στοιχεία 1 και 2). Υποθέσαμε ότι οι υπόλοιπες ικανότητες, δηλαδή οι ικανότητες από το σημείο 3 έως το σημείο 12, είναι καθολικής φύσης και η μέθοδος αξιολόγησης μπορεί να είναι η ίδια για διαφορετικά πεδία σπουδών. Ως εκ τούτου, οι επόμενες ενότητες της μελέτης δεν περιλαμβάνουν λεπτομερείς περιγραφές των επαγγελματικών θεμάτων.

Οι ερωτήσεις είναι, κατ' αρχήν, μονής επιλογής (με μία εξαίρεση) με τέσσερις πιθανές επιλογές απάντησης προς επιλογή. Το άτομο του οποίου το επίπεδο ικανότητας αξιολογείται απαντά σε τυχαία επιλεγμένες ερωτήσεις εντός κάθε εξεταζόμενης ικανότητας. Με βάση τις απαντήσεις, προσδιορίζεται το επίπεδο της συγκεκριμένης ικανότητας σε μια τετραβάθμια κλίμακα, η οποία στη συνέχεια συγκρίνεται με το προφίλ ικανοτήτων για ένα επιλεγμένο επάγγελμα που δημιουργήθηκε με βάση τις γνώμες των εμπειρογνομόνων.

Λόγω της διαφορετικής φύσης των επαληθευόμενων ικανοτήτων, η εξέταση περιλαμβάνει τους ακόλουθους τύπους ερωτήσεων:

- Ερωτήσεις με μία σωστή απάντηση. Για παράδειγμα, οι ερωτήσεις που αφορούν τις γνώσεις σχετικά με το θεωρητικό μέρος των επαγγελματικών ικανοτήτων έχουν μία σωστή απάντηση για την οποία ο χρήστης λαμβάνει 1 βαθμό, ενώ για άλλες επιλογές απαντήσεων - 0 βαθμούς. Το επίπεδο των ικανοτήτων καθορίζεται με βάση το συνολικό αριθμό των βαθμών από όλες τις τυχαία επιλεγμένες ερωτήσεις.

- Ερωτήσεις στις οποίες ο χρήστης καθορίζει το δικό του επίπεδο ικανοτήτων (από τον κατάλογο των διαθέσιμων επιλογών). Για παράδειγμα, η ερώτηση σχετικά με τη γνώση ξένων γλωσσών. Ο χρήστης μπορεί να επιλέξει μεταξύ A1, A2, B1, B2. Το επίπεδο ικανότητας καθορίζεται με βάση την επιλεγμένη απάντηση.
- Ερωτήσεις στις οποίες ο χρήστης επιλέγει μια απάντηση στην οποία αποδίδεται το αντίστοιχο επίπεδο ικανότητας. Για παράδειγμα, μια ερώτηση σχετικά με τις κοινωνικές δεξιότητες που απαιτεί την απάντηση σε προτεινόμενους τρόπους επίλυσης ενός προβλήματος. Η επιλογή μιας συγκεκριμένης απάντησης συνδέεται με την αξιολόγηση που αντιστοιχεί σε ένα συγκεκριμένο επίπεδο ικανότητας. Ο τελικός προσδιορισμός του επιπέδου ικανότητας είναι το αποτέλεσμα των αξιολογήσεων για συγκεκριμένες ερωτήσεις που επιλέγει ο χρήστης.
- Ερωτήσεις στις οποίες ο χρήστης εισάγει μια αριθμητική απάντηση. Εάν η απάντηση είναι σωστή, ο χρήστης λαμβάνει 1 βαθμό, εάν όχι, ο χρήστης λαμβάνει 0 βαθμούς. Το επίπεδο ικανότητας καθορίζεται με βάση το συνολικό αριθμό των βαθμών που λαμβάνονται από όλες τις τυχαία επιλεγμένες ερωτήσεις. Αυτός ο τύπος ερωτήσεων μπορεί να εμφανιστεί για μια συγκεκριμένη ικανότητα μαζί με ερωτήσεις από την πρώτη ομάδα.

1 Επαγγελματικές ικανότητες - θεωρητικές γνώσεις

Ειδικά για έναν συγκεκριμένο τομέα σπουδών.

2 Επαγγελματικές ικανότητες - πρακτικές δεξιότητες

Ειδικά για έναν συγκεκριμένο τομέα σπουδών.

3 Δεξιότητες ΤΠΕ - βασικό λογισμικό

Ειδικά για ένα συγκεκριμένο πεδίο σπουδών - Παρακάτω παρατίθενται προτάσεις για ερωτήσεις αξιολόγησης της γνώσης του βασικού λογισμικού που είναι απαραίτητο για τους αποφοίτους ενός συγκεκριμένου πεδίου σπουδών (για πιθανή χρήση - κατά περίπτωση)

1 Ποιο από τα παρακάτω δεν είναι λειτουργικό σύστημα;

Microsoft Windows	
Linux	
Χρώμιο	x
Android	

2 "Υλικό" σημαίνει:

Εξοπλισμός ηλεκτρονικών υπολογιστών	x
Σκληρός δίσκος	
Μόνο συσκευές εισόδου	
Μόνο συσκευές εξόδου	

3 Ποιο πρόγραμμα θα χρησιμοποιήσετε για να ετοιμάσετε τον συγκεντρωτικό πίνακα πωλήσεων για το προηγούμενο έτος;

MS Excel	x
MS Word	
MS Access	
MS PowerPoint	

4 Ποιος από τους ακόλουθους τύπους υπολογισμού είναι ο σωστός τύπος υπολογισμού σε λογιστικό φύλλο;

= 12x44 + 16:3	
= 12*44 + 16/3	x
= SUM(12x 44; 16:3)	
Τίποτα από τα παραπάνω	

5 Η χρήση ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΓΡΑΜΜΑΤΩΝ στο κείμενο ενός ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σημαίνει:

Κάτι επείγον και σημαντικό	
Τίποτα το ιδιαίτερο	
Αυξημένη φωνή, φωνές	x
Το πιο σημαντικό μέρος του μηνύματος	

6 Ποιο από τα παρακάτω δεν είναι πρόγραμμα περιήγησης στο διαδίκτυο;

Microsoft Edge	
Firefox	
Google	x
Χρώμιο	

7 Τι είναι ο υπερσύνδεσμος;

Μια υποδοχή στον υπολογιστή που σας επιτρέπει να συνδέσετε μια φορητή μονάδα δίσκου	
Ένας τύπος καλωδίου που σας επιτρέπει να συνδέσετε τον υπολογιστή σας με την τηλεόρασή σας	
Ένας σύνδεσμος, για παράδειγμα προς μια ιστοσελίδα	x
Σύνδεση Internet υψηλής ταχύτητας	

8 Για να είναι αποτελεσματικό ένα πρόγραμμα προστασίας από ιούς θα πρέπει να είναι:

Ενεργοποιείται όταν σερφάρετε στο Internet και χρησιμοποιείτε το e-mail σας.	
Ενημερώνεται κάθε φορά που ξεκινάτε τον υπολογιστή/το φορητό σας υπολογιστή	
Ενεργοποιείται κατά την εκκίνηση του υπολογιστή σας	x
Συμβατό με το λειτουργικό σας σύστημα	

9 Υποδείξτε τη σωστή πρόταση:

Τα έγγραφα PDF δεν μπορούν να αποσταλούν μέσω e-mail	
Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο είναι πάντα ασφαλές	
Για την αποστολή μηνυμάτων χρειάζεστε εξειδικευμένο λογισμικό	
Τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μπορούν να αποστέλλονται γρήγορα σε πολλούς παραλήπτες ταυτόχρονα.	x

10 Ένα "σύννεφο" επιτρέπει:

Αποθήκευση δεδομένων χωρίς την ανάγκη χρήσης φορητού φορέα δεδομένων	x
--	---

Πρόσβαση σε ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες	
Διαχειριστείτε μια εταιρεία εξ αποστάσεως	
Επικοινωνήστε με πολλούς ανθρώπους ταυτόχρονα	

- 11 Τα εργαλεία που σας επιτρέπουν να συνοψίζετε, να προβάλλετε και να αναλύετε δεδομένα λογιστικών φύλλων είναι τα εξής:

Επιμέρους αθροίσματα	
Ενσωματωμένες λειτουργίες	
Πίνακες Pivot	x
Διαγράμματα	

- 12 Ποιο από τα παρακάτω μπορείτε να χρησιμοποιήσετε για την προετοιμασία μιας παρουσίασης πολυμέσων;

CorelDraw	
MS PowerPoint	x
Adobe Photoshop	
Microsoft Excel	

- 13 .γον σημαίνει:

Τομέας ενός μη κερδοσκοπικού οργανισμού	
Τομέας κυβερνητικού οργανισμού	x
Τομέας μη κυβερνητικής οργάνωσης	
Ένας τομέας ενός κοινωφελούς οργανισμού	

- 14 Ένα κλειστό εικονίδιο λουκέτου στη γραμμή διευθύνσεων του προγράμματος περιήγησης ενημερώνει τον χρήστη ότι:

Ο ιστότοπος δεν είναι ασφαλής.	
Ο ιστότοπος περιέχει περιεχόμενο για ενήλικες.	
Ο ιστότοπος προστατεύεται από πιστοποιητικό ασφαλείας και η σύνδεση είναι κρυπτογραφημένη.	x
Ο ιστότοπος έκλεισε.	

- 15 Εάν θέλετε να προετοιμάσετε ένα έγγραφο στο οποίο ορισμένες από τις σελίδες θα είναι σε κατακόρυφο προσανατολισμό και ορισμένες σε οριζόντιο, θα πρέπει να χρησιμοποιήσετε:

Επιλογή διακοπής τμήματος	x
Επιλογή εισαγωγής σελίδας	
Σημάδι διακοπής σελίδας	
Καρτέλες	

- 16 Δίνοντας τη συγκατάθεσή σας για τα "cookies" στον ιστότοπο, αποδέχεστε τα εξής:

Κοινή χρήση των προσωπικών σας δεδομένων με άλλες οντότητες	
Αποθήκευση πληροφοριών σχετικά με τις ατομικές σας ρυθμίσεις/προτιμήσεις	x
Διαφημίσεις	
Επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα	

- 17 Οι αριθμοί σελίδων σε ένα έγγραφο του MS Word εισάγονται συχνότερα:

Χρήση του στυλ Legend	
Εισαγωγή ευρετηρίου	
Χρήση υποσημειώσεων	
Στο υποσέλιδο ή στην κεφαλίδα ενός εγγράφου	x

- 18 Μπορούμε να ορίσουμε έναν κωδικό πρόσβασης για να προστατεύσουμε ένα αρχείο MS Excel από το άνοιγμα:

Στα εργαλεία που είναι διαθέσιμα κατά την αποθήκευση του αρχείου	x
Ανασκόπηση	
Σε δεδομένα	
Στις επιλογές για προχωρημένους	

- 19 Για να δημιουργήσετε έναν αυτόματο πίνακα περιεχομένων σε έναν επεξεργαστή κειμένου, είναι απαραίτητο να χρησιμοποιήσετε:

Υπογραφές	
Σύνδεσμοι	
Υποσημειώσεις	
Στυλ επικεφαλίδων	x

- 20 Για να υποδείξετε διαφορές στο περιεχόμενο δύο εγγράφων πρέπει να χρησιμοποιήσετε:

Εργαλείο "Σύγκριση εγγράφων"	x
------------------------------	---

AutoCorrect	
Ανασκόπηση	
Θησαυρός	

4 Γλωσσικές δεξιότητες - γνώση ξένων γλωσσών

Δεξιότητες	ΑΚΟΥΣΗ	ΑΝΑΓΝΩΣΗ	ΜΙΛΩΝΤΑΣ	ΣΥΓΓΡΑΦΗ
Αριθμός στοιχείου	1-5	6-10	11-15	16-20

1 - επίπεδο A0 (καμία γνώση της γλώσσας)

2 - A1

3 - A2

4 - B1

- 1 Σκεφτείτε την ξένη γλώσσα που γνωρίζετε καλύτερα. Ενώ ακούτε ομιλίες σε αυτή τη γλώσσα:

Καταλαβαίνω τις πιο σημαντικές σκέψεις/περιεχόμενα όταν κάποιος μιλάει για οικεία θέματα, τυπικά για τις δραστηριότητες και τα επαγγελματικά σας καθήκοντα	4
Μπορώ να καταλάβω οικείες λέξεις και βασικές φράσεις που αφορούν εμένα, τους ανθρώπους που γνωρίζω και το άμεσο περιβάλλον μου.	2
Δεν καταλαβαίνω καλά όταν κάποιος μου μιλάει, ακόμη και όταν περιέχει βασικές λέξεις που αφορούν εμένα, τους ανθρώπους που γνωρίζω και το άμεσο περιβάλλον μου.	1
Μπορώ να καταλάβω φράσεις και το πιο συχνά χρησιμοποιούμενο λεξιλόγιο που σχετίζονται με θέματα που είναι τα πιο σημαντικά για μένα (π.χ. βασικές πληροφορίες για τους ανθρώπους στο άμεσο περιβάλλον μου, την τοπική περιοχή ή τον τόπο εργασίας μου)	3

- 2 Σκεφτείτε την ξένη γλώσσα που γνωρίζετε καλύτερα. Ενώ ακούτε ομιλίες σε αυτή τη γλώσσα:

Μπορώ να καταλάβω το κύριο σημείο σε σύντομες, απλές δηλώσεις και ανακοινώσεις.	3
Μπορώ να καταλάβω λέξεις και φράσεις που γνωρίζω όταν οι άνθρωποι μιλούν αργά και καθαρά	2
Δεν καταλαβαίνω καλά τους ανθρώπους που μου μιλάνε ή μιλούν μεταξύ τους, ακόμη και αν μιλούν αργά και καθαρά.	1
Μπορώ να καταλάβω τα κύρια σημεία πολλών δηλώσεων σχετικά με τρέχουσες υποθέσεις ή θέματα που με ενδιαφέρουν προσωπικά ή επαγγελματικά, όταν οι άνθρωποι μιλούν αργά και καθαρά	4

3 Σκεφτείτε την ξένη γλώσσα που γνωρίζετε καλύτερα. Σε αυτή τη γλώσσα:

Δεν καταλαβαίνω καλά τις οδηγίες και τις κατευθύνσεις που μου δίνονται, ακόμη και όταν κάποιος μιλάει καθαρά και αργά.	1
Αρκετά για να ανταποκριθούν σε συγκεκριμένες ανάγκες επικοινωνίας, υπό την προϋπόθεση ότι τα άτομα μιλούν καθαρά και αργά	3
Οδηγίες που απευθύνονται απευθείας σε μένα, υπό την προϋπόθεση ότι ο ρυθμός ομιλίας είναι αργός και είμαι σε θέση να ακολουθήσω σύντομες και απλές υποδείξεις	2
Μια σαφής δήλωση σχετικά με γεγονότα της καθημερινής ζωής ή θέματα που σχετίζονται με την εργασία, κατανοώντας τόσο το γενικό μήνυμα όσο και συγκεκριμένες λεπτομέρειες, υπό την προϋπόθεση ότι η δήλωση είναι σαφώς διατυπωμένη	4

4 Σκεφτείτε την ξένη γλώσσα που γνωρίζετε καλύτερα. Σε αυτή τη γλώσσα:

Μια δήλωση που διατυπώνεται πολύ αργά και με μεγάλες παύσεις, επιτρέποντάς σας να κατανοήσετε το νόημα.	3
Ένα θέμα συζήτησης που διεξάγεται αργά και με σαφήνεια	2
Δεν καταλαβαίνω καλά τι λέγεται, ακόμη και αν είναι πολύ αργά.	1
Δηλώσεις και ανακοινώσεις σχετικά με συγκεκριμένα και αφηρημένα θέματα που εκτελούνται σε τυπική γλωσσική διάλεκτο και με κανονικό ρυθμό	4

5 Σκεφτείτε την ξένη γλώσσα που γνωρίζετε καλύτερα. Σε αυτή τη γλώσσα:

Δεν καταλαβαίνω καλά πολύ απλές και πολύ βασικές πληροφορίες, ακόμη και όταν κάποιος μιλάει αργά και τις επαναλαμβάνει πολλές φορές.	1
Λεπτομερείς οδηγίες και απλές τεχνικές πληροφορίες, για παράδειγμα, σχετικά με τη λειτουργία εξοπλισμού και μηχανημάτων	4
Τα κύρια σημεία σύντομων συνομιλιών, ανακοινώσεων και οδηγιών, π.χ. πώς να πάτε από το σημείο Α στο σημείο Β.	3
Μπορώ να καταλάβω πολύ απλές και πολύ βασικές πληροφορίες, αν ο άλλος μιλάει αργά και τις επαναλαμβάνει αρκετές φορές.	2

6 Σκεφτείτε την ξένη γλώσσα που γνωρίζετε καλύτερα. Όταν διαβάζετε ανακοινώσεις ή κείμενα σε αυτή τη γλώσσα:

Μπορώ να βρω συγκεκριμένες και προβλέψιμες πληροφορίες σχετικά με την καθημερινή ζωή και εργασία σε κείμενα όπως διαφημίσεις, φυλλάδια ή έντυπα.	3
Δεν κατανοώ καλά ένα απλό μήνυμα σε μηνύματα κειμένου, chat, πίνακες πληροφοριών, αφίσες ή καταλόγους.	1

Μπορώ να καταλάβω γνωστά ονόματα, λέξεις και απλές προτάσεις, για παράδειγμα, σε ηλεκτρονικά μηνύματα, σε πίνακες ανακοινώσεων, αφίσες ή καταλόγους.	2
Μπορώ να καταλάβω κείμενα που αποτελούνται κυρίως από οικείες λέξεις που αφορούν την επαγγελματική ή την καθημερινή σας ζωή.	4

- 7 Σκεφτείτε την ξένη γλώσσα που γνωρίζετε καλύτερα. Σε αυτή τη γλώσσα μπορείτε να καταλάβετε:

Κείμενα που αποτελούνται από 2-3 προτάσεις και τις πληροφορίες που περιέχουν	2
Σύντομα κείμενα και απλά μηνύματα κειμένου, π.χ. e-mail.	3
Κείμενα που αποτελούνται από συχνά χρησιμοποιούμενες λέξεις σχετικά με τα επαγγελματικά σας καθήκοντα, τις συνήθειες δραστηριότητες και τα καθημερινά σας θέματα	4
Έχω ανεπαρκή κατανόηση πολύ σύντομων κειμένων 2-3 προτάσεων και των πληροφοριών που περιέχουν.	1

- 8 Σκεφτείτε την ξένη γλώσσα που γνωρίζετε καλύτερα. Σε αυτή τη γλώσσα:

Κατανοώ σύντομα και απλά κείμενα που σχετίζονται με τα επαγγελματικά μου καθήκοντα	4
Μπορώ να ακολουθήσω σύντομες οδηγίες, ειδικά αν περιέχουν επιπλέον διαγράμματα, εικόνες ή infographics.	2
Με δυσκολία καταλαβαίνω ένα σύντομο εγχειρίδιο, ακόμη και όταν περιέχει διαγράμματα, εικόνες, infographics	1
Βρίσκω συγκεκριμένες πληροφορίες σε ένα μεγαλύτερο κείμενο που είναι απαραίτητες για την ολοκλήρωση μιας εργασίας	3

- 9 Σκεφτείτε την ξένη γλώσσα που γνωρίζετε καλύτερα. Σε αυτή τη γλώσσα μπορείτε να καταλάβετε:

Πολύ σύντομα και απλά κείμενα που διαβάζουν ένα συγκεκριμένο απόσπασμα αρκετές φορές	2
Κείμενα πολλών προτάσεων που περιέχουν το πιο συχνά χρησιμοποιούμενο λεξιλόγιο και σχετίζονται με συχνά εκτελούμενες και επαναλαμβανόμενες εργασίες	4
Τυπική και συνήθης αλληλογραφία (ηλεκτρονικά μηνύματα, επιστολές) για γνωστά θέματα.	3
Δυσκολεύεστε πολύ να κατανοήσετε πολύ σύντομα και απλά κείμενα, ακόμη και όταν τα διαβάζετε πολλές φορές.	1

- 10 Σκεφτείτε την ξένη γλώσσα που γνωρίζετε καλύτερα. Σε αυτή τη γλώσσα:

Δυσκολεύονται να κατανοήσουν το περιεχόμενο απλών, σύντομων φυλλαδίων και περιγραφών	1
Μπορώ να εντοπίσω συγκεκριμένες πληροφορίες σε λίστες/ευρετήρια και να επιλέξω τα δεδομένα που χρειάζομαι.	3
Μπορώ να διαβάσω μεγαλύτερα κείμενα για να βρω τις πληροφορίες που χρειάζομαι και να συγκεντρώσω πληροφορίες από διαφορετικά κείμενα για να ολοκληρώσω μια εργασία.	4
Κατανοήστε τα κύρια σημεία απλού πληροφοριακού υλικού και σύντομων περιγραφών.	2

11 Σκεφτείτε την ξένη γλώσσα που γνωρίζετε καλύτερα. Σε αυτή τη γλώσσα μπορείτε να:

Με δυσκολία συμμετέχω σε μια συζήτηση, ακόμη και όταν αυτή είναι πολύ αργή, ο συνομιλητής επαναλαμβάνει εργασίες και μου δίνει λέξεις που λείπουν	1
Να συμμετέχω σε μια απλή και συνηθισμένη συζήτηση που απαιτεί απλή και άμεση ανταλλαγή πληροφοριών για θέματα που γνωρίζω.	3
Να αντιμετωπίζω τις περισσότερες καταστάσεις που είναι πιθανό να προκύψουν κατά την εκτέλεση των επαγγελματικών μου καθηκόντων.	4
Συμμετέχω σε μια συζήτηση υπό την προϋπόθεση ότι ο συνομιλητής μου είναι πρόθυμος να επαναλάβει ή να επαναδιατυπώσει τις σκέψεις του, να μου δώσει τις λέξεις που μου λείπουν.	2

12 Σκεφτείτε την ξένη γλώσσα που γνωρίζετε καλύτερα. Σε αυτή τη γλώσσα μπορείτε να:

Να διατυπώνω και να απαντώ σε απλές ερωτήσεις σχετικά με θέματα και ζητήματα που γνωρίζω καλύτερα ή που είναι τα πιο σημαντικά για μένα.	2
Συμμετέχω σε πολύ σύντομες συζητήσεις, παρόλο που μπορεί να μην καταλαβαίνω αρκετά για να συνεχίσω μόνη μου τις συζητήσεις.	3
Να συμμετέχω ενεργά σε συζητήσεις για οικεία θέματα, εκφράζοντας και υπερασπιζόμενος τις απόψεις μου	4
Με δυσκολία να διατυπώνω ή να απαντώ σε απλές ερωτήσεις για θέματα και ζητήματα που γνωρίζω καλύτερα ή θέματα που με αφορούν περισσότερο	1

13 Σκεφτείτε την ξένη γλώσσα που γνωρίζετε καλύτερα. Σε αυτή τη γλώσσα μπορείτε να:

Χρησιμοποιήστε απλές φράσεις και προτάσεις για να περιγράψετε πού εργάζομαι, πού ζω εγώ και οι άνθρωποι που γνωρίζω.	2
Με δυσκολία να περιγράψω τον εαυτό μου και τους άλλους ανθρώπους, τις συνθήκες διαβίωσης, την εκπαίδευσή μου, την τρέχουσα εργασία μου ή τα επαγγελματικά μου σχέδια	1

Να εξηγήσω και να αιτιολογήσω εν συντομία τις ιδέες και τα σχέδιά μου, να αναφέρω γεγονότα και να αφηγούμαι μια πορεία δράσης περιγράφοντας τις αντιδράσεις και τις εντυπώσεις μου.	4
Να περιγράψω με απλό τρόπο τον εαυτό μου και τους άλλους ανθρώπους, τις συνθήκες διαβίωσης, την εκπαίδευσή μου, την τρέχουσα και την προηγούμενη εργασία μου.	3

14 Σκεφτείτε την ξένη γλώσσα που γνωρίζετε καλύτερα. Σε αυτή τη γλώσσα μπορείτε να:

Δημιουργήστε μερικές απλές προτάσεις για τον εαυτό μου και για το τι κάνω, πού ζω και πού εργάζομαι ή σπουδάζω.	2
Αναφορά στην πορεία ενός γεγονότος και στη δική μου αντίδραση και γνώμη σχετικά με αυτό.	4
Παρουσιάστε μια σύντομη και απλή περιγραφή ενός γεγονότος και μιας δραστηριότητας.	3
Με δυσκολία να δημιουργήσω μερικές απλές προτάσεις για τον εαυτό μου και τι κάνω, πού ζω, μαθαίνω/εργάζομαι/σπουδάζω	1

15 Σκεφτείτε την ξένη γλώσσα που γνωρίζετε καλύτερα. Σε αυτή τη γλώσσα μπορείτε να:

Διαβάστε μια πολύ σύντομη και προβαρισμένη δήλωση, π.χ. παρουσιάστε την ομάδα, ανακοινώστε μια ομιλία, παρουσίαση	2
Με δυσκολία να παρουσιάσω τον εαυτό μου, την ομάδα μου ή να ανακοινώσω μια ομιλία ή παρουσίαση	1
Να κάνω μια σύντομη, τυπική δήλωση για θέματα που αφορούν καθημερινά γεγονότα που σχετίζονται με τον τομέα των ενδιαφερόντων μου	3
Περιγράψω σχέδια και ρυθμίσεις, συνήθειες και ρουτίνες και τις δικές μου εμπειρίες	4

16 Σκεφτείτε την ξένη γλώσσα που γνωρίζετε καλύτερα. Σε αυτή τη γλώσσα μπορείτε:

Με δυσκολία να γράψετε ένα σύντομο κείμενο, π.χ. ένα γραπτό μήνυμα, ένα μήνυμα συνομιλίας ή ένα σημείωμα που περιέχει σημαντικές πληροφορίες.	1
Να γράφω απλά κείμενα για θέματα που με ενδιαφέρουν ή που μου είναι γνωστά	4
Γράψτε σύντομες και απλές σημειώσεις που ακολουθούν τις άμεσες ανάγκες	3
Γράψτε ένα σύντομο κείμενο, π.χ. ένα ηλεκτρονικό μήνυμα, ένα γραπτό μήνυμα, ένα σημείωμα που περιέχει σημαντικές πληροφορίες.	2

17 Σκεφτείτε την ξένη γλώσσα που γνωρίζετε καλύτερα. Σε αυτή τη γλώσσα μπορείτε:

Να γράφουν απλά κείμενα, π.χ. να περιγράφουν μια κατάσταση/γεγονός.	4
Συμπληρώστε ένα έντυπο που περιέχει βασικά στοιχεία/πληροφορίες.	2

Συμπληρώστε τη φόρμα με τα βασικά στοιχεία/πληροφορίες, αλλά μόνο με τη βοήθεια κάποιου άλλου.	1
Γράψτε ένα απλό μήνυμα με σημαντικές πληροφορίες που διευκολύνουν/επιτρέπουν την εκτέλεση επαγγελματικών εργασιών.	3

18 Σκεφτείτε την ξένη γλώσσα που γνωρίζετε καλύτερα. Σε αυτή τη γλώσσα μπορείτε να:

Να γράφουν κείμενα που αποτελούνται από απλές φράσεις και συνδέονται με απλούς συνδέσμους όπως "αλλά", "επειδή" ή "αφού".	3
Γράψτε με δυσκολία μερικές προτάσεις για τον εαυτό μου, την εκπαίδευσή μου και τι κάνω αυτή τη στιγμή.	1
Γράψτε μερικές απλές προτάσεις για τον εαυτό μου, την εκπαίδευσή μου και τι κάνω σήμερα.	2
Να γράφω σαφή και λεπτομερή κείμενα για ένα ευρύ φάσμα θεμάτων που σχετίζονται με τα ενδιαφέροντά μου (συμπεριλαμβανομένων των επαγγελματικών, εφόσον αφορούν τυπικές περιπτώσεις).	4

19 Σκεφτείτε την ξένη γλώσσα που γνωρίζετε καλύτερα. Σε αυτή τη γλώσσα μπορείτε να:

Γράψτε ένα σύντομο κείμενο για καθημερινά θέματα που λαμβάνουν χώρα στο περιβάλλον μου, π.χ. για ανθρώπους, μέρη, εργασία ή σπουδές.	3
Να γράψω μια περίληψη των παρατηρήσεων, να γράψω ένα κείμενο με τη γνώμη μου για τις τυπικές δραστηριότητες στον τομέα της ειδικότητάς μου.	4
Γράψτε δηλώσεις που αποτελούνται από 2-3 προτάσεις για πολύ απλά θέματα ή γεγονότα για να ενημερώσετε ένα άλλο άτομο για το συμβάν τους.	2
Με δυσκολία να γράφετε δηλώσεις που αποτελούνται από 2-3 προτάσεις για πολύ απλά θέματα ή γεγονότα για να ενημερώσετε ένα άλλο άτομο για το συμβάν τους.	1

20 Σκεφτείτε την ξένη γλώσσα που γνωρίζετε καλύτερα. Σε αυτή τη γλώσσα μπορείτε να:

Κάντε μια ερώτηση ρουτίνας σε ένα ηλεκτρονικό μήνυμα για πολύ απλά προσωπικά και επαγγελματικά θέματα για να λάβετε πληροφορίες, π.χ. "Πότε θα έρθει κάποιος;", "Πού να περιμένω;", "Τι πρέπει να προετοιμάσω για τη συνάντηση;"	2
Με δυσκολία να κάνετε μια ερώτηση ρουτίνας σε ένα ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για πολύ απλά προσωπικά και επαγγελματικά θέματα για να λάβετε πληροφορίες, π.χ. "Πότε έρχεται κάποιος;", "Πού να περιμένω;", "Τι πρέπει να προετοιμάσω για τη συνάντηση;"	1
Προετοιμάστε μια πολύ σύντομη και απλή περιγραφή γεγονότων (παρόντος και παρελθόντος) και προσωπικών εμπειριών.	3
Αναπτύξτε μια πολύ σύντομη έκθεση σε τυποποιημένη μορφή, δίνοντας πληροφορίες ρουτίνας και γεγονότα.	4

5 Αναλυτικές δεξιότητες - επίλυση προβλημάτων

- 1 Υπάρχουν 3 λεωφορεία που αναχωρούν από μια στάση λεωφορείου. Το πρώτο εκτελεί δρομολόγια κάθε 2 λεπτά, το δεύτερο κάθε 4 λεπτά και το τρίτο κάθε 6 λεπτά. Αυτό σημαίνει ότι κατά μέσο όρο ένα λεωφορείο αναχωρεί από τη στάση:

Κάθε 4 λεπτά	
Κάθε 11/12 λεπτά	x
Κάθε 9/12 λεπτά	
Κάθε 10/12 λεπτά	

- 2 Υπάρχουν μερικά φίδια του ίδιου μήκους στο terrarium. Ένα φίδι μετράει 2 μέτρα και μισό του μήκους του φιδιού. Αυτό σημαίνει ότι το φίδι είναι:

Μήκος 2,5 m	
Μήκος 3,0 m	
Μήκος 3,5 m	
Μήκος 4,0 m	x

- 3 Ποιο ρολόι είναι το πιο ακριβές;

Αυτό που κερδίζει 1 δευτερόλεπτο	
Αυτός που χάνει 2 δευτερόλεπτα	
Αυτό που δεν λειτουργεί καθόλου	x
Αυτό που χρησιμοποιεί φωτοβολταϊκή λύση	

- 4 Ο Αδάμ έχει 3 αδελφούς και 3 αδελφές. Η αδελφή του, Alice, έχει 4 αδελφούς και 2 αδελφές. Έτσι, τα αδέλφια αποτελούνται από:

7 άτομα	x
8 άτομα	
9 άτομα	
10 άτομα	

- 5 Με πόσους τρόπους μπορούν να μοιραστούν 3 μετάλλια (χρυσό, αργυρό, χάλκινο) μεταξύ των 4 φιναλίστ;

9 τρόποι	
12 τρόποι	

16 τρόποι	
24 τρόποι	x

- 6 6 άτομα μπήκαν στον ανελκυστήρα μιας 10όροφης πολυκατοικίας. Με πόσους τρόπους μπορούν να βγουν από το ασανσέρ;

6×10	
10 ή 6	
610	
10^6	x

- 7 Το άθροισμα των ψηφίων του αριθμού 2019 ισούται με:

3	x
12	
20	
Δεν υπάρχει.	

- 8 Υπάρχουν 4 γωνίες στο δωμάτιο και αρκετές γάτες. Κάθε γάτα βλέπει τις άλλες γάτες στις άλλες 3 γωνίες του δωματίου. Πόσες γάτες υπάρχουν;

3	
4	x
5	
6	

- 9 Αν τοποθετήσουμε τυχαία τα γράμματα P, O, T, O, P, πόσους διαφορετικούς συνδυασμούς μπορούμε να έχουμε;

24	
26	
30	x
32	

- 10 Σε ένα τουρνουά σκακιού, κάθε διαγωνιζόμενος έπαιξε μία φορά εναντίον του άλλου. Συνολικά, υπήρχαν 36 παρτίδες σκάκι. Πόσοι διαγωνιζόμενοι συμμετείχαν σε αυτό το τουρνουά;

8	
---	--

9	x
10	
11	

- 11 Η μεταλλική ταινία κλιμακώνεται στους 20° C. Η μέτρηση έγινε στους 40° C. Υπολογίστηκε διόρθωση. Για να λάβετε το ακριβές αποτέλεσμα, η διόρθωση πρέπει να είναι:

Υπολογίστηκε ξανά	
Αφαίρεση	
Προστέθηκε	x
Παραλείπεται	

- 12 Υπάρχει μια ευθεία αλυσίδα που αποτελείται από 7 κρίκους (το τέλος και η αρχή της δεν συνδέονται). Για να πάρει κανείς κάθε συνδυασμό, δηλαδή 1 κρίκο, 2 κρίκους, 3, 4, 5, 6 και 7 κρίκους, πρέπει να πραγματοποιήσει τουλάχιστον:

1 κοπή	x
2 κοψίματα	
3 κοψίματα	
6 κοψίματα	

- 13 Η Anne είπε: "Πάντα λέω ψέματα και είμαι 12 ετών". Αυτό σημαίνει ότι:

Η Ανν λέει ψέματα, αλλά είναι 12 ετών.	
Η Anne δεν είναι 12 ετών	
Είναι αδύνατο να πούμε αν η Anne είναι 12 ετών	x
Η Anne λέει την αλήθεια και είναι 12 ετών	

- 14 Ένας άνδρας, που καθόταν σε μια βάρκα σε μια μικρή λίμνη, πέταξε μια βαριά άγκυρα έξω από τη βάρκα. Αυτό σημαίνει ότι:

Η στάθμη του νερού έχει ανέβει	
Η στάθμη του νερού έχει μειωθεί	x
Η στάθμη του νερού παρέμεινε η ίδια	
Το νερό πλημμύρισε τα γύρω λιβάδια	

- 15 Η Άννα είχε 5 σοκολάτες και η Σόφι 3. Τις μοιράστηκαν με τον Αδάμ, έτσι ώστε κάθε ένα από τα τρία παιδιά να φάει την ίδια ποσότητα. Σε αντάλλαγμα, ο Αδάμ έδωσε στα

κορίτσια 8 καραμέλες τις οποίες έπρεπε να μοιραστούν δίκαια. Η δίκαιη κατανομή των καραμελών είναι η εξής:

4 : 4	
5 : 3	
6 : 2	
7 : 1	x

16 Εκατό άτομα ρωτήθηκαν σχετικά με το επίπεδο εκπαίδευσής τους. Αποτελέσματα:

Διατάξτε τις κατηγορίες και προσδιορίστε πόσο η μία είναι μεγαλύτερη από την άλλη	
Ταξινομήστε τις κατηγορίες και προσδιορίστε πόσες φορές η μία είναι μεγαλύτερη από την άλλη	
Κατηγορίες παραγγελιών μόνο	x
Ταξινομήστε τις κατηγορίες και προσδιορίστε κατά πόσο και πόσες φορές η μία είναι μεγαλύτερη από την άλλη	

17 Συλλέχθηκαν στοιχεία ύψους και βάρους για 10 μαθητές. Για να διαπιστώσετε αν οι μεταβολές του ύψους επηρεάζουν τις μεταβολές του βάρους, μπορείτε να συγκρίνετε:

Μέσες τιμές ύψους και βάρους	
Τιμές τυπικής απόκλισης για το ύψος και το βάρος	
Γραφήματα για το ύψος και το βάρος	x
Μονάδες μέτρησης για το ύψος και το βάρος	

18 Το ύψος όλων των μαθητών σε δύο τάξεις: 4A και 4B. Το μέσο ύψος στην τάξη 4A είναι 1,68 μέτρα και στην τάξη 4B είναι 1,73 μέτρα. Αυτό σημαίνει ότι:

Όλοι οι μαθητές 4B είναι ψηλότεροι από τους μαθητές 4A	
Όλα τα αγόρια 4B είναι ψηλότερα από τα αγόρια 4A	
Όλα τα αγόρια 4B είναι ψηλότερα από τα κορίτσια 4A	
Καμία από τις άλλες απαντήσεις δεν είναι σωστή	x

19 Η πρόγνωση του καιρού για την επόμενη ημέρα ανέφερε ότι ενδέχεται να εκδηλωθούν βίαια ατμοσφαιρικά φαινόμενα. Αυτό σημαίνει ότι:

Θα υπάρξει πλημμύρα	
Θα υπάρξει ανεμοστρόβιλος	
Θα υπάρξει ανεμοστρόβιλος σε συνδυασμό με πλημμύρες	

Μπορεί να μην υπάρξει ούτε πλημμύρα ούτε ανεμοστρόβιλος	x
---	---

- 20 Ένας ιστότοπος αναφέρει ότι ο μέσος πληθωρισμός στην Ευρώπη είναι 5%, ενώ ένας άλλος ιστότοπος αναφέρει 15%. Αυτό σημαίνει ότι:

Ο πληθωρισμός στην Ευρώπη είναι 10%	
Ο πληθωρισμός στην Ευρώπη είναι 5%	
Ο πληθωρισμός στην Ευρώπη είναι 15%	
Ο πληθωρισμός στην Ευρώπη δεν είναι γνωστός	x

6 Διαπροσωπικές δεξιότητες - επικοινωνία, ομαδική εργασία

Κατάσταση 1

Ένας φίλος σας τηλεφωνεί και σας κάνει μια ερώτηση στην οποία δεν ξέρετε την απάντηση (αν και θα έπρεπε). Τι απαντάτε;

"Λυπάμαι, αλλά δεν ασχολούμαι με τέτοια θέματα. Καλύτερα να καλέσετε τον Αρκάδιο, ίσως ξέρει".	1
"Δεν έχω πρόσβαση σε αυτά τα δεδομένα αυτή τη στιγμή. Για πότε θα τα χρειαστείτε;	4
"Ανοίξτε το αρχείο "xxx", πιθανόν εκεί βρίσκονται τα δεδομένα. Απλά ψάξτε το".	2
"Αυτή τη στιγμή δεν έχω πρόσβαση σε αυτά τα δεδομένα. Δώστε μου 10 λεπτά, θα το μάθω και θα σας ξαναπάρω".	3

Κατάσταση 2

Έχετε ήδη καταφέρει να γλιτώσετε αρκετές φορές από μια έξοδο στην παμπ το βράδυ της Παρασκευής για μια μπύρα με τους φίλους σας. Ο εμπνευστής των συναντήσεων είναι συνήθως ο Tomek. Αυτή την Παρασκευή δεν μπορείτε καν να πάτε γιατί η γιαγιά σας είναι άρρωστη και υποσχεθήκατε να την επισκεφθείτε. Δεν σας αρέσουν τέτοιες συναντήσεις. Πώς θα αντιδράσετε στην επόμενη πρόταση του Tomek;

Ζητώ συγγνώμη και ενημερώνω ότι δεν μπορώ να έρθω, η γιαγιά μου είναι άρρωστη και ίσως έρθω την επόμενη φορά	4
Αρνούμαι ρητά και λέω ότι θέλω να αφιερώσω χρόνο μετά τη δουλειά για τα προσωπικά μου θέματα	1
Ευχαριστώ για την πρόσκληση, αλλά αρνούμαι χωρίς λόγο.	3
Του λέω ότι θα ήθελα πολύ να έρθω, αλλά πρώτα πρέπει να επισκεφθώ την άρρωστη γιαγιά μου. Αν δεν πάθει κάτι σοβαρό, θα έρθω μαζί τους, αλλά λίγο αργότερα...	2

Κατάσταση 3

Κατά τη διάρκεια της συνέντευξης για δουλειά, το μελλοντικό σας αφεντικό είπε ότι το πιο σημαντικό πράγμα γι' αυτόν είναι η ικανότητα συνεργασίας και ομαδικής εργασίας. Πώς αντιλαμβάνεστε αυτές τις προσδοκίες του προϊσταμένου σας; Τι θα κάνετε για να τις ικανοποιήσετε;

Θα είμαι ευγενικός με όλους, και όταν ζητούν βοήθεια, δεν θα την αρνηθώ.	2
Υποτίθεται ότι πρέπει να εκτελούμε τα καθήκοντά μας από κοινού.	1

Αν δω ότι κάποιος έχει πολλή δουλειά να κάνει, θα ρωτήσω αν μπορώ να κάνω κάτι για να τον βοηθήσω.	4
Θα εκτελέσω τα καθήκοντά μου με τέτοιο τρόπο ώστε η ομάδα μου να θεωρείται πραγματικά επαγγελματική. Θα μάθω ποια είναι η δουλειά κάθε μέλους, ώστε να μπορώ να προσφέρω βοήθεια αν χρειαστεί.	3

Κατάσταση 4

Η Sophie και τρεις άλλοι συμπαίκτες της έπρεπε να συνεργαστούν για το έργο. Η Sophie έχει ήδη παράσχει τα αποτελέσματα της εργασίας της. Τα ολοκλήρωσε χωρίς τη συμμετοχή ή τη βοήθεια άλλων. Είπε ότι της ήταν πολύ δύσκολο να βρει χρόνο για να συναντηθεί. Έγραψε στους άλλους ρωτώντας τους αν είχαν προτάσεις ή ιδέες, αλλά δεν έλαβε καμία απάντηση. Η Sophie είναι μια νέα υπάλληλος που θέλει να πάρει γρήγορα προαγωγή. Τι πρέπει να κάνει ο Αδάμ, ο επικεφαλής της ομάδας, σε αυτή την περίπτωση;

Θα πρέπει να επαινέσει τη Sophie για τη δέσμευση και την ανεξαρτησία της και να αποτελέσει παράδειγμα για τους άλλους.	1
Θα πρέπει να μιλήσει στη Σόφι και να της πει ότι η ομαδική εργασία είναι σημαντική γι' αυτόν.	2
Θα πρέπει να μιλήσει με όλη την ομάδα και να συμφωνήσει για την πορεία των γεγονότων και τον τρόπο με τον οποίο θα εργαστούν στο μέλλον σε ένα έργο το οποίο αναθέτει σε όλους και όχι μόνο σε ένα άτομο.	4
Θα πρέπει να μιλήσει με τη Σόφι και τους συμπαίκτες της και να τους ρωτήσει τι συνέβη και γιατί δεν ανταποκρίθηκαν στο ερώτημά της	3

Κατάσταση 5

Εργάζεστε σε ένα έργο και είστε πολύ πρόθυμοι να ολοκληρώσετε την εργασία. Το τηλέφωνο της δουλειάς σας χτυπάει. Γνωρίζετε ότι ένας πελάτης που θέλει να σας μιλήσει θα σας απασχολήσει τις επόμενες 1,5-2 ώρες. Τι κάνετε;

Δεν απαντώ στο τηλέφωνο. Αν ενδιαφέρεται, θα ξαναπάρει.	1
Σταματάω τη δουλειά επειδή ίσως ένας πελάτης χρειάζεται κάτι σημαντικό	2
Τελειώνω το έργο, και μετά τηλεφωνώ ξανά ζητώντας συγγνώμη για την καθυστέρηση.	4
Απαντώ στο τηλεφώνημα για να ακούσω τι συμβαίνει, και στη συνέχεια ενημερώνω τον πελάτη ότι βρίσκομαι στη μέση μιας σημαντικής διαδικασίας και πριν ασχοληθώ με την υπόθεσή του, θέλω να τελειώσω αυτό που έχω ξεκινήσει.	3

Κατάσταση 6

Παίρνετε μια παραγγελία. Ενημερώνετε τον πελάτη ότι θα την ολοκληρώσετε εντός τριών εργάσιμων ημερών. Ωστόσο, ο πελάτης σας τηλεφωνεί κάθε λίγες ώρες και σας ρωτά για την εκτέλεση της παραγγελίας. Τι κάνετε;

Δεν απαντώ στο τηλέφωνο μέχρι να περάσει ο συμφωνημένος χρόνος ή να ολοκληρώσω την παραγγελία.	1
Απαντώ υπομονετικά σε κάθε ερώτηση του πελάτη	4
Ελαφρώς εκνευρισμένος ενημερώνω τον πελάτη ότι γνωρίζω τα καθήκοντά μου και ότι η σύμβαση σας δίνει χρόνο για να την ολοκληρώσετε.	2
Προσφέρω στον πελάτη ένα δωρεάν δώρο από την εταιρεία για να αποδυναμώσω το ενδιαφέρον του	3

Κατάσταση 7

Εργάζεστε σε μια ομάδα πολλών ατόμων σε ένα σύνθετο έργο. Σε έναν από τους ανθρώπους, τον Adam, αρέσουν σαφώς οι ατομικές δραστηριότητες και δεν είναι καλός στην ομαδική εργασία. Ωστόσο, αισθάνεστε ότι αυτό μειώνει τις δυνατότητες της ομάδας. Τι κάνετε;

Λέω στην ομάδα να μη δίνει σημασία στον Αδάμ. Αφήστε τον να δουλέψει μόνος του αν θέλει.	1
Μοιράζομαι τις παρατηρήσεις μου με τον Adam	4
Σχολιάζω δημοσίως τη συμπεριφορά του Αδάμ, η οποία είναι ανάρμοστη κατά τη γνώμη μου	2
Προτείνω τον καταμερισμό των καθηκόντων έτσι ώστε να περιλαμβάνει τόσο ατομικές όσο και ομαδικές εργασίες, έτσι ώστε όλοι να έχουν την ευκαιρία να αποδείξουν την αξία τους σε μια κοινή εργασία.	3

Κατάσταση 8

Εργάζεστε στο ίδιο μηχάνημα με τον Frank, ο οποίος είναι ανώτερος και έμπειρος εργαζόμενος. Πρόσφατα, η εταιρεία αναβάθμισε το μηχάνημα και οργάνωσε εκπαίδευση. Ο Φρανκ δεν ήταν εκεί επειδή ήταν άρρωστος. Αυτή είναι η δεύτερη φορά που εκτελεί την ενέργεια λανθασμένα και το μηχάνημα δεν λειτουργεί όπως θα έπρεπε. Στον Φρανκ δεν αρέσει να του λένε τι να κάνει και πώς να το κάνει. Τι κάνετε σε αυτή την περίπτωση;

Δεν κάνω τίποτα για να μην τον αναστατώσω. Πιθανότατα θα καταλάβει τι πρέπει να κάνει μετά από λίγο καιρό.	1
Το πιο σημαντικό πράγμα είναι η παραγωγή, και λόγω των λαθών του δεν μπορούμε να ανταποκριθούμε στην ποσόστωσή μας. Πλησιάζω τον Frank και του λέω: "Το κάνεις λάθος. Επιτρέψτε μου να σας δείξω πώς να το κάνετε".	3
Πλησιάζω τον Φρανκ και του λέω: "Φρανκ, βλέπω ότι υπάρχει πρόβλημα. Στην εκπαίδευση είπαν να το κάνουμε έτσι. Να το δοκιμάσουμε;	4

Το αναφέρω στον διευθυντή για να μιλήσει ο ίδιος με τον Φρανκ. Δεν είναι δική μου δουλειά να εκπαιδεύσω έναν τόσο έμπειρο εργαζόμενο.	2
---	---

Κατάσταση 9

Συνεργάζεστε με τον Μιχαήλ σε ένα έργο εδώ και αρκετές ημέρες. Έχετε συμφωνήσει να έρχεστε στο γραφείο κάθε πρωί μισή ώρα νωρίτερα από το συνηθισμένο και να εργάζεστε για μια ώρα πάνω σε αυτό το έργο, όταν ακόμα δεν υπάρχει βιασύνη και δεν υπάρχουν τηλεφωνήματα. Για την πρώτη εβδομάδα και οι δύο εμφανίζεστε στην ώρα σας. Δυστυχώς, τις τελευταίες 3 ημέρες ο Μιχάλης αργούσε κάθε μέρα για μισή ώρα, κάθε φορά το εξηγούσε με προβλήματα με τη μεταφορά του παιδιού στον παιδικό σταθμό και υποσχόταν ότι δεν θα συμβεί την επόμενη μέρα. Τι λέτε;

"Δεν μπορώ να βασιστώ σε σένα! Κάτι συμφωνήσαμε, αλλά εσύ αργείς κάθε μέρα.	1
"Michael, συμφωνήσαμε να έρθουμε στις 7.30 π.μ. Αυτή είναι η τρίτη φορά που έρχεσαι μετά τις 8.00 π.μ. Καταλαβαίνω ότι έχεις πρόβλημα να αφήσεις το παιδί σου στον παιδικό σταθμό, αλλά μπορεί να μην μπορέσουμε να τελειώσουμε το έργο εγκαίρως. Έχετε καμιά ιδέα τι μπορούμε να κάνουμε γι' αυτό;"	4
"Μάικλ, έχω βαρεθεί να αργείς. Δεν μπορεί να συνεχιστεί έτσι. Πρέπει να κάνουμε κάτι γι' αυτό.	2
"Μάικλ, φοβάμαι ότι δεν θα μπορέσουμε να ολοκληρώσουμε το έργο μας εγκαίρως. Έχεις καμιά ιδέα για το πώς να λύσουμε αυτό το πρόβλημα;	3

Κατάσταση 10

Είστε υπεύθυνοι για την αποστολή προσκλήσεων σε όλα τα μέλη της ομάδας για μια εταιρική συνάντηση εξαμηνιαίας ανασκόπησης. Αυτή τη στιγμή επανεξετάζετε το περιεχόμενο της επεξεργασμένης πρόσκλησης και αναρωτιέστε ποια έκδοση είναι η καλύτερη:

Η συνεδρίαση επανεξέτασης θα πραγματοποιηθεί στις 30 Μαΐου, στις 2 μ.μ. Θα λάβετε λεπτομερή ημερήσια διάταξη μέχρι το μεσημέρι της Δευτέρας.	2
Σας προσκαλούμε θερμά στην ετήσια συνάντησή μας για τον απολογισμό. Θα πραγματοποιηθεί την Πέμπτη, 30 Μαΐου 2020, στις 2 μ.μ. στην αίθουσα συνεδριάσεων στο κτίριο G στον πρώτο όροφο. Έχω επισυνάψει λεπτομερή ημερήσια διάταξη της συνεδρίασης. Τα λέμε εκεί.	4
Όπως γνωρίζετε, ετοιμάζουμε μια συνάντηση ανασκόπησης που θα πραγματοποιηθεί την Πέμπτη της επόμενης εβδομάδας. Θα θέλαμε να σας προσκαλέσουμε όλους στη μεγαλύτερη αίθουσα συνεδριάσεων στο κτίριο G στις 2 μ.μ.. Θα σας στείλω λεπτομερή ημερήσια διάταξη της συνάντησης τη Δευτέρα.	1

Το διοικητικό συμβούλιο της εταιρείας προσκαλεί όλους τους εργαζομένους στην ετήσια συνάντηση αξιολόγησης που θα πραγματοποιηθεί την Πέμπτη 30 Μαΐου 2020, στις 2.00 μ.μ., στην αίθουσα συνεδριάσεων του κτιρίου G στον πρώτο όροφο. Κατά τη διάρκεια της συνάντησης θα παρουσιάσουμε τα επιτεύγματα και τις επιτυχίες μας το 2019, καθώς και τα σχέδια για το μέλλον. Θα υπάρχει επίσης χρόνος για τις ερωτήσεις σας, τις οποίες ενθαρρύνουμε θερμά.	3
---	---

Κατάσταση 11

Μιλάτε με τον καθηγητή και ακούτε το σήμα ενός εισερχόμενου γραπτού μηνύματος. Τι κάνετε;

Χωρίς να διακόψω τη συζήτηση, διαβάζω το μήνυμα και απαντώ σε αυτό	1
Προσποιούμαι ότι δεν ακούω το σήμα, και παρόλο που είναι πιο δύσκολο για μένα να συγκεντρωθώ, εξακολουθώ να μιλάω στον δάσκαλο.	2
Αυτό είναι απίθανο να συμβεί. Συνήθως, όταν μιλάω με τον καθηγητή, έχω απενεργοποιήσει τους ήχους στο τηλέφωνό σας.	3
Ζητώ συγγνώμη για το σήμα και ενημερώνω τον καθηγητή ότι θα το διαβάσω αργότερα. Συνεχίζω ήρεμα τη συζήτηση.	4

Κατάσταση 12

Συμπληρώνετε χαρτιά στο γραφείο σας, όταν ένας πελάτης που ουρλιάζει εισβάλλει στο γραφείο σας και σας κατηγορεί για ανικανότητα. Πώς αντιδράτε;

"Γιατί φωνάζεις έτσι;! Ρωτάω με υψωμένη φωνή και μετά αρχίζω να φωνάζω στον εαυτό μου. Εξάλλου, πρέπει να υπερασπιστώ τον εαυτό μου και σίγουρα δεν θα με ακούσει αν μιλήσω ήρεμα.	1
Προσφέρω στον άνδρα μια καρέκλα, ζητώντας του να καθίσει και να μου εξηγήσει τι συμβαίνει.	4
Ανατριχιάζω, πεπεισμένος ότι κάθε λέξη που λέω θα μπορούσε να αποτελέσει άλλο ένα έναυσμα. Επίσης, αναρωτιέμαι αν έγινε κάποιο λάθος. Περιμένω να σταματήσει να φωνάζει ο πελάτης για να μπορέσω να ξεκινήσω τη συζήτηση.	2
Κύριε, παρακαλώ ηρεμήστε, αλλιώς δεν θα σας μιλήσω" - ενημερώνω, και επειδή ο πελάτης εξακολουθεί να μην αλλάζει τον λόγο του, τον ενημερώνω ότι αν δεν ηρεμήσει θα πρέπει να φύγει από το γραφείο.	3

Κατάσταση 13

Έχετε να ολοκληρώσετε ένα πολύπλοκο έργο, για το οποίο είστε υπεύθυνοι εσείς και ο Τομ. Δυσκολεύεστε να συνεργαστείτε και έχετε επίσης πολλές άλλες ευθύνες. Το τελικό αποτέλεσμα δεν είναι τόσο καλό όσο περίμενε το αφεντικό, το οποίο σας ενημερώνει ότι το

έργο απέτυχε στις προσδοκίες του. Λυπάστε, αλλά είστε επίσης θυμωμένοι γιατί νιώθετε ότι θα μπορούσατε να είχατε κάνει περισσότερα. Πώς αντιδράτε;

Σκέφτομαι ότι φταίει ο Τομ, γιατί έχω κάνει πολλά...	1
Το πιο σημαντικό πράγμα είναι ότι το έργο έχει ολοκληρωθεί. Θα προσπαθήσω περισσότερο την επόμενη φορά	2
Πηγαίνω με τον Τομ στο αφεντικό και τον ρωτάω τι μπορώ να βελτιώσω για να κάνω το αποτέλεσμα πιο ικανοποιητικό.	3
Μιλώ με τον Τομ και μαζί σκεφτόμαστε τι θα μπορούσαμε να κάνουμε διαφορετικά για να επιτύχουμε ένα καλύτερο τελικό αποτέλεσμα. Πιθανότατα θα συνεργαστούμε και στο μέλλον.	4

Κατάσταση 14

Ο προϊστάμενός σας σας προσφέρει μετάθεση σε παρόμοια θέση σε άλλο τμήμα. Θα λάβετε μια μικρή αύξηση, αλλά αισθάνεστε ότι πολλά καθήκοντα που εκτελούνται εκεί υπερβαίνουν τις τρέχουσες ικανότητές σας. Πώς αντιδράτε;

Αποδέχομαι την προσφορά, ελπίζοντας ότι "κάπως θα τα καταφέρω".	2
Ενημερώνω τον προϊστάμενο για τις ανησυχίες μου και ζητώ ανατροφοδότηση σχετικά με την απόδοσή μου στην εταιρεία. Γνωρίζω ποιες ιδιότητες εκτιμά σε μένα και γιατί πιστεύει ότι αυτή η αλλαγή είναι απαραίτητη	4
Αρνούμαι, λέγοντας ότι είμαι ευτυχής εκεί που είμαι τώρα, αλλά κατά βάθος φοβάμαι την αποτυχία.	1
Συμφωνώ με τη μετακίνηση, υπό τον όρο ότι η εταιρεία θα καταβάλει τα έξοδα για ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα της επιλογής μου, το οποίο θα μου δώσει γνώσεις και δεξιότητες στον τομέα των νέων μου καθηκόντων.	3

Κατάσταση 15

Εντελώς απροειδοποίητα, η ομάδα της οποίας είστε μέλος μένει χωρίς αρχηγό. Ο προϊστάμενός σας σας ρωτά σε μια χαλαρή συζήτηση αν έχετε κάποια ιδέα για την επίλυση της κατάστασης. Τι κάνετε;

Προτείνω τον εαυτό μου για τη θέση αυτή. Εξάλλου, γνωρίζω την ομάδα και έχω την αίσθηση ότι θα καταφέρω να εκτελέσω τις επόμενες εντολές.	2
Προτείνω να μιλήσει ανοιχτά με την ομάδα για το ποιον βλέπουν ως νέο ηγέτη.	4
Κατά τη γνώμη μου, τέτοιες αποφάσεις πρέπει να λαμβάνονται από τα ίδια τα αφεντικά. Παραμένω σιωπηλός ή προσπαθώ να μην δώσω συγκεκριμένη απάντηση.	1
Προτείνω ένα συγκεκριμένο άτομο από την ομάδα, επειδή ξέρω ότι θα μπορούσε να λειτουργήσει καλά σε αυτή τη θέση.	3

Κατάσταση 16

Συνεργάζεστε με πολύ ικανούς και ανεξάρτητους υπαλλήλους. Πρόσφατα, ολοκληρώσατε αρκετές πολύτιμες παραγγελίες και η θέση σας έχει σίγουρα ενισχυθεί. Σε αυτή την περίπτωση:

Δουλεύω όπως και πριν. Η επιτυχία μου συμβάλλει στο κύρος ολόκληρης της ομάδας.	4
Ελαχιστοποιώ τα επιτεύγματά μου ισχυριζόμενος ότι ήμουν αρκετά τυχερός	2
Μιλώ ανοιχτά στον προϊστάμενο ότι έχω κάποιες ιδέες για τη βελτίωση της ποιότητας της εργασίας και ότι θα ήθελα να ηγηθώ της εργασίας της ομάδας από ηγετική θέση.	3
Πιστεύω ότι έκανα πολύ καλή δουλειά και ότι είμαι πολύ ικανός και συχνά το τονίζω αυτό όταν μιλάω σε άλλα μέλη της ομάδας.	1

Κατάσταση 17

Ενώ εργάζεστε σε ομάδα:

Πιστεύω ότι η εργασία πρέπει να κατανέμεται εξίσου μεταξύ των μελών της ομάδας και ο καθένας είναι υπεύθυνος για το "δικό του μέρος". Ταυτόχρονα, τα άτομα που τελειώνουν νωρίτερα τις δραστηριότητές τους θα πρέπει να βοηθούν εκείνους που δεν κατάφεραν να ολοκληρώσουν τις εργασίες τους	2
Μου αρέσει να ελέγχω και να κάνω ερωτήσεις για να αισθάνομαι ότι έχω γνώση και έλεγχο όσον αφορά την εφαρμογή της όλης διαδικασίας.	3
Περιμένω από κάποιον να μου πει ακριβώς τι να κάνω, ελπίζοντας ότι η εργασία που θα μου ανατεθεί θα είναι όσο το δυνατόν πιο περιορισμένη.	1
Προσφέρομαι εθελοντικά, δηλώνοντας ποια καθήκοντα θα εκτελέσω και προτείνω να μοιραστώ τα υπόλοιπα καθήκοντα.	4

Κατάσταση 18

Κάνατε ένα λάθος που προκάλεσε την αποτυχία μιας παραγγελίας. Η εταιρεία έχασε έναν πελάτη. Τι κάνετε;

Ζητώ συγγνώμη και παραδέχομαι το λάθος μου	4
Πιστεύω ότι η παραγγελία ήταν λανθασμένη και η αντίδραση του πελάτη ήταν υπερβολική	2
Τονίζω ότι η εντολή εκτελέστηκε από πολλά άτομα και η ευθύνη για την αποτυχία πρέπει να αφορά όλους.	3
Ψάχνω για επιχειρήματα ότι δεν φταίω εγώ για να μεταθέσω την ευθύνη σε άλλους	1

Κατάσταση 19

Εργάζεστε σε ένα νέο μέρος. Δεδομένης της εμπειρίας και της εκπαίδευσής σας, πιστεύετε ότι οι ηγέτες οργανώνουν κακώς την εργασία. Τι κάνετε;

Μιλώ με ανώτερο προϊστάμενο και προτείνω αλλαγή σε επιλεγμένες διαδικασίες	3
Σε ομαδικές δραστηριότητες, υπονομεύω την εξουσία των ηγετών περιγράφοντάς τους ως αναποτελεσματικούς	2
Συμβουλευώ και προτείνω στους ηγέτες έναν διαφορετικό τρόπο εργασίας	4
Επισημαίνω δυνατά όλα τα λάθη και τις ελλείψεις προκειμένου να αποδυναμώσω τη θέση των σημερινών ηγετών και να ενισχύσω τη δική μου	1

Κατάσταση 20

Αρχίζετε να εργάζεστε σε μια νέα εταιρεία. Προσλαμβάνεστε για πρώτη φορά ως διευθυντής. Ωστόσο, γρήγορα διαπιστώνετε ότι αυτή η θέση εξακολουθεί να είναι πολύ περίπλοκη για εσάς. Τι κάνετε;

Ζητάτε εποπτεία και πρόσθετη εκπαίδευση	3
Πιστεύετε ότι είναι μόνο θέμα χρόνου να αρχίσετε να τα πηγαίνετε καλύτερα	2
Παραραιείστε από τη θέση σας	1
Μοιράζεστε τις ανησυχίες σας με ένα ανώτερο στέλεχος και ζητάτε τη γνώμη του	4

7 Διαπροσωπικές δεξιότητες - εργασία σε διαφορετικές ομάδες

1 Ο πολιτισμός είναι:

Καθολική και ειδική για κάθε ομάδα	
Καθολική και κληρονομείται από τα άτομα	
Κληρονομικές, επίκτητες και ειδικές για ένα συγκεκριμένο άτομο	
Αποκτημένα και ειδικά για την ομάδα	x

2 Ένα από τα πιο γνωστά μοντέλα πολιτισμού είναι το μοντέλο του παγόβουνου. Σύμφωνα με την έννοια αυτή, η κουλτούρα, όπως ένα παγόβουνο, αποτελείται από ένα ορατό και ένα αόρατο μέρος. Το αόρατο μέρος συμβολίζει, μεταξύ άλλων

Ο τρόπος που μιλάμε, κινούμαστε, κάνουμε χειρονομίες και εκφράσεις προσώπου	
Οι αξίες βάσει των οποίων λαμβάνουμε τις αποφάσεις μας	x
Παροιμίες, γνωμικά, μύθοι, θρύλοι και τελετουργίες που απαντώνται στον πολιτισμό	
Ένα στυλ ένδυσης και ο τρόπος που οι άνθρωποι χαιρετούν και αποχαιρετούν.	

3 Η διαπολιτισμική επάρκεια σημαίνει:

Εκτέλεση καθηκόντων σε πολυπολιτισμική ομάδα με αποτελεσματικό τρόπο	
Μια ικανότητα που αποτελείται από στοιχεία όπως η ανεκτικότητα, η ενσυναίσθηση, το άνοιγμα, η γνωστική περιέργεια και η ευελιξία.	x
Επίγνωση των διαφορών μεταξύ ανθρώπων από διαφορετικούς πολιτισμούς	
Να έχει κανείς επίγνωση της δικής του πολιτισμικής ταυτότητας και των κοινών προτύπων συμπεριφοράς, κανόνων και στάσεων	

4 Το πολιτισμικό σοκ είναι:

Μια κατάσταση έκπληξης και κατάπληξης που προκαλείται από τα έθιμα ενός άλλου πολιτισμού και τις αξίες, τους κανόνες και τις συμπεριφορές που μοιράζονται οι εκπρόσωποι αυτού του πολιτισμού.	
Αρνητική στάση απέναντι σε ένα άτομο/μια ομάδα ανθρώπων λόγω της εθνικότητάς τους	
Η σύγκρουση δύο πολιτισμών με αποτέλεσμα έντονες αντιδράσεις στρες, σύγχυση και αδυναμία λόγω της μη εξοικείωσης με τις αξίες, τους κανόνες και τις συμπεριφορές που μοιράζεται το περιβάλλον	x
Ένα άτομο ή μια ομάδα ατόμων αντιμετωπίζεται λιγότερο ευνοϊκά από ένα άλλο άτομο σε παρόμοια κατάσταση λόγω κάποιων χαρακτηριστικών (π.χ. φύλο, ηλικία, θρησκεία).	

5 Στερεότυπα:

Είναι η προκατάληψη εναντίον ενός ατόμου ή μιας ομάδας ανθρώπων λόγω της διαφορετικής εθνικότητάς τους.	
Συνήθως διαμορφώνονται μέσω της επαφής με τους εκπροσώπους άλλων πολιτισμών	
Προκαλούν την απόδοση πανομοιότυπων χαρακτηριστικών σε όλα ανεξαιρέτως τα μέλη μιας κοινωνικής ομάδας, ανεξάρτητα από τις πραγματικές διαφορές μεταξύ τους.	x
Είναι πάντα αρνητικές και περιλαμβάνουν την απόδοση διαφορετικών χαρακτηριστικών σε μια ολόκληρη κοινωνική ομάδα.	

6 Η παγκοσμιοποίηση είναι ένα φαινόμενο:

Περιγραφή των αλλαγών στον κόσμο	x
Αντανακλάται μόνο στα βιβλία	
Περιγράφοντας μια ήδη ολοκληρωμένη διαδικασία στο παρελθόν στον κόσμο	
Εφευρέθηκε τον 21ο αιώνα	

7 Η βάση για την καλή εργασία σε μια πολυπολιτισμική ομάδα είναι:

Η επικοινωνία εξαρτάται από την καλή γνώση ξένων γλωσσών	x
Ενσωμάτωση εκτός του χώρου εργασίας και κοινός ελεύθερος χρόνος	
Γνωριμία με τις συνήθειες και τις ρουτίνες όλων των μελών της ομάδας	
Εβδομαδιαία αξιολόγηση του έργου των μελών της ομάδας	

8 Όταν σκέφτεστε τη δυνατότητα να ζήσετε στο εξωτερικό, τότε:

Νιώθω τον ενθουσιασμό - υπάρχουν τόσα πολλά να ζήσετε και να μάθετε!	x
Δεν τίθεται θέμα - νιώθω ότι δεν θα βρεθώ εκεί. Δεν θέλω καν να προσπαθήσω.	
Είναι εφικτό, αν και θα πρέπει να προετοιμαστώ καλά πριν πάω. Θα ήθελα να καταλάβω όχι μόνο τη γλώσσα, αλλά και τα έθιμα.	
Δεν το αποκλείω, αν και ξέρω ότι θα ήταν δύσκολο να προσανατολιστώ στις ιδιαιτερότητες της ζωής σε μια άλλη χώρα.	

9 Ενώ θέτει κανόνες για την εργασία σε διεθνείς ομάδες:

Θα πρέπει να υπάρχουν σαφώς καθορισμένοι αυστηροί κανόνες συμπεριφοράς που να είναι ίδιοι για όλους.	
--	--

Είναι απαραίτητο να αποδειχθεί η αποδοχή όλων των αποκλίσεων που σχετίζονται με τις συνήθειες και τα έθιμα που επικρατούν στις επιμέρους χώρες.	
Οι οργανωτικοί κανόνες θα πρέπει να τροποποιούνται ανάλογα με τις ανάγκες της οργάνωσης της εργασίας στις επιμέρους χώρες	x
Θέστε ξεχωριστούς κανόνες για τις ομάδες σε διαφορετικές χώρες και ενδιαφερθείτε μόνο για την ποιότητα της εργασίας.	

10 Προκατάληψη:

Αποτελέσματα από την προηγούμενη εμπειρία του ατόμου	
Είναι αποτέλεσμα κοινωνικής μάθησης	
Είναι μια εχθρική ή αρνητική στάση απέναντι σε μια διακριτή ομάδα ανθρώπων που βασίζεται αποκλειστικά και μόνο στη συμμετοχή τους στην ομάδα αυτή.	x
Πάντα να περιλαμβάνει τη δράση του αποκλεισμού	

11 Ένα πρόσωπο το οποίο, λόγω βάσιμου φόβου δίωξης λόγω, για παράδειγμα, της φυλής, της θρησκείας, της εθνικότητας, των πολιτικών πεποιθήσεων, αναγκάστηκε να εγκαταλείψει τη χώρα καταγωγής του, είναι:

μετανάστης	
μετανάστης	
πρόσφυγες	x
μετανάστες	

12 Στη διεθνή συνεργασία, θα πρέπει να θεωρείται ότι:

Ο χρόνος είναι χρήμα	
Η ακρίβεια είναι το πιο σημαντικό πράγμα	
Ο αυθορμητισμός είναι η κυρίαρχη αρχή	
Η κατανόηση και η προθυμία για εξηγήσεις είναι απαραίτητες	x

13 Οι άνθρωποι στις χώρες της Βόρειας Ευρώπης προτιμούν:

Για να κανονίσετε τηλεφωνικά	
Για να γίνουν οι ρυθμίσεις από εμπειρογνώμονα	
Να προβαίνει σε ρυθμίσεις προφορικά, προσδιορίζοντας τους όρους υλοποίησής τους	

Να προβεί σε γραπτές ρυθμίσεις, προσδιορίζοντας τους όρους υλοποίησής τους και το πρόσωπο με το οποίο πρέπει να επικοινωνήσει/υπεύθυνο γι' αυτές.	x
---	---

- 14 Οι χώρες της Νότιας Ευρώπης, όπως η Ισπανία και η Ιταλία, ανήκουν σε πολιτισμούς, όπου οι άνθρωποι:

προσπαθούν να ελέγξουν τη δυναμική έκφραση των συναισθημάτων τους (π.χ. χαρά, θυμός)	
χειρονομούν πολύ έντονα, εκφράζουν τα συναισθήματά τους πρόθυμα και δυνατά (π.χ. χαρά, θυμός)	x
να αποφεύγουν την πολύ έντονη χειρονομία και την έντονη έκφραση των συναισθημάτων τους (π.χ. χαρά, θυμός)	
να προσπαθείτε να περιορίσετε τη χειρονομία, διότι παρεμποδίζει τη συνομιλία	

- 15 Ζείτε μαζί με έναν φοιτητή/φίλο από την Ινδία που του αρέσει να μαγειρεύει. Αυτός/αυτή παίρνει μεγάλη ευχαρίστηση με την προετοιμασία ινδικών πιάτων που στην πραγματικότητα δεν σας αρέσουν. Τι κάνετε;

Αρνούμαι να φάω τα έτοιμα πιάτα. Αντ' αυτού, αγοράζω κάτι για να φάω στο πανεπιστήμιο/στη δουλειά/στην πόλη.	
Αγοράζω κάτι άλλο για να φάω, το φέρνω στο σπίτι, το ζεσταίνω και το τρώω.	
Προσφέρομαι να μαγειρέψω για όλη την επόμενη εβδομάδα	x
Παίρνω τον καλύτερο φίλο μου και του λέω πόσο άτυχος είμαι	

- 16 Ένας φίλος από τις ΗΠΑ σας λέει μια μέρα ότι κάθε παρουσίαση πρέπει να ξεκινάει με ένα αστείο ανέκδοτο ή ένα αστείο. Τι κάνετε;

Του/της ζητώ να πει μερικά αστεία ανέκδοτα και ανέκδοτα.	
Νομίζω ότι δεν έχει ιδέα για τις επαγγελματικές παρουσιάσεις και, επομένως, η παρατήρησή του/της δεν έχει κανένα νόημα.	
Του/της ζητώ να μου εξηγήσει γιατί πρέπει να ξεκινήσω την παρουσίαση με κάτι αστείο.	x
Τον/την ευχαριστώ για τη συμβουλή, αλλά δεν αλλάζω τίποτα. Νομίζω ότι προετοιμάζω πολύ καλές παρουσιάσεις	

- 17 Είστε επικεφαλής μιας ομάδας με 10 νέους συναδέλφους από την Κίνα. Το καθήκον σας είναι να οργανώσετε διαπολιτισμική εκπαίδευση γι' αυτούς. Έχουν επιβεβαιώσει ότι θα ήταν ευτυχείς να συμμετάσχουν σε μια τέτοια δραστηριότητα, οπότε το μόνο που έχετε να κάνετε είναι να ορίσετε μια ημερομηνία για την εκπαίδευση. Στέλνετε επανειλημμένα διάφορες προτάσεις μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ζητώντας από τον καθένα τους να υποδείξει μια κατάλληλη ημερομηνία. Ωστόσο, δεν λαμβάνετε

καμία απάντηση, παρά τις υπενθυμίσεις που αποστέλλονται. Ποιος πιστεύετε ότι είναι ο λόγος;

Καμία από τις ημερομηνίες που προτείνετε δεν είναι κατάλληλη επειδή είναι κατά τις εργάσιμες ώρες.	
Οι νέοι συνάδελφοι δεν συνηθίζουν να απαντούν στα e-mail. Όταν τους γνωρίσετε, θα σας ενημερώσουν για το ποια ημερομηνία είναι η καλύτερη.	
Οι νέοι συνάδελφοι πιστεύουν ότι είναι στο χέρι σας να επιλέξετε το καλύτερο ραντεβού και να μην τους επιβαρύνετε με την απόφαση	
Έχουν την τάση να λαμβάνουν αποφάσεις ως ομάδα και θα ήθελαν να γνωρίζουν τη γνώμη των άλλων πριν αποδεχτούν μια από τις δεδομένες ημερομηνίες. Σε αυτή την περίπτωση, θα προτιμούσαν να περιμένουν και να μην απαντούν στα email σας	x

18 Εργάζεστε για μια διεθνή εταιρεία στη χώρα σας. Ο άμεσος προϊστάμενός σας δεν μιλάει άπταιστα καμία από τις γλώσσες που γνωρίζετε. Τι κάνετε;

Σχολιάζω δυνατά την κατάσταση μπροστά στους φίλους μου, υποστηρίζοντας ότι θα πρέπει να παρακολουθήσει μαθήματα γλώσσας.	
Εγγραφώ ο ίδιος θα παρακολουθήσω μαθήματα ανώτερης γλώσσας για να μπορώ να επικοινωνώ μαζί του.	x
Τα δύο μέρη προσποιούνται ότι κατανοούν το ένα το άλλο και η συνεργασία πραγματοποιείται μέσω τρίτων ή/και τεχνικού σχεδίου.	
Αναζητώ ένα άτομο στην ομάδα που να μπορεί να επικοινωνήσει με τον προϊστάμενο και να ζητήσει τη βοήθειά του/της σε μια άμεση αντιπαράθεση	

19 Τι γνώμη έχετε για τη συνεργασία με άτομα στην ηλικία των γονέων σας;

Αξίζει να βασιστούμε στη σοφία τους, πιθανώς μπορώ να μάθω πολλά από τη μεγάλη εμπειρία τους.	x
Η συνεργασία δεν αποτελεί πρόβλημα για μένα, αλλά περιμένω από τους ηλικιωμένους να προσπαθήσουν να προσαρμοστούν (π.χ. τους φωνάζω με το μικρό τους όνομα).	
Αυτοί είναι που χρειάζονται τους νέους - π.χ. λόγω των δυσκολιών στην αντιμετώπιση των νέων τεχνολογιών.	
Πιστεύω ότι υπάρχουν τμήματα στα οποία δεν θα πρέπει πλέον να απασχολούνται	

20 Κατά τη γνώμη σας, ένα μεγάλο ποσοστό των ατόμων που απασχολούνται στην εταιρεία και προέρχονται από άλλη χώρα είναι:

Η αιτία του αυξημένου αριθμού συγκρούσεων στο εργασιακό περιβάλλον	
--	--

Ένας πόρος, διότι η ποικιλομορφία επηρεάζει τη δημιουργικότητα και την αποτελεσματικότητα	x
Ο λόγος για την πραγματοποίηση πολυάριθμων εκπαιδεύσεων - μια τέτοια οργάνωση εργασίας απαιτεί γνώσεις και εμπειρία	
Τυπική κατάσταση - αυτές τις μέρες είναι ένας κανόνας που αντιμετωπίζω αδιάφορα	

8 Δεξιότητες οργάνωσης και αυτοοργάνωσης

Κατάσταση 1

Μετά από μια αρνητική αξιολόγηση της ομιλίας ή του έργου σας από το αφεντικό σας:

Με κατακλύζει η αδυναμία και η αποθάρρυνση να συνεχίσω να εργάζομαι	1
Λυπήθηκα, αλλά πιστεύω ότι την επόμενη φορά θα είναι καλύτερα	3
Παραμένω ήρεμος και μαθαίνω από τις επικριτικές παρατηρήσεις του αφεντικού μου	4
Είμαι θυμωμένος γιατί νομίζω ότι είναι άδικο	2

Κατάσταση 2

Αντιμετωπίζετε τις προφορικές εξετάσεις ή τις δημόσιες ομιλίες ως:

Ο χειρότερος εφιάλτης	1
Ένα μάλλον δυσάρεστο καθήκον	2
Μια καλή ευκαιρία να αποδείξω τις γνώσεις και τις δεξιότητές μου	4
Κάτι φυσιολογικό όταν εργάζομαι ή σπουδάζω - απλά πρέπει να το συνηθίσω και να σταματήσω να πανικοβάλλομαι.	3

Κατάσταση 3

Είχατε μια διαφωνία με έναν φίλο. Τι κάνεις;

Αισθάνομαι προσβεβλημένος και αναλύω την κατάσταση για μεγάλο χρονικό διάστημα	1
Μετά από λίγο, αποφασίζω να τα βρω και να ζητήσω συγγνώμη.	3
Αμέσως άφησα το επιχείρημα πίσω μου	2
Όταν καταλαγιάσει η σκόνη, συζητώ ήρεμα την κατάσταση και θέλω να ξεκαθαριστούν όλα.	4

Κατάσταση 4

Ετοιμάζεστε να μπείτε σε μια αίθουσα συνεδριάσεων όπου αναμένεται να κάνετε μια παρουσίαση μπροστά σε σχεδόν 100 άτομα. Τι αισθάνεστε;

Το μυαλό μου αδειάζει και με δυσκολία μπορώ να ελέγξω το τρέμουλο των χεριών μου.	1
Ξεφυλλίζω μανιωδώς τις σημειώσεις μου, επαναλαμβάνοντας στο μυαλό μου τις πιο σημαντικές πληροφορίες	2

Αισθάνομαι ήρεμος, ξέρω ότι μπορώ να το ξανακάνω	4
Φαντάζομαι την ανακούφιση που θα νιώσω όταν όλα τελειώσουν.	3

Κατάσταση 5

Έχετε μια σημαντική συνάντηση στη δουλειά, αλλά έχετε κολλήσει σε ένα τεράστιο μπουτιλιάρισμα. Τι κάνετε;

Παρά τα νεύρα και την ανυπομονησία, περιμένω την εξέλιξη των γεγονότων	1
Αποφασίζω να αποφύγω αυτή τη διαδρομή στο μέλλον	2
Τηλεφωνώ ήρεμα στη δουλειά για να τους ενημερώσω ότι μπορεί να αργήσω.	4
Επαναπρογραμματίζω τη συνάντηση	3

Κατάσταση 6

Θα έχετε μια εξαιρετικά δύσκολη μέρα. Πριν κοιμηθείτε το προηγούμενο βράδυ:

Σκέφτομαι συνεχώς τι με περιμένει, φοβάμαι την αποτυχία ή τα άσχημα νέα.	1
Είμαι λίγο νευρικός, αλλά πιστεύω ότι όλα θα πάνε καλά.	3
Αποφασίζω να χαλαρώσω, να διαβάσω ένα βιβλίο που μου αρέσει ή να παρακολουθήσω την αγαπημένη μου τηλεοπτική σειρά.	4
Παίρνω φυτικά υπνωτικά χάπια	2

Κατάσταση 7

Έχετε μπροστά σας μια σημαντική εξέταση - το τελικό στάδιο της διαδικασίας πρόσληψης για τη θέση εργασίας των ονείρων σας στην εταιρεία των ονείρων σας και μια συνάντηση με τον πιθανό προϊστάμενό σας, τον Κρίστοφερ. Ο διευθυντής ανθρώπινου δυναμικού σας προειδοποιεί ότι είναι πολύ έξυπνος, έξυπνος και περιμένει το ίδιο από τους υπαλλήλους του. Έχετε μία ώρα πριν από τη συνάντηση. Τι κάνετε;

Διαβάζω όσο το δυνατόν περισσότερο για να εμβαθύνω τις γνώσεις μου και να εντυπωσιάσω το πιθανό αφεντικό μου	1
Αυτές οι πληροφορίες με αγχώνουν πολύ και δεν είναι καθόλου χρήσιμες. Αναρωτιέμαι αν θέλω πραγματικά να δουλέψω για ένα τέτοιο αφεντικό.	2
Χαλαρώνω και αποσυμπιέζω τον εαυτό μου χρησιμοποιώντας διάφορες τεχνικές	3

Δεν κάνω τίποτα - ξέρω ποιες είναι οι δυνάμεις και οι αδυναμίες μου. Δεν θα αλλάξουν μέσα σε μια ώρα.	4
---	---

Κατάσταση 8

Αποδεικνύεται ότι ο συνάδελφός σας, τον οποίο συμπαθείτε, έχει προσκαλέσει όλους από την ομάδα σας, εκτός από εσάς, στο πάρτι γενεθλίων του την Παρασκευή. Το μαθαίνετε αυτό τυχαία, από έναν άλλο συνάδελφο. Ποια διατύπωση θα χρησιμοποιούσατε όταν θα λέγατε στον φίλο σας για την κατάσταση αυτή;

"Ήταν ένα παράξενο συναίσθημα.	3
"Ήμουν λυπημένη.	4
"Ήταν αγενές εκ μέρους του/της.	2
"Δεν με νοιάζει! Αν αυτός/αυτή δεν ενδιαφέρεται για μένα, ούτε εγώ ενδιαφέρομαι γι' αυτόν/αυτήν."	1

Κατάσταση 9

Έχετε ένα πολύ δύσκολο έργο μπροστά σας. Ποια είναι η πρώτη σκέψη που σας έρχεται στο μυαλό;

"Είναι πολύ δύσκολο. Δεν μπορώ να το κάνω."	1
"Τι πρόκληση! Θα πρέπει να ετοιμαστώ γι' αυτό."	4
"Αυτό είναι δύσκολο. Μπορεί κανείς να με βοηθήσει;	2
"Θα προσπαθήσω να ξεκινήσω. Μπορώ να το χειριστώ."	3

Κατάσταση 10

Πώς προγραμματίζετε την εργάσιμη ημέρα σας;

Στην πραγματικότητα, δεν το σχεδιάζω - δεν χρειάζεται να το κάνω επειδή ο διευθυντής μου σας λέει τι να κάνετε.	1
Κάθε μέρα φτιάχνω έναν κατάλογο με τις εργασίες που πρέπει να κάνω για την ημέρα.	3
Δημιουργώ έναν κατάλογο με τις εργασίες που πρέπει να κάνω για την ημέρα, σκέφτομαι τις προτεραιότητες και τις κάνω πρώτα. Αν δεν καταφέρω να κάνω άλλα πράγματα, δεν είναι κάτι το σπουδαίο.	4
Σπάνια προγραμματίζω. Απλά κάνω τις εργασίες που ανήκουν στις αρμοδιότητές μου.	2

Κατάσταση 11

Έχετε πάρα πολλή δουλειά και είστε αγχωμένοι. Τι κάνετε;

Δεν έχω άλλη επιλογή - προσπαθώ να κάνω όσο το δυνατόν περισσότερα και όσο το δυνατόν γρηγορότερα. Ίσως να μην γίνει τέλεια, αλλά θα δείξει ότι προσπάθησα.	1
Κάνω ένα σύντομο διάλειμμα για να σκεφτώ ποιες εργασίες πρέπει να κάνω και ποιες μπορούν να περιμένουν.	4
Κάνω ένα σύντομο διάλειμμα για καφέ με τον συνάδελφό μου για να αποφορτιστώ έστω και λίγο	3
Παραμένω στη δουλειά μέχρι να ολοκληρώσω όλες τις εργασίες που πρέπει να κάνω σήμερα.	2

Κατάσταση 12

Έχετε μια πρόσκληση για το βράδυ να πάτε στον κινηματογράφο με τους φίλους σας για να παρακολουθήσετε μια ταινία που θέλετε πολύ να δείτε. Στην πραγματικότητα, έχετε ακόμα διάφορα πράγματα να κάνετε απόψε, αλλά θα ήταν ένας καλός τρόπος να χαλαρώσετε. Τι θα κάνετε;

Πηγαίνω εκεί γιατί θέλω να συναντήσω τους φίλους μου και να παρακολουθήσω την ταινία. Υπόσχομαι στον εαυτό μου ότι αύριο θα ασχοληθώ με σημαντικά θέματα.	1
Αποφασίζω να μην πάω μαζί τους γιατί δεν θέλω να μείνω πίσω στα σημαντικά θέματα	3
Τους λέω ότι θα τους δώσω την απάντηση σε 15 λεπτά γιατί πρέπει να σκεφτώ αν έχω κάτι σημαντικό να κάνω αύριο.	4
Αποφασίζω να πάω. Αν χρειαστεί, θα μείνω ξύπνιος περισσότερο τη νύχτα.	2

Κατάσταση 13

Πόσο συχνά ελέγχετε το ηλεκτρονικό σας ταχυδρομείο;

Έχω μια σταθερή ώρα για να ελέγχω τα emails και προσπαθώ να την τηρώ.	4
Μου αρέσει να εξοικονομώ χρόνο κάνοντας multitasking, οπότε συχνά ελέγχω τα e-mail ενώ μιλάω στο τηλέφωνο ή εργάζομαι σε μια απλή εργασία.	3
Δεν δίνω μεγάλη προσοχή στα e-mail. Τα περισσότερα από αυτά είναι spam. Τα ελέγχω όταν πηγαίνω στη δουλειά. Αν υπάρχει κάτι σημαντικό αργότερα, θα μου τηλεφωνήσουν ή θα μου το πουν οι συνάδελφοί μου.	2
Απαντώ σε κάθε e-mail μόλις φτάσει.	1

Κατάσταση 14

Δεν καταφέρατε να κάνετε όλα όσα ήταν στο σχέδιο. Είναι ήδη 30 λεπτά μετά την ώρα εργασίας σας. Τι κάνετε;

Δουλεύω μέχρι να τελειώσω τα πάντα	3
Δεν πρόκειται να μείνω στη δουλειά - θα τελειώσω το υπόλοιπο στο σπίτι.	2
Θα τελειώσω μόνο την πιο σημαντική εργασία	4
Είναι εντάξει. Δεν είναι η πρώτη φορά που συμβαίνει αυτή η κατάσταση. Θα τελειώσω τα υπόλοιπα αύριο.	1

Κατάσταση 15

Κατά την έναρξη μιας νέας εργασίας:

Περιμένω πλήρη καθοδήγηση και επίβλεψη	3
Φοβάμαι να ρωτήσω για τους κανόνες, δεν θέλω να θεωρηθώ ανίκανος.	1
Διαβάζω προσεκτικά τα σύνολα διαδικασιών, γνωρίζοντας ότι θα βρω εκεί όλες τις οδηγίες	2
Παρατηρώ και χρησιμοποιώ την προηγούμενη εμπειρία μου, αλλά και ρωτώ τους νέους συναδέλφους για τους τρέχοντες τρόπους δράσης και τους κανόνες εργασίας.	4

Κατάσταση 16

Ολοκληρώνετε ένα μακροχρόνιο έργο, το μόνο που έχετε να κάνετε είναι να γυαλίσετε τις λεπτομέρειες και να ελέγξετε το σύνολο της εργασίας. Έχετε να ολοκληρώσετε μια επείγουσα παραγγελία που θα σας πάρει μερικές ημέρες. Τι κάνετε;

Εκτελώ την παραγγελία, αναλαμβάνοντας το ρίσκο να μην ολοκληρωθεί κάτι στο έργο.	3
Απορρίπτω την παραγγελία γνωρίζοντας ότι την αναλαμβάνει ένας άπειρος υπάλληλος που μπορεί να μην είναι σε θέση να τη χειριστεί	1
Απορρίπτω την παραγγελία, ισχυριζόμενος ότι χρειάζομαι χρόνο για να τελειοποιήσω το έργο.	2
Αναλαμβάνω την πρόσθετη αποστολή και αναθέτω ορισμένες από τις αρμοδιότητές μου σε συναδέλφους μου	4

Κατάσταση 17

Συμμετέχετε σε μια σημαντική ομαδική συνάντηση, κατά τη διάρκεια της οποίας λαμβάνετε την πληροφορία ότι ένα σημαντικό για εσάς πρόσωπο θέλει να σας μιλήσει. Τι κάνετε;

Παραμένω στη συνάντηση, ζητώντας να διαβιβάσω ένα μήνυμα σε αυτό το άτομο, ότι θα έρθω το συντομότερο δυνατό. Εξάλλου, το άτομο δεν είχε ραντεβού, και εγώ επωφελούμαι από τη συμμετοχή στη συνάντηση	3
Αποχωρώ αμέσως από τη συνάντηση	2
Αποχωρώ από τη συνάντηση και εξηγώ ότι συμμετέχω σε μια σημαντική συνάντηση και ζητώ 15 λεπτά υπομονή.	4
Φεύγω από τη συνάντηση αργά και απρόθυμα, σχολιάζοντας δυνατά εκ των προτέρων ότι το άτομο αυτό δεν σέβεται το χρόνο μου και δεν είναι ευγενικό.	1

Κατάσταση 18

Στο πλαίσιο της ανάπτυξης των δεξιοτήτων σας, το πεδίο των καθηκόντων σας έχει διευρυνθεί. Αυτό συνεπάγεται ότι αφιερώνετε πολύ χρόνο στην εκμάθηση νέων πραγμάτων. Τι είναι το πιο σημαντικό για εσάς, στη διαδικασία μάθησης, ώστε να είναι όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματική;

Θέλω να ξέρω ακριβώς τι πρέπει να μάθω, πότε και ποιες μορφές μπορώ να χρησιμοποιήσω. Κλείνω ραντεβού με τον προϊστάμενό μου και του κάνω λεπτομερείς ερωτήσεις σχετικά με τα θέματα αυτά	4
Αποφασίζω μόνος μου ποιες γνώσεις χρειάζομαι και αναζητώ διαθέσιμες ευκαιρίες μάθησης.	3
Χρησιμοποιώ τις γνώσεις και τις δεξιότητες που ήδη έχω. Η εξάσκηση θα δείξει τι δεν ξέρω ακόμα	1
Το πιο σημαντικό για μένα είναι να είμαι επίμονος και να μην τα παρατάω όταν προκύπτουν δυσκολίες.	2

Κατάσταση 19

Υπάρχει μια έκτακτη ανάγκη που απαιτεί άμεση απόφαση. Είστε αρμόδιος να λαμβάνετε αποφάσεις, αλλά η απόφαση πρέπει να εγκριθεί από τον προϊστάμενο του τμήματος. Βρίσκεται σε διακοπές αυτή τη στιγμή και δεν του αρέσει να διακόπτεται ο ελεύθερος χρόνος του. Τι πρέπει να κάνετε;

Αυτό είναι επείγον - παίρνω την απόφαση και αναλαμβάνω την ευθύνη για την επιλογή αυτή	4
Οι αποφάσεις αυτές πρέπει να εγκρίνονται από τον προϊστάμενο, ο οποίος δεν είναι διαθέσιμος. Είναι δύσκολο - η υπόθεση πρέπει να περιμένει μέχρι να επιστρέψει το αφεντικό.	1
Ρωτάω το τμήμα ανθρώπινου δυναμικού ποιος θα μπορούσε να εγκρίνει την απόφαση και πηγαίνω με το πρόβλημα σε αυτό το άτομο.	3

Παρ' όλα αυτά, τηλεφωνώ στον προϊστάμενό μου, ενημερώνοντάς τον για την κατάσταση και την απόφασή μου, ζητώντας μόνο προφορική έγκριση.	2
---	---

Κατάσταση 20

Είστε αντιμέτωποι με την ανάγκη να αναλάβετε μια θέση εργασίας στην κατεύθυνση της επιλογής σας. Λαμβάνετε δύο ανεξάρτητες προσφορές - και οι δύο απαιτούν να πάρετε μια απόφαση "αμέσως τώρα". Η πρώτη, ελαφρώς καλύτερα αμειβόμενη, απαιτεί την ανάληψη θέσης ανεξάρτητου ειδικού. Σύμφωνα με τη δεύτερη, θα λάβετε χαμηλότερο μισθό, αλλά θα ενταχθείτε σε μια καλά λειτουργούσα ομάδα με ανθρώπους από τους οποίους μπορείτε να μάθετε πολλά, αν και δεν θα έχετε ταυτόχρονα θέση λήψης αποφάσεων. Τι κάνετε;

Επιλέγω το πρώτο. Όλα έχουν να κάνουν με την αμοιβή και το κύρος και μια τέτοια προσφορά μπορεί να μην ξανα συμβεί.	2
Αποδέχομαι τη θέση στην ομάδα. Το πιο σημαντικό για μένα είναι η είσοδος στην αγορά εργασίας και η δυνατότητα να αποκτήσω εμπειρία με ήρεμο τρόπο.	3
Η επιλογή είναι δύσκολη για μένα, γι' αυτό μιλάω με μερικούς έμπιστους ανθρώπους και τους ρωτάω τι πιστεύουν.	1
Ρωτάω την εταιρεία που προσφέρει μια ανεξάρτητη θέση αν θα έχω υποστήριξη για την υλοποίηση και αν υπάρχει κάποιος που μπορεί να βοηθήσει σε περίπτωση δυσκολιών. Θέλω αυτή τη θέση εργασίας, αλλά δεν επιμένω σε αυτήν λόγω της έλλειψης ασφάλειας. Γνωρίζω επίσης ότι η προσωπική άνεση είναι σημαντική και ότι θα έρθει η ώρα για μια ανεξάρτητη θέση στο εγγύς μέλλον	4

9 Δημιουργικότητα - παραγωγή νέων ιδεών, δημιουργικό στυλ εργασίας

Κατάσταση 1

Λαμβάνετε ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από έναν πελάτη με τον οποίο η εταιρεία σας συνεργάζεται για μεγάλο χρονικό διάστημα. Οι πληροφορίες αφορούν την παράδοση ελαττωματικών προϊόντων. Μέχρι στιγμής δεν έχει συμβεί αυτού του είδους η καταγγελία. Επιθυμείτε να διευκρινίσετε το θέμα και να διατηρήσετε καλές σχέσεις με τον πελάτη. Τι κάνετε;

Όταν αναζητώ ένα λάθος, εξετάζω τη διαδικασία στο σύνολό της, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών δραστηριοτήτων που λαμβάνουν χώρα εκτός της εταιρείας μου. Διαγιγνώσκω το πρόβλημα και προσπαθώ να εφαρμόσω διορθωτικές ενέργειες. Διευκρινίζω την κατάσταση με τον πελάτη και προσπαθώ να διατηρήσω θετική σχέση	4
Προσπαθώ να βρω την αιτία του λάθους. Αναλύοντας τη διαδικασία, δίνω επίσης προσοχή στα στοιχεία που έχουν λειτουργήσει καλά μέχρι τώρα	2
Διαβιβάζω το μήνυμα στον διευθυντή μου και στέλνω ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον πελάτη ζητώντας συγγνώμη για το λάθος και ενημερώνοντάς τον για τις "προσπάθειες αποσαφήνισης της κατάστασης".	1
Στέλνω μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον πελάτη δηλώνοντας ότι προσπαθώ να ελέγξω τι έχει συμβεί. Ενημερώνω τον προϊστάμενό μου για το e-mail που λάβατε και προτείνω λύση στην κατάσταση	3

Κατάσταση 2

Υπάρχει αλλαγή στην οργανωτική δομή της εταιρείας. Ο νέος σας προϊστάμενος επιβάλλει άκαμπτες διαδικασίες που σας δυσκολεύουν να ασκήσετε αποτελεσματικά τις αρμοδιότητες της θέσης σας. Τι κάνετε;

Προσπαθώ να μιλήσω στην προϊσταμένη μου, χρησιμοποιώντας το παράδειγμα των σημερινών δυσκολιών για να προτείνω αλλαγές στις διαδικασίες που έχει εισαγάγει. Αναφερόμενος στη δική μου εμπειρία, προτείνω νέα σχήματα δράσης	3
Δεν ασκώ κριτική στις μεθόδους εργασίας του επόπτη. Ωστόσο, ενεργώ με τον δικό μου τρόπο σε τομείς ή καταστάσεις όπου είμαι πεπεισμένος ότι η αποτελεσματικότητά μου είναι καλύτερη	2
Αναγνωρίζω ότι ο προϊστάμενός μου έχει δίκιο και ακολουθώ τις νέες διαδικασίες. Σε περίπτωση προβλημάτων, θα λέω ότι αυτός είναι ο συνήθης τρόπος λειτουργίας.	1

Είμαι πεπεισμένος ότι οι νέες διαδικασίες είναι λιγότερο αποτελεσματικές και ανεπαρκείς για τις αρμοδιότητές μου. Προσπαθώ να πείσω τον προϊστάμενό μου να αλλάξει τα σχήματα δράσης που έχει εισαγάγει. Μιλώ για τις αδυναμίες των νέων διαδικασιών και για το πώς θα μπορούσαν να βελτιωθούν	4
--	---

Κατάσταση 3

Λόγω της παρατεταμένης αναρρωτικής άδειας ενός συναδέλφου από το τμήμα σας, οι ευθύνες σας και οι ευθύνες των συναδέλφων σας έχουν αυξηθεί. Τι κάνετε σε αυτή την περίπτωση;

Δέχομαι τις οδηγίες του προϊσταμένου, αλλά κάνω το ελάχιστο - άλλωστε, έτσι κι αλλιώς, έχω πολλές ευθύνες.	1
Γνωρίζω ότι η μακροχρόνια απουσία ενός υπαλλήλου επηρεάζει ολόκληρο το τμήμα. Προτείνω να μοιραστούν τα καθήκοντα του αρρώστου μεταξύ όλων των μελών της ομάδας	3
Αντιλαμβάνομαι ότι η απουσία ενός συναδέλφου επηρεάζει τη λειτουργία ολόκληρου του τμήματος. Όταν η απουσία του/της παρατείνεται, προσπαθώ να ενθαρρύνω όλα τα μέλη της ομάδας να μοιραστούν τις ευθύνες του/της.	4
Αποδέχομαι τις οδηγίες του προϊσταμένου και εκτελώ αποτελεσματικά τον αυξημένο αριθμό καθηκόντων. Εξάλλου, γνωρίζω πώς να διαχειρίζομαι σε αυτόν τον τομέα	2

Κατάσταση 4

Η ομάδα στην οποία εργάζεστε λαμβάνει κατευθυντήριες γραμμές για ένα νέο έργο. Παρά τις προσπάθειές σας, δεν μπορείτε να βρείτε κοινό έδαφος. Σε αυτή την περίπτωση:

Δεν αναλαμβάνω καμία δράση. Εξάλλου, όλη η ομάδα είναι υπεύθυνη γι' αυτό. Το έργο είναι καινούργιο και δεν είναι δυνατόν να βρεθεί μια ενιαία λύση σε αυτή την κατάσταση	1
Αναλύω τις λύσεις που έχουν επεξεργαστεί άλλοι. Ενθαρρύνω τα άλλα μέλη της ομάδας να ασκούν εποικοδομητική κριτική προκειμένου να τα βελτιώσω όσο το δυνατόν περισσότερο	4
Συμμετέχω ενεργά στο έργο της ομάδας. Προτείνω να καταγράψω όλες τις ιδέες και να τις παρουσιάσω στους προϊσταμένους μου. Τους αφήνω να αποφασίσουν για την καταλληλότητα των προτεινόμενων λύσεων	2
Προσπαθώ να συγκεντρώσω τις ιδέες που αναπτύσσονται σε ένα συνεκτικό έργο. Ξέρω πώς να συνδυάζω διαφορετικές προτάσεις	3

Κατάσταση 5

Έχει αναφερθεί ότι ένα από τα ηφαιστεια γίνεται όλο και πιο ενεργό. Λόγω της ηφαιστειακής τέφρας οι αεροπορικές μεταφορές παρουσιάζουν μεγάλες καθυστερήσεις και οι συμβάσεις

σας είναι πειστικές. Κανείς δεν γνωρίζει πότε η κατάσταση θα επανέλθει στην κανονικότητα και ο προϊστάμενός σας πιέζει να διασφαλίσει ότι η εταιρεία δεν θα χάσει την καθιερωμένη φήμη της. Τι κάνετε;

Στέλνω μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στους εμπορικούς μου συνεργάτες, λέγοντας ότι λόγω της κατάστασης οι παραγγελθεισες παραδόσεις θα καθυστερήσουν.	1
Προσπαθώ να κανονίσω μια εναλλακτική μορφή μεταφοράς. Με τη βοήθεια του προσωπικού στα αεροδρόμια όπου τα εμπορεύματα έχουν εγκλωβιστεί, κανονίζω τη σιδηροδρομική μεταφορά για ορισμένα από αυτά. Ενημερώνω τους παραλήπτες για τις ενέργειες που έγιναν, ζητώ συγγνώμη για την καθυστέρηση και ζητώ την κατανόησή τους.	3
Συμμετέχω στην οργάνωση μιας εναλλακτικής μορφής μεταφοράς. Συμμετέχω σε συζήτηση με τον προϊστάμενό μου σχετικά με τον τρόπο αντιστάθμισης των καθυστερήσεων στην παράδοση. Αναζητώ πληροφορίες σχετικά με το πώς άλλες εταιρείες έχουν λύσει παρόμοια προβλήματα στο παρελθόν	4
Συμμετέχω σε μια συνάντηση για να συζητήσουμε τρόπους αντιμετώπισης αυτού του ζητήματος. Προσφέρομαι να αναζητήσω πληροφορίες σχετικά με το αναμενόμενο τέλος του κωλύματος.	2

Κατάσταση 6

Η εκπλήρωση των επαγγελματικών σας καθηκόντων εξαρτάται από τη στενή συνεργασία με τον George. Έχει την τάση να αναβάλλει τα πράγματα μέχρι την τελευταία στιγμή, με αποτέλεσμα οι εργασίες να εκτελούνται επιφανειακά ή ελλιπώς. Για άλλη μια φορά, δέχεστε επίπληξη από το αφεντικό σας, αλλά ο Γιώργος δεν αλλάζει τον τρόπο δράσης του και σας κατηγορεί για τη μη εκπλήρωση των εντολών του. Τι κάνετε;

Μιλώ στον Γιώργο και προσπαθώ να μάθω γιατί συμπεριφέρεται έτσι. Προσπαθούμε και οι δύο να βρούμε τρόπους να συνεργαστούμε. Δημιουργώ ένα λεπτομερές χρονοδιάγραμμα που περιλαμβάνει τα επιμέρους βήματα και το όνομα του ατόμου που θα εκτελέσει κάθε εργασία	3
Ενημερώνω το αφεντικό μου για την κατάσταση και ζητώ να μοιραστούν οι ευθύνες μεταξύ μας ή να αλλάξει ο σύντροφός μου.	1
Μιλώ στον Γιώργο για τη συνεργασία μας. . Παρουσιάζω την άποψή μου και προτείνω τις ιδέες μου για τη βελτίωση της συνεργασίας σας. Είμαι έτοιμος να αναλάβω περισσότερες ευθύνες, υπό την προϋπόθεση ότι ο προϊστάμενος θα ενημερωθεί σχετικά	4
Μιλώ με τον Γιώργο και προσπαθώ να μάθω τους λόγους για τη συμπεριφορά του. Προσπαθώ να βρω τρόπους να συνεννοηθούμε ώστε να μπορέσουμε να συνεργαστούμε.	2

Κατάσταση 7

Συνεργάζεστε με έναν Ιταλό πελάτη. Για άλλη μια φορά, σε σύντομο χρονικό διάστημα, πραγματοποιείται στην Ιταλία απεργία των σιδηροδρομικών, των πιλότων και των οδηγών ταξί. Είστε υπεύθυνοι για την έγκαιρη παράδοση των παραγγελθέντων υλικών. Τι κάνετε;

Αναφέρω το πρόβλημα στους προϊσταμένους μου, ζητώντας τους να υποδείξουν τις διαδικασίες αντίδρασης, και ενημερώνω τον πελάτη για πιθανές καθυστερήσεις	1
Ψάχνω για πληροφορίες σχετικά με το προγραμματισμένο τέλος της απεργίας. Αρχίζω συζητήσεις με τους συναδέλφους για το πώς θα αντιμετωπίσουμε την κατάσταση.	2
Παρακολουθώ την κατάσταση της αποστολής μου σε τακτική βάση. Προσπαθώ να κανονίσω εναλλακτικές μορφές μεταφοράς. Αναζητώ καλύτερες λύσεις για το μέλλον	4
Παρακολουθώ την κατάσταση της αποστολής μου σε τακτική βάση και προσπαθώ να κανονίσω εναλλακτικές μορφές μεταφοράς.	3

Κατάσταση 8

Το δίκτυο υπολογιστών της εταιρείας σας έχει παραβιαστεί. Το σύστημα διαχείρισής σας δεν λειτουργεί προς το παρόν. Εξαιτίας αυτού, το 80% των οδηγών σας δεν ξέρει τι να κάνει και περιμένει τις διευθύνσεις των επόμενων παραλαβών. Πώς μπορείτε να τους διαχειριστείτε;

Παραμένω σε επαφή με το τμήμα πληροφορικής. Πραγματοποιώ συνάντηση με το προσωπικό του τμήματος παραγγελιών. Λαμβάνω λεπτομερή κατάλογο των τρεχουσών παραγγελιών για τις επόμενες 2 ημέρες. Μαζί με τους υπαλλήλους του τμήματος, ετοιμάζω ένα λεπτομερές σχέδιο διαδρομής με το χέρι. Μεταβιβάζω τις πληροφορίες αυτές στους οδηγούς. Ενημερώνω τους πελάτες σας για πιθανές καθυστερήσεις	3
Παραμένω σε επαφή με το τμήμα πληροφορικής για να γνωρίζω πώς εξελίσσονται οι εργασίες επισκευής. Σχεδιάζω τις διαδρομές των βασικών πελατών με το χέρι. Συλλέγω πληροφορίες από τους οδηγούς σχετικά με την τρέχουσα θέση τους και τους ενημερώνω τηλεφωνικά για τις επόμενες διαδρομές. Ενημερώνω τους πελάτες μας για πιθανές καθυστερήσεις	2
Συλλέγω πληροφορίες από τα e-mail και ενημερώνω τους οδηγούς τηλεφωνικά για τις επόμενες διευθύνσεις τους. Γνωρίζω ότι η εργασία με αυτόν τον τρόπο είναι επιβαρυνμένη με τον κίνδυνο λάθους, αλλά θα μου επιτρέψει να εξυπηρετήσω τουλάχιστον μερικούς από τους πελάτες μου	1
Παραμένω σε επαφή με το τμήμα πληροφορικής. Χρησιμοποιώντας το διαθέσιμο λογισμικό (π.χ. Excel), δημιουργώ μια βάση δεδομένων που ενημερώνεται συνεχώς από το τμήμα παραγγελιών. Σε αυτή τη βάση, προγραμματίζω με ευελιξία την εργασία των οδηγών, με τους οποίους διατηρώ τηλεφωνική επαφή. Ενημερώνω τους πελάτες για πιθανές καθυστερήσεις.	4

Κατάσταση 9

Υπάρχει ένας νέος ασκούμενος (φοιτητής) στο τμήμα σας. Ο άνθρωπος είναι πρόθυμος να εργαστεί, αλλά δεν ξέρει τι να κάνει. Όλοι στο τμήμα έχουν πολλά στο μυαλό τους και οι προθεσμίες πιέζουν. Ένας από τους συναδέλφους θα πάει σύντομα διακοπές, οπότε ο προϊστάμενος αποφασίζει ότι ο ασκούμενος θα τον αντικαταστήσει. Τι κάνετε σε αυτή την περίπτωση;

Έχω αρκετές δικές μου ευθύνες. Εφόσον στον ασκούμενο έχουν ανατεθεί καθήκοντα, αυτό σημαίνει ότι ξέρει τι να κάνει και δεν ενδιαφέρομαι γι' αυτόν/αυτήν	1
Έχω πολλή δουλειά. Ρωτάω αν είναι απαραίτητο να βοηθήσω τον ασκούμενο σε εργασίες που είναι αλληλένδετες με τις δικές μου. Σε αυτές τις πτυχές, τον/την διδάσκω αποτελεσματικούς τρόπους να κάνει τα πράγματα	2
Έχω επίγνωση του γεγονότος ότι η βοήθεια στην εισαγωγή ενός νέου συναδέλφου θα διευκολύνει το έργο ολόκληρης της ομάδας. Αποφασίζω να βοηθήσω τον ασκούμενο να αναλάβει τα καθήκοντα του αποχωρήσαντος. Του/της λέω ποιος/α από το τμήμα αυτό μπορεί να τον/την βοηθήσει στα νέα του/της καθήκοντα. Ελέγχω επίσης την αποτελεσματικότητα των πρώτων αποφάσεων του/της ασκούμενου/ης και διορθώνω τις ενέργειές του/της για αποτελεσματικότητα	4
Έχω πολλές δικές μου ευθύνες, αλλά ξέρω ότι το να βοηθήσω στην εισαγωγή ενός νέου συναδέλφου θα διευκολύνει το έργο ολόκληρης της ομάδας. Αποφασίζω να τον/την βοηθήσω αρχικά να αναλάβει τα καθήκοντα του/της αποχωρήσαντος/ούσας	3

Κατάσταση 10

Έχετε μια νέα δουλειά. Νιώθετε ότι στην τρέχουσα εταιρεία σας οι τρόποι διαχείρισης της αποθήκης είναι λιγότερο αποτελεσματικοί. Εξοικειωμένοι με άλλες διαδικασίες, γνωρίζετε ότι μικρές αλλαγές αρκούν για να κάνετε τη δουλειά σας πιο αποτελεσματική και αποδοτική. Τι κάνετε;

Μαθαίνω τις νέες διαδικασίες. Όταν μιλάω με συναδέλφους, ρωτάω για τις εμπειρίες τους από την εργασία με επιβαλλόμενο τρόπο. Παρατηρώ τομείς που δεν λειτουργούν με ικανοποιητικό τρόπο. Σε συζητήσεις με τον προϊστάμενό μου, προτείνω να ληφθεί υπόψη η εμπειρία μου και να τροποποιηθούν τα σχήματα	3
Μαθαίνω τις νέες διαδικασίες. Ωστόσο, παρατηρώ τομείς που δεν λειτουργούν ικανοποιητικά. Σε συζητήσεις με τον προϊστάμενό μου, προτείνω να ληφθεί υπόψη η εμπειρία μου και να τροποποιηθούν τα σχήματα. Είμαι σε θέση να διδάξω σε άλλους πώς να ενεργούν πιο αποτελεσματικά ή μεταφέρω τις ιδέες και τις εμπειρίες μου σε διευθυντές άλλων τμημάτων	4
Ακολουθώ τις νέες διαδικασίες. Όταν μιλάω με το αφεντικό μου, αναφέρω άλλες επιλογές διαχείρισης που γνωρίζω	2

Μια νέα θέση εργασίας σημαίνει εκμάθηση νέων διαδικασιών. Και αυτό κάνω εγώ	1
---	---

Κατάσταση 11

Προσπαθείτε να αναδιοργανώσετε την ημέρα εργασίας σας. Νιώθετε ότι οι μη παραγωγικές συζητήσεις με υπαλλήλους άλλων τμημάτων καταλαμβάνουν πολύ από το χρόνο σας, με αποτέλεσμα ορισμένες από τις αρμοδιότητές σας να αναβάλλονται για την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Τι κάνετε;

Αναφέρω το θέμα αυτό στον προϊστάμενό μου και του ζητώ να ορίσει κάποιον άλλον για να ασχοληθεί με άλλα τμήματα	1
Συζητώ το πρόβλημα με τον προϊστάμενό μου και προτείνω τρόπους επίλυσής του. Μαζί, εντοπίζουμε τρόπους βελτίωσης της επικοινωνίας εντός της εταιρείας	3
Ζητώ από τον προϊστάμενό μου να ορίσει μία ημέρα την εβδομάδα ή μερικές ώρες κατά τη διάρκεια της ημέρας για να ασχοληθώ με τα ερωτήματα των άλλων εργαζομένων. Θέλω να απαλλαγώ από τα συνήθη καθήκοντά μου εκείνη τη στιγμή	2
Προετοιμάζω γραπτές πληροφορίες σχετικά με τις πιο συνηθισμένες αβεβαιότητες που προκύπτουν. Τις δείχνω στον προϊστάμενό μου και του ζητώ να τις διανείμει στους υπαλλήλους. Ζητώ επίσης από τον προϊστάμενο να καθιερώσει μία ημέρα την εβδομάδα για απομακρυσμένη εργασία. Ενώ εργάζομαι εκτός γραφείου, μπορώ εύκολα να καλύψω τα καθήκοντα που έχασα κατά τη διάρκεια της εβδομάδας	4

Κατάσταση 12

Αρχίζετε να βαριέστε λόγω της μονοτονίας της εργασίας στην τρέχουσα θέση σας. Εμφανίζεται μια κενή θέση σε ένα άλλο τμήμα της εταιρείας. Θέλετε να αλλάξετε τη θέση σας, αλλά δεν έχετε τα έγγραφα που να επιβεβαιώνουν το απαιτούμενο επίπεδο εκπαίδευσης. Ωστόσο, γνωρίζετε ότι η εμπειρία και οι γνώσεις που σχετίζονται με τα ενδιαφέροντά σας είναι επαρκείς για να ανταπεξέλθετε στις νέες ευθύνες. Τι κάνετε;

Αναζητώ κατάρτιση για να γεφυρώσω τα κενά στην επίσημη εκπαίδευσή μου. Μια άλλη θέση είναι βέβαιο ότι θα μείνει κενή σε κάποιο χρονικό διάστημα	2
Περιμένω μια άλλη ευκαιρία. Υπάρχουν και άλλες εταιρείες στην αγορά και είμαι σίγουρος ότι θα βρω μια προσφορά που θα είναι κατάλληλη για τα επιτεύγματά μου.	1
Κανονίζω συνέντευξη με τον διευθυντή του τμήματος που έχει την κενή θέση. Παρουσιάζω προσωπικά τις ικανότητες και τα ενδιαφέροντά μου που αποδεικνύουν τις δεξιότητές μου. Αναγνωρίζω ανοιχτά τις ελλείψεις της επίσημης εκπαίδευσής μου, αλλά τους διαβεβαιώνω	4

για την ικανότητά μου να μαθαίνω γρήγορα και την προθυμία μου να αναλάβω σχετική κατάρτιση	
Αναζητώ κατάρτιση για να γεφυρώσω τα κενά στην επίσημη εκπαίδευσή μου. Σκέφτομαι επίσης να μιλήσω με τον προϊστάμενό μου για την επιδότηση της κατάρτισης - άλλωστε, η εταιρεία έχει σαφώς έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού. Ταυτόχρονα, αρχίζω να εξετάζω αγγελίες εργασίας που δημοσιεύονται από άλλες εταιρείες	3

Κατάσταση 13

Έχετε μια ιδέα για την ανάπτυξη της εταιρείας στην οποία εργάζεστε. Παρατηρείτε μια θέση στην αγορά και η εταιρεία διαθέτει τους πόρους για να την καλύψει. Τι κάνετε;

Έχω αρκετή δουλειά και δεν θέλω να διακινδυνεύσω να αυξήσω τον φόρτο εργασίας μου. Εκτελώ τις ευθύνες μου όπως και πριν και προσπαθώ να μην ξεφεύγω από τα όρια.	1
Καταγράφω πρόσθετες δραστηριότητες και ιδέες που θα μπορούσε να εισαγάγει η εταιρεία. Λαμβάνω υπόψη την τροποποίηση ή τις δικές μου ευθύνες - αφού οι ιδέες είναι δικές μου, θέλω να μπορώ να επηρεάσω την υλοποίησή τους. Ενημερώνω τους προϊσταμένους μου για τα πάντα το συντομότερο δυνατό	3
Στον ελεύθερο χρόνο μου, δημιουργώ ένα επιχειρηματικό σχέδιο για τις αλλαγές που απαιτούνται για να εφαρμόσω τις ιδέες μου στην πράξη. Συμμετέχουν στο σχέδιο εργαζόμενοι από το τμήμα μου - άλλωστε, κάποιος από αυτούς έχουν δεξιότητες που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν. Πραγματοποιώ επίσης μια ανάλυση αγοράς που δείχνει τις ευκαιρίες και τους κινδύνους για την ιδέα μου. Με ένα τέτοιο σχέδιο έργου στα χέρια μου, πηγαίνω για μια συνέντευξη με τους προϊσταμένους	4
Αναφέρω την ιδέα μου κατά την περιοδική μου αξιολόγηση. Θέλω να τονίσω τη δέσμευσή μου στην εταιρεία. Στην πραγματικότητα, ωστόσο, ελπίζω ότι ο προϊστάμενός μου δεν θα μου αναθέσει περισσότερες αρμοδιότητες που σχετίζονται με την πιθανή υλοποίηση της ιδέας μου	2

Κατάσταση 14

Η εταιρεία στην οποία εργάζεστε συμμετέχει σε διεθνή διαγωνισμό για το σχεδιασμό μεταφορών από τη Γη στον Άρη. Ο προϊστάμενός σας σας προτείνει ως μέλος της ομάδας που ασχολείται με το θέμα. Τι κάνετε;

Γρήγορα γίνομαι επικεφαλής ομάδας έργου. Η καινοτομία του θέματος διεγείρει τη φαντασία μου και την επιθυμία μου να βρω λύσεις στο πρόβλημα. Κάνω ερωτήσεις, διαβάζω και αναζητώ πληροφορίες σχετικά με την εξερεύνηση του διαστήματος και τους συναφείς τομείς	4
Αναγνωρίζω όσα λέει ο προϊστάμενος και συμμετέχω στις εργασίες της ομάδας. Ωστόσο, δεν βρίσκω την εργασία σχετική με τα ενδιαφέροντά μου, οπότε η στάση μου είναι μάλλον παθητική	1

Συμμετέχω στις εργασίες της ομάδας επειδή μου το λέει ο προϊστάμενός μου. Αρχικά, το θέμα δεν με ενδιαφέρει, αλλά τελικά ασχολούμαι περισσότερο με αυτό και προσπαθώ να συμμετέχω ενεργά στις εργασίες του έργου. Προτείνω πολυάριθμες ιδέες και πρακτικές τροποποιήσεις στα υπάρχοντα σχήματα δράσης	2
Το έργο με συναρπάζει τόσο πολύ που αρχίζω να ψάχνω μόνος μου πληροφορίες για την εξερεύνηση του διαστήματος. Γρήγορα γίνομαι ένα από τα πιο δημιουργικά μέλη της ομάδας. Οι γνώσεις μου μου επιτρέπουν να βλέπω τη θετική πλευρά ακόμη και των πιο εκπληκτικών ιδεών που γεννά η ομάδα. Μαζί, σε σύντομο χρονικό διάστημα, ολοκληρώνουμε το έργο.	3

Κατάσταση 15

Έχετε να ολοκληρώσετε μια μεγάλη και επικερδή παραγγελία. Ωστόσο, προς το παρόν δεν έχετε επαρκή αριθμό οχημάτων και ορισμένα από τα κεφάλαια έχουν παγώσει. Τι κάνετε;

Καταλήγω στο συμπέρασμα ότι η πρόταση υπερβαίνει τις τρέχουσες δυνατότητές μου. Προτείνω μερικές επαφές που είναι πιθανό να είναι σε θέση να ολοκληρώσουν την παραγγελία και προσβλέπω στην επιστροφή τους στο μέλλον	1
Αναλύω τις τρέχουσες υποχρεώσεις μου και καταλήγω στο συμπέρασμα ότι είναι δυνατόν να αναβάλω ορισμένες από αυτές. Είμαι έτοιμος να παραιτηθώ από τις λιγότερο αποδοτικές παραγγελίες για να μπορέσω να αναδιαθέσω τους πόρους μου	3
Αναζητώ υπεργολάβους για την εκτέλεση μιας συγκεκριμένης παραγγελίας. Προσφέρω τόσα χρήματα όσα διαθέτω επί του παρόντος. Το κέρδος μου είναι μικρό, αλλά ελπίζω ότι η συνεργασία θα οδηγήσει σε παρόμοιες μεγάλες προτάσεις και πρόσθετες προσφορές στο μέλλον	2
Αναλαμβάνω την πρόκληση. Αναλύω τις τρέχουσες υποχρεώσεις μου - συμφωνώ με τους συνεργάτες μου να αναβάλω αρκετές συμβάσεις, αναζητώ άλλη πηγή χρηματοδότησης και είμαι έτοιμος να καλέσω άλλους μεταφορείς να συνεργαστούν μαζί μου ώστε να ολοκληρώσουμε μαζί την παραγγελία. Γνωρίζω ότι υπάρχουν πολλές επιλογές για την επίλυση του αδιεξόδου και ότι μπορώ να χειριστώ τη δέσμευση	4

Κατάσταση 16

Εμφανίζεστε στο χώρο εργασίας σας και ανακαλύπτετε ότι μετά από μια προηγούμενη βάρδια οι ετικέτες στην εποπτευόμενη αποθήκη δεν ταιριάζουν με τα πραγματικά εμπορεύματα. Τι κάνετε;

Αναζητώ λάθη στο σύστημα και κενά στις υπάρχουσες διαδικασίες. Ταυτόχρονα, αναζητώ τρόπους εξάλειψής τους με όσο το δυνατόν λιγότερη προσπάθεια και χρόνο.	3
Ετοιμάζω ένα υπόμνημα που περιγράφει το πρόβλημα και το παρουσιάζω στον προϊστάμενό μου	1

Μαζί με τον επικεφαλής της προηγούμενης βάρδιας, προσπαθώ να βρω τι προκάλεσε το σφάλμα και υπολογίζω στη βοήθειά τους για την εξάλειψή του. Ελπίζω σε μια γρήγορη επίλυση του προβλήματος χωρίς την εμπλοκή του προϊστάμενου	2
Μαζί με τον επικεφαλής της προηγούμενης βάρδιας, προσπαθώ να βρω τι προκάλεσε το σφάλμα και υπολογίζω στη βοήθειά τους για την εξάλειψή του. Ταυτόχρονα, αναζητώ τρόπους εξάλειψης τέτοιων λαθών με όσο το δυνατόν λιγότερο χρόνο και προσπάθεια. Τροποποιώ τα σχήματα των ενεργειών που έχουν γίνει μέχρι στιγμής και προτείνω νέες διαδικασίες, ώστε να μην επαναληφθεί το πρόβλημα	4

Κατάσταση 17

Υπάρχουν δύο νέα θιβετιανά μέλη της ομάδας σας. Μιλούν τη γλώσσα σας, αλλά δεν κατανοούν τον τοπικό τρόπο εργασίας και τις διαδικασίες της εταιρείας. Τι κάνετε;

Οι διαδικασίες γίνονται για να ακολουθούνται. Εξηγώ στα μέλη της θιβετιανής ομάδας πώς λειτουργεί η εταιρεία και αποφασίζω ότι πρέπει να ακολουθήσουν τις διαδικασίες	1
Εξηγώ στα μέλη της θιβετιανής ομάδας πώς λειτουργεί η εταιρεία και τους ενημερώνω για την κουλτούρα και τους εθνικούς κανόνες. Είμαι πρόθυμος να συγκρίνω τις εμπειρίες μας. Αναγνωρίζω ότι μπορούμε να μάθουμε ο ένας από τον άλλον.	2
Είμαι πρόθυμος να συγκρίνω τις εμπειρίες και τις κουλτούρες μας. Όσον αφορά τις νέες γνώσεις, έχω κάποιες ιδέες για το πώς να τροποποιήσω τα σχήματα που έχω επιλέξει ώστε να είναι πιο αποτελεσματικά. Ανυπομονώ να μιλήσω γι' αυτό σε μια προσεχή συνάντηση.	4
Είμαι πρόθυμος να συγκρίνω τις εμπειρίες και τις κουλτούρες μας. Νομίζω ότι οι ιδέες που μοιράστηκαν τα μέλη της θιβετιανής ομάδας αξίζει να τις έχουμε υπόψη μας. Εξάλλου, έχουν γίνει μέλη της ομάδας, παρέχοντας μια μοναδική ευκαιρία να εμπλουτίσουν τις μεθόδους εργασίας και των δύο μερών.	3

Κατάσταση 18

Το πρόγραμμα που χρησιμοποιείτε στη δουλειά σας δεν εκπληρώνει το ρόλο του. Θεωρείτε ότι είναι απαραίτητο να το αναβαθμίσετε ή να το αντικαταστήσετε με κάτι άλλο, το οποίο είναι αρκετά ακριβό. Τι κάνετε;

Αναφέρω το πρόβλημα στον προϊστάμενό μου - ούτως ή άλλως δεν έχω καμία επιρροή στα οικονομικά της εταιρείας.	1
Αναφέρω το πρόβλημα στον προϊστάμενό μου και προτείνω άλλο γνωστό και αξιόπιστο λογισμικό. Επιλύω το τρέχον πρόβλημα χειροκίνητα και με ένα άλλο διαθέσιμο δωρεάν πρόγραμμα.	3

Αναφέρω το πρόβλημα στον προϊστάμενό μου και ζητώ συνάντηση με τους ανθρώπους που εργάζονται με το λογισμικό για να ακούσω τη γνώμη τους και να προσδιορίσω τρόπους επίλυσης του προβλήματος.	2
Μαζί με το τμήμα πληροφορικής προσπαθώ να σχεδιάσω μια ενημερωμένη έκδοση λογισμικού για την τροποποίηση του υπάρχοντος συστήματος. Συγκεντρώνω πληροφορίες από άλλα τμήματα σχετικά με την απόδοση του προγράμματος και τις παρουσιάζω στον προϊστάμενό μου ως απόδειξη ότι έχει νόημα να γίνουν πρόσθετες οικονομικές επενδύσεις σε αυτόν τον τομέα.	4

Κατάσταση 19

Μέχρι πρόσφατα, τα καθήκοντά σας αφορούσαν την οργάνωση και την εκτέλεση υπηρεσιών μεταφορών σε τοπικό περιβάλλον. Οι προϊστάμενοί σας εκτιμούν τις δεξιότητες και την αφοσίωσή σας και σας μεταθέτουν σε μια μονάδα, έργο της οποίας είναι η οργάνωση και η υλοποίηση της συνεργασίας με έναν εταίρο που εδρεύει στη Βραζιλία. Τι κάνετε;

Αναζητώ επαφές σε διεθνείς εταιρείες που ασχολούνται με μεταφορές μεγάλων αποστάσεων. Μαθαίνω από την εμπειρία τους και προσπαθώ να τη χρησιμοποιήσω στην εταιρεία μου.	3
Παρουσιάζω τα δικά μου σχέδια δράσης στην ομάδα μου. Ελπίζετε ότι οι συνάδελφοί σας θα τα προσαρμόσουν στη νέα κατάσταση.	1
Προτείνω ένα απλό σχέδιο δράσης, ελπίζοντας ότι η υπόλοιπη ομάδα θα το τροποποιήσει και θα το προσαρμόσει στις νέες συνθήκες. Είναι πιο εύκολο για εσάς να τροποποιήσετε τις υπάρχουσες ιδέες παρά να δημιουργήσετε νέες λύσεις.	2
Συνεργάζομαι στενά με τους εκπροσώπους της βραζιλιάνικης εταιρείας για τον εντοπισμό των αναγκών και την τυποποίηση των διαδικασιών. Προσπαθώ να οργανώσω μια συνάντηση ομαδικής ανάπτυξης για τη βελτίωση της συνεργασίας.	4

Κατάσταση 20

Αφού εργαστείτε σε μια εταιρεία ταχυμεταφορών, απασχολείστε σε παρόμοια θέση στις αεροπορικές μεταφορές. Η εμπειρία και οι δεξιότητές σας είναι συναφείς και επαρκείς για τα νέα σας καθήκοντα, αλλά διαφέρουν σημαντικά από τις μεθόδους εργασίας της νέας σας εταιρείας. Τι κάνετε;

Αναζητώ επιμορφώσεις ώστε να είμαι σε θέση να εκτελώ τις νέες σας αρμοδιότητες με πιο αποτελεσματικό τρόπο.	2
Αντιγράφω τα πρότυπα εργασίας των ανθρώπων που απασχολούνταν προηγουμένως στο φορτίο. Σε δύσκολες ή εκπληκτικές καταστάσεις, προσπαθώ να εφαρμόζω τις ίδιες ενέργειες που ανέπτυξα στις προηγούμενες θέσεις μου.	1

Προτείνω τη διοργάνωση μιας συνάντησης με τους εργαζόμενους, κατά την οποία θα παρουσιάσω τη δική μου εμπειρία στη διαχείριση των μεταφορών.	4
Πιστεύω ότι η προηγούμενη εμπειρία μου θα λειτουργήσει καλά σε ένα νέο περιβάλλον. Όταν μιλάω με τον προϊστάμενό μου, προτείνω την τροποποίηση ορισμένων από τις υπάρχουσες διαδικασίες.	3

10 Μάθηση - άνοιγμα στη συνεχή ανάπτυξη

- 1 Όταν αρχίζω να εφαρμόζω ένα νέο θέμα, πρώτα συγκεντρώνω τις σημαντικότερες πτυχές του σε έναν χάρτη του μυαλού ή σε ένα παρόμοιο εργαλείο:

Πάντα	Μερικές φορές	Σπάνια	Ποτέ
4	3	2	1

- 2 Όταν χρειάζομαι εξειδικευμένες γνώσεις, χρησιμοποιώ αξιόπιστες και επαγγελματικές πηγές πληροφόρησης (βιβλιογραφία, γνώμες εμπειρογνομώνων, επαγγελματικές δημοσιεύσεις)

Πάντα	Μερικές φορές	Σπάνια	Ποτέ
4	3	2	1

- 3 Πριν γράψω οποιαδήποτε μελέτη, έκθεση, εργασία ή παρουσίαση, πρώτα δημιουργώ το σχέδιό της:

Πάντα	Μερικές φορές	Σπάνια	Ποτέ
4	3	2	1

- 4 Όταν έχω την ευκαιρία να συμμετάσχω σε εκπαίδευση και να μάθω κάτι νέο και χρήσιμο, το κάνω:

Πάντα	Μερικές φορές	Σπάνια	Ποτέ
4	3	2	1

- 5 Όταν διαβάζω ένα άρθρο, μια μελέτη ή ένα κείμενο και βρίσκω κάτι που δεν καταλαβαίνω, προσπαθώ να αποκτήσω τη γνώση ή την πληροφορία που μου λείπει:

Πάντα	Μερικές φορές	Σπάνια	Ποτέ
4	3	2	1

- 6 Όταν ακούω για κάτι ενδιαφέρον που μπορεί να μου φανεί χρήσιμο, προσπαθώ να φτάσω στην πηγή αυτής της γνώσης και να την αποκτήσω:

Πάντα	Μερικές φορές	Σπάνια	Ποτέ
4	3	2	1

- 7 Μου αρέσει να μαθαίνω σε μια ομάδα ανθρώπων, γιατί πιστεύω ότι μπορώ να μάθω πολλά από τους άλλους:

Πάντα	Μερικές φορές	Σπάνια	Ποτέ
4	3	2	1

- 8 Προσπαθώ να ανταποκριθώ στις προκλήσεις που έρχονται με τα νέα καθήκοντα:

Πάντα	Μερικές φορές	Σπάνια	Ποτέ
4	3	2	1

- 9 Ενδιαφέρομαι να βελτιώσω τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις ικανότητές μου:

Πάντα	Μερικές φορές	Σπάνια	Ποτέ
4	3	2	1

- 10 Όταν μου δίνεται η ευκαιρία να συνεργαστώ με έναν εμπειρογνώμονα ή ειδικό και να συμμετάσχω σε ένα έργο που μου επιτρέπει να αποκτήσω νέες εμπειρίες, αποδέχομαι την πρόκληση:

Πάντα	Μερικές φορές	Σπάνια	Ποτέ
4	3	2	1

- 11 Όταν πρέπει να εκτελέσω μια εργασία που απαιτεί πρόσθετες γνώσεις ή δεξιότητες τις οποίες δεν κατέχω, αρνούμαι να την εκτελέσω:

Πάντα	Μερικές φορές	Σπάνια	Ποτέ
1	2	3	4

- 12 Εμπνέομαι από ανθρώπους που κατέχουν συγκεκριμένες γνώσεις και είναι ικανοί να κάνουν διαφορετικά πράγματα:

Πάντα	Μερικές φορές	Σπάνια	Ποτέ
4	3	2	1

- 13 Όταν προετοιμάζομαι για να δώσω εξετάσεις ή να πάρω ένα πιστοποιητικό ή ένα δίπλωμα που να επιβεβαιώνει τις γνώσεις, τις δεξιότητες ή τις ικανότητές μου, κάνω διάφορες ασκήσεις, τεστ και επαναλαμβάνω την ύλη:

Πάντα	Μερικές φορές	Σπάνια	Ποτέ
4	3	2	1

- 14 Όταν διαβάζω κείμενα που είναι σημαντικά για μένα και μου επιτρέπουν να εκτελώ τα καθήκοντά μου με αποτελεσματικό τρόπο, επισημαίνω τα πιο σημαντικά αποσπάσματα και σημειώνω τις πιο σχετικές πληροφορίες, ώστε να μπορώ εύκολα να τις βρω, να τις αναθεωρήσω και να τις χρησιμοποιήσω αργότερα:

Πάντα	Μερικές φορές	Σπάνια	Ποτέ
4	3	2	1

- 15 Έχοντας ολοκληρώσει ένα στάδιο της εκπαίδευσής μου, σχεδιάζω τα επόμενα εκπαιδευτικά μου βήματα, π.χ. περαιτέρω εκπαίδευση ή κατάρτιση, εργαστήρια, μαθήματα ή σεμινάρια:

Πάντα	Μερικές φορές	Σπάνια	Ποτέ
4	3	2	1

- 16 Γνωρίζω την τρέχουσα προσφορά μαθημάτων, κατάρτισης και εργαστηρίων που θα μπορούσα να παρακολουθήσω για να βελτιώσω τις γνώσεις μου και να αποκτήσω τις δεξιότητες ή ικανότητες που μου λείπουν:

Πάντα	Μερικές φορές	Σπάνια	Ποτέ
4	3	2	1

- 17 Διαθέτω επαρκείς γνώσεις σχετικά με τις αποτελεσματικές μεθόδους μάθησης και τις χρησιμοποιώ:

Πάντα	Μερικές φορές	Σπάνια	Ποτέ
4	3	2	1

- 18 Αν πρέπει να μάθω κάτι, μπορώ να πειθαρχήσω τον εαυτό μου:

Πάντα	Μερικές φορές	Σπάνια	Ποτέ
4	3	2	1

- 19 Μπορώ να παρακινήσω τον εαυτό μου να αποκτήσει νέες γνώσεις ή δεξιότητες όταν γνωρίζω ότι μπορούν να με διευκολύνουν στην εκτέλεση των καθηκόντων μου τώρα ή στο μέλλον:

Πάντα	Μερικές φορές	Σπάνια	Ποτέ
4	3	2	1

- 20 Αν λάβω πληροφορίες για λάθη που κάνω, τα αναλύω προσεκτικά και αναζητώ τρόπους να βελτιώσω τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις ικανότητές μου, ώστε να μην τα ξανακάνω:

Πάντα	Μερικές φορές	Σπάνια	Ποτέ
4	3	2	1

11 Προσωπικές ικανότητες - αφοσίωση, δέσμευση και υπευθυνότητα

Κατάσταση 1

Έχετε παρατηρήσει ότι ο Felix περνάει πολύ χρόνο στο Διαδίκτυο. Για την ακρίβεια, δεν έχει χάσει ακόμη καμία προθεσμία, αλλά υπάρχει ένας κανόνας της εταιρείας που ορίζει ότι μπορείτε να χρησιμοποιείτε το Διαδίκτυο για μη εργασιακά θέματα μόνο περιστασιακά. Τι κάνετε;

Μιλώ με τον Φέλιξ. Τον ρωτάω τι είναι τόσο σημαντικό που ελέγχει στο διαδίκτυο.	3
Μιλώ στον Felix και του λέω ότι βλέπω πόσο χρόνο ξοδεύει στο Διαδίκτυο. Ζητώ τον λόγο και του υπενθυμίζω τους κανόνες της εταιρείας.	4
Αποφασίζω να μην επέμβω μέχρι να αποτύχει σε μια εργασία	1
Στέλνω ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ομάδα υπενθυμίζοντάς τους τις αρχές της εργασιακής ηθικής και της απόδοσης	2

Κατάσταση 2

Όταν γνωρίζετε ότι έχετε κάνει λάθος κατά την εκτέλεση μιας εργασίας:

Απλώς το λέω στον προϊστάμενό μου το συντομότερο δυνατό και προσφέρω τι μπορώ να κάνω για να το διορθώσω	4
Είμαι πολύ νευρικός για το τι θα συμβεί όταν το ανακαλύψει ο προϊστάμενος.	1
Ρωτάω συναδέλφους τι μπορώ να κάνω για να το διορθώσω.	2
Παραδέχομαι ότι έκανα λάθος και περιμένω την απόφαση του προϊσταμένου	3

Κατάσταση 3

Είστε αφοσιωμένοι στη δουλειά σας και θέλετε τα αποτελέσματά σας να είναι τα καλύτερα. Ένας συνάδελφος σε αντίστοιχη θέση εκτελεί τα καθήκοντά του αρκετά επιφανειακά, αλλά επαρκώς. Τα επιτεύγματά σας αξιολογούνται ισότιμα. Τι κάνετε;

Συνεχίζω να κάνω τη δουλειά μου και δεν δίνω σημασία στο επίπεδο που παρουσιάζει ο συνάδελφός μου.	4
Σχολιάζω φωναχτά ότι ο κόσμος είναι άδικος και δεν με εκτιμούν.	2
Αποφασίζω να μειώσω το επίπεδο της δουλειάς μου. Γιατί να δίνω τόσα πολλά από τον εαυτό μου αν δεν εκτιμάται;	1

Προσπαθώ να μιλήσω με τον συνάδελφο για να μπορέσω να ενοποιήσω τα πρότυπα μας και υπό την πίεση των επιχειρημάτων του, παρά την εσωτερική δυσφορία, αφήνω τη δική μου ποιότητα.	3
--	---

Κατάσταση 4

Ο προϊστάμενος αναβάλλει την ημερομηνία ολοκλήρωσης του έργου κατά ένα μήνα, ισχυριζόμενος ότι ο πελάτης θέλει να έχει μια παραγγελία για τώρα. Το μεγαλύτερο μέρος του έργου πλησιάζει στην ολοκλήρωση, αλλά γνωρίζετε ότι η τελειοποίηση των λεπτομερειών απαιτεί περισσότερο χρόνο. Τι κάνετε;

Μιλώ με το αφεντικό μου για υπερωρίες και επιπλέον μπόνους για να ολοκληρώσω το έργο στο αναμενόμενο επίπεδο ποιότητας	3
Αποδέχομαι τις πληροφορίες σχετικά με την αλλαγή της ημερομηνίας εφαρμογής και θεωρώ δεδομένο ότι δεν θα βελτιωθούν όλα όπως υποθέσατε.	2
Θυμώνω γιατί για άλλη μια φορά οι "κανόνες του παιχνιδιού" αλλάζουν την τελευταία στιγμή και η ποιότητα του αποτελέσματος είναι ανεξάρτητη από εμένα.	1
Ενημερώνω τον προϊστάμενο για την τρέχουσα πρόοδο των εργασιών, ρωτώ για τη δυνατότητα λήψης βοήθειας, καθώς και πληροφορίες σχετικά με το τι ακριβώς πρέπει να ολοκληρωθεί ώστε το αποτέλεσμα να είναι καλής ποιότητας	4

Κατάσταση 5

Η θέση της Iza είναι ανεξάρτητη από τα καθήκοντά σας. Πρόσφατα, λαμβάνει αποφάσεις που επηρεάζουν το πεδίο των αρμοδιοτήτων σας. Οι ενέργειές της ενδέχεται να προκαλέσουν αρνητικές αντιδράσεις στους πελάτες της εταιρείας. Τι πρέπει να κάνετε;

Ενημερώνω την Iza για το πού εργάζεται και ότι δεν θέλω να επηρεάσει την ποιότητα της εργασίας όλης της ομάδας.	3
Πηγαίνω να μιλήσω στον επικεφαλής της εταιρείας, ενημερώνοντας για την κατάσταση	2
Σχολιάζω φωναχτά τη συμπεριφορά της στην ομάδα, ρωτώντας τι σκέφτονται οι άλλοι γι' αυτήν, αλλά και τονίζοντας πόσο ανίκανη είναι η συμπεριφορά της Iza	1
Μιλώ στην Iza ενημερώνοντάς την για τα συναισθήματα και τους φόβους μου σχετικά με τον αντίκτυπο της απόφασής της στο συνολικό έργο. Προσπαθώ να κατανοήσω τα κίνητρά της και προτείνω διόρθωση της συμπεριφοράς της για το καλό της εταιρείας	4

Κατάσταση 6

Επιστρέψατε από μια συνάντηση με το διοικητικό προσωπικό όπου το διοικητικό συμβούλιο της εταιρείας ανακοίνωσε μια αναμενόμενη αλλαγή ιδιοκτησίας. Ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες στη συνάντηση να μην διαδώσουν την πληροφορία αυτή μέχρι να ανακοινωθεί επίσημα. Ωστόσο, οι φήμες έχουν ήδη αρχίσει να κυκλοφορούν. Σε περίπτωση που σας ρωτήσουν σχετικά οι συνάδελφοί σας, πώς θα αντιδράσετε;

"Δεν ξέρω αν έχει ληφθεί τέτοια απόφαση".	3
"Εάν έχει ληφθεί μια τέτοια απόφαση, θα ανακοινωθεί σίγουρα με επίσημη ανακοίνωση από το διοικητικό συμβούλιο".	4
"Ναι, η εταιρεία πρόκειται να πωληθεί, αλλά δεν είναι ακόμη επίσημο, οπότε σας παρακαλώ να μην το μεταδώσετε σε άλλους.	1
"Θα ήμουν ευτυχής να απαντήσω σε αυτή την ερώτηση, αλλά δεσμεύομαι από το απόρρητο".	2

Κατάσταση 7

Σήμερα ήσασταν πραγματικά ενοχλημένοι με αυτό που συνέβαινε στη δουλειά. Χωρίς πολλή σκέψη, δημοσιεύετε ένα σχόλιο στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, γράφοντας για την απογοήτευσή σας σχετικά με τη συνεργασία σας με ένα από τα τμήματα της εταιρείας σας. Καθώς η σκόνη κατακάθεται, το διαβάζετε ξανά και διαπιστώνετε ότι από το περιεχόμενο του σχολίου σας είναι εύκολο να συμπεράνει κανείς σε ποιον αναφέρεστε προσωπικά. Τι κάνετε;

Διαγράψω αμέσως το σχόλιο ελπίζοντας ότι κανείς δεν το έχει δει	1
Τηλεφωνώ αμέσως στον προϊστάμενό μου για να του/της πω τι συνέβη. Ελπίζω ότι θα ξέρει τι να κάνει σε αυτή την περίπτωση.	4
Διαγράψω αμέσως το δημοσιευμένο σχόλιο. Επικοινωνώ με το άτομο για το οποίο έκανα το σχόλιο και του ζητώ συγγνώμη. Εξηγώ γιατί το έκανα αυτό.	3
Προσθέτω ένα απολογητικό σχόλιο στην αρχική ανάρτηση στον ιστότοπο κοινωνικής δικτύωσης	2

Κατάσταση 8

Η εταιρεία σας προσλαμβάνει προσωπικό. Ένας από τους υποψηφίους είναι ο συνάδελφός σας, τον οποίο γνωρίζετε από την προηγούμενη σχολή σας. Έχετε αρνητική εμπειρία από τη συνεργασία μαζί της - πάνω απ' όλα, κλέβει ιδέες άλλων ανθρώπων και τις παρουσιάζει σαν να ήταν δικές της. Επιπλέον, δεν σέβεται τους άλλους. Δεν θέλετε να εργαστείτε μαζί της,

αλλά γνωρίζετε ότι δεν υπάρχουν πολλοί υποψήφιοι για αυτή τη θέση και ο προϊστάμενός σας είναι ενθουσιασμένος που κατάφερε να βρει έναν τέτοιο ειδικό. Τι θα κάνετε;

Μιλώ με τον προϊστάμενο και τον ενημερώνω για το πώς ήταν η συνεργασία μου με αυτόν τον υποψήφιο στο παρελθόν. Λέω ότι δεν την εμπιστεύομαι και ότι θα έχει αρνητικό αντίκτυπο στην ατμόσφαιρα της ομάδας μου.	3
Πλησιάζω την υποψήφια, την χαιρετώ και ελπίζω να πάει καλά η συνέντευξή της	1
Ενημερώνω τον προϊστάμενο για την κατάσταση που έλαβε χώρα στο προηγούμενο σχολείο μου, αλλά τον διαβεβαιώνω ότι αν αποφασίσει να προσλάβει το νέο αυτό άτομο, θα κάνω ό,τι μπορώ για να διασφαλίσω ότι η συνεργασία μου μαζί της θα είναι κατάλληλη	4
Μιλώ με τον προϊστάμενο, τον ενημερώνω για το πώς ήταν η συνεργασία με αυτό το άτομο στο παρελθόν και του λέω ότι αν πρόκειται να εργαστεί στην ομάδα μου, θα φύγω.	2

Κατάσταση 9

Σας έχει προσφερθεί η ευκαιρία να συμμετάσχετε σε ένα υψηλού κύρους εκπαιδευτικό πρόγραμμα μακριά από το σπίτι σας, στο οποίο σας έχει παραπέμψει ο προϊστάμενός σας. Διαρκεί 3 ημέρες, από την Πέμπτη έως το Σάββατο. Αλλά το Σάββατο θα πρέπει ήδη να λάβετε μέρος σε έναν μαραθώνιο. Αυτό είναι ένα πολύ σημαντικό γεγονός για εσάς - εδώ και 3 μήνες προετοιμάζεστε γι' αυτό, και ήταν επίσης αρκετά δαπανηρό. Τι κάνετε;

Πηγαίνω στο αφεντικό μου, του εξηγώ την κατάστασή μου και του ζητώ να με παραπέμψει στο μάθημα κατάρτισης την επόμενη δυνατή ημερομηνία.	2
Συμμετέχω στην προπόνηση, αλλά επιστρέφω την Παρασκευή το βράδυ για να συμμετάσχω στον μαραθώνιο. Ένας συνάδελφος θα μου πει τι συνέβη την τελευταία ημέρα. Δεν το λέω στον προϊστάμενό μου. Κανείς δεν θα το μάθει ούτως ή άλλως.	1
Είναι μια δύσκολη απόφαση, αλλά εγκαταλείπω τον μαραθώνιο αν δεν υπάρχει άλλη εναλλακτική λύση.	3
Ευχαριστώ τον προϊστάμενο για την ευκαιρία που μου έδωσε να συμμετάσχω στην προπόνηση και ρωτώ αν μπορώ να φύγω από την προπόνηση μια μέρα νωρίτερα λόγω της συμμετοχής μου στον μαραθώνιο. Εάν δεν συμφωνεί, παραμένω στην προπόνηση.	4

Κατάσταση 10

Επιστρέφετε από ένα πολύ ενδιαφέρον εκπαιδευτικό πρόγραμμα. Γνωρίζετε ότι μπορείτε να εφαρμόσετε στην πράξη πολλά από τα θέματα που συζητήθηκαν εκεί αμέσως μόλις επιστρέψετε στην εργασία σας. Όταν μπαίνετε στο γραφείο το επόμενο πρωί, οι συνάδελφοί σας σας ρωτούν για το πώς πήγε. Τι απαντάτε;

"Υπέροχα, απλώς το φαγητό δεν ήταν το καλύτερο. Δεν υπήρχε σχεδόν τίποτα για χορτοφάγους."	1
"Ήταν πολύ ενδιαφέρουσα εκπαίδευση. Αν έχετε την ευκαιρία να λάβετε μέρος σε αυτήν, κάντε το".	2
"Όταν πάμε για φαγητό, θα σου πω για ένα εργαλείο που έμαθα εκεί. Αν το εφαρμόζαμε, θα διευκόλυνε τη δουλειά μας".	4
"Έχω πολλές ιδέες που μπορούν να υλοποιηθούν. Θα το δείτε και μόνοι σας.	3

Κατάσταση 11

Στην ομάδα σας υπάρχει ένας συνάδελφος, ο οποίος παραπονιέται συνεχώς για την εταιρεία. Δεν του αρέσει τίποτα. Επικρίνει κάθε απόφαση. Το έχετε βαρεθεί αυτό. Τι κάνετε;

Τον ρωτώ γιατί εξακολουθεί να εργάζεται εδώ αφού είναι τόσο άσχημα.	1
Αρχίζω να μιλάω για κάτι θετικό	2
Λέω ότι προσπαθώ να καταλάβω τη δυσαρέσκειά του, αλλά υπερβάλλει. Του ζητώ να σταματήσει να παραπονιέται.	4
Αναφέρομαι σε ένα συγκεκριμένο θέμα που επικρίνει και τον ρωτώ τι ιδέες έχει για την επίλυση του προβλήματος	3

Κατάσταση 12

Για τρίτη φορά αυτό το μήνα, ο προϊστάμενός σας εκφράζει την προσδοκία ότι θα μείνετε υπερωρίες λόγω του πολύ μεγάλου όγκου παραγγελιών. Γνωρίζετε από προηγούμενη εμπειρία ότι είναι απίθανο να ανταμειφθείτε οικονομικά και η άρνηση δεν είναι ευπρόσδεκτη. Θέλετε όμως να φύγετε εγκαίρως. Τι θα κάνετε;

Σφίγγω τα δόντια μου και δεν ασχολούμαι με το θέμα. Η επίσημη σειρά είναι η πιο σημαντική.	1
Κοινοποιώ με σαφήνεια τις προθέσεις μου, λαμβάνοντας υπόψη την αντίθετη γνώμη του προϊσταμένου μου	4
Αλλάζω τα σχέδιά μου και μένω. Σε συνομιλία με τον προϊστάμενό μου, τονίζω ότι κατανοώ την κατάσταση και θα ήθελα να λάβω αποζημίωση υπερωριακής εργασίας με τη μορφή πρόσθετης άδειας κατά τη διάρκεια μιας περιόδου με λιγότερο εντατικά καθήκοντα	3
Μένω, αλλά σχολιάζω με μη κολακευτικό τρόπο την κατάσταση όταν το αφεντικό δεν είναι κοντά.	2

Κατάσταση 13

Κανόνες Savoir-vivre (οι λεγόμενοι "καλοί τρόποι"):

Είναι ένα κατάλοιπο του παρελθόντος, δεν έχουν σημασία.	1
Αξίζει να τα γνωρίζετε, αν και δεν είναι απαραίτητο να τα χρησιμοποιείτε.	2
Βοηθούν στην πλοήγηση σε δύσκολες, νέες καταστάσεις, αλλά δεν έχουν καμία χρησιμότητα στην καθημερινή ζωή.	3
Κάθε τομέας της ανθρώπινης δραστηριότητας έχει συγκεκριμένους κανόνες που αξίζει να τηρούνται. Είναι θέμα προσωπικής κουλτούρας.	4

Κατάσταση 14

Είστε σχετικά νέο μέλος της ομάδας. Στην αρχή, οι συνάδελφοί σας συνήθιζαν να σας ζητούν να προετοιμάσετε κάτι γι' αυτούς ή να αναζητήσετε κάποια δεδομένα στη βάση δεδομένων. Με την πάροδο του χρόνου, αυτό σταμάτησε επειδή αποκτούσατε όλο και περισσότερες δικές σας ευθύνες, οπότε οι άλλοι σταμάτησαν να σας ζητούν να κάνετε πράγματα γι' αυτούς. Η Μπάρμπαρα είναι η μόνη που εξακολουθεί να το κάνει. Ξέρετε ότι μπορεί να το κάνει μόνη της. Επιπλέον, είναι χρονοβόρο για εσάς και δυσκολεύεστε να τελειώσετε τις εργασίες σας στη συνέχεια. Τι λέτε;

"Θα ήθελα πολύ να βοηθήσω, αλλά όχι σήμερα - η Ανν μου ανέθεσε πολλά καθήκοντα και δεν θα μπορέσω να τα τελειώσω όλα.	4
"Λυπάμαι, Μπάρμπαρα, αλλά δεν μπορώ να σε βοηθήσω. Χρειάζεται πολύς χρόνος, και έχω τις δικές μου εργασίες να ολοκληρώσω".	3
"Όχι, δεν πρόκειται να ψάξω για δεδομένα για εσάς. Δεν θέλω να φανώ αγενής, αλλά η απάντησή μου είναι "όχι". Λυπάμαι.	2
Ξέρω ότι θα έπρεπε να αρνηθώ, αλλά κατά κάποιο τρόπο δεν μπορώ να το κάνω.	1

Κατάσταση 15

Ζητήσατε από τον προϊστάμενό σας να σας συμπεριλάβει σε ένα νέο έργο. Έχετε ακούσει ότι εξακολουθείτε να έχετε μικρή εμπειρία, αλλά χαίρεται που δείχνετε την πρωτοβουλία σας. Τι κάνετε;

Λυπάμαι αλλά αποδέχομαι την απόφαση του επόπτη	1
Λέω στην προϊσταμένη ότι θα ήθελα να συμμετάσχω στο νέο πρόγραμμα, ότι θα μπορούσα να μάθω πολλά από τη συμμετοχή μου σε αυτό και της ζητώ να αλλάξει γνώμη.	2

Λέω στην προϊσταμένη ότι δεν συμφωνώ με τη γνώμη της, δίνω παραδείγματα της συμμετοχής μου σε προηγούμενα έργα και της λέω πόσο σημαντική ήταν η συμβολή μου στην επιτυχία τους	3
Ρωτώ τον προϊστάμενο αν υπάρχει κάτι που μπορώ να κάνω για να αποδείξω ότι θα είμαι πολύτιμο μέλος της ομάδας έργου	4

Κατάσταση 16

Ρωτήσατε **David** να σας βοηθήσει να χρησιμοποιήσετε τη νέα εφαρμογή. Σας εξηγεί διάφορα πράγματα εδώ και μισή ώρα, αλλά εξακολουθείτε να δυσκολεύεστε να καταλάβετε τι σας λέει. Παρατηρείτε ότι ο Bogdan γίνεται όλο και πιο ανυπόμονος - αρχίζει να υψώνει τη φωνή του σε εσάς και σας διακόπτει όταν κάνετε ερωτήσεις λέγοντας "αργότερα" ή "αλλά σας το έχω ήδη εξηγήσει". Τα συναισθήματά του αρχίζουν να επηρεάζουν τη διάθεσή σας. Πώς αντιμετωπίζετε αυτή την κατάσταση;

Ντέιβιντ, ξέρω ότι μου παίρνει χρόνο να καταλάβω τα πράγματα. Απλά μην αναστατώνεσαι, σε παρακαλώ.	2
David, καταλαβαίνω ότι γίνεσαι ανυπόμονος. Θα ήθελα κι εγώ να πάει πιο γρήγορα, αλλά αν μου φωνάζεις και με διακόπτεις όταν κάνω ερωτήσεις, με κάνει να νιώθω άσχημα και καθυστερεί τα πάντα. Θα ήθελα ευγενικά να σας ζητήσω λίγη περισσότερη υπομονή, υπόσχομαι ότι θα κάνω ό,τι μπορώ για να καταλάβω.	4
David, καταλαβαίνω ότι αυτό πρέπει να είναι απογοητευτικό για σένα, αλλά η αντίδρασή σου με κάνει να αισθάνομαι σαν μικρό παιδί που το μαλώνει ο δάσκαλος του σχολείου. Μπορούμε να πάμε λίγο πιο αργά;	3
"Αρκετά το ανέχτηκα αυτό. Δεν πρόκειται να μου φωνάξεις!"	1

Σας επαινούν μπροστά σε όλη την ομάδα για τη γρήγορη επιδιόρθωση μιας βλάβης σε ένα μηχάνημα. Πώς αντιδράτε και τι αισθάνεστε;

Αισθάνομαι ικανοποιημένος και λέω "ευχαριστώ".	4
Αισθάνομαι άβολα και λέω ότι δεν είναι μόνο δικό σας επίτευγμα - βοήθησαν και άλλα μέλη της ομάδας.	2
Αισθάνομαι άβολα και λέω ότι δεν ήταν τίποτα. Απλά το έκανα.	1
Αισθάνομαι υπερήφανος, λέω "ευχαριστώ" και μιλάω εν συντομία για την ιδέα μου να διορθώσω τη βλάβη.	3

Κατάσταση 18

Έχετε μια πολύ δύσκολη αποστολή. Τι κάνεις;

Το δέχομαι. Είμαι σίγουρος ότι μπορώ να το χειριστώ. Δεν είναι η πρώτη φορά που βρίσκομαι σε αυτή την κατάσταση.	3
Το δέχομαι. Θα σκεφτώ πώς θα το αντιμετωπίσω αργότερα.	2
Λέω ειλικρινά ότι χρειάζομαι υποστήριξη σε αυτό το έργο. Το δέχομαι μόνο αν λάβω πραγματική βοήθεια.	4
Το δέχομαι γιατί αν αρνηθώ θα με αποδοκιμάσουν, αλλά είναι πολύ αγχωτικό για μένα.	1

Κατάσταση 19

Τι κάνετε συνήθως όταν φοβάστε ότι δεν θα κάνετε κάτι σωστά;

Μιλώ σε άλλους γι' αυτό, ζητώ καθοδήγηση και βεβαιώνομαι ότι οι ενέργειές μου κινούνται προς τη σωστή κατεύθυνση.	4
Πρώτα απ' όλα, αναζητώ πληροφορίες για το πώς θα τα καταφέρω όλα αυτά με επιτυχία.	3
Δεν είναι δυνατόν. Αν πραγματικά προσπαθήσω, θα είμαι μια χαρά.	2
Βρίσκω έναν άλλο στόχο που είμαι σίγουρος ότι μπορώ να χειριστώ	1

Κατάσταση 20

Εργάζεστε σε μια νέα εταιρεία, όπου ακούτε ότι υπάρχει επίσημος κώδικας ενδυμασίας. Σε αυτή την περίπτωση:

Φοράω ό,τι θέλω, άλλωστε μετράνε οι ικανότητες και οι δεξιότητες, όχι η εμφάνιση.	2
Αγοράζω ρούχα που πληρούν τις απαιτήσεις και τηρούν αυστηρά τις κατευθυντήριες γραμμές	4
Πηγαίνω στη δουλειά κομψά ντυμένη, αλλά πάνω απ' όλα εστιάζω στην άνεση.	3
Πιστεύω ότι ξέρω πώς να φαίνομαι κατάλληλη για την περίπτωση και κανείς δεν έχει το δικαίωμα να απαιτεί κάτι διαφορετικό από μένα.	1

12 Προσωπικές ικανότητες - αντοχή (π.χ. στο άγχος, στην πίεση του χρόνου)

Κατάσταση 1

Στην ομάδα των 10 ατόμων στην οποία ανήκετε, 4 άτομα έχουν πρόσφατα βελτιώσει σημαντικά τα επαγγελματικά τους προσόντα. Τι γνώμη έχετε για την κατάσταση αυτή;

"Πρέπει επίσης να σκεφτώ κάποια εκπαίδευση. Δεν θέλω να μείνω πίσω".	2
"Υπέροχα! Χαίρομαι. Τώρα η ομάδα θα δουλεύει καλύτερα".	4
'Ουάου... ελπίζω να μην με απειλήσουν ότι θα με απολύσουν επειδή δεν διαβάζω'	1
"Δούλεψαν. Τους αξίζουν συγχαρητήρια!	3

Κατάσταση 2

Όταν λαμβάνετε μια καλά αμειβόμενη προσφορά εργασίας που συνεπάγεται σημαντικές αλλαγές στη ζωή σας (μετακόμιση σε διαφορετικό τόπο, συχνά επαγγελματικά ταξίδια):

Με κυριεύει ο φόβος και το άγχος που καθιστά αδύνατους τους λογικούς υπολογισμούς	1
Δεν μπορώ να πάρω μια απόφαση, παρόλο που ξέρω ότι αυτή είναι μια ευκαιρία ζωής.	2
Παίρνω μια απόφαση μετά από ενδελεχή ανάλυση της κατάστασης	4
Μιλώ για αυτή την ευκαιρία με ανθρώπους που εμπιστεύομαι και ζητώ τη συμβουλή τους.	3

Κατάσταση 3

Όταν πρέπει να κάνετε κάτι μέσα σε μια συγκεκριμένη και σύντομη προθεσμία:

Βιάζομαι και κάνω λάθη	1
Χάνω τη θέληση να δράσω επειδή δεν μου αρέσει αυτό το είδος εργασίας	2
Αισθάνομαι κίνητρο και ενθάρρυνση	4
Εξασφαλίζω στον εαυτό μου έναν τέτοιο χώρο εργασίας που κανείς δεν θα με ενοχλήσει.	3

Κατάσταση 4

Ποια από αυτά τα αρνητικά συναισθήματα μπορούν να έχουν ευεργετική επίδραση στην παραγωγικότητα στην εργασία;

Θυμός όταν τον αφήνουμε να ξεσπάσει γρήγορα	2
Ζήλια αν δεν το δείχνουμε στους άλλους	1
Απογοήτευση, αν επιταχύνει το ρυθμό της δράσης	3
Καμία από τις απαντήσεις δεν είναι σωστή	4

Κατάσταση 5

Επιλέξτε την απάντηση με την οποία συμφωνείτε περισσότερο, όταν ακούτε τη λέξη "άγχος".

Είναι απαραίτητο για τη ζωή	4
Τι άγχος; Δεν αξίζει να αγχώνεσαι.	2
Αισθάνεστε ότι σημαίνει ότι τα πάτε άσχημα	1
Θα προτιμούσατε να μην έχετε άγχος, αλλά γνωρίζετε ότι μια τέτοια κατάσταση είναι εξωπραγματική.	3

Κατάσταση 6

Όταν προετοιμάζεστε για μια σημαντική εξέταση:

Προγραμματίζω τη μάθησή μου σε διάφορα στάδια, για να μην την αφήσω στην τελευταία στιγμή.	3
Διαβάζω τακτικά, οπότε χρειάζομαι μόνο λίγη επανάληψη.	4
Κοιμάμαι ή περνάω περισσότερο χρόνο από το μέσο όρο μπροστά στον υπολογιστή	1
Αναζητώ την παρέα άλλων ανθρώπων: μελετάμε μαζί, χαλαρώνουμε μαζί	2

Κατάσταση 7

Βρίσκεστε στη μέση ενός μάλλον δύσκολου έργου. Ο συνάδελφός σας έρχεται και λέει κάτι.

Ενοχλείστε λίγο γιατί σας ενοχλεί. Τι κάνετε;

Αυτό που κάνω είναι πραγματικά σημαντικό, γι' αυτό δεν ξεφεύγω από τη δουλειά, αλλά ταυτόχρονα προσπαθώ να ακούω τι λέει ο συνάδελφός μου.	1
Ρωτάω τον συνάδελφό μου τι είναι; αν αυτό που θέλει είναι επείγον; Στη συνέχεια αποφασίζω τι θα κάνω με το αίτημά του.	4
Ενημερώνω ευγενικά τον συνάδελφό μου ότι έχω πολλή δουλειά και τον αφήνω να έρθει αργότερα.	3
Σταματάω να εργάζομαι και αρχίζω μια συζήτηση, επειδή οι σχέσεις στη δουλειά είναι σημαντικές. Ίσως κάποια μέρα να χρειαστώ τη βοήθειά του.	2

Κατάσταση 8

Όταν, εκτός από τις προγραμματισμένες δραστηριότητές σας, έρχεστε αντιμέτωποι με απρόβλεπτες καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, νέες εργασίες που χαρακτηρίζονται ως "επείγουσες". Ποια είναι η προσέγγισή σας σε αυτές;

Χρησιμοποιώ ένα σύστημα κίτρινων post-it σημειώσεων στα οποία γράφω εργασίες. Τοποθετώ τις κάρτες σε μια συγκεκριμένη σειρά και εκτελώ τις εργασίες μία προς μία. Όταν ο διευθυντής μου λέει ότι κάτι είναι επείγον, αλλάζετε τη σειρά των σημειώσεων.	3
Ξέρω πόσο χρόνο χρειάζομαι για κάθε εργασία. Πριν ξεκινήσω, ορίζω τον χρόνο ολοκλήρωσής της. Αν προκύψουν έκτακτες ανάγκες, τις ταξινομώ κατά προτεραιότητα και επείγοντα.	4
Προτιμώ να αναβάλλω τις απρογραμμάτιστες εργασίες για μια πιο κατάλληλη στιγμή.	1
Ρωτώ τον διευθυντή μου τι πρέπει να κάνω.	2

Κατάσταση 9

Λόγω μιας παρεξήγησης, δύο σημαντικές συναντήσεις επικαλύπτονται στα σχέδιά σας για την επόμενη ημέρα. Τι κάνετε;

Ζητώ από έναν συνάδελφο να παρευρεθεί σε ένα από αυτά και γράφω ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση, στο οποίο εξηγώ σαφώς τους λόγους της απουσίας μου.	4
Γράφω ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στους συμμετέχοντες σε μια από τις συνεδριάσεις ότι εκείνη την ημέρα, για τυχαίους λόγους, δεν θα είμαι παρών στη δουλειά και δεν μπορώ να συμμετάσχω στη συνεδρίαση.	2
Δεν θέλω να προσβάλω κανέναν και βρίσκω έναν αντικαταστάτη για μένα σε κάθε συνάντηση.	3
Πανικοβάλλομαι και συνδέομαι και στις δύο ταυτόχρονα, ελπίζοντας ότι κάποιος που γνωρίζω θα είναι εκεί για να μου πει τι ακριβώς συνέβη κατά τη διάρκεια της συνάντησης.	1

Κατάσταση 10

Υλοποιείτε ένα έργο πολλαπλών σταδίων. Ο επικεφαλής της ομάδας έχει ανάγκη για έλεγχο και "κάθε τόσο" σας ρωτάει για την πρόοδο των εργασιών, ρωτώντας για πράγματα που παραγγέλνει και χωρίς τα οποία ούτως ή άλλως θα γνωρίζατε πώς να εκτελέσετε την εντολή. Τι κάνετε;

Απαντώ υπομονετικά σε όλες τις ερωτήσεις	4
Δηλώνω: Θα σας ενημερώνω για όλες τις αποφάσεις με καθημερινές αναφορές.	3

Ενοχλημένος, προσποιούμαι ότι δεν ακούω τις ερωτήσεις του αρχηγού	2
Σχολιάζω θυμωμένα τη συμπεριφορά του αρχηγού σε άλλα μέλη της ομάδας	1

Κατάσταση 11

Εργάζεστε σε μια δύσκολη εργασία και πρέπει να συγκεντρωθείτε, αλλά τα διάφορα τηλέφωνα στο γραφείο σας χτυπούν συνεχώς (συμπεριλαμβανομένου του προσωπικού σας αριθμού). Τι κάνετε;

Δεν απαντώ σε κλήσεις και ενεργοποιώ τη λειτουργία αεροπλάνου	4
Απαντώ στις κλήσεις ενημερώνοντας κάθε φορά ότι δεν μπορώ να μιλήσω	3
Απαντώ σε κάθε τηλεφώνημα, επειδή αυτό απαιτείται από την προσωπική κουλτούρα.	2
Απαντώ σε επιλεγμένες ή τυχαίες κλήσεις	1

Κατάσταση 12

Κάθε μέρα στο γραφείο, έχετε μια λίστα με εργασίες που πρέπει να ολοκληρώσετε μέχρι το τέλος της ημέρας. Τον τελευταίο καιρό, είστε όλο και λιγότερο επιτυχημένοι. Τι κάνετε σε αυτή την περίπτωση;

Καταβάλλω κάθε δυνατή προσπάθεια να ολοκληρώσω όλα όσα έχω να κάνω για μια δεδομένη ημέρα. Παραμένω στη δουλειά όσο χρειάζεται.	1
Μιλώ με τον διευθυντή και ζητώ βοήθεια για να οργανώσω την εργασία μου με καλύτερο τρόπο, π.χ. να παρακολουθήσω εκπαίδευση για τη διαχείριση του χρόνου.	3
Ζητώ από ένα άλλο μέλος της ομάδας να κάνει κάποιες εργασίες.	2
Ξοδεύω χρόνο κάθε πρωί σχεδιάζοντας και οργανώνοντας τις εργασίες που πρέπει οπωσδήποτε να γίνουν τη συγκεκριμένη ημέρα.	4

Κατάσταση 13

Έχετε τρεις ημέρες για να ολοκληρώσετε ένα έργο που δουλεύετε εδώ και ένα μήνα. Όλα πήγαιναν καλά μέχρι στιγμής, αλλά αρχίζετε να έχετε αμφιβολίες για το αν οι μετρήσεις έχουν γίνει σωστά. Τι κάνετε;

Καθυστερώ την ολοκλήρωση του έργου όσο το δυνατόν περισσότερο, ώστε να μπορέσω να εκτελέσω ξανά τη μέτρηση. Σίγουρα θα βρω κάποια δικαιολογία.	1
--	---

Μιλάω με τον επικεφαλής του έργου για την κατάσταση. Του/της λέω για τις αμφιβολίες μου και του/της ζητώ να διαθέσει άλλα 2 άτομα για να εκτελέσουν ξανά τη μέτρηση και να παραδώσουν το έργο εγκαίρως.	3
Ζητώ από έναν συνάδελφο που εμπιστεύομαι να με βοηθήσει να ξανακάνω τη μέτρηση. Ίσως τα καταφέρω εγκαίρως. Του/της ζητώ να μην το πει σε κανέναν.	2
Μιλάω με τον επικεφαλής του έργου. Του/της λέω για τις αμφιβολίες μου, του/της ζητώ να δει τη μέτρηση και την επανεξετάζουμε μαζί. Ίσως κάνω λάθος. Αν όντως έχω κάνει λάθος, δηλώνω ότι θα κάνω τα πάντα για να το διορθώσω.	4

Κατάσταση 14

Σας ζητήθηκε να βοηθήσετε τον Robert να μάθει πώς να χρησιμοποιεί το σύστημα πληροφορικής της εταιρείας. Παρόλο που θεωρείτε το σύστημα πολύ διαισθητικό και εύκολο στη χρήση, ο Robert φαίνεται να δυσκολεύεται να ακολουθήσει τις οδηγίες. Τι κάνετε;

Λέω στον Ρόμπερτ ότι το σύστημα είναι εύκολο και ότι κανείς δεν είχε ποτέ δυσκολία να το μάθει, οπότε δεν θα πρέπει να το μάθει ούτε αυτός.	1
Ζητώ από την Ανν, που έχει περισσότερη υπομονή από μένα, να συνοδεύσει τον Ρόμπερτ για το υπόλοιπο της ημέρας, ενώ εγώ θα επιστρέψω στα καθήκοντά μου.	3
Λέω στον Ρόμπερτ ότι θα επιστρέψω αύριο στη διδασκαλία του συστήματος και τον αφήνω να διαβάσει μερικές ακόμη πληροφορίες σχετικά με αυτό. Απλώς δεν έχω αρκετή υπομονή για να συνεχίσω να του εξηγώ τα πράγματα.	2
Ρωτώ τον Robert τι βρίσκει ασαφές. Του δίνω λεπτομερείς απαντήσεις στις ερωτήσεις του	4

Κατάσταση 15

Ο Mark σας τηλεφωνεί για να σας παραπονεθεί ότι έλαβε εσφαλμένα δεδομένα από εσάς. Εσείς ελέγχετε και πιστεύετε ότι τα δεδομένα είναι σωστά, αλλά εκείνος εξακολουθεί να πιστεύει το αντίθετο και θυμώνει πολύ. Τι κάνετε;

Αποσυνδέομαι και ολοκληρώνω τη συζήτηση με τον Μαρκ. Η συμπεριφορά του είναι ανάρμοστη.	1
Ζητώ από τη συνάδελφό μου, η οποία είναι πιο έμπειρη εργαζόμενη και ο Μαρκ τη σέβεται, να επιβεβαιώσει ότι τα δεδομένα είναι σωστά.	3
Συζητώ το θέμα με τον προϊστάμενό μου και ρωτώ τι πιστεύει ότι πρέπει να γίνει.	2
Προτείνω μια συνάντηση με τον Μαρκ για να αναλύσετε από κοινού το πρόβλημα.	4

Κατάσταση 16

Ο Τομ, ένας νέος υπάλληλος στην ομάδα, σας ζητά συχνά βοήθεια και συμβουλές όταν κάνει περίπλοκες εργασίες. Πρόσφατα, έχει απορροφήσει την προσοχή σας όχι μόνο στη δουλειά αλλά και στα ρεπό σας - απλά σας τηλεφωνεί και συνεχίζει να σας κάνει ερωτήσεις. Σήμερα βρίσκεστε σε διακοπές και κάνετε πολλές προσωπικές δουλειές, και βρίσκετε τις τηλεφωνικές του κλήσεις απλώς ενοχλητικές. Τι του λέτε; Τι κάνετε;

"Τομ, λυπάμαι, αλλά νιώθω ότι με χρησιμοποιείς. Μου τηλεφωνείς συνέχεια ακόμα και όταν είμαι σε διακοπές. Δεν είναι δίκαιο.	2
"Τομ, καταλαβαίνω ότι έχεις πολλές ερωτήσεις, αλλά κάνω σημαντικές δουλειές και τα τηλεφωνήματά σου απλά με δυσκολεύουν. Σε παρακαλώ, ρώτα κάποιον από την ομάδα".	4
"Τομ, μετά από τόσα τηλεφωνήματα θα έπρεπε να μπορείς να το χειριστείς μόνος σου. Προτείνω να διαβάσεις τους κανονισμούς πιο προσεκτικά. Θα βρεις τα πάντα εκεί.	3
Δεν απαντάτε στα τηλεφωνήματα του Τομ.	1

Κατάσταση 17

Ολοκληρώσατε ένα σημαντικό έργο. Ωστόσο, ο καθηγητής σας σας λέει ότι είναι απογοητευμένος/η με τον μικρό αριθμό συμπερασμάτων που παρουσιάστηκαν μετά την ανάλυση του προβλήματος. Τι αισθάνεστε;

Αισθάνομαι ότι μια τέτοια αξιολόγηση είναι άδικη, αφού έχω καταβάλει τόση προσπάθεια σε αυτό το έργο.	2
Ντρέπομαι που δεν είμαι αρκετά διορατικός.	1
Η γνώμη του δασκάλου μου αποτελεί έκπληξη. Λαμβάνοντας υπόψη τα διαθέσιμα δεδομένα, μόνο τέτοια συμπεράσματα ήταν δικαιολογημένα. Ρωτώ τον καθηγητή τι λείπει από την ανάλυσή μου	3
Αποδέχομαι τη γνώμη του δασκάλου μου. Ρωτώ αν θα μπορούσε να μου δώσει κάποια καθοδήγηση για την προετοιμασία των αναλύσεων προβλημάτων στο μέλλον, έτσι ώστε να είναι πιο λεπτομερείς και διορατικές	4

Κατάσταση 18

Εργάζεστε σε μια παρουσίαση με την Τζούλια. Χθες το απόγευμα δέχτηκε να ελέγξει την ενότητα που έχετε ετοιμάσει. Έχετε ραντεβού σήμερα το πρωί για να συζητήσετε το όλο θέμα. Τη στιγμή που ξεκινάτε τη συζήτηση η Τζούλια λέει: "Η παρουσίασή σας ήταν απελπιστική. Μου πήρε τη μισή νύχτα για να την ελέγξω και να τη διορθώσω". Τι απαντάτε;

"Με εκπλήσσετε, νομίζω ότι η παρουσίαση είναι καλή. Τι ακριβώς δεν σας άρεσε;	4
"Ξέρω ότι θα μπορούσε να ήταν καλύτερα.	1
"Τι ωραία! Δεν απορώ που κανείς δεν θέλει να δουλέψει μαζί σου. Τι συνέβη;	2
"Εντάξει, επιτρέψτε μου να ακούσω τα σχόλιά σας, αλλά δεν χρειάζεται να χρησιμοποιείτε τόσο σκληρές λέξεις. Αισθάνομαι απαίσια γι' αυτό".	3

Κατάσταση 19

Τι κάνετε όταν θυμώνετε;

Σκέφτομαι πώς θέλω να αισθάνομαι και χρησιμοποιώ κατάλληλες τεχνικές συναισθηματικής διαχείρισης για να αισθάνομαι έτσι	4
Αναρωτιέμαι γιατί συνέβη με τον τρόπο που συνέβη. Η εύρεση και η κατανόηση της αιτίας θα με απελευθερώσει από το να βιώνω συναισθήματα	3
Εκτονώνω τα συναισθήματά μου - ουρλιάζω στο δάσος, πηγαίνω για τρέξιμο κ.λπ.	2
Εκτονώνω τα συναισθήματά μου - φωνάζω στους άλλους, χτυπάω την πόρτα, πετάω χαρτιά στο τραπέζι κ.λπ.	1

Κατάσταση 20

Τις περισσότερες φορές:

Νιώθω ένταση και αβεβαιότητα.	1
Είμαι ήρεμος και αφοσιωμένος.	4
Συνήθως πιστεύω στον εαυτό μου, αν και υπάρχουν φορές που νομίζω ότι μπορώ να κάνω τα πράγματα καλύτερα	3
Προσπαθώ να μην κάνω λάθη.	2