



Professional reconversion to ensure a better professional future

2022-1-ES01-KA220-ADU-000085069

Κεφάλαιο 6: Συναισθηματική νοημοσύνη



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.



Το παρόν έγγραφο δημιουργήθηκε με την άδεια Creative Commons:

Αναφορά-Μη Εμπορική Χρήση-Μεταβίβαση (CC BY-NC-SA).

Το σύνολο ή μέρος του παρόντος εγγράφου μπορεί να χρησιμοποιηθεί, να αντιγραφεί και να κοινοποιηθεί υπό την προϋπόθεση ότι αναφέρεται η προέλευση, ότι δεν χρησιμοποιείται εμπορικά και ότι δεν τροποποιείται η άδεια χρήσης του.

Όλα τα δικαιώματα διατηρούνται.

© Copyright 2023 ConvertYourFuture

Αποποίηση ευθύνης

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι αποκλειστικά του/των συγγραφέα/ων και δεν αντανακλούν κατ' ανάγκη τις απόψεις και τις γνώμες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι γι' αυτές.

Πληροφορίες

Σχέδιο	Convert your future - Professional reconversion to ensure a better professional future
Αριθμός σχεδίου	2022-1-ES01-KA220-ADU-000085069
Πακέτο εργασίας	2 - Διαδικτυακό μάθημα - Δεξιότητες για επαγγελματική αναβάθμιση
Ημερομηνία	30/06/2023
Τύπος εγγράφου	Εγχειρίδιο
Γλώσσα	Αγγλικά
Συγγραφείς	Eduardo Isla, Cristina Liqueste, Manuel Carabias Herrero, Flavia Chiarelli, Eirini Theochari, Maria Malliora, Marek Lukáč, Klaudius Šilhár, Sophie Pérez Poveda, Rita Silva Varisco, Guillaume Henri

Κοινοπραξία



Ευρετήριο

Contents

Εισαγωγή	4
Μαθησιακοί στόχοι	5
6.1. Τι είναι η συναισθηματική νοημοσύνη;	5
6.1.1. Ορισμός	5
6.1.2. Χαρακτηριστικά	5
6.1.3. Τιμές	7
6.1.4. Η σημασία αυτής της ικανότητας στη σύγχρονη ζωή	7
6.2. Διδακτικές προσεγγίσεις	9
6.2.1. Προκλήσεις / Εμπόδια	9
6.2.2. Ο ρόλος του εκπαιδευτικού	10
6.2.3. Χαρακτηριστικά μιας κλάσης	10
6.2.4. Αξιολόγηση	11
6.3. Καλές πρακτικές/εφαρμογές στην εκπαίδευση ενηλίκων	11
Πόροι	12

Εισαγωγή

Στις αρχές του 20ού αιώνα, οι περισσότεροι ψυχολόγοι συμφωνούσαν ότι η νοημοσύνη ήταν καθαρά γνωστική, δηλαδή ότι ήταν ένα σύνολο νοητικών διεργασιών που συνδέονται με την κινητοποίηση της γνώσης, όπως η μνήμη, η γλώσσα, η μάθηση, ο συλλογισμός, η επίλυση προβλημάτων κ.λπ.

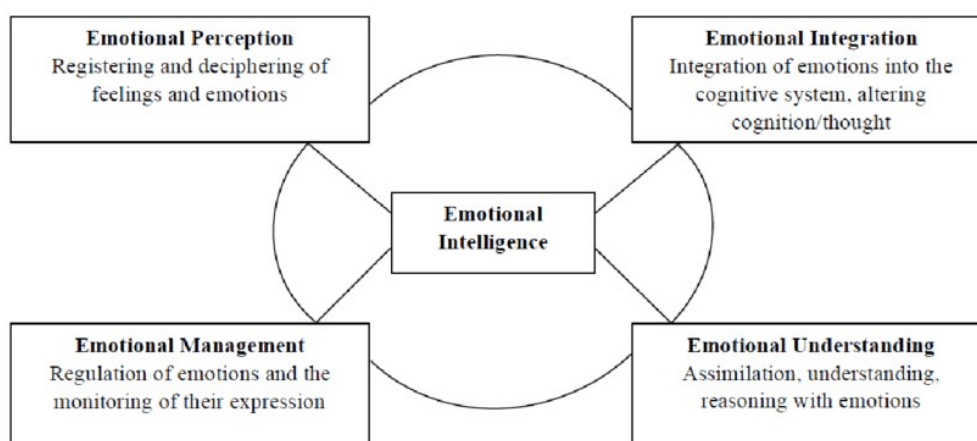
Από αυτή την ιδέα, η οποία τελικά περιορίζει την ανθρώπινη νοημοσύνη μόνο στο IQ, έχουν εμφανιστεί πολυάριθμες ψυχομετρικές δοκιμασίες (τεστ IQ) που αποσκοπούν στην ποσοτική και τυποποιημένη αξιολόγηση της ανθρώπινης νοημοσύνης. Διαπιστώνοντας τα όρια αυτών των τεστ στην πρόβλεψη των αποτελεσμάτων στον επαγγελματικό τομέα και στην καθημερινή ζωή, προστέθηκαν σταδιακά κοινωνικοί και συναισθηματικοί παράγοντες ως συμπληρώματα στο IQ, επανασυνδέοντάς το με την εσωτερικότητα του ατόμου και προσφέροντας έναν άλλο τρόπο κατανόησης της διαφοροποίησής του.

Τη δεκαετία του 1990 δύο Αμερικανοί ψυχολόγοι από το Πανεπιστήμιο Yale, ο Peter Salovey και ο John D. Mayer, εισήγαγαν την έννοια της ΕΙ στο ερευνητικό τους έργο.

Ο πρώτος ορισμός της ΕΙ ήταν "μια μορφή νοημοσύνης που περιλαμβάνει την ικανότητα να ελέγχει κανείς τα συναισθήματα και τα συναισθήματα του εαυτού του και των άλλων, να τα διακρίνει και να χρησιμοποιεί αυτές τις πληροφορίες για να καθοδηγεί τις σκέψεις και τις πράξεις του.

Αργότερα προτάθηκε ένας δεύτερος, ευρύτερα αποδεκτός και χρησιμοποιούμενος ορισμός: "Η ΕΙ αναφέρεται στην ικανότητα να αντιλαμβάνεται και να εκφράζει κανείς τα συναισθήματα, να τα ενσωματώνει για να διευκολύνει τη σκέψη, να κατανοεί και να αιτιολογεί τα συναισθήματα και να ρυθμίζει τα συναισθήματα στον εαυτό του και στους άλλους".

Σχήμα: (Salovey and Mayer, 2008)



Στη συνέχεια, αρκετοί άλλοι ψυχολόγοι και ειδικοί συμπλήρωσαν την έννοια και την εκλαΐκευσαν, όπως ο Daniel Goleman, ψυχολόγος και δημοσιογράφος, ο οποίος δημιούργησε ένα μοντέλο που

συνδυάζει τις έννοιες της ικανότητας και των νοητικών ικανοτήτων των Salovey και Mayer με τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας (ευγενικός, θερμός, συμπαθητικός χαρακτήρας κ.λπ.) που συμβάλλουν στην απόδοση, ιδίως στη διοίκηση.

Άλλα μικτά μοντέλα θα συνεχίσουν να εμφανίζονται εισάγοντας τις έννοιες του συναισθηματικού πηλίκου ως εργαλείο για τη μέτρηση αυτής της μορφής νοημοσύνης (Bar-On και Goleman), αναπτύσσοντας τη σύνδεση μεταξύ των συναισθημάτων και των ανθρώπινων αναγκών που πρέπει να ικανοποιηθούν ή προσθέτοντας τη διάσταση της μη βίαιης επικοινωνίας και της έκφρασης των συναισθημάτων με θετικό τρόπο...

Σήμερα, η συναισθηματική νοημοσύνη έχει γίνει απαραίτητη δεξιότητα τόσο στην καθημερινή ζωή όσο και στον επαγγελματικό κόσμο: η διαχείριση του άγχους, η διαχείριση των συγκρούσεων, η ενσυναίσθηση, είναι ανθρώπινες ιδιότητες που απορρέουν από τη συναισθηματική νοημοσύνη. Στη συνέχεια παρουσιάζονται τα διακυβεύματα, η σημασία και η αναγκαιότητα της εκπαίδευσης σήμερα στη συναισθηματική νοημοσύνη.

Μαθησιακοί στόχοι

- Κατανοώντας τι είναι η συναισθηματική νοημοσύνη
- Κατανόηση του τρόπου λειτουργίας των συναισθημάτων (τα 6 συναισθήματα, οι συναισθηματικοί μηχανισμοί, ο αντίκτυπος στις σχέσεις και την απόδοση)
- Βελτίωση της ποιότητας των σχέσεων- μετατροπή των συναισθημάτων σε μοχλό προόδου και απόδοσης
- Ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης με αυτόνομο τρόπο με τη χρήση προσαρμοσμένων εργαλείων

6.1. Τι είναι η συναισθηματική νοημοσύνη;

6.1.1. Ορισμός

Η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να οριστεί ως η ικανότητα να αντιλαμβανόμαστε τα συναισθηματικά φαινόμενα που διαπερνούν τους άλλους και εμάς, ώστε να προσαρμόζουμε τη συμπεριφορά μας. Συνεπώς, αναφέρεται στην ικανότητα να αναγνωρίζει, να κατανοεί και να ελέγχει κανείς τα δικά του συναισθήματα και να αντιμετωπίζει τα συναισθήματα των άλλων.

6.1.2. Χαρακτηριστικά

Συγκεκριμένα, η συναισθηματική νοημοσύνη περιλαμβάνει τέσσερις διαστάσεις.

Δύο διαστάσεις για τον εαυτό σας :

- Αυτογνωσία : Κατανόηση των συναισθημάτων μας
- Αυτοδιαχείριση : Ρύθμιση των συναισθημάτων μας

Δύο διαστάσεις για τους άλλους:

- Κοινωνική επίγνωση : Κατανόηση των συναισθημάτων των άλλων
- Διαχείριση σχέσεων : Ρύθμιση των συναισθημάτων στις σχέσεις

	SELF	OTHERS
AWARENESS	Self-Awareness Awareness of own values and emotions and how they impact our performance	Social Awareness Tuning in to others' emotional states and concerns; having empathy
ACTIONS	Self-Management - Keeping focused when things are tough - Regulating our emotions and ensuring own responses are under control - Providing a positive role model to others	Relationship Management - Effectiveness in our interactions and influencing others - Reinforce purpose and contribution - Motivate teams and individuals to work together - Improve system performance

Πηγή : Συναισθηματική Νοημοσύνη | theCompleteMedic

- Κατανοήστε τα συναισθήματά σας. Να είστε σε θέση να τα αντιλαμβάνεστε, να τα αναγνωρίζετε και να τα διακρίνετε από τα γεγονότα που τα προκάλεσαν. Η αναγνώριση των συναισθημάτων που δημιουργούνται από αυτά τα συναισθήματα αποτελεί επίσης αναπόσπαστο μέρος της διαδικασίας κατανόησης των συναισθημάτων.
- Μάθετε πώς να επηρεάζετε και να δαμάζετε τα συναισθήματά σας. Να μπορείτε να τα αποδέχεστε και να τα καλωσορίζετε και όχι να τα αρνείστε ή να τα καταπιέζετε. Να κατανοείτε, με τη λογική και την εκ των υστέρων γνώση, τα μηνύματα που μας στέλνουν, ώστε να μπορούμε να επιστρέψουμε στη συναισθηματική ισορροπία. Να μην τα βλέπετε πλέον ως εχθρούς, αλλά ως συμμάχους.
- Κατανοήστε τα συναισθήματα των άλλων. Να αναγνωρίζουν και να κατανοούν τα συναισθήματα των άλλων. Μάθετε να ανιχνεύετε τα συναισθήματα και τις διαθέσεις τους με βάση τα σήματα που μπορούν να μας στείλουν (αντίληψη της μη λεκτικής γλώσσας, για

παράδειγμα). Η ενασχόληση με την ενεργητική ακρόαση και την ενσυναίσθηση βοηθά στην ανάπτυξη αυτής της ικανότητας.

- Μάθετε να υποδέχεστε τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων με θετικό και στοργικό τρόπο. Ενεργήστε βοηθώντας το άλλο άτομο να συνειδητοποιήσει τι αισθάνεται ή να κατανοήσει τους παράγοντες που προκάλεσαν αυτό το συναίσθημα.

Το μοντέλο Goleman αναπτύσσει έναν κατάλογο 25 υποκείμενων δεξιοτήτων που συνδέονται με 5 κύριες δεξιότητες που προκαλούνται από τη συναισθηματική νοημοσύνη:

- **Αυτογνωσία:** Αυτογνωσία: Συναισθηματική επίγνωση, ακριβής αυτοαξιολόγηση, αυτοπεποίθηση.
- **Αυτοέλεγχος:** Αυτοέλεγχος, αξιοπιστία, ευσυνειδησία, προσαρμοστικότητα, καινοτομία.
- **Κίνητρο:** Η απαίτηση για τελειότητα, δέσμευση, πρωτοβουλία, αισιοδοξία.
- **Ενσυναίσθηση:** Κατανόηση των άλλων, πάθος για υπηρεσία, εμπλουτισμός των άλλων, αξιοποίηση της διαφορετικότητας, πολιτική ευαισθησία.
- **Κοινωνικές δεξιότητες:** Διαχείριση αλλαγών, οικοδόμηση σχέσεων, συνεργασία και συνεννόηση, οικοδόμηση ομάδων.

"Η συναισθηματική νοημοσύνη αναφέρεται στην ικανότητα να αναγνωρίζουμε τα συναισθήματά μας και τα συναισθήματα των άλλων, να παρακινούμε τον εαυτό μας και να διαχειριζόμαστε σωστά τα συναισθήματα στον εαυτό μας και στις σχέσεις μας". Dan Goleman (1995)

6.1.3. Τιμές

Είναι εύκολο να καταλάβει κανείς τι μπορεί να επιφέρει η ανάπτυξη αυτού του είδους των ικανοτήτων. Αρχικά, η επιστροφή στον εαυτό μας μέσω της αυτοανάλυσης και στη συνέχεια η εργασία πάνω στην αυτορρύθμιση φέρνει καλύτερη αυτογνωσία, η οποία ενισχύει την αυτοπεποίθηση και επιτρέπει μεγαλύτερο άνοιγμα και προσοχή στο περιβάλλον. Το άτομο που γνωρίζει πώς να διαχειρίζεται τις πιθανές εσωτερικές του συγκρούσεις με ρευστό τρόπο κερδίζει σε διαθεσιμότητα. Έτσι, με μεγαλύτερη προσοχή στον εξωτερικό κόσμο, το άτομο θα μπορέσει να προοδεύσει σε αυτό το είδος ικανότητας μέσω του άλλου, να αναπτύξει τις ικανότητες ακρόασης, την ενσυναίσθηση και την ικανότητά του να επιλύει συγκρούσεις.

Έχοντας ήδη μάθει να εφαρμόζει αυτή την προσέγγιση εσωτερικά, θα είναι σε θέση να αναπτύξει τις ίδιες ενέργειες σε επαγγελματικές και καθημερινές καταστάσεις σχέσεων.

6.1.4. Η σημασία αυτής της ικανότητας στη σύγχρονη ζωή

Οι συναισθηματικές δεξιότητες θεωρούνται όλο και περισσότερο απαραίτητες για την ορθή λειτουργία μιας ομάδας.

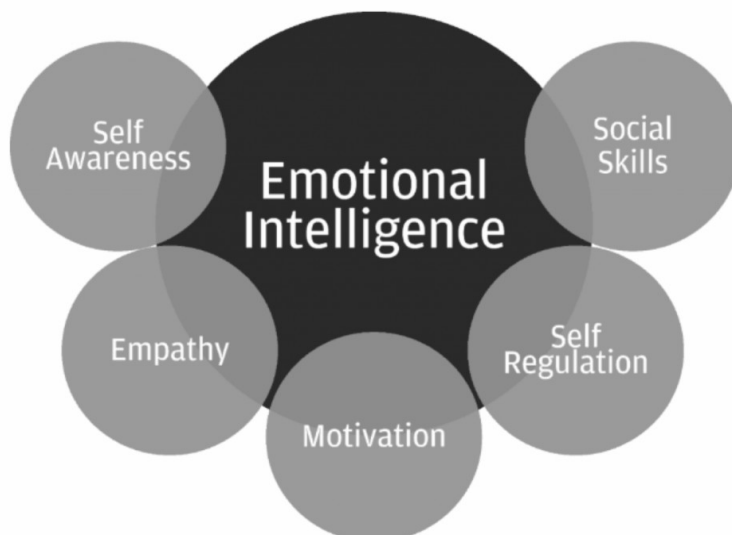
Στο βιβλίο του Ηλίου Κώτσου "Συναισθηματική Νοημοσύνη και Διοίκηση", βρίσκουμε μια σύνθεση των ερευνών σχετικά με τις επιδράσεις της ΣΝ στη λειτουργία των οργανισμών. Αναφερόμενος σε 26 μελέτες, δείχνει τη θετική επίδραση που έχει η ανάπτυξη της ΣΝ, μεταξύ άλλων,

- στην απόδοση των πωλητών,
- στις επιπτώσεις σε ένα θετικό οργανωτικό κλίμα,
- στη σχέση μεταξύ της ΕΙ των διευθυντών και του επιπέδου του μισθού,
- στην αποτελεσματικότητα της ηγεσίας,
- στην αποτελεσματικότητα της πρόσληψης, όπως επισημάνθηκε παραπάνω, την αντοχή στο στρες, τη σωματική και ψυχική ποιότητα και τις επιπτώσεις της ποιότητας ζωής στην εργασία

Οι ακόλουθες πέντε συναισθηματικές ικανότητες θεωρούνται βασικά συστατικά της συναισθηματικής νοημοσύνης:

- αυτογνωσία
- αυτορρύθμιση
- κίνητρο
- ενσυναίσθηση
- κοινωνικές δεξιότητες.

Οι άνθρωποι με αυτές τις δεξιότητες τείνουν να έχουν ακεραιότητα και ανθεκτικότητα, να είναι ειλικρινείς, να έχουν υψηλά επίπεδα δέσμευσης, να μπορούν να επηρεάζουν χωρίς να έχουν εξουσία θέσης και να δείχνουν θετική συναισθηματική ενέργεια.



Εικόνα από το [Cognitive Institute](#)

Η σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης στον εργασιακό χώρο δεν πρέπει να υποτιμάται. Έχει θετικό αντίκτυπο στη σταδιοδρομία των εργαζομένων σε όλα τα επίπεδα, είτε πρόκειται για επικοινωνία, είτε για παραγωγικότητα, είτε για ηγεσία.

Επιπλέον, καθώς οι εταιρείες παγκοσμιοποιούνται ολοένα και περισσότερο, η συναισθηματική νοημοσύνη καθίσταται ακόμη πιο απαραίτητη: οι πολυπολιτισμικές ομάδες πρέπει να είναι σε θέση να κατανοούν ο ένας τον άλλον αποτελεσματικά, να εκφράζουν τις σκέψεις και τις απόψεις τους και να λαμβάνουν υπόψη τις διαφορές του άλλου.

Ομοίως, οι εργαζόμενοι πρέπει να προσαρμόζονται σε όλο και πιο πολύπλοκες αλληλεπιδράσεις με πελάτες, συναδέλφους και συνεργάτες από όλο τον κόσμο. Έτσι, η συναισθηματική ικανότητα ενσυναίσθησης, αλληλεπίδρασης και εργασίας με ανθρώπους από διαφορετικές κοινωνικές ομάδες ενισχύει την εταιρική απόδοση και αποτελεσματικότητα σε αυτές τις διαπολιτισμικές καταστάσεις.

6.2. Διδακτικές προσεγγίσεις

6.2.1. Προκλήσεις / Εμπόδια

Εδώ και αρκετές δεκαετίες, η κοινωνία μας υφίσταται βαθιές επαγγελματικές, προσωπικές και κοινωνικές αλλαγές. Η πανδημία COVID που βίωσε ο κόσμος οδήγησε στην επιτάχυνση αυτής της βαθιάς αλλαγής σε πολλά επίπεδα. Έχουμε εισέλθει σε έναν κόσμο όπου η απώλεια προσανατολισμού και το άγχος για ένα αβέβαιο αύριο αποσταθεροποιούν τους ανθρώπους και όπου η απελευθέρωση των φόβων, η συνεργασία, το άνοιγμα και η συνεργασία αποτελούν βασικά ζητήματα. Οι συλλογικές μας προκλήσεις, είτε αυτές είναι κοινωνικές, επαγγελματικές, οικονομικές, πολιτιστικές, περιβαλλοντικές κ.λπ. εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από τη συναισθηματική μας ωριμότητα.

Αυτή η συναισθηματική ωριμότητα πρέπει να ανακαλυφθεί, να ανακαλυφθεί και να αναπτυχθεί. Εν ολίγοις, πρέπει να μαθευτεί.

Είναι σημαντικό να επισημανθεί ότι οι παραδοσιακές εταιρείες έχουν από καιρό παραμερίσει τα συναισθήματα. Πριν από τριάντα χρόνια, και ακόμη και σήμερα, η έκφραση συναισθημάτων στις επιχειρήσεις θα ήταν αδιανόητη. Αντίθετα, είναι αποδεκτό να εκφράζονται θετικά συναισθήματα όπως η χαρά ή ο ενθουσιασμός σε κάποιο βαθμό.

Με το Covid-19 και τις αβεβαιότητες που έχει δημιουργήσει, είναι σύνηθες να αισθάνεστε άγχος, φόβο, θυμό και απογοήτευση για μια αδικαιολόγητη άρνηση, για παράδειγμα.

Αυτά τα συναισθήματα είναι φυσικά και πρέπει να εκφράζονται για να μην δημιουργηθούν μπλοκαρίσματα, παρεξηγήσεις και μερικές φορές ακόμη και αποχώρηση από την εταιρεία και επιπλοκές για να επανέλθουν σε επαγγελματικό επίπεδο. Το γεγονός είναι ότι τα συναισθήματα μπορούν επίσης, όπως είδαμε, να αποτελέσουν ένα πραγματικό πλεονέκτημα για τις εταιρείες. Εδώ, η πρόκληση είναι να μάθουμε να αναγνωρίζουμε τα συναισθήματά μας, να τα κατανοούμε και να τα αναλύουμε, ώστε να μπορούμε να τα διαχειριζόμαστε έτσι ώστε να βρίσκουν τελικά τη θέση τους στο επαγγελματικό πλαίσιο χωρίς να μας επηρεάζουν.

Η συνεκτίμηση του αναλφαριθμητισμού (κατάσταση ενός ατόμου που έχει επωφεληθεί από τη μάθηση, αλλά δεν έχει αποκτήσει - ή έχει χάσει - την κυριαρχία της ανάγνωσης και της γραφής, ιδίως λόγω της μάθησης που είναι πολύ εύθραυστη) και του μη-λεκτρονισμού (δυσκολία ή ακόμη και ανικανότητα χρήσης ψηφιακών συσκευών και εργαλείων πληροφορικής λόγω έλλειψης ή παντελούς απουσίας γνώσεων σχετικά με τον τρόπο λειτουργίας τους) πρέπει να αποτελέσει σημαντικό μέρος του σχεδιασμού του μαθησιακού περιεχομένου και του προβληματισμού σχετικά με τη χρήση αυτού ή εκείνου του τύπου εκπαιδευτικών μέσων που πρόκειται να τεθούν σε εφαρμογή. Η χρήση εικόνων, απλών λέξεων και προσαρμοσμένων ψηφιακών εργαλείων (οι ταμπλέτες, οι εφαρμογές για smartphones χρησιμοποιούνται πλέον ευρύτερα από τους υπολογιστές) μπορούν να αποτελέσουν λύσεις για την ανάπτυξη δεξιοτήτων που μπορεί να λείπουν εκτός από τις στοχευμένες.

6.2.2. Ο ρόλος του εκπαιδευτικού

Ο εκπαιδευτικός πρέπει να εφαρμόσει μια γνήσια συναισθηματική εκπαίδευση. Πρέπει να διδάξει στους συμμετέχοντες να αναγνωρίζουν και να καλωσορίζουν τα συναισθήματά τους χωρίς να τα περιορίζουν και στη συνέχεια να τα εκφράζουν με διαφοροποιημένο τρόπο, λαμβάνοντας υπόψη το πρόσωπο με το οποίο μιλούν, προκειμένου να αποφύγουν να προκαλέσουν αρνητική αντίδραση. Ο εκπαιδευτής πρέπει να καθοδηγήσει τους συμμετέχοντες στο μονοπάτι προς αυτή την οικεία γνώση και να τους δώσει όλα τα κλειδιά για να προχωρήσουν και να αναπτύξουν τη συναισθηματική τους νοημοσύνη.

Η αντιμετώπιση του συναισθηματικού πεδίου μπορεί να είναι πολύπλοκη ανάλογα με τις προσωπικότητες και τις υποχρεώσεις των συμμετεχόντων. Ο εκπαιδευτικός πρέπει να προσέχει να μην μετατρέψει τη διαδικασία μάθησης σε αρνητική εμπειρία. Πρέπει να είναι καθησυχαστικός, να

θέτει το πλαίσιο και τους στόχους, να δημιουργεί συνοχή και καλοσύνη στην ομάδα. Η χρήση παιχνιδιών μπορεί να είναι πολύ ενδιαφέρουσα για την αποασυλοποίηση ενός θέματος που μπορεί μερικές φορές να είναι ευαίσθητο για τους συμμετέχοντες.

Ο εκπαιδευτικός θα μπορούσε να εκπαιδευτεί στη χρήση του Διαγνωστικού Εργαλείου Συναισθηματικού Πηλίκου (EQ-i).

Το Emotional Quotient Inventory 2.0 (EQ-i 2.0®) δίνει μια εικόνα του επιπέδου συναισθηματικής νοημοσύνης (ΣΝ) ενός ατόμου χρησιμοποιώντας μια συνολική βαθμολογία, πέντε σύνθετες βαθμολογίες και συγκεκριμένες βαθμολογίες υποκλίμακας, όπως καταδεικνύεται από το μοντέλο EQ-i 2.0® που βασίζεται στο μοντέλο Bar-On EQ-i® του Reuven Bar-On.

Το EQ-i Emotional Quotient Inventory βασίζεται στη συναισθηματική νοημοσύνη, η οποία είναι ένα σύνολο συναισθηματικών και διαπροσωπικών δεξιοτήτων που επηρεάζουν αυτό που μπορούμε να αντιληφθούμε και να εκφράσουμε. Πρόκειται για ένα ψυχομετρικό τεστ που περιλαμβάνει 135 ερωτήσεις. Τα αποτελέσματα συγκρίνονται με ένα καθορισμένο ονομαστικό δείγμα. Το EQ-i μετρά την ικανότητα επαγγελματικής επιτυχίας μέσω 15 δεξιοτήτων που συνδέονται με 5 τομείς.

6.2.3. Χαρακτηριστικά μιας κλάσης

Μια ομάδα περίπου δέκα ατόμων μπορεί να είναι επαρκής για αυτό το είδος εκπαίδευσης. Ένας πολύ μεγάλος αριθμός θα μπορούσε να εμποδίσει την ισότιμη συμμετοχή. Ο εκπαιδευτής θα πρέπει να δημιουργήσει μια ατμόσφαιρα ευγένειας και σεβασμού στην τάξη, καθώς τα συναισθήματα αποτελούν μια οικεία και ενίοτε εύθραυστη πτυχή για ορισμένα άτομα. Οι στόχοι πρέπει να είναι σαφείς και να δίνεται έμφαση στην πρακτική εξάσκηση και στη συμμετοχή όλων των συμμετεχόντων, ώστε να μπορούν να συνειδητοποιήσουν τα πραγματικά οφέλη της συναισθηματικής νοημοσύνης. Οι ανταλλαγές και οι συζητήσεις θα είναι σημαντικές εδώ- μέσω της προφορικής έκφρασης οι συμμετέχοντες μπορούν επίσης να κατανοήσουν τη λειτουργία των δικών τους συναισθημάτων και των συναισθημάτων των άλλων.

Η εκπαίδευση μπορεί να διεξαχθεί ασύγχρονα, αλλά θα δοθεί προτεραιότητα στη διαπροσωπική αλληλεπίδραση (τα συναισθήματα μεταδίδονται κυρίως μέσω της γλώσσας του σώματος).

6.2.4. Αξιολόγηση

Ερωτηματολόγιο / κουίζ γνώσεων (σε καθρέφτη) στην αρχή και στο τέλος της κατάρτισης για την αξιολόγηση των παραστάσεων των συμμετεχόντων και για την αξιολόγηση των γνώσεων που αποκτήθηκαν και τον εντοπισμό των τομέων που χρήζουν βελτίωσης.

Παραδείγματα:

- Ποια είναι τα 4 βασικά στοιχεία της συναισθηματικής νοημοσύνης;

- Πιστεύετε ότι η ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης θα μπορούσε να σας φανεί χρήσιμη σε ένα επαγγελματικό περιβάλλον; Παρακαλώ εξηγήστε
- Πότε και πώς σκοπεύετε να εφαρμόσετε τα όσα συζητήθηκαν κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου;
- Έχετε πλέον καλύτερη κατανόηση των συναισθημάτων, τόσο στον εαυτό σας όσο και στους άλλους;

Άλλες ιδέες:

- Τεστ EQ-i για την αξιολόγηση του συναισθηματικού πηλίκου
- Πλέγμα αυτοαξιολόγησης/παρατήρησης με τη δυνατότητα ισοπέδωσης της κατάκτησης της δεξιότητας.
- Πριν από την κατάρτιση: έλεγχος των αναγκών και του επιπέδου είτε με συνέντευξη είτε με τεστ τοποθέτησης
- Στο τέλος της κατάρτισης: αξιολόγηση της κατανόησης και της αφομοίωσης των γνώσεων και της τεχνογνωσίας από τον εκπαιδευτή (διάφορες μέθοδοι αξιολόγησης: προφορικές ερωτήσεις, πρακτικές ασκήσεις, τεστ, MCQ).

6.3. Καλές πρακτικές/εφαρμογές στην εκπαίδευση ενηλίκων

Η συναισθηματική νοημοσύνη θα πρέπει να παρουσιάζεται ως κάτι πολύ περισσότερο από ένα σύνολο προσεγγίσεων και στρατηγικών για τον εντοπισμό και την καλύτερη διαχείριση των συναισθημάτων μας. Πρόκειται για την απόκτηση μιας αυθεντικής συναισθηματικής επίγνωσης με την οποία μπορούμε να οικοδομήσουμε στέρεες και με σεβασμό σχέσεις, το κλειδί για την ασφάλεια, την επιτυχία και την παραγωγή.

Ας μην ξεχνάμε ότι ο κόσμος της εργασίας τείνει όλο και περισσότερο προς την αυτοματοποίηση. Όλο και περισσότερες εργασίες εκτελούνται και θα εκτελούνται από ρομποτικά συστήματα. Πολλοί ειδικοί δείχνουν ότι στο μέλλον δεν θα εκτιμώνται πλέον οι τεχνικές γνώσεις, αλλά θα προτάσσονται οι προσωπικές δεξιότητες.

Σε ένα βιογραφικό σημείωμα, οι κοινωνικές δεξιότητες πρέπει και θα πρέπει σύντομα να θεωρηθούν ως ουσιώδεις στη διαδικασία πρόσληψης και στην αξιοποίηση του εργαζομένου. Στην κατάρτιση, η έμφαση πρέπει να δοθεί στο γεγονός ότι η ανάπτυξη αυτής της EI σε ένα άτομο αποτελεί θεμέλιο που οδηγεί σε άλλες βασικές δεξιότητες. Όπως είδαμε παραπάνω με το μοντέλο του Goleman, η EI, όταν είναι συνειδητή και χρησιμοποιείται, εξασφαλίζει μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση, πρωτοβουλία, αναπτύσσει την επικοινωνία κ.λπ. Η EI είναι απαραίτητη για τη

σωστή λειτουργία των γνωστικών μας ικανοτήτων, όπως η μάθηση, η συγκέντρωση, η μνήμη, η συλλογιστική, η λήψη αποφάσεων, αλλά και η ικανότητα προσαρμογής.

Είναι προφανές ότι αυτές οι ανθρώπινες δεξιότητες είναι ζωτικής σημασίας σε όλα τα είδη πρακτικών καταστάσεων:

- Απώλεια απασχόλησης, επιστροφή στην απασχόληση.
- Επιλογή επανεκπαίδευσης, κατάρτισης, λήψης αποφάσεων.
- Ταχεία προσαρμογή σε μια νέα εργασία, αλλαγή περιβάλλοντος.
- Προσφέροντας ένα νέο όραμα για τον επαγγελματικό κόσμο που ενδεχομένως να είναι κουτσουρεμένος από μια ασαφή ρύθμιση του συναισθηματικού του πεδίου.

Η EI μπορεί να εφαρμοστεί σε τεχνικές διαχείρισης και διαχείρισης συγκρούσεων. Μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί για τη βελτίωση της απόδοσης ενός εργαζομένου ή μιας ομάδας συνεργασίας. Μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί για την ανάπτυξη δεξιοτήτων μάθησης και διατήρησης στην εταιρική εκπαίδευση. Με τη χρήση της EI, ο μάνατζερ μπορεί να προβλέψει και να διαλύσει δύσκολες καταστάσεις. Αναγνωρίζοντας τις συναισθηματικές αντιδράσεις των υπαλλήλων του, αυτοί αισθάνονται ότι αναγνωρίζονται και ακούγονται και μπορούν στη συνέχεια να αποδεχθούν ορισμένους περιορισμούς και δυσκολίες. Η ικανότητα διαχείρισης του άγχους προκαλείται επίσης από την EI. Από τη συνέντευξη για δουλειά μέχρι την πίεση των αριθμών και του αφεντικού στην εταιρεία, μπορούμε να δούμε τη σημασία της κατάκτησης αυτής της δεξιότητας.

Πόροι

- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990) *Emotional Intelligence. Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211. URL: <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Daniel Goleman (2012) Random House Publishing Group *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*
- Danielle E. Kaplan (2018) *Creativity in Education: Teaching for Creativity in Development Psychology*, 10, 140-147. URL : https://www.scirp.org/pdf/PSYCH_2019013116232924.pdf
- Taylor, M. (2020) *Get smart about emotional intelligence | Cognitive Institute*. Available at: <https://www.cognitiveinstitute.org/get-smart-about-emotional-intelligence/> (Accessed on 12/04/2023)
- Daniel Goleman nous présente l'intelligence émotionnelle | Big Think (2012). Available at: <https://www.youtube.com/watch?v=Y7m9eNoB3NU> (Accessed on 12/04/2023)
- Management Courses - Mike Clayton (2022) *The Salovey & Mayer Model of Four Emotional Intelligence Abilities*. Available at: <https://www.youtube.com/watch?v=gizR2Kbb6ew> (Accessed on 12/04/2023)
- Management Courses - Mike Clayton (2022a) *The Daniel Goleman Model of Emotional Intelligence*. Available at: <https://www.youtube.com/watch?v=F9clHdsQz4c> (Accessed on 12/04/2023)



CONVERT YOUR FUTURE



Co-funded by
the European Union