

ΘΕΛΗΣΗ & ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ

Ο Daniel Goleman, Αμερικανός ψυχολόγος, δημοσιογράφος των Τάιμς της Νέας Υόρκης σε θέματα νευροεπιστημών και ψυχολογίας, γεννημένος το 1946, ορίζει την συναισθηματική νοημοσύνη (EQ),¹ ως την νοημοσύνη της καρδιάς. Είναι η νοημοσύνη που διαφοροποιείται τελείως, από τον «κλασσικό» δείκτη νοημοσύνης (IQ), αφού αυτή δεν μπορεί να μετρηθεί με δείκτες ούτε τώρα αλλά ούτε και στο μέλλον. Η Συναισθηματική Νοημοσύνη είναι η λογική της ψυχής, είναι η λογική του συναισθήματος², είναι η διερεύνηση των συναισθημάτων μας, μέσα από την ανίχνευση των συναισθημάτων των άλλων.

Συν-γνωσιακά, η απόληξη αυτής της ψυχικής λειτουργίας, περιλαμβάνει κάποιες σημαντικές επιμέρους συνιστώσες :

α. **Αντίληψη συναισθημάτων**, η ικανότητα εντόπισης και αποκρυπτογράφησης πρόσωπων, εικόνων, πολιτισμικών μνημείων, ικανότητα αναγνώρισης των συναισθημάτων των συνανθρώπων μας, όλων εκείνων με τους οποίους ερχόμαστε σε συναισθηματική/οπτική επαφή. Αυτή η αντίληψη αντιπροσωπεύει την βασική πτυχή της συναισθηματικής μας νοημοσύνης, καθώς είναι αυτή που καθιστά βιωματική, κάθε δική μας προσέγγιση, ώστε να μπορούμε να αντλούμε «πληροφορίες» γύρω από τον συνομιλητή μας.

β. **Χρήση συναισθημάτων**, η ικανότητα διαχείρισης των συναισθημάτων, με σκοπό την επίλυση ποικίλων προβλημάτων, που μας απασχολούν. Ο συναισθηματικά ευφυής, μπορεί να επιβληθεί πλήρως, πάνω στην εναλλασσόμενη διάθεσή του, με απώτερο στόχο, να πετύχει αυτό που επιδιώκει.

γ. **Κατανόηση συναισθημάτων**, η ικανότητα κατανόησης της συναισθηματικής γλώσσας και της εκτίμησης των περίπλοκων σχέσεων, που καθημερινά μας κατακλύζουν. Η κατανόηση αυτή, ενισχύει την ικανότητα, να είμαστε

¹ www.vfiliat.com «ορισμός της συναισθηματικής νοημοσύνης του Coleman . Εννοιολογικές ακαθοριστίες και συγχύσεις», Συμβολή στον επαναπροσδιορισμό της Ψυχολογίας σελ.336

² https://el.wikipedia.org/wiki/Συναισθηματική_νοημοσύνη

ευαίσθητοι απέναντι στις λεπτές παραλλαγές των αντιληπτικών μας συναισθημάτων, να μπορούμε εύκολα να τα αναγνωρίζουμε και να προχωρούμε ευχερέστερα στην περιγραφή τους. Είναι αυτό που με άλλα λόγια λέμε: «**ενσυναίσθηση** του ατόμου».

δ. **Διαχείριση συναισθημάτων**, η ικανότητα ρύθμισης των συναισθημάτων μας, με ευχέρεια ακόμη και τα αρνητικά, ώστε να πετυχαίνουμε πάντοτε τους σκοπούς μας.

Ο Daniel Goleman αποτιμώντας την συναισθηματική νοημοσύνη, θεωρεί, ότι η πραξιακή προβολής της, είναι το αποτέλεσμα της σύγκλισης δυο επιμέρους δεξιοτήτων, της προσωπικής και της κοινωνικής επάρκειας³.

Οι δεξιότητες προσωπικής επάρκειας περιλαμβάνουν:

(1) **Αυτογνωσία** (Συναισθηματική αυτογνωσία), να γνωρίζουμε τις προτιμήσεις, τα συναισθήματά, τα αποθέματα ψυχής και τις διαισθητικές μας ικανότητες .

(2) **Ακριβής αυτοαξιολόγηση**, να γνωρίζουμε τις ικανότητες και τα όρια μας.

(3) **Αυτοπεποίθηση**, να κατανοούμε την αξία και τις δυνατότητές μας.

(4) **Αυτοέλεγχο**, να μπορούμε να συγκρατούμε τις παρορμήσεις μας και να μένουμε εστιασμένοι στο στόχο.

(5) **Αξιοπιστία**, να διατηρούμε σε υψηλά επίπεδα την ειλικρίνεια και την ακεραιότητά μας.

(6) **Υπευθυνότητα**, στοχεύει στην ενδυνάμωση της προσωπική μας απόδοσης και στην αποτελεσματικότητά μας.

³ Μάθηση με το Νου και την Καρδιά, Αγραφιώτη. Μ –Γεωργιάδου.Ρ- Κακούτη.Ε-Λαγουμιτζης.Μ-Μπουγιούκου.Χ, κεφάλαιο 5, Εκδόσεις Γρηγόρη 2009.

(7) **Προσαρμοστικότητα**, ευελιξία χειρισμών καταστάσεων με ευφυή τρόπο διαχείρισης των αλλαγών.

(8) **Καινοτομία**, δυνατότητα προσαρμογής σε νέες ιδέες, σε νέες προσεγγίσεις και σε καινούργιες πληροφορίες.

(9) **Κίνητρα**, μας οδηγούν σε δρόμους επιτυχίας, καλύτερευση της ανταγωνιστικότητά μας, πρωτοβουλίες για αριστεία, αισιοδοξία για την ζωή, για το μέλλον μας, προσωπικές δεσμεύσεις για την κατάκτηση των στόχων μας.

Οι δεξιότητες κοινωνικής επάρκειας περιλαμβάνουν:

(1) **Ενσυναίσθηση**, αφορά στην επίγνωση των συναισθημάτων και στην κατανόηση των αναγκών των άλλων.

(2) **Κοινωνική επαφή**, ενσωματώνει την αλληλεγγύη προς τον συνάνθρωπό μας και τις ανάγκες του.

(3) **Πολιτική αντίληψη**, αφορά την ποικίλη ανάγνωση των κοινωνικών δομών, με την εξουσία.

(4) **Επιρροή**, αναφέρεται στην πειθώ του καθενός μας, ώστε να μπορεί να «επιβάλει» τις σκέψεις και απόψεις του.

(5) **Επικοινωνία**, αφορά στην ανοικτή διάθεση, για αλληλεπίδραση και αντίληψη της διαφορετικότητας του άλλου.

(6) **Χειρισμός συγκρούσεων**, στοχεύει στην ικανότητα να διαπραγματευόμαστε και να χειριζόμαστε τις διαφωνίες.

(7) **Ηγεσία**, αφορά στην ικανότητα μας, να εμπνέουμε και να καθοδηγούμε, άτομα και ομάδες.

(8) **Συνεργασία**, αφορά στην ικανότητα, να δουλεύουμε με τους άλλους αρμονικά, για ένα κοινό σκοπό.

(9) **Ομαδική δουλειά**, προσδιορίζει το ομαδικό πνεύμα, την συλλογικότητα στην εργασία και στον εργασιακό χώρο.

Πολλές φορές, διαλέκτες και αναλυτές, επισημαίνουν, ότι τα άτομα με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη⁴, μπορούν και αναγνωρίζουν με τον πιο κατάλληλο, επιδέξιο τρόπο, τα συναισθήματά τους και έχουν την ικανότητα να αναγνωρίζουν εξίσου καλά, τις συναισθηματικές αντιδράσεις των συνανθρώπων τους, δείχνοντας πραξιακά αυτό που σημειολογικά ονομάζεται: **ενσυναίσθηση**.

Η ενσυναίσθηση, επισημαίνουν, είναι το ιδιοχαρακτηριστικό της γνωσιακής επιλεκτικότητας των ξεχωριστών αυτών ανθρώπων, σε σχέση με τον κοινό συνάνθρωπό τους. Ειδικότερα, ένα άνθρωπος με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη, κατά Goleman, έχει τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

- (1) Κατανοεί τα συναισθήματα και τα κίνητρα των άλλων.
- (2) Θέτει κίνητρα για τον εαυτό του.
- (3) Προσαρμόζεται εύκολα στο περιβάλλον.
- (4) Ελέγχει τα συναισθήματά του με τρόπο λειτουργικό.
- (5) Είναι αισιόδοξος.
- (6) Είναι ικανός στην επικοινωνία και στη δημιουργία μακροχρόνιων προσωπικών και επαγγελματικών σχέσεων.

Στο εργασιακό πλαίσιο, άτομο με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη:

- (1) Έχει πίστη στις ικανότητες του.
- (2) Μπορεί να εργάζεται υπό πίεση.
- (3) Μπορεί να συνεργάζεται με άλλους για την επίτευξη ενός στόχου.
- (4) Δεν τα παρατάει όταν αντιμετωπίζει δυσκολίες.
- (5) Μπορεί να εμπνέει και να ηγείται.
- (6) Κατανοεί τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των συνεργατών του, όπως επίσης και σε μέγιστο βαθμό των «πελατών» του.

⁴ . Αφροδίτη Δαλακούρα, Συναισθηματική Νοημοσύνη, Οκτώβριος 2011

- (7) Κάνει σωστή ιεράρχηση στόχων και αναγκών.
- (8) Διαχειρίζεται αποτελεσματικά τις διαφωνίες και τις συγκρούσεις.
- (9) Έχει ικανότητα να εστιάζει την προσοχή του.
- (10) Είναι ευσυνείδητος.
- (11) Αναλαμβάνει πρωτοβουλία.
- (12) Έχει ικανότητα πειθούς.

Ο Coleman, θέλοντας να καταδείξει την αλήθεια των θεωρητικών του σκέψεων, εκπόνησε σε συνεργασία με τον Richard Boyatzis, ερευνητή με πολύχρονη εμπειρία σε θέματα εργασιακής συμπεριφοράς, το περίφημο ερωτηματολόγιο Emotional Competence Inventory 360⁵(ECI 360). Το ερωτηματολόγιο⁶ αυτό, χρησιμοποιείται κατεξοχήν, για την μέτρηση ενός μεγάλου αριθμού συναισθηματικών ικανοτήτων, που θεωρούνται ότι σχετίζονται με την απόδοσή μας στην εργασία. Το ιδιαίτερο όμως ενδιαφέρον, εστιάζεται κυρίως, στο ότι το άτομο, μέσα από την επεξεργασία του ερωτηματολογίου, ανακαλύπτει τομείς στους οποίους η συναισθηματική του επάρκεια είναι χαμηλή, έτσι ώστε αφού τους εντοπίσει, να μπορεί πλέον επικεντρώνοντας την προσοχή του σε αυτούς, να τους αναπτύξει και να πετύχει υψηλότερη επίδοση.

Το ECI 360 αξιολογεί τέσσερις ολόκληρες ικανότητες :

(α) Αυτογνωσία, αφορά την γνώση των προσωπικών μας συναισθημάτων, την ακριβή αξιολόγηση του εαυτού μας και την αυτοπεποίθηση που έχουμε.

⁵ . Boyatzis, Coleman & Rhee 2000.

⁶ . Μαρία Πλατσίδου, Συναισθηματική Νοημοσύνη, Σύγχρονες προσεγγίσεις μια παλαιάς έννοιας, επίκουρη καθηγήτρια Αναπτυξιακής Ψυχολογίας στο Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.

(β) Αυτοδιαχείριση, την ικανότητα για αυτοέλεγχο, αξιοπιστία, ευσυνειδησία, προσαρμοστικότητα, πρωτοβουλία και προσανατολισμό στην επίτευξη των στόχων μας.

(γ) Κοινωνική ενημερότητα, την ενσυναίσθηση και την επιθυμία του ατόμου να εξυπηρετήσει τον συνάνθρωπό του.

(δ) Κοινωνικές δεξιότητες, αφορούν την ηγεσία, την επικοινωνία, την επιρροή, την διαχείριση συγκρούσεων, την οικοδόμηση δεσμών, την αλληλοστήριξη και την αλληλοβοήθεια που προσφέρουμε στον συνάνθρωπό μας.

Το ερωτηματολόγιο αυτό, λογίζεται ως τεστ τύπου 360 μοιρών. Αυτό σημαίνει πιο απλά, ότι καταγράφονται πέραν των άλλων και εκτιμήσεις προσωπικής επάρκειας, εκτιμήσεις δηλαδή που βασίζονται σε αναφορές άλλων συναδέλφων, προϊσταμένων, υφισταμένων κλπ.

Το ECI 360 μπορεί ακόμη, να σκιαγραφήσει το προφίλ της συναισθηματικής επάρκειας ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης, με στόχο την επισήμανση και μεγιστοποίηση των δυνατοτήτων, που υπάρχουν σε αυτόν τον οργανισμό ή σε αυτήν την επιχείρηση.

Τονίζεται με ιδιαίτερη έμφαση, από έρευνες, ότι οι άνθρωποι που διαθέτουν υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη, διακρίνονται για την ιδιαίτερη ικανότητά τους, ως προς την λήψη διορατικών ορθολογιστικών αποφάσεων. Τα άτομα αυτά, τείνουν να οργανώνουν κατά ένα ιδιαίτερο, οξυδερκή τρόπο, την διαχείριση των συναισθημάτων τους, προκειμένου να επιλύουν τα μικρά ή μεγάλα προβλήματα που τα απασχολούν. Επιλέγουν συνήθως και υιοθετούν μια θετική στάση, που τα βοηθά ώστε να επιδεικνύουν μεγαλύτερο βαθμό ευελιξίας και να διαχειρίζονται καλύτερα, τις όποιες ευκαιρίες που θα τους παρουσιασθούν. Η θετική αυτή στάση, λέγεται, ότι είναι απόρροια μια εσωτερικής ιδιοφυούς παρώθησης, που βοηθά το άτομο να αναπτύξει την **δημιουργική του σκέψη**, μια δεξιότητα που συμβάλει αποφασιστικά στην επίλυση με σωστό τρόπο των ιδιοπροκλήσεων που αντιμετωπίζει στην καθημερινότητά του. Αυτή η δημιουργική σκέψη, απόρροια της συναισθηματικής του νοημοσύνης, αποτελεί μια ιδιαίτερα ελκυστική ικανότητα για να πετύχει, ένα πολύ – πολύ θετικό αποτέλεσμα, ακόμα και όταν οι ενδείξεις δεν το ευνοούν.

Οι τελευταίες μας σκέψεις, έφεραν στην θύμησή μας, μια ιστοριούλα, ένα «παραμύθι», για το πώς ενεργεί η λεγόμενη «δημιουργική σκέψη» στους ανθρώπους. Ένα «παραμύθι», που το διηγείται στο διδακτορικό του σύγγραμμα, ο Ιταλός ψυχίατρος Dr Edward de BONO. Ας το απολαύσουμε :

Κάποτε στην Αγγλία, ζούσε ένας φτωχός έμπορος που είχε μια πεντάμορφη κόρη. Θέλοντας ο φτωχός αυτός έμπορος να επεκτείνει το μαγαζάκι του, δανείσθηκε χρήματα από έναν μεσόκοπο τοκογλύφο, αλλά δυστυχώς οι δουλειές του δεν πήγαν καθόλου καλά και αδυνατούσε πλέον να ξεπληρώσει το χρέος του στον τοκογλύφο. Ο τοκογλύφος, από την άλλη μεριά, παμπόνηρος, πρότεινε στον φτωχό έμπορα, να του δώσει για γυναίκα του την πεντάμορφη θυγατέρα που είχε ο έμπορας και κατ' αυτό τον τρόπο θα του χάριζε το υπόλοιπο οφειλόμενο ποσό. Σε περίπτωση που ο φτωχός έμπορα αρνιόταν αυτό τον συμβιβασμό, θα τον πήγαινε φυλακή. Θέλοντας μάλιστα ο τοκογλύφος να φανεί μεγαλόψυχος είπε στον έμπορα: «Για να δεις πόσο σε πονάω θα αφήσω την τύχη να αποφασίσει, εάν η κόρη σου γίνει τελικά γυναίκα μου». Την στιχομυθία αυτή, ο έμποράς μας, τη μετέφερε στην πεντάμορφη κόρη του, το βράδυ που γύρισε στο σπίτι του και εκείνη καθησυχαστικά, του απάντησε με ένα καλοσυνάτο ήρεμο χαμόγελο.

Την άλλη μέρα, ο φτωχός έμπορας και η πεντάμορφη κόρη, βρέθηκαν στο εξοχικό σπίτι του τοκογλύφου. Αυτός, ξεκινώντας την διαδικασία της τύχης, πήρε δύο πέτρες από χάμω και τις έβαλε σε ένα πουγκί προτρέποντας την κόρη, να διαλέξει μία πέτρα. Αν η πέτρα αυτή ήταν **μαύρη**, τότε θα την παντρευόταν, αν ήταν **λευκή**, τότε θα χάριζε το χρέος στον πατέρα της και θα την άφηνε να διαλέξει, εάν επιθυμεί ή όχι αυτό τον γάμο. Το σημαντικό όμως σε αυτή την ιστορία είναι το γεγονός, ότι βάζοντας τις δύο πέτρες ο τοκογλύφος στο πουγκί του, η πεντάμορφη κόρη, είδε ότι και οι δύο πέτρες ήταν **MAYPEΣ** δηλαδή δεν υπήρχε επιλογή γι' αυτήν, αφού σύμφωνα με την ορθολογιστική σκέψη, όποια πέτρα και αν επέλεγε, θα ήταν μαύρη, άρα θα κέρδιζε ο τοκογλύφος και συνεπώς, θα έπρεπε να τον παντρευόταν.

Απ' εδώ και πέρα, ο Dr Edward de Bono, περιγράφει την σημειολογία του όρου "Cateral Thinking" δηλ. δημιουργική σκέψη. Να λοιπόν πως εξελίσσονται τα πράγματα. Η κοπέλα πραγματικά τραβάει μια πέτρα, αλλά ταυτόχρονα, την στιγμή που την ανασύρει, προσποιείται ότι κάπου σκοντάφτει, με αποτέλεσμα η πέτρα

πέφτοντας κάτω, να ανακατευτεί με τις υπόλοιπες που ήταν στην αυλή. Λέει τότε η κοπέλα : «Με συγχωρείται για την αδεξιότητά μου, αλλά μην στενοχωριέστε. Μπορούμε κάλλιστα να δούμε τι αποφάσισε η μοίρα, αφού εάν δούμε το χρώμα της πέτρα που έμεινε στο πουγκί, προφανώς, εγώ θα είχα διαλέξει την πέτρα με το αντίθετο χρώμα. Καταλαβαίνετε, ότι μην μπορώντας να κάνει κάτι άλλο, ο τοκογλύφος, έδειξε την άλλη μαύρη πέτρα που είχε μέσα στο πουγκί του και έτσι τελείωσαν όλα ευχάριστα, για την πεντάμορφη κοπέλα και τον πατέρα της.

Αλήθεια, αποκαλυπτική αυτή η ιστοριούλα. Δείχνει πως η θετική στάση των συναισθημάτων μας, η συμβατότητα των ευχάριστων σκέψεων, μας βοηθά ώστε να διαχειριζόμαστε τις καταστάσεις, τα προβλήματα, όχι με την ψυχρή λογική, αλλά με ενσυναίσθηση, με έλλογη σκέψη.