

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ: ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΜΙΑΣ ΠΑΛΙΑΣ ΕΝΝΟΙΑΣ

Μαρία Πλατσιδου
Επίκουρη Καθηγήτρια Αναπτυξιακής Ψυχολογίας
Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

Abstract

Emotional intelligence draws its origin from the theories of Thorndike and Gardner but a revival of interest has been noted recently. As a result, there is an intense activity of research, publications and intervention programs, aiming at defining and developing emotional intelligence in children and adults. This article presents the major theories proposed to define, explicate and measure emotional intelligence: the theories of Mayer et al., Bar-On, Goleman & Cooper. Additionally, it reviews the main points of the critique exerted on the concept and the theories of emotional intelligence and it suggests the implications and applications for the education and workplace.

Λέξεις κλειδιά

Συναισθηματική νοημοσύνη, συναισθηματική ανάπτυξη, συναισθηματική επάρκεια, προγράμματα παρέμβασης.

0. Εισαγωγή

Η συναισθηματική νοημοσύνη έχει γίνει πρόσφατα πολύ δημοφιλής τόσο στο επιστημονικό όσο και στο ευρύ κοινό. Αυτό αποδίδεται, σε ένα βαθμό, στην έκδοση των βιβλίων του Daniel Goleman (1995, 1998) που έκαναν την έννοια γνωστή στο ευρύ κοινό και έλκυσαν το ενδιαφέρον, ιδιαίτερα, του εργασιακού και επιχειρηματικού κόσμου. Σήμερα, η συναισθηματική νοημοσύνη εκτιμάται ολοένα και περισσότερο για τις πολλά υποσχόμενες εφαρμογές της στην ανατροφή των παιδιών, την εκπαίδευση και την εργασία. Ωστόσο, δεν υπάρχει απόλυτη συμφωνία σχετικά με το περιεχόμενο της έννοιας αυτής. Οι περισσότεροι φαίνεται να συμφωνούν ότι δεν πρόκειται για μια καινούργια έννοια, αλλά μάλλον για μια συστηματοποιημένη και εμπειρικά υποστηριζόμενη αναδιατύπωση παλαιότερων θεωρητικών απόψεων. Ακόμη κι αν έτσι είναι, ισχυρίζονται πολλοί, η συναισθηματική νοημοσύνη ρίχνει φως στην ερμηνεία φαινομένων τα οποία δεν είχαν ως τώρα εξηγηθεί επαρκώς. Στο άρθρο αυτό γίνεται μια κριτική περιγραφή των κυριότερων σύγχρονων θεωριών για το περιεχόμενο, τη μέτρηση και τις εφαρμογές της συναισθηματικής νοημοσύνης, με στόχο να αναδειχθεί η συμβολή, αλλά και οι αδυναμίες της, στην ερμηνεία διαφόρων φαινομένων της συμπεριφοράς.

Μπορεί η πλατιά δημοσιότητα που απέκτησε η συναισθηματική νοημοσύνη να οφείλεται στον Goleman, όμως, η διαμόρφωσή της ως επιστημονική έννοια ξεκίνησε αρκετά πριν. Η πρώτη ακαδημαϊκή αναφορά στον όρο συναισθηματική νοημοσύνη γίνεται το 1985 και αποδίδεται σε έναν αμερικανό μεταπτυχιακό φοιτητή, τον Leon Payne, ο οποίος συμπεριέλαβε τον όρο αυτό στον τίτλο της διδακτορικής διατριβής του (Payne, 1985). Ωστόσο, η συναισθηματική νοημοσύνη έχει τις ρίζες της πολύ πιο βαθιά στο χρόνο, στην έννοια της κοινωνικής νοημοσύνης που εισήγαγε ο Thorndike (1920). Την όρισε ως την ικανότητα που έχει

κανείς να καταλαβαίνει τους άνδρες και τις γυναίκες, τα αγόρια και τα κορίτσια, και να χειρίζεται με σοφία τις ανθρώπινες σχέσεις. Αρκετά αργότερα, ο Gardner (1983) διατύπωσε τη θεωρία του για τα πολλαπλά συστατικά της νοημοσύνης, όπου συμπεριέλαβε δύο νέες διαστάσεις: τη διαπροσωπική και την ενδοπροσωπική νοημοσύνη. Βασική προϋπόθεση για να αναπτύξει κανείς τόσο την κοινωνική, όσο και τη διαπροσωπική και την ενδοπροσωπική νοημοσύνη είναι η ικανότητα να βρίσκεται σε άμεση και καλή επαφή με τον εσωτερικό κόσμο των συναισθημάτων του.

Έχοντας την αρχή της εξέλιξης της στις παραπάνω θεωρητικές προσεγγίσεις, διαμορφώθηκε η σύγχρονη έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης. Σε έναν από τους πρώτους εννοιολογικούς ορισμούς που δόθηκαν, η συναισθηματική νοημοσύνη ορίζεται ως «μια μορφή κοινωνικής ευφυΐας η οποία περιλαμβάνει την ικανότητα να κατανοεί κανείς τα συναισθήματα τόσο τα δικά του όσο και των άλλων ανθρώπων, να κάνει λεπτές διακρίσεις ανάμεσα στα διάφορα συναισθήματα, και να χρησιμοποιεί αυτές τις πληροφορίες ώστε να καθοδηγεί αναλόγως τις σκέψεις και τις πράξεις του» (Mayer & Salovey, 1993, σ. 433). Παράλληλα, άρχισαν να κατασκευάζονται κλίμακες για τη μέτρηση διαφόρων διαστάσεων της συναισθηματικής νοημοσύνης (βλ. ανασκόπηση στο Mayer, Salovey & Caruso, 2000). Το 1992 εκδόθηκε το πρώτο τεστ για τη μέτρηση της συναισθηματικής ευφυΐας που κατασκεύασε ο Bar-On. Μέσα στην τελευταία δεκαετία, έχει αυξηθεί κατακόρυφα ο αριθμός των ερευνητών που μελετούν τη φύση, τη μέτρηση και τις πρακτικές εφαρμογές της συναισθηματικής ευφυΐας.

0.1. Θεωρητικές προσεγγίσεις και τρόποι μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης

Όλες οι θεωρίες που έχουν διατυπωθεί για την ερμηνεία της συναισθηματικής νοημοσύνης την αντιμετωπίζουν ως μια σύνθετη έννοια που περιλαμβάνει μια σειρά από διαστάσεις (ικανότητες, χαρακτηριστικά, δεξιότητες) και αναφέρεται σε διάφορα πεδία της ανθρώπινης φύσης (γνωστικό δυναμικό, προσωπικότητα, συμπεριφορά). Με βάση το πού εστιάζουν οι διάφορες θεωρίες μπορούν να ταξινομηθούν σε τρεις κατηγορίες:

- α) *Θεωρίες ικανότητας*: θεωρούν τη συναισθηματική νοημοσύνη ως μια ικανότητα του νου που έχει αντιστοιχίες, ως προς τη δομή και την οργάνωσή της, με τα άλλα είδη νοημοσύνης, τα οποία αναφέρονται κυρίως σε γνωστικές ικανότητες (π.χ., η θεωρία των Mayer, Salovey & Caruso).
- β) *Θεωρίες με πλαίσιο την προσωπικότητα*: ερμηνεύουν τη συναισθηματική νοημοσύνη ως ένα συνδυασμό από ικανότητες προσαρμογής και χαρακτηριστικά προσωπικότητας (π.χ., η θεωρία του Bar-On).
- γ) *Θεωρίες επίδοσης*: επιχειρούν να εξηγήσουν αλλά και να προβλέψουν την αποτελεσματικότητα και την επίδοση κάποιου στην εργασία του, με βάση τον τρόπο οργάνωσης της προσωπικότητάς του (π.χ., η θεωρία του Goleman).

Για τη μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης έχουν τελευταία κατασκευαστεί ποικίλα ψυχομετρικά εργαλεία (κλίμακες ή τεστ), τόσο σε επιστημονικό επίπεδο όσο και σε εκλαϊκευμένο. Ενδεικτικό για το τελευταίο είναι το γεγονός ότι μια πρόχειρη αναζήτηση στο διαδίκτυο θα φέρει στο φως δεκάδες «τρόπους για να μετρήσεις τη συναισθηματική ευφυΐα» τη δική σου, των παιδιών ή των συνεργατών σου. Όμως, για να έχει κανείς μια έγκυρη εκτίμηση, όπως και σε κάθε περίπτωση μέτρησης ικανοτήτων, χρειάζεται να γνωρίζει πώς η θεωρία με βάση την οποία κατασκευάστηκε το συγκεκριμένο τεστ ορίζει τη συναισθηματική νοημοσύνη (τι πιστεύει για τη φύση, το περιεχόμενο και τις ικανότητες που τη συνθέτουν και πώς τις

μετρά). Συχνά, οι θεωρίες της συναισθηματικής νοημοσύνης διαφέρουν και στον τρόπο μέτρησης που χρησιμοποιούν. Ως προς αυτό, τα ψυχομετρικά εργαλεία που προτείνονται για τη μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης μπορούν να ταξινομηθούν σε 3 κατηγορίες:

α) *Αυτοαναφορές*. Αποτελεί τον πιο συνηθισμένο τρόπο για τη μέτρηση των χαρακτηριστικών που σχετίζονται με τη συναισθηματική νοημοσύνη, όπως προσήνεια, ενσυναίσθηση, ανησυχία, κτλ. Το Emotional Quotient Inventory που κατασκεύασε ο Bar-On (1997) ανήκει σε αυτή την κατηγορία.

β) *Αναφορές άλλων (τεστ 360 μοιρών)*. Στα τεστ αυτού του τύπου, ορισμένα άλλα πρόσωπα (π.χ., γονείς, δάσκαλοι, προϊστάμενοι) καλούνται να εκτιμήσουν τις ικανότητες και τα χαρακτηριστικά κάποιου. Παράδειγμα αυτής της κατηγορίας είναι το Emotional Competence Inventory των Boyatzis, Goleman & Rhee (2000).

γ) *Αντικειμενική μέτρηση ικανοτήτων*. Είναι ο τρόπος που εφαρμόζεται και στη μέτρηση των γνωστικών ικανοτήτων, όπου ο εξεταζόμενος καλείται να παράγει λύσεις σε προβλήματα, ή να δώσει απαντήσεις σε ερωτήσεις και βαθμολογείται ανάλογα με την επιτυχία που σημείωσε. Ένα τεστ που εφαρμόζει αυτές τις αρχές για τη μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι το Mayer, Salovey, Caruso Emotional Intelligence Test (Mayer, Caruso & Salovey, 1999).

Στη συνέχεια θα περιγραφούν τα κυριότερα θεωρητικά μοντέλα για τη συναισθηματική νοημοσύνη και οι τρόποι μέτρησης που χρησιμοποιούν.

1. Το θεωρητικό μοντέλο των Mayer, Salovey & Caruso:

Η συναισθηματική νοημοσύνη ως μια νοητική ικανότητα

Οι Mayer, Salovey και Caruso ασχολήθηκαν από τις αρχές της δεκαετίας του 1990 με την εμπειρική διερεύνηση της συναισθηματικής νοημοσύνης (Mayer & Salovey, 1993). Σύμφωνα με τη θεωρία που πρότειναν, η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ένα είδος νοημοσύνης κατ' αναλογία με εκείνα που αναφέρονται σε γνωστικές ικανότητες. Εμπρικλείει την ενδοπροσωπική και τη διαπροσωπική νοημοσύνη του Gardner, αλλά περιλαμβάνει κι άλλες ικανότητες που αναφέρονται τόσο στο γνωστικό όσο και στο συναισθηματικό σύστημα οργάνωσης του ανθρώπινου νου. Η συναισθηματική νοημοσύνη λειτουργεί με ενιαίο τρόπο, περιλαμβάνει όμως διάφορες ικανότητες που οργανώνονται σε τέσσερις διαστάσεις (Mayer, Salovey & Caruso, 1999, 2000*):

- 1) *Αντίληψη και αναγνώριση των συναισθημάτων*: είναι η ικανότητα κάποιου να αντιλαμβάνεται τα συναισθήματα, τόσο τα δικά του όσο και των άλλων, που αποτυπώνονται στις εκφράσεις του προσώπου, τον τόνο της φωνής, τα έργα τέχνης, κ.ά.
- 2) *Αφομοίωση των συναισθημάτων στον τρόπο σκέψης*: το να μπορεί να χρησιμοποιεί (να ανασύρει ή να παράγει) τα κατάλληλα συναισθήματα που τροφοδοτούν τη σκέψη και να μπορεί να αναλογίζεται με βάση αυτά. Αφορά στην ικανότητα επεξεργασίας συναισθηματικών πληροφοριών (π.χ., «σήμερα είμαι χαρούμενος/η») η οποία επηρεάζει αναλόγως τη γνωστική κατάσταση του ατόμου (π.χ., «νιώθω ότι είμαι επαρκής ή ικανός/ή»), εμπλουτίζοντας έτσι τη διαδικασία της σκέψης.
- 3) *Κατανόηση των συναισθημάτων*: πρόκειται για την ικανότητα κατανόησης των σύνθετων συναισθημάτων και των αλυσιδωτών συναισθηματικών αντιδράσεων, πώς δηλαδή, ένα συναίσθημα πυροδοτεί κάποιο άλλο. Για να συμβεί αυτό, λαμβάνει χώρα μια γνωστική επεξεργασία των συναισθημάτων. Η ικανότητα αυτή διευκολύνει πολύ την κατανόηση των διαπροσωπικών σχέσεων.

4) *Διαχείριση των συναισθημάτων*: αναφέρεται στην ικανότητα διαχείρισης τόσο των προσωπικών συναισθημάτων όσο και των άλλων ανθρώπων, με τρόπο ώστε να αντιλαμβάνεται κανείς τι κρύβει πίσω του ένα συναίσθημα και να βρίσκει τους πιο κατάλληλους κάθε φορά τρόπους για την αντιμετώπιση συναισθημάτων όπως ο φόβος, η ανησυχία, ο θυμός, η θλίψη.

1.1. Η μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης σύμφωνα με τους Mayer et al.

Για τη μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης οι εισηγητές της θεωρίας κατασκεύασαν δύο κλίμακες που στόχευαν στην αντικειμενική μέτρηση ικανοτήτων, σύμφωνα με το πρότυπο των γνωστικών έργων (Mayer, Caruso & Salovey, 1999, 2000^β). Η πρώτη κλίμακα ήταν η Multifactor Emotional Intelligence Scale (MEIS). Μετά από μια σειρά δοκιμών και βελτιώσεων, εκδόθηκε η Mayer, Salovey, Caruso, Emotional Intelligence, Scale (MSCEIS). Το κάθε τεστ περιλαμβάνει τέσσερις κλίμακες οι οποίες αναφέρονται στη μέτρηση των τεσσάρων διαστάσεων που περιγράφει η θεωρία. Ο εξεταζόμενος παίρνει μία βαθμολογία σε καθεμιά από τις διαστάσεις ικανοτήτων καθώς και μια συνολική που αναφέρεται στη μέτρηση της γενικής συναισθηματικής του νοημοσύνης.

Ενδεικτικά, η πρώτη κλίμακα εξετάζει την *ικανότητα αναγνώρισης συναισθημάτων* χρησιμοποιώντας ως ερεθισμούς πρόσωπα, σχέδια και τοπία. Για παράδειγμα, παρουσιάζεται στο άτομο μια πολύχρωμη εικόνα ή μια φωτογραφία ενός προσώπου και του ζητείται να αναφέρει ποια συναισθήματα μπορεί να ανιχνεύσει σε αυτή και σε ποιο βαθμό, με βάση μια κλίμακα πέντε σημείων. Η κλίμακα της *αφομοίωσης του συναισθήματος στον τρόπο σκέψης* εξετάζει την ικανότητα του ατόμου να μεταφράζει τα αισθήματα σε συναισθήματα και τον τρόπο με τον οποίο αυτά αλληλεπιδρούν με τις γνωστικές λειτουργίες. Για παράδειγμα, σε ένα έργο ζητείται από το άτομο να προσδιορίσει την ομοιότητα ανάμεσα σε ένα συναίσθημα (π.χ., αγάπη) και ένα φυσικό αίσθημα (π.χ., θερμότητα ή γεύσεις), απαντώντας στις ερωτήσεις με βάση μια κλίμακα πέντε σημείων. Η κλίμακα *κατανόησης των συναισθημάτων* εξετάζει την ικανότητα κάποιου να συνταιριάζει με τον κατάλληλο τρόπο τα συναισθήματα. Παρουσιάζεται, λ.χ., ένα σύμπλεγμα συναισθημάτων (π.χ. χαρά κι αποδοχή) και ζητείται από το άτομο να διαλέξει ποιο από τα παρακάτω ταιριάζει με αυτό: ενοχή, πρόκληση, μανία, αγάπη, πόθος. Η τελευταία κλίμακα εξετάζει την ικανότητα για *διαχείριση των συναισθημάτων*, με στόχο την αποτελεσματική χρήση τους για τη λήψη αποφάσεων. Για παράδειγμα, το άτομο ερωτάται τι θα έπρεπε να κάνει ένας λυπημένος άνθρωπος, προκειμένου να αισθανθεί καλύτερα: να μιλήσει σε φίλους, να δει μια ταινία δράσης, να φάει ένα καλό γεύμα, να κάνει έναν περίπατο μόνος. Ο εξεταζόμενος θα πρέπει να αξιολογήσει πόσο καθεμιά από τις επιλογές συμβάλλει στον επιδιωκόμενο στόχο. Οι απαντήσεις των ατόμων βαθμολογούνται με αντικειμενικά κριτήρια (βλ. Mayer et al., 1999).

Στην αρχή, τα δύο τεστ απευθύνονταν μόνο σε ενήλικο πληθυσμό. Αργότερα, το MEIS προσαρμόστηκε ώστε να απευθύνεται σε παιδιά και εφήβους και αναμένεται και η έκδοση του MSCEIS για εφήβους (Caruso, χ.χ.). Τα τεστ αυτά δεν έχουν ακόμη προσαρμοστεί στα ελληνικά. Αξίζει, ωστόσο, να σημειωθεί η προσπάθεια των Τσαούση και συνεργατών (2003) να κατασκευάσουν ένα ελληνικό τεστ συναισθηματικής νοημοσύνης, με βάση το μοντέλο των Mayer et al. Θα πρέπει όμως να επισημανθεί ότι το ΤΕΣΥΝ, όπως το ονομάζουν, στηρίζεται στις αυτοαναφορές των ατόμων και όχι στην αντικειμενική μέτρηση των συναισθηματικών τους ικανοτήτων. Το γεγονός αυτό διαφοροποιεί σημαντικά το ΤΕΣΥΝ σε σχέση με τις θεωρητικές προϋποθέσεις και τον τρόπο μέτρησης του μοντέλου για τη συναισθηματική νοημοσύνη που πρότειναν οι Mayer et al.

2. Το θεωρητικό μοντέλο του Reuven Bar-On: Ο Δείκτης Συναισθηματικής Νοημοσύνης

Η θεωρία του Bar-On αφορά στον προσδιορισμό και τη μέτρηση της συναισθηματικής και κοινωνικής νοημοσύνης. Η σύνθετη αυτή έννοια ορίζεται ως «μια σειρά από μη γνωστικές δυνατότητες, ικανότητες και δεξιότητες που επηρεάζουν την ικανότητα κάποιου να αντιμετωπίζει με επιτυχία τις περιβαλλοντικές απαιτήσεις και πιέσεις» (Bar-On, 1997, σ. 14). Το μοντέλο που προτείνεται για τη δομή της αποτελείται από πέντε κατηγορίες ικανοτήτων που η καθεμιά περιλαμβάνει έναν αριθμό ειδικών δεξιοτήτων: (1) *Οι ενδοπροσωπικές ικανότητες* περιλαμβάνουν τις δεξιότητες συναισθηματικής αυτό-ενημερότητας, θετική διεκδίκηση, αυτοσεβασμός, διαπίστωση του ατομικού δυναμικού, ανεξαρτησία. (2) *Οι διαπροσωπικές ικανότητες* αφορούν στην ενσυναίσθηση, τις διαπροσωπικές σχέσεις και την κοινωνική υπευθυνότητα. (3) *Η ικανότητα προσαρμογής* αναφέρεται στην ανοχή στο άγχος και τον έλεγχο των παρορμήσεων. (4) *Η διαχείριση του άγχους* περιλαμβάνει τις δεξιότητες για λύση προβλημάτων, έλεγχο της πραγματικότητας και ευελιξία. Τέλος, (5) *η γενική διάθεση* αφορά στην ευτυχία και την αισιοδοξία. Στην πρόσφατη αναθεώρηση του μοντέλου, ο Bar-On (2000) θεωρεί ότι η τελευταία κατηγορία ικανοτήτων λειτουργεί μάλλον ως ένας διαμεσολαβητής για τη διευκόλυνση της συναισθηματικής νοημοσύνης κι όχι ως μια ανεξάρτητη κατηγορία ικανοτήτων.

Η εμπειρική διερεύνηση του μοντέλου έδειξε ότι η συναισθηματική και κοινωνική νοημοσύνη αναπτύσσεται σταθερά τουλάχιστον μέχρι την πέμπτη δεκαετία της ζωής (Bar-On, 2000). Ως προς το φύλο, δεν παρατηρήθηκαν γενικευμένες διαφορές μεταξύ ανδρών και γυναικών. Κάποιες διαφορές, συχνά μικρής έκτασης, παρατηρήθηκαν σε επιμέρους διαστάσεις της συναισθηματικής και κοινωνικής νοημοσύνης. Για παράδειγμα, οι γυναίκες φαίνεται να έχουν καλύτερες διαπροσωπικές ικανότητες και οι άνδρες καλύτερες ενδοπροσωπικές ικανότητες. Πιο συγκεκριμένα, οι γυναίκες έχουν μεγαλύτερη ενσυναίσθηση, τα πάνε καλύτερα στις σχέσεις τους με τους άλλους και δείχνουν μεγαλύτερη κοινωνική υπευθυνότητα. Οι άνδρες, από την άλλη μεριά, διαθέτουν μεγαλύτερο αυτοσεβασμό και ανεξαρτησία, ελέγχουν καλύτερα το άγχος τους, είναι πιο καλοί στην προσαρμογή σε νέες συνθήκες και στη λύση προβλημάτων και είναι πιο αισιόδοξοι από ό,τι οι γυναίκες. Παρόμοιες διαφορές μεταξύ των δύο φύλων έχουν παρατηρηθεί, σε γενικές γραμμές, σε πληθυσμούς που προέρχονται από διάφορα πολιτισμικά περιβάλλοντα (Bar-On, 1997).

2.1. Η μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης σύμφωνα με τον Bar-On

Ο Bar-On ήταν από τους πρώτους που ασχολήθηκαν με τη μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης. Υποστήριξε ότι, όπως χρησιμοποιούμε το δείκτη νοημοσύνης για να μετρήσουμε τη γνωστική νοημοσύνη, μπορούμε, αντίστοιχα, να χρησιμοποιήσουμε ένα δείκτη για τη μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης. Με βάση αυτή την υπόθεση, κατασκεύασε το Emotional Quotient Inventory (EQ-I), μια κλίμακα για τη μέτρηση του Δείκτη Συναισθηματικής Νοημοσύνης (Bar-On, 1997, Bar-On & Parker, 2000). Πρόκειται για ένα ερωτηματολόγιο αυτοαναφορών με 133 προτάσεις. Το άτομο δηλώνει το βαθμό στον οποίο ισχύει για τον ίδιο η κάθε πρόταση, σε μια κλίμακα πέντε σημείων (π.χ., «Έχω καλές σχέσεις με τους άλλους ανθρώπους», «Περνάω καλά όταν βρίσκομαι με άλλα άτομα», «Μου αρέσει να βοηθώ του άλλους»).

Ακολουθώντας τη δομή ενός κλασικού τεστ νοημοσύνης (όπως είναι το WISC), το EQ-I δίνει ένα γενικό *Δείκτη Συναισθηματικής Νοημοσύνης* και πέντε επιμέρους δείκτες που ο καθένας αντιστοιχεί σε μια από τις κατηγορίες συναισθηματικών και κοινωνικών ικανοτήτων που

περιγράφει το μοντέλο. Επιπλέον, οι δείκτες αυτοί περιλαμβάνουν 15 υποκλίμακες, που αντιστοιχούν στη μέτρηση των ειδικών δεξιοτήτων που περιλαμβάνουν οι κατηγορίες ικανοτήτων. Σύμφωνα με τον Bar-On, υψηλή επίδοση στο EQ-I σημαίνει ότι το άτομο αυτό έχει δυνατότητες για υψηλή συναισθηματική και κοινωνική λειτουργικότητα, είναι, δηλαδή, συναισθηματικά και κοινωνικά ευφυές.

Επιπλέον, το EQ-I δίνει τέσσερις δείκτες χρήσιμους για τον προσδιορισμό της εγκυρότητας της κλίμακας. Ο *Βαθμός Παράλειψης* αναφέρεται στον αριθμό των προτάσεων οι οποίες δεν απαντήθηκαν. Ο *Δείκτης Ασυνέπειας* δείχνει το βαθμό ασυνέπειας των απαντήσεων σε μια ομάδα προτάσεων που αναφέρονται στο ίδιο θέμα. Η *Θετική Εντύπωση* αποτυπώνει την τάση να δίνει κανείς υπερβολικά θετικές εκτιμήσεις, ενώ η *Αρνητική Εντύπωση* υποδηλώνει την τάση για το αντίθετο. Το EQ-I διαθέτει ένα ενσωματωμένο κριτήριο διόρθωσης της μέτρησης, βασισμένο στους δείκτες Θετικής και Αρνητικής Εντύπωσης. Αυτό θεωρείται μια σημαντική ιδιότητα για κάθε ψυχομετρικό εργαλείο που στηρίζεται σε αυτοαναφορές, γιατί μειώνει την προκατάληψη των κοινωνικά αποδεκτών απαντήσεων και ενδυναμώνει την ακρίβεια των μετρήσεων (Bar-On, 2000). Το EQ-I προοριζόταν αρχικά για ενήλικες και αργότερα κατασκευάστηκε για εφήβους η κλίμακα EQ-I:YV (Bar-On & Parker, 2000). Αξίζει να σημειωθεί ότι, πρόσφατα, επιχειρείται η προσαρμογή και στάθμιση του EQ-I στα ελληνικά από τις Κουμουνδούρου & Μαριδάκη-Κασσωτάκη (2003).

3. Το θεωρητικό μοντέλο του Daniel Goleman: Η Συναισθηματική Επάρκεια

Ο Goleman περιγράφει τη συναισθηματική νοημοσύνη ως μια δομή που «περιλαμβάνει ικανότητες όπως το να κινητοποιεί κανείς τον εαυτό του προς την επίτευξη στόχων και να επιμένει παρά τις ματαιώσεις που δέχεται, το να ελέγχει τις παρορμήσεις του και να μπορεί να καθυστερεί την ικανοποίησή του, όταν πρέπει, το να μπορεί να ρυθμίζει τη διάθεσή του και μην επιτρέπει στο άγχος και την ανησυχία να παρεμποδίζουν την ικανότητά του για ορθή σκέψη, να διαθέτει ενσυναίσθηση και αισιοδοξία» (Goleman, 1995, σ. 34).

Αναλυτικά, στο μοντέλο αυτό, η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελείται από πέντε διαστάσεις ικανοτήτων που περιλαμβάνουν συνολικά 25 συναισθηματικές δεξιότητες: (1) τη γνώση και (2) τη διαχείριση των συναισθημάτων, (3) την κινητοποίηση του εαυτού, (4) την αναγνώριση συναισθημάτων στους άλλους και (5) τη διαχείριση των σχέσεων. Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι μια συνολική δομή, από την οποία πηγάζει η *συναισθηματική επάρκεια* (emotional competence), δηλαδή η δυνατότητα που έχει κανείς για υψηλή απόδοση σε αυτό που κάνει. Αξίζει να σημειωθεί ότι, σύμφωνα με τον Goleman (1988), η συναισθηματική επάρκεια είναι μια μαθημένη έννοια.

3.1. Η μέτρηση της συναισθηματικής επάρκειας

Για τη μέτρηση της συναισθηματικής επάρκειας κατασκευάστηκε το Emotional Competence Inventory 360 (ECI 360) (Boyatzis, Goleman & Rhee, 2000). Πρόκειται για τον καρπό της συνεργασίας του Goleman με τον Richard Boyatzis, ερευνητή με πολύχρονη εμπειρία σε θέματα της εργασιακής συμπεριφοράς. Χρησιμοποιείται για τη μέτρηση ενός μεγάλου αριθμού συναισθηματικών ικανοτήτων που θεωρείται ότι σχετίζονται με την απόδοση στην εργασία. Η αξιολόγηση αυτή προσφέρει πληροφόρηση για το ποιες είναι οι περιοχές στις οποίες η συναισθηματική επάρκεια ενός ατόμου είναι χαμηλή και θα πρέπει να αναπτύξει, προκειμένου να πετύχει υψηλότερη επίδοση και αποτελεσματικότητα.

Το ECI αξιολογεί τέσσερις συστοιχίες ικανοτήτων που περιλαμβάνουν συνολικά 20 ικανότητες: (α) *Αυτογνωσία*: εξετάζει την ικανότητα για γνώση των προσωπικών συναισθημάτων, ακριβή αξιολόγηση του εαυτού και αυτοπεποίθηση. (β) *Αυτοδιαχείριση*: περιλαμβάνει τις ικανότητες για αυτοέλεγχο, αξιοπιστία, ευσυνειδησία, προσαρμοστικότητα, πρωτοβουλία και προσανατολισμό προς την επίτευξη στόχων. (γ) *Κοινωνική ενημερότητα*: εδώ συγκαταλέγονται η ενσυναίσθηση, η οργανωτική ενημερότητα και ο προσανατολισμός προς την εξυπηρέτηση. (δ) *Κοινωνικές δεξιότητες*: εξετάζει την ικανότητα για ηγεσία, επικοινωνία, επιρροή, καταλυτικές αλλαγές, διαχείριση των συγκρούσεων, οικοδόμηση δεσμών, ομαδική εργασία και ανάπτυξη των ικανοτήτων άλλων ατόμων.

Το ECI είναι ένα τεστ τύπου 360-μοιρών, δηλαδή, στηρίζεται σε αναφορές άλλων (συνάδελφοι, προϊστάμενοι, υφιστάμενοι) για την εκτίμηση της συναισθηματικής επάρκειας ενός ατόμου. Το ECI μπορεί ακόμη να χρησιμοποιηθεί για να σκιαγραφήσει το προφίλ συναισθηματικής επάρκειας ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης, με στόχο την επισήμανση των δυνατοτήτων που υπάρχουν για περαιτέρω ανάπτυξη. Για το σκοπό αυτό διατίθεται σε διάφορες εκδόσεις για χρήση από επαγγελματικές ομάδες όπως πωλητές, στελέχη επιχειρήσεων, φοιτητές, κ.ά.

4. Το θεωρητικό μοντέλο του R. K. Cooper: Ο χάρτης του Συναισθηματικού Δείκτη

Πιο πρόσφατα ο Cooper (1996/1997) πρότεινε ένα μοντέλο για τη συναισθηματική νοημοσύνη, που εντάσσεται (όπως και τα δύο προηγούμενα) στις θεωρίες με πλαίσιο την προσωπικότητα. Για τη μέτρηση της δομής αυτής κατασκεύασε μια κλίμακα που ονόμασε Χάρτη του Δείκτη Συναισθήματος (the EQ-Map) και βασίζεται στη μέθοδο των αυτοαναφορών. Σύμφωνα με το μοντέλο του, η συναισθηματική νοημοσύνη απαρτίζεται από πέντε γενικές διαστάσεις χαρακτηριστικών και ικανοτήτων που περιλαμβάνουν ειδικές δεξιότητες:

(α) *Το εκάστοτε περιβάλλον* αναφέρεται στις πιέσεις και τις ικανοποιήσεις της ζωής. (β) *Ο συναισθηματικός αλφαριθμητισμός* περιλαμβάνει τη συναισθηματική ενημερότητα για τον εαυτό και τους άλλους και τη συναισθηματική εκφραστικότητα. (γ) *Οι ικανότητες του δείκτη συναισθηματικής ευφυΐας* είναι η ικανότητα να θέτει κανείς στόχους, να τους διατηρεί και να δραστηριοποιείται για την επίτευξή τους, η δημιουργικότητα, η ανθεκτικότητα, η διαπροσωπική συνεκτικότητα και η εποικοδομητική δυσaráσκεια (η ικανότητα να μετατρέπει κανείς τη δυσaráσκεια σε θετικό κίνητρο για δράση και βελτίωση της κατάστασης). (δ) *Οι αξίες και στάσεις του συναισθηματικού δείκτη* αναφέρονται στις προσδοκίες, τη συμπόνια, τη διαίσθηση, το εύρος εμπιστοσύνης, το ατομικό δυναμικό και την ολοκλήρωση του εαυτού. Τέλος, (ε) *τα αποτελέσματα του χάρτη του συναισθηματικού δείκτη* αφορούν σε μετρήσεις για εκφάνσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης όπως γενική κατάσταση υγείας, ποιότητα ζωής και σχέσεων και άριστη επίδοση.

5. Ώρα για κριτική: Είναι η συναισθηματική νοημοσύνη μια αυθύπαρκτη ψυχολογική έννοια;

Είναι γεγονός ότι η συναισθηματική νοημοσύνη έχει ελκύσει σε μεγάλο βαθμό τόσο το γενικό όσο και την κριτική του επιστημονικού κόσμου. Η κριτική που ασκείται σε όλα τα θεωρητικά μοντέλα για τη συναισθηματική νοημοσύνη επικεντρώνεται στο ότι, στην ουσία, δεν είναι ούτε καινούργια ούτε αυθύπαρκτη έννοια (π.χ., Davies, Stankov & Roberts, 1998). Αντίθετα, πρόκειται για ένα παλιό φαινόμενο που απλά απέκτησε νέο όνομα και

αναζωπυρωμένο ενδιαφέρον. Οι επικριτές της υποστηρίζουν, ακόμη, ότι η συναισθηματική νοημοσύνη ταυτίζεται, σε ένα βαθμό, με τη γνωστική νοημοσύνη και, σε μεγαλύτερο βαθμό, με διάφορες διαστάσεις της προσωπικότητας. Αναρωτιούνται, λοιπόν, γιατί κανείς να εφεύρει έναν καινούργιο όρο (ή να μετονομάσει έναν παλιό), προκειμένου να ερμηνεύσει την ανθρώπινη συμπεριφορά, όταν μπορεί να καταφύγει στα από καιρού υπάρχοντα μοντέλα προσωπικότητας, τα οποία έχουν δοκιμαστεί και τροποποιηθεί αρκετά, ώστε να είναι αξιόπιστα και έγκυρα στις πληροφορίες που παρέχουν;

Στο κεφάλαιο που ακολουθεί συνοψίζεται η κριτική που ασκείται στη συναισθηματική νοημοσύνη ως έννοια ανεξάρτητη από τη γνωστική νοημοσύνη και την προσωπικότητα και περιγράφεται πώς οι εισηγητές των θεωριών αντικρούουν αυτά τα επιχειρήματα.

5.1. Η συναισθηματική ως ένα ανεξάρτητο είδος νοημοσύνης

Οι Mayer, Caruso & Salovey (1999), απαντώντας στην κριτική που δε θέλει τη συναισθηματική ως ένα άλλο είδος νοημοσύνης, αυτόνομο και ισότιμο με τη γνωστική νοημοσύνη (Davies et al., 1998), υποστηρίζουν ότι αυτό μπορεί να συμβαίνει αν πληρούνται ορισμένα κριτήρια: (α) να έχει αξιοπιστία στις μετρήσεις της, (β) οι ικανότητες που περιλαμβάνει να συσχετίζονται μεταξύ τους, (γ) θα πρέπει να συσχετίζεται με, αλλά και να είναι ανεξάρτητη από τα άλλα είδη νοημοσύνης και (δ) να εξελίσσεται με το πέρασμα της ηλικίας.

Όπως διαπίστωσαν, στο μοντέλο τους για τη συναισθηματική ευφυΐα τα παραπάνω κριτήρια ικανοποιούνται σε σημαντικό βαθμό. Συγκεκριμένα, η εγκυρότητα και η αξιοπιστία των κλιμάκων που κατασκεύασαν για τη μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης (MEIS και MSCEIS) έχει εξετασθεί με αναλυτικό τρόπο (Mayer et al., 1999). Οι Mayer, Caruso & Salovey (2000^b) υποστηρίζουν ότι οι δείκτες εσωτερικής αξιοπιστίας των δύο κλιμάκων είναι τόσο καλοί όσο οι δείκτες πολλών από τα σταθμισμένα τεστ νοημοσύνης. Επιπλέον, διαπιστώθηκαν μέτριες έως υψηλές συσχετίσεις ανάμεσα στις τέσσερις διαστάσεις ικανοτήτων. Οι ερευνητές συμπεραίνουν ότι τα ευρήματά τους υποστηρίζουν την ύπαρξη μιας γενικής δομής, της συναισθηματικής νοημοσύνης, η οποία διακρίνεται σε τέσσερις διαστάσεις ικανοτήτων, σύμφωνα με το μοντέλο που πρότειναν (Mayer et al., 2000^b).

Ως προς τις σχέσεις με τα άλλα είδη νοημοσύνης, διαπιστώθηκε ότι η συναισθηματική νοημοσύνη έχει μέτριες συσχετίσεις με τη γνωστική νοημοσύνη (Mayer et al., 1999). Ιδιαίτερα φαίνεται να σχετίζεται με τη λεκτική ικανότητα ($r=.36$ και $r=.45$, $p<.01$). Όμως, μη σημαντικές βρέθηκαν οι συσχετίσεις με μη λεκτικές μετρήσεις της νοημοσύνης (όπως, π.χ., με τα Raven Progressive Matrices) (Mayer et al., 2000^b). Τα ευρήματα αυτά δείχνουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ένα ανεξάρτητο είδος νοημοσύνης που έχει κάποιου βαθμού συγγένεια με τα άλλα είδη.

Αναφορικά με το τελευταίο κριτήριο, βρέθηκε ότι η συναισθηματική νοημοσύνη αναπτύσσεται με την ηλικία και επηρεάζεται θετικά από την εμπειρία και την άσκηση, όπως συμβαίνει και με την κλασική νοημοσύνη (Mayer et al., 1999, 2000^b). Ο μεγαλύτερος ρυθμός ανάπτυξης σημειώνεται ανάμεσα στην έναρξη της εφηβείας και τα πρώτα χρόνια της νεότητας.

Εκτός από τη γνωστική νοημοσύνη, διερευνήθηκε η σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης όπως την περιγράφει το μοντέλο των Mayer et al. με διαστάσεις της προσωπικότητας όπως η ενσυναίσθηση, η θαλπωρή στη συμπεριφορά των γονιών, η ικανοποίηση από τη ζωή, η εξωστρέφεια, η αυτοεκτίμηση, η διάθεση επιβολής, ο νευρωτισμός, κ.ά., που εκτιμήθηκαν με βάση κλίμακες αυτοαναφορών. Διαπιστώθηκε ότι οι συσχετίσεις τους ήταν μέτριες προς χαμηλές (στατιστικά σημαντικές) έως και μη σημαντικές. Το γεγονός αυτό δηλώνει ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ανεξάρτητη (δηλαδή, διαφορετική) από

αυτές τις διαστάσεις προσωπικότητας (Mayer et al., 2000^β).

Τέλος, αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι οι μετρήσεις που δίνει το MSCEIT συσχετίζονται σε μέτριο βαθμό ($r=.36$) με τις μετρήσεις συναισθηματικής νοημοσύνης που αποκτώνται από κλίμακες αυτοαναφορών (π.χ. το BarOn EQ-I). Οι δύο κλίμακες έχουν κοινό μόνο το 10% της διακύμανσης. Το γεγονός αυτό δείχνει ότι οι αντίστοιχες θεωρητικές προσεγγίσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης, δηλαδή, οι θεωρίες ικανότητας και οι θεωρίες με πλαίσιο την προσωπικότητα., διαφέρουν ουσιαστικά.

5.2. Η συναισθηματική νοημοσύνη ως ανεξάρτητη έννοια από την προσωπικότητα

Το βασικό ερώτημα στο οποίο εστιάζει όλη η σχετική κριτική είναι αν η συναισθηματική νοημοσύνη, όπως περιγράφεται από τις θεωρίες των Bar-On και Goleman, είναι μια εννοιολογική κατασκευή διαφορετική από εκείνη στην οποία αναφέρονται οι θεωρίες προσωπικότητας. Είναι γεγονός ότι οι παραπάνω θεωρίες για τη συναισθηματική νοημοσύνη μοιράζονται πολλά κοινά στοιχεία με τις θεωρίες προσωπικότητας. Επομένως, μήπως πρόκειται απλώς για μια μετονομασία κάποιων χαρακτηριστικών προσωπικότητας (Davies et al., 1998).

Κύριοι εκφραστές αυτής της κριτικής είναι, μεταξύ άλλων, οι Mayer et al. (2000). Χαρακτηρίζουν αυτές τις θεωρίες ως μεικτά μοντέλα, όπου η συναισθηματική νοημοσύνη ορίζεται με αναφορά τόσο σε γνωστικές ικανότητες (π.χ., η δεξιότητα για τη λύση προβλημάτων), όσο και σε δεξιότητες που μπορεί να θεωρηθούν ως χαρακτηριστικά προσωπικότητας (π.χ., η αισιοδοξία). Σε αντιδιαστολή με τα μεικτά μοντέλα, χαρακτηρίζουν ως μοντέλα ικανοτήτων εκείνα που θεωρούν τη συναισθηματική νοημοσύνη ως ένα σύνολο από αμιγώς γνωστικές ικανότητες (π.χ., το δικό τους μοντέλο). Όπως υποστηρίζουν, πολλές από τις δεξιότητες που περιλαμβάνουν τα μεικτά μοντέλα, όπως είναι ο έλεγχος της πραγματικότητας, η διαχείριση του άγχους και ο έλεγχος των παρορμήσεων, εκτείνονται εννοιολογικά πολύ πιο πέρα από τους όρους συναίσθημα και νοημοσύνη.

Σε ό,τι αφορά στις σχέσεις με την προσωπικότητα, ο McGrae (2000) ισχυρίζεται ότι τόσο τα μεικτά μοντέλα όσο και τα μοντέλα ικανοτήτων για τη συναισθηματική νοημοσύνη μοιράζονται πληθώρα κοινών χαρακτηριστικών με το Μοντέλο των Πέντε Παραγόντων για την ερμηνεία της προσωπικότητας. Υποστηρίζει ότι οι περισσότερες από τις διαστάσεις που συνθέτουν την έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης εμπεριέχονται ήδη στο παραπάνω μοντέλο, άρα αποτελούν χαρακτηριστικά προσωπικότητας όπως αλλιώς κι αν ονομάζονται. Παρατηρεί ότι, σε γενικές γραμμές, η συναισθηματική νοημοσύνη συσχετίζεται με χαμηλή βαθμολογία στον παράγοντα του νευρωτισμού και με υψηλή βαθμολογία στους παράγοντες εξωστρέφεια, δεκτικότητα στις εμπειρίες, προσήνεια και ευσυνειδησία. Συμπεραίνοντας, καταλήγει πως αν θέλει κανείς να μετρήσει τη συναισθηματική νοημοσύνη (τουλάχιστον όπως την ορίζουν τα μεικτά μοντέλα), είναι προτιμότερο να εμπιστευτεί ένα από τα ήδη γνωστά τεστ των πέντε παραγόντων της προσωπικότητας (π.χ. το Revised NEO Personality Inventory, McGrae & John, 1992) παρά να επιδοθεί στην εκ βάθρων διαμόρφωση νέων κλιμάκων μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης.

Στην ίδια γραμμή, οι Hedlund & Sternberg (2000), σχολιάζοντας το τεστ EQ-I, υποστηρίζουν ότι αποτελεί ένα εργαλείο για την αξιολόγηση χαρακτηριστικών προσωπικότητας μάλλον παρά της συναισθηματικής νοημοσύνης. Σε αυτό το συμπέρασμα οδηγεί, αφενός, ο τρόπος μέτρησης που χρησιμοποιείται, δηλαδή οι αυτοαναφορές, όπως και στα περισσότερα τεστ προσωπικότητας. Αφετέρου, η ύπαρξη μεγάλου αριθμού υψηλών συσχετίσεων με διαστάσεις της προσωπικότητας (βλ. και Davies et al., 1998, Mayer et al., 1999) δείχνει, κατά την άποψή τους, ότι οι έννοιες που μετρήθηκαν ίσως δεν είναι ανεξάρτητες.

Την ίδια κριτική ασκούν οι Hedlund & Sternberg (2000) στη θεωρία της συναισθηματικής επάρκειας. Επισημαίνουν την ευρύτητα με την οποία ο Goleman ορίζει την έννοια συναισθηματική νοημοσύνη: συμπεριλαμβάνει σε αυτή σχεδόν οτιδήποτε, εκτός από το Δείκτη Ευφυΐας, γι' αυτό και υποστηρίζει ότι μπορεί να ερμηνεύσει περίπου το 80% της επιτυχημένης συμπεριφοράς (Goleman, 1998). Στο μοντέλο του ενσωματώνει ιδιότητες και χαρακτηριστικά προσωπικότητας, όπως κίνητρα, ενσυναίσθηση, ικανότητα για αυτοαξιολόγηση, αυτοπεποίθηση, προσαρμοστικότητα, τάση για επίτευξη στόχων, αισιοδοξία, κατανόηση των άλλων, επιρροή, ικανότητα επικοινωνίας, κ.ά.

Ο Goleman, αποδεχόμενος αυτή την κριτική, φαίνεται να δίνει ακόμη πιο ευρεία έννοια στη συναισθηματική νοημοσύνη. Όπως αναφέρει (Goleman, 1995, σ. 285), «υπάρχει μια παλιομοδίτικη λέξη που περιγράφει το σώμα των δεξιοτήτων που αντιπροσωπεύει η συναισθηματική νοημοσύνη: *χαρακτήρας*». Ωστόσο, αυτή η ευρύτητα υπονομεύει το λειτουργικό ορισμό της έννοιας, καθώς δε δικαιολογεί πια τη χρήση του όρου «νοημοσύνη» (Mayer et al., 1999).

Έντονη κριτική προκάλεσε, επίσης, μια από τις απόψεις του Goleman που κατεχορήγουν ευθύνονται για την απήχηση της θεωρίας του. Ο Goleman (1995, 1998) ισχυρίζεται ότι, αντίθετα με ό,τι συμβαίνει στα άλλα είδη νοημοσύνης, η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να διδαχθεί. Ως συνέπεια αυτής ακριβώς της άποψης, εκδίδονται τα τελευταία χρόνια ποικίλα εγχειρίδια και εκπονούνται εκπαιδευτικά προγράμματα που απευθύνονται σε γονείς, εκπαιδευτικούς, στελέχη επιχειρήσεων, κ.ά., για το πώς να προωθήσουν την ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης στα παιδιά, τους μαθητές, ή τους εργαζόμενους (π.χ., στα ελληνικά, Gottman, 1997. Τριλίβα & Chiementi, 2000. Cherniss, 2000^ο).

Ωστόσο, όπως επισημαίνουν οι επικριτές (βλ. Mayer et al., 2000), η έρευνα στις διαστάσεις της προσωπικότητας που συμπεριλαμβάνονται στον ορισμό της συναισθηματικής νοημοσύνης έχει δείξει ότι έχουν, σε μεγάλο βαθμό, γενετική και βιολογική βάση ή έχουν διαμορφωθεί από τις πρώτες κιόλας εμπειρίες της ζωής. Το γεγονός αυτό κάνει δύσκολη, αν όχι αδύνατη, οποιαδήποτε μεταβολή τους. Συνεπώς, η άποψη ότι κάποιες τουλάχιστον διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης των ατόμων είναι δυνατό να μεταβληθούν στην παιδική ηλικία ή, πολύ περισσότερο, στην ενήλικη ζωή τίθεται υπό αμφισβήτηση. Φαίνεται, όμως, ότι η άποψη αυτή έχει πολύ μεγάλη απήχηση στο χώρο της εκπαίδευσης και της εργασίας, όπου συχνά οι ενδιαφερόμενοι επενδύουν στην άσκηση των συναισθηματικών ικανοτήτων παιδιών και ενηλίκων και, μάλιστα, με πολύ καλά αποτελέσματα σε ορισμένες περιπτώσεις (Cherniss, 2000^ο).

Στην κριτική που αφορά στις θεωρίες του Bar-On και του Goleman για τη συναισθηματική νοημοσύνη, έρχεται να προστεθεί και η έλλειψη ουσιαστικής επιστημονικής έρευνας καθώς και η δημοσίευση της δουλειάς τους σε βιβλία και περιοδικά χωρίς κριτές (Hedlund & Sternberg, 2000). Ο εμπειρικός έλεγχος μιας θεωρίας πληροί τα επιστημονικά αποδεκτά κριτήρια για την αποδοχή, την τροποποίηση, ή την απόρριψη των διαστάσεων του μοντέλου που ελέγχεται κάθε φορά. Όταν αυτός απουσιάζει, η ισχύς και η δυνατότητα εφαρμογής της θεωρίας αποδυναμώνονται ουσιαστικά. Εξαιτίας αυτής της έλλειψης, ίσως και του εκλαϊκευμένου ύφους που έχουν τα βιβλία του Goleman, το μοντέλο του δε θεωρείται επιστημονικό από ορισμένους (π.χ. Hedlund & Sternberg, 2000, Mayer et al., 2000).

Θα πρέπει, ωστόσο, να πιστωθεί στον Goleman το γεγονός ότι, είτε πρόκειται για μια καινούργια έννοια είτε για μετονομασία κάποιων ήδη γνωστών εννοιών, έφερε τη συναισθηματική νοημοσύνη στο προσκήνιο του ενδιαφέροντος και έστρεψε πάνω της την προσοχή του κοινού, διαφόρων επαγγελματικών ομάδων αλλά και του επιστημονικού κόσμου

(Cherniss, 2000^β). Ο ίδιος ο Caruso επισημαίνει, μάλιστα, ότι είναι εξαιρετικά δύσκολο να περιγράψει κανείς με εκλαϊκευμένο τρόπο την επιστημονική έρευνα για τη συναισθηματική νοημοσύνη και αναγνωρίζει τη συμβολή του Goleman στον τομέα αυτόν (Caruso, χ.χ.). Ως αποτέλεσμα της απήχησης που είχαν τα βιβλία του, ξεκίνησε μια μεγάλη συζήτηση για τον ορισμό, τη μέτρηση και τις εφαρμογές της έννοιας αυτής, που εντείνεται ολοένα. Οι απόψεις του Goleman, περισσότερο από κάθε άλλου θεωρητικού, έλκυσαν την προσοχή των στελεχών στο χώρο της εργασίας και των επιχειρήσεων. Εκείνο που φαίνεται ότι τους κίνησε το ενδιαφέρον στην έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι η πιθανότητα να βρουν εκεί απαντήσεις για τη χαμηλή επίδοση των εργαζομένων, που δε δικαιολογεί η νοημοσύνη, η κατάρτιση και οι επαγγελματικές τους ικανότητες, καθώς και λύσεις για την βελτίωσή της (Goleman, 1998).

6. Εφαρμογές της συναισθηματικής νοημοσύνης

Οι πρακτικές εφαρμογές των μοντέλων συναισθηματικής νοημοσύνης καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα της τυπικής και της άτυπης εκπαίδευσης, στο σχολείο και στον εργασιακό χώρο. Συνήθως, ξεκινούν με τη μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης των ατόμων με τα τεστ που αντιστοιχούν στις διάφορες θεωρητικές προσεγγίσεις, ώστε να εντοπιστούν τα δυνατά και τα αδύναμα σημεία τους. Το επόμενο βήμα είναι η εκπόνηση προγραμμάτων παρέμβασης, με στόχο την ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης των ατόμων στους τομείς που θέλουν να βελτιώσουν. Τα προγράμματα βασίζονται σε μια σειρά από διαλέξεις, ομαδικές συζητήσεις, παιχνίδια ρόλων, συστηματική ενίσχυση και επανατροφοδότηση, για την άσκηση των συναισθηματικών και κοινωνικών ικανοτήτων (βλ. Cherniss, 2000^α). Παρακάτω θα αναφερθούν ενδεικτικά μερικά προγράμματα άσκησης συναισθηματικών και κοινωνικών δεξιοτήτων, με στόχο να καταδειχθεί η αποτελεσματικότητα μιας τέτοιας παρέμβασης.

Στο χώρο της εκπαίδευσης, διαπιστώθηκε ότι προγράμματα παρέμβασης με στόχο την άσκηση των συναισθηματικών ικανοτήτων σε παιδιά με και χωρίς δυσκολίες μάθησης (π.χ., Δημητροπούλου & Χατζηχρήστου, 2003) έχουν αποτελέσματα στη βελτίωση της επίδοσης, την αλλαγή των στάσεων των παιδιών απέναντι στο σχολείο, την αύξηση των κινήτρων μάθησης, κτλ. Επίσης, αυξάνει ολοένα η έκδοση νέων βιβλίων και εκπαιδευτικού υλικού για την άσκηση των συναισθηματικών και κοινωνικών ικανοτήτων (π.χ., στα ελληνικά Gottman, 1997, Τριλίβα & Chiementi, 2000).

Στον εργασιακό χώρο, τα προγράμματα βελτίωσης της συναισθηματικής νοημοσύνης εστιάζουν στην καλύτερη διαχείριση των διαπροσωπικών σχέσεων και την επίλυση των συγκρούσεων, στη βελτίωση της εκπαίδευσης στελεχών και στην αύξηση της αποτελεσματικότητας της ομαδικής εργασίας (Cherniss, 2000^α). Δημοφιλή είναι, επίσης, τα προγράμματα διαχείρισης του άγχους και βελτίωσης της αυτο-οργάνωσης και των κινήτρων των εργαζομένων. Τέλος, αρκετά αποτελεσματικά αποδεικνύονται τα προγράμματα που εφαρμόζονται σε άνεργους, προκειμένου να βελτιωθούν οι συναισθηματικές τους ικανότητες που σχετίζονται με την αναζήτηση εργασίας (π.χ., αυτοεκτίμηση, αισιοδοξία) και, τελικά, να αυξηθούν οι πιθανότητες για την εύρεση εργασίας (Cherniss, 2000^α).

Οι κλινικοί ψυχολόγοι χρησιμοποιούν συχνά τα κλασικά τεστ νοημοσύνης και προσωπικότητας, κατά την ψυχολογική αξιολόγηση των πελατών τους. Οι Mayer et al. (2000^β) προτείνουν ότι η εξέταση της συναισθηματικής νοημοσύνης, σε συνδυασμό με τα παραπάνω, δίνει πληροφορίες και παρέχει νέες δυνατότητες για την κατανόηση και την αντιμετώπιση των προβλημάτων των πελατών. Για παράδειγμα, είναι χρήσιμο στον κλινικό ψυχολόγο να

έχει εκτιμήσεις για το πόσο ο πελάτης είναι ικανός για αναγνώριση και κατανόηση των συναισθημάτων, των δικών του και των άλλων ανθρώπων, ποιες στρατηγικές ενεργοποιεί για τη διαχείριση των συναισθημάτων του, κτλ. Είναι πιθανό, οι εκτιμήσεις αυτές να συμβάλουν σημαντικά στον καθορισμό και την αποτελεσματικότητα της θεραπευτικής διαδικασίας.

Τέλος, στο χώρο των επαγγελματιών υγείας, ορισμένα προγράμματα στοχεύουν στο να βελτιώσουν την ενσυναίσθηση και την ικανότητα επικοινωνίας των γιατρών με τους ασθενείς τους. Διαπιστώθηκε ότι αυτό συμβάλλει, π.χ., στην αύξηση των πληροφοριών που παίρνει ο γιατρός κατά τη λήψη του ιστορικού και στη μεγαλύτερη ικανοποίηση των ασθενών από τις παρεχόμενες ιατρικές υπηρεσίες.

Με δεδομένη την ολοένα αυξανόμενη εκπόνηση προγραμμάτων παρέμβασης, παραγωγής εκπαιδευτικού υλικού και έκδοσης βιβλίων για την άσκηση της συναισθηματικής νοημοσύνης, είναι σκόπιμο να τεθούν επιστημονικά κριτήρια σχεδιασμού και αξιολόγησης τέτοιων παρεμβάσεων. Σε αυτό αποβλέπουν κάποιες έρευνες που στοχεύουν στη μελέτη των παραγόντων που καθιστούν πιο αποτελεσματικό το σχεδιασμό, την εφαρμογή και την αξιολόγηση των προγραμμάτων για την άσκηση των συναισθηματικών και κοινωνικών ικανοτήτων (π.χ., Gherniss, Goleman, Emmerling, Cowan & Adler, 1998). Χρήσιμο είναι οι έρευνες αυτές να επεκταθούν σε αριθμό και σε πεδία εφαρμογής, τόσο διεθνώς όσο και στη χώρα μας.

Βιβλιογραφία

- Bar-On, R. (1997) *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence*. Toronto, Canada, Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. (2000) Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory. In R. Bar-On & J.D. A. Parker (Eds.), *The Handbook of Emotional Intelligence*, 363-388, San Francisco, John Willey & Sons, Inc.
- Bar-On, R. & Parker, J.D.A. (2000) *The Bar-On EQ-I:YV: Technical manual*. Toronto, Canada, Multi-Health Systems.
- Boyatzis, R.E., Goleman, D. & Rhee, K.S. (2000) Clustering competence in emotional intelligence. In R. Bar-On & J.D.A. Parker (Eds.), *The Handbook of Emotional Intelligence*, 343-362, San Francisco, John Willey & Sons, Inc.
- Caruso, D.R. (χ.χ.) About emotional intelligence. Διαθέσιμο on line: <http://www.emotionalig.com/EI.htm>, προσπελάστηκε στις 6/9/2002.
- Cherniss, C. (2000^a) Social and emotional competence in the workplace. In R. Bar-On & J.D.A. Parker (Eds.), *The Handbook of Emotional Intelligence*, 434-458, San Francisco, John Willey & Sons, Inc.
- Cherniss, C. (2000^b) Emotional intelligence: What it is and why it matters? Paper presented at the Annual Meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology. New Orleans, LA, April 15. Διαθέσιμο on line: www.eiconsortium.org, προσπελάστηκε στις 8/8/2002.
- Gherniss, C., Goleman, D., Emmerling, R., Cowan, K. & Adler, M. (1998) Bringing emotional intelligence to the workplace. New Brunswick, NJ: Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations, Rutgers University.

- Cooper, R.K. (1996/1997) EQ Map. San Francisco: AIT and Essi Systems.
- Gardner, H. (1983) *Frames of mind*. New York, Basic Books.
- Goleman (1995) *Η Συναισθηματική Νοημοσύνη*. Αθήνα, Ελληνικά Γράμματα.
- Goleman (1998) *Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στο Χώρο της Εργασίας*. Αθήνα, Ελληνικά Γράμματα.
- Gottman, J. (1997) *Η Συναισθηματική Νοημοσύνη των Παιδιών: Ένας πρακτικός οδηγός για γονείς*. Αθήνα, Ελληνικά Γράμματα.
- Davies, M., Stankov, L. & Roberts, R.D. (1998) Emotional Intelligence: In search of an elusive construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 989-1015.
- Hedlund, J. & Sternberg, R. J. (2000) Too many intelligences? Integrating social, emotional, and practical intelligence. In R. Bar-On & J.D.A. Parker (Eds.), *The Handbook of Emotional Intelligence*, 136-167, San Francisco, John Willey & Sons, Inc.
- Κουμουνδούρου, Γ & Μαριδάκη-Κασσωτάκη Α. (2003) Η προσαρμογή και στάθμιση του ερωτηματολογίου Συναισθηματικής Νοημοσύνης του Bar-On. Στο: Βιβλίο Περιλήψεων του 9^{ου} Συνεδρίου Ψυχολογικής Έρευνας, 149, Ρόδος, Ατραπός.
- Mayer, J.D. & Salovey, P. (1993) The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17 (4), 433-442.
- Mayer, J.D. & Salovey, P. (1997) What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: implications for educators*, 3-31, New York, Basic Books.
- Mayer, J.D., Caruso, D. & Salovey, P. (1999) Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27, 267-298.
- Mayer, J.D., Salovey, P. & Caruso, D.R. (2000^a) Emotional intelligence as zeitgeist, as personality, and as a mental ability. In R. Bar-On & J.D.A. Parker (Eds.), *The Handbook of Emotional Intelligence*, 92-117, San Francisco, John Willey & Sons, Inc.
- Mayer, J.D., Caruso, D. R. & Salovey, P. (2000^b) Selecting a measure of emotional intelligence: the case for ability scales. In R. Bar-On & J.D.A. Parker (Eds.), *The Handbook of Emotional Intelligence*, 320-342, San Francisco, John Willey & Sons, Inc.
- McGrae, R. R. (2000) Emotional intelligence from the perspective of the Five-Factor Model of personality. In R. Bar-On & J.D.A. Parker (Eds.), *The Handbook of Emotional Intelligence*, 263-276, San Francisco, John Willey & Sons, Inc.
- McGrae, R. R. & John, O. P. (1992) An introduction to the Five-Factor Model and its applications. *Journal of Personality*, 60, 525-554.
- Payne, W. L. (1985) A study of emotion: Developing emotional intelligence, self-integration, relating to fear, pain and desire. *Dissertation Abstracts*, 47, no. 01A: 0203.
- Thorndike, E.L. (1920) Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*, 140, 227-235.
- Τσαούσης, Ι. & Καπελιώτη, Β. (2003) Τεστ Συναισθηματικής Νοημοσύνης (ΤΕΣΥΝ) Ανάπτυξη και ψυχομετρικά χαρακτηριστικά. Στο: Βιβλίο Περιλήψεων του 9^{ου} Συνεδρίου Ψυχολογικής Έρευνας, 148, Ρόδος, Ατραπός.
- Τριλίβα, Σ. & Chiementi, G. (2000) *Ανακάλυψη, Αυτογνωσία, Αυτοκυριαρχία, Αυτοεκτίμηση: Συναισθηματική και κοινωνική επιδεξιότητα. Ένα εγχειρίδιο τεχνικών*. Αθήνα, Εκδόσεις Πατάκη.