



ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
«Οργάνωση και Διοίκηση για Μηχανικούς»



ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΓΙΑ ΜΗΧΑΝΙΚΟΥΣ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ

**«Συναισθηματική Νοημοσύνη και Απόδοση
Εργασίας.
Μια μελέτη περίπτωσης σε ακαδημαϊκό
οργανισμό»**

Μαρίνα Δοξαστάκη

ΑΜ: ΜΟ78

Επιβλέπων Καθηγητής: Μάρκος Κουργιαντάκης

ΗΡΑΚΛΕΙΟ ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2021

Copyright © Μαρίνα Δοξαστάκη, 2020

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved

Η έγκριση της πτυχιακής εργασίας από το πρόγραμμα δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του ΔΠΜΣ.

ΚΑΘΗΓΗΤΕΣ ΤΡΙΜΕΛΟΥΣ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

ΚΑΘ .ΜΑΡΚΟΣ ΚΟΥΡΓΙΑΝΤΑΚΗΣ

ΚΑΘ. ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ ΚΟΥΔΟΥΜΑΣ.

ΚΑΘ. ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ ΑΠΟΣΤΟΛΑΚΗΣ

Αφιερωμένη

Στα παιδιά μου Γιώργο και Μαρία για τις ώρες που τους στέρησα τη μαμά τους και στο σύζυγο μου Νίκο, τον συμπαραστάτη και υποστηρικτή μου!

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η παρούσα Μεταπτυχιακή Διατριβή ξεκίνησε και ολοκληρώθηκε στα πλαίσια του Διατμηματικού Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Οργάνωση & Διοίκηση για Μηχανικούς» του Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου με την επιστημονική υποστήριξη του Επίκουρου Καθηγητή Μάρκου Κουργιαντάκη.

Αυτή τη στιγμή που το έργο έχει ολοκληρωθεί, θα ήθελα να εκφράσω τις ιδιαίτερες ευχαριστίες μου και την αμέριστη ευγνωμοσύνη μου στον Επίκουρο Καθηγητή κ.Μάρκο Κουργιαντάκη για την ανεκτίμητη βοήθεια που τόσο απλόχερα μου προσέφερε και την εμπιστοσύνη που μου έδειξε.

Επιπρόσθετα, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους ανθρώπους που με βοήθησαν και μου συμπαραστάθηκαν σε αυτό το σημαντικό σημείο της ακαδημαϊκής μου εκπαίδευσης. Θα ήθελα να ευχαριστήσω τους δικούς μου ανθρώπους, οικογένεια και συναδέλφους, που ήταν δίπλα μου καθ' όλη τη διάρκεια της προσπάθειας μου, δείχνοντας κατανόηση, σεβασμό, και πάνω απ' όλα δίνοντας μου δύναμη για να συνεχίσω.

Τέλος, αναμφίβολα πολλά ευχαριστώ αξίζουν στα παιδιά μου Γιώργο και Μαρία για την υπομονή και την καρτερικότητα που έδειξαν όλο αυτό το διάστημα, καθώς και στον σύζυγο μου Νίκο για την υπομονή, την υποστήριξη, αλλά κυρίως για την πίστη του σε μένα.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	6
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	8
ABSTRACT	9
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	10
A. ΜΕΡΟΣ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	12
1 ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ	12
1.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ.....	12
1.2 ΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ.....	14
1.3 Η ΔΙΑΝΟΗΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ (IQ) ΚΑΙ Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ (EQ).....	16
1.3.1 ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΕ IQ ΚΑΙ EQ	17
1.4 ΜΟΝΤΕΛΑ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ.....	18
1.4.1 ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΩΝ MAYER – SALOVEY – CARUSO	19
1.4.2 ΜΙΚΤΑ ΜΟΝΤΕΛΑ.....	20
1.5 ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ.....	24
2 ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑ	26
2.1 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΩΝ ΜΕ ΥΨΗΛΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ	26
2.2 ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ – ΦΥΛΟ- ΗΛΙΚΙΑ - ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ-ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ.....	27
2.3 Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	28
2.4 ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΩΝ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	30
2.5 ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΗΓΕΣΙΑ.....	31
3 ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΣΗ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ.....	36
3.1 ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ	39
B. ΜΕΡΟΣ: ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.....	43
4 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΩΤΟΓΕΝΟΥΣ ΈΡΕΥΝΑΣ	43
4.1 ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΠΡΩΤΟΓΕΝΟΥΣ ΈΡΕΥΝΑΣ	43
4.2 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΈΡΕΥΝΑΣ	44
4.3 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΈΡΕΥΝΑΣ	49
4.3.1 ΑΤΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	49
4.3.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ	52
4.3.3 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ- ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ	60
4.3.4 ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ.....	85

4.3.5	ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ	87
4.3.6	ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	88
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ- ΣΥΖΗΤΗΣΗ- ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....		95
	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	95
	ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	97
	ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΈΡΕΥΝΑΣ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΕΥΝΑ	98
ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....		100
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ..... ΣΦΑΛΜΑ! ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΟΡΙΣΤΕΙ ΣΕΛΙΔΟΔΕΙΚΤΗΣ.		
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι.....	108

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η Συναισθηματική Νοημοσύνη δύναται να ορισθεί ως η ικανότητα να γνωρίζει κάποιος άνθρωπος τι αισθάνεται και να είναι ικανός να διαχειριστεί τα συναισθήματα του, να παρακινεί τον εαυτό του, ώστε να εκπληρώνει τους στόχους του, να είναι δημιουργικός και να καταβάλλει το μέγιστο δυνατό των ικανοτήτων του και τέλος να κατανοεί το τι αισθάνονται οι άλλοι και να μπορεί να διαχειρίζεται αποτελεσματικά τις σχέσεις μαζί τους. Η συναισθηματική νοημοσύνη θεωρείται ότι επηρεάζει ένα σύνολο συμπεριφορών στο χώρο της εργασίας όπως η δέσμευση, η ικανοποίηση, η ομαδική εργασία και η παρακίνηση. Κατά τον Goleman (2000) τα συναισθήματα είναι αυτά που κινούν και ενεργοποιούν τον άνθρωπο, ενώ τα κίνητρα δίνουν μορφή στις πράξεις του.

Έχουν διενεργηθεί πολλές έρευνες σχετικά με τη συσχέτιση της συναισθηματικής νοημοσύνης και της απόδοσης, με τη δεύτερη να αποτελεί σημαντικό στοιχείο στο χώρο εργασίας. Επομένως, συναισθηματική νοημοσύνη και απόδοση των εργαζομένων είναι έννοιες που συνδέονται. Ο σημαντικός ρόλος της συναισθηματικής νοημοσύνης στην απόδοση του προσωπικού φαίνεται από το γεγονός ότι οι συναισθηματικές ικανότητες θεωρούνται ισάξιες με τις επαγγελματικές, ώστε να υπάρχει υψηλή εργασιακή παραγωγικότητα και απόδοση.

Σκοπός της έρευνας που διενεργήθηκε στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας είναι να αποτυπώσει το επίπεδο των συναισθηματικών ικανοτήτων των εργαζομένων (Εκπαιδευτικών, Διοικητικών Υπαλλήλων) σε Οργανισμό και πιο συγκεκριμένα στο Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι εργαζόμενοι του ακαδημαϊκού οργανισμού διαθέτουν σε ικανοποιητικό βαθμό Συναισθηματική Νοημοσύνη και οι περισσότεροι γνωρίζουν σε μεγάλο βαθμό τι είναι συναισθηματική νοημοσύνη και ότι η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει την εργασία τους

Λέξεις κλειδιά: Συναισθηματική Νοημοσύνη, Απόδοση Εργασίας, Συναισθήματα

ABSTRACT

Emotional Intelligence can be defined as the ability of an individual to recognize his feelings and manage his emotions, to motivate himself to achieve his goals, to be creative, to make the most of his abilities, to understand how others feel and effectively manage relationships with them. Emotional intelligence is considered to influence a range of workplace behaviors such as commitment, satisfaction, teamwork, and motivation. According to Goleman (2000) emotions motivate and activate an individual, while motives shape his actions.

Much research has been conducted on the correlation between emotional intelligence and work performance, with the latter being an important element in a workplace. Therefore, employees' emotional intelligence and performance are related concepts. The important role of emotional intelligence in staff performance is proven by the fact that emotional skills are considered equal to professional ones, for high productivity and efficiency.

The purpose of the research conducted in the context of this work is to capture the level of emotional abilities of employees (Teachers, Administrative Employees) within an Organization and more specifically in the Hellenic Mediterranean University. The results showed that employees of the academic organization have enough Emotional Intelligence and most of them know quite accurately what emotional intelligence is and how emotional intelligence affects their work.

Keywords: Emotional Intelligence, Job Performance, Emotions

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η τελευταία δεκαετία, παρά τις κακές ειδήσεις που μας έφερε, χαρακτηρίστηκε επίσης από μια χωρίς προηγούμενο έκρηξη της επιστημονικής έρευνας γύρω από το συναίσθημα. Τα τελευταία χρόνια, παρατηρείται ένα ολοένα αυξανόμενο ενδιαφέρον για την επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης στην απόδοση των εργαζομένων, στην εργασιακή ικανοποίηση, στην αφοσίωση και στην ανάπτυξη αποτελεσματικών ηγετών και οργανισμών (George, 2000, Goleman, 2000). Συναισθηματική νοημοσύνη είναι η ικανότητα ενός ατόμου να παρακολουθεί και να διακρίνει τα συναισθήματα τα δικά του και των άλλων καθώς και να χρησιμοποιεί τις πληροφορίες για να καθοδηγήσει πράξεις και σκέψεις (Salovey & Mayer, 1990).

Στο χώρο της εργασίας είναι σημαντική η συναισθηματική νοημοσύνη στον εργαζόμενο, καθώς και η ικανότητα του να κατανοεί συναισθηματικά τον εαυτό του αλλά και τους συναδέλφους του. Ο εργαζόμενος θα πρέπει να διαθέτει τις απαραίτητες δεξιότητες για να διακριθεί στην εργασία του αλλά και για να κατακτήσει την προσωπική του ευημερία και να προοδεύσει επαγγελματικά. Είναι πολύ πιθανό ότι οι εργαζόμενοι με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη, είναι πιο ικανοποιημένοι από την εργασία τους, μια και είναι πιο έμπειροι στο να εκτιμούν και να αναγνωρίζουν τα συναισθήματα τους, από τους εργαζομένους με χαμηλή συναισθηματική νοημοσύνη (Cooper & Sawaf, 1997). Επίσης σύμφωνα με (Ryback 1998), ένας συναισθηματικά ευφυής ηγέτης εμπνέει τους υφιστάμενους του, τους παρέχει τα κατάλληλα κίνητρα και διεγείρει τις διανοητικές τους ικανότητες

Όσον αφορά τους εργαζόμενους, η συναισθηματική νοημοσύνη είναι απαραίτητη αν σκεφτεί κανείς, πόσο χρόνο καταναλώνει ένας εργαζόμενος στην συναισθηματική του εμπλοκή σε θέματα που τον στεναχωρούν και τον καταθλίζουν μέσα στον επαγγελματικό του χώρο. Υπάρχουν πολλοί εργαζόμενοι που καταναλώνουν περισσότερο χρόνο από ότι θα ήθελαν σε περιπτώσεις θυμού και θλίψης και αναλώνουν το ενδιαφέρον τους σε καταστάσεις που αντιμετώπισαν κάποιον άσχημα είτε επειδή έχασαν τον έλεγχο είτε επειδή παρεξήγησαν τους άλλους. (Νικηφόρου 2018)

Σύμφωνα με τα παραπάνω, αναπτύχθηκε η παρούσα έρευνα και σκοπός της είναι η διερεύνηση της σχέσης της συναισθηματικής νοημοσύνης με την απόδοση των εργαζομένων σε έναν Ακαδημαϊκό Οργανισμό και συγκεκριμένα στο Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο. Πιο συγκεκριμένα διερευνάται α) αν η συναισθηματική

νοημοσύνη παίζει ρόλο στο πόσο ικανοποιημένοι ή δυσαρεστημένοι είναι οι εργαζόμενοι από την εργασία τους, καθώς και β) αν οι δεξιότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων σχετίζονται με την απόδοσή τους, ώστε αυτοί να αισθάνονται ικανοποιημένοι από την εργασία τους.

Συγκεκριμένα η διπλωματική εργασία ακολουθεί την εξής δομή:

Το πρώτο κεφάλαιο αποτελεί το θεωρητικό υπόβαθρο στο οποίο βασίστηκε η έρευνα και περιλαμβάνει τη βιβλιογραφική ανασκόπηση της συναισθηματικής νοημοσύνης σε σχέση με την απόδοση και την εργασία. Αναφέρεται τι είναι η συναισθηματική νοημοσύνη και παρουσιάζονται τα θεωρητικά μοντέλα.

Στη συνέχεια στο δεύτερο κεφάλαιο αναφέρονται τα πιο σημαντικά χαρακτηριστικά της συναισθηματικής νοημοσύνης, της εργασιακής ικανοποίησης και στη σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης και της ηγεσίας.

Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται μια αναφορά στην υπάρχουσα κατάσταση και συγκεκριμένα περιλαμβάνει τη σχέση του Δημοσίου Τομέα με τη συναισθηματική νοημοσύνη, την παρακίνηση και την εργασιακή απόδοση.

Το τέταρτο κεφάλαιο περιλαμβάνει την μεθοδολογία της έρευνας, καθώς και τον ερευνητικό σχεδιασμό, τα αποτελέσματα, την ανάλυση των ευρημάτων, τις απαντήσεις των ερευνητικών ερωτημάτων, και στη συνέχεια ακολουθεί η συζήτηση των αποτελεσμάτων και τα συμπεράσματα.

Τέλος, παρατίθεται η βιβλιογραφία και το παράρτημα με το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε από τους υπαλλήλους του Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου.

A. ΜΕΡΟΣ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

1 ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

1.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Η έννοια της διανοητικής νοημοσύνης (IQ) από τα παλαιότερα χρόνια μέχρι και σήμερα είναι ευρέως γνωστή κι έχει απασχολήσει τόσο τους επιστήμονες αλλά και τους επιστήμονες άλλων κλάδων. Αφορά τον δείκτη (IQ), και ειδικά την μέτρηση της ευφυΐας, της γνώσης και της επαγωγικής σκέψης μέσω ειδικών τεστ που έχουν εκδοθεί από τους ψυχολόγους όπως τον Γάλλο ψυχολόγο Αλφερτ Μπινέ ο οποίος εξέδωσε το πρώτο μοντέρνο τεστ ευφυΐας το 1905. Η διανοητική νοημοσύνη θεωρούνταν έως το 1920 μοναδική μέχρι που οι πρώτοι ψυχολόγοι άρχισαν να ασχολούνται με ένα καινούργιο είδος νοημοσύνης την συναισθηματική νοημοσύνη, η οποία αφορά την αυτοεπίγνωση, την αυτοδιαχείριση, την κοινωνική επίγνωση και την διαχείριση σχέσεων (Μεραμβελιωτάκη –Simon).

Ο Thorndike ήταν αυτός που έθεσε τα θεμέλια της συναισθηματικής νοημοσύνης ο οποίος το 1920 εισήγαγε την έννοια της κοινωνικής νοημοσύνης ορίζοντας την ως “την ικανότητα που έχει κανείς να καταλάβει τους άνδρες και τις γυναίκες, τα αγόρια και τα κορίτσια και να χειρίζεται με σοφία τις ανθρώπινες σχέσεις” (Thorndike, 1920).

Στη συνέχεια το 1940 ο David Wechesler επηρεασμένος από τον Thorndike αναφέρθηκε στην επιρροή κοινωνικών, προσωπικών και συναισθηματικών παραγόντων γενικά στα μη διανοητικά στοιχεία. Πιο συγκεκριμένα υποστήριξε ότι όσα περιλαμβάνει η συναισθηματική νοημοσύνη είναι απαραίτητα για μια επιτυχημένη ζωή.

Ακολούθησε το 1950 ο A. Maslow ο ανθρωπιστικός ψυχολόγος που μίλησε εκτός από φυσικές και πνευματικές ικανότητες και για συναισθηματικές και περιγράφει πως μπορεί ο άνθρωπος να αναπτύξει την συναισθηματική δύναμη. (Bradberry et al.,2009).

Στις αρχές της δεκαετίας του 1970 ο McClelland υποστήριξε ότι η ενσυναίσθηση σε συνδυασμό με την αυτοπειθαρχία και την ικανότητα για πρωτοβουλία, αποτελούσαν τα βασικά στοιχεία για εργασιακή επιτυχία. Οι εργαζόμενοι που όδευαν προς την επιτυχία διακρίνονταν από αυτούς βασίζονταν μόνο στις προσδοκίες απόδοσης τους (Αθανασούλα –Ρέππα, 2001).

Ο Howard Gardner το 1983 στη συνέχεια μίλησε για την πολλαπλή νοημοσύνη η οποία αποτελείται από οκτώ (8) διαφορετικά είδη νοημοσύνης τα οποία μπορούν να ενισχυθούν αλλά και να διδαχθούν και είναι τα εξής: «Γλωσσική» νοημοσύνη, «Λογικο -

Μαθηματική » νοημοσύνη, «Μουσική» νοημοσύνη, «Κινητικοαισθητική» νοημοσύνη, «Οπτική χωροθετική» νοημοσύνη, «Νατουραλιστική» νοημοσύνη, «Ενδοπροσωπική» νοημοσύνη και «Διαπροσωπική» νοημοσύνη. Η «διαπροσωπική νοημοσύνη» αναφέρεται στην ικανότητα ενός ατόμου να κατανοεί τα συναισθήματα, τις διαθέσεις και τα κίνητρα των άλλων αλλά και στην ικανότητα του να συνεργάζεται ομαλά και να επικοινωνεί με τους γύρω του. Αντίθετα η «ενδοπροσωπική νοημοσύνη» αναφέρεται στην ικανότητα του ατόμου να γνωρίζει τα συναισθήματα του, να τα κατανοεί και να τα αναλύει. Η «Οπτική χωροθετική νοημοσύνη» είναι η ικανότητα του ατόμου να αντιλαμβάνεται την αισθητική του χώρου και της αισθητικής γενικότερα. Η «Κινητικοαισθητική νοημοσύνη» αναφέρεται στην ικανότητα εκτέλεσης, εκτίμησης και συντονισμού των σωματικών κινήσεων όπως επίσης και η «Μουσική νοημοσύνη» είναι η ικανότητα κατανόησης, εκτίμησης και παραγωγής μουσικής. Τέλος η «Λογικο - Μαθηματική νοημοσύνη» είναι η ικανότητα αναλυτικής σκέψης, ενώ η «Γλωσσική νοημοσύνη» είναι η ικανότητα αποτελεσματικού χειρισμού της γλώσσας.

Το 1985 ο Wayne Leon Payne χρησιμοποίησε για πρώτη φορά τη συναισθηματική νοημοσύνη ως ακαδημαϊκός όρο στη διδακτορική του διατριβή η οποία ανέλυε τις έννοιες φόβο, πόνος, και επιθυμία.

Ενώ το 1988 ο Reuven Bar-on ασχολήθηκε για πρώτη φορά με την μέτρηση του δείκτη συναισθηματικής νοημοσύνης και κατασκεύασε το Emotional Quotient Inventory μια κλίμακα για την μέτρηση της νοημοσύνης, ήταν ένα ερωτηματολόγιο αυτοαναφορών με 133 προτάσεις.

Το 1990 έγινε η πρώτη επιστημονική παρουσίαση της συναισθηματικής νοημοσύνης από τους John Mayer και τον Peter Salovey, οι οποίοι όρισαν την συναισθηματική νοημοσύνη ως την ικανότητα του ατόμου να παρακολουθεί και να ρυθμίζει τα συναισθήματα του αλλά και των άλλων, να διακρίνει τα διάφορα συναισθήματα και να τα χρησιμοποιεί ως οδηγό των σκέψεων και των πράξεων του (Salovey & Mayer, 1990). Στη συνέχεια, όρισαν τη συναισθηματική νοημοσύνη ως την ικανότητα που έχει το άτομο «να αντιλαμβάνεται τα συναισθήματα, να έχει πρόσβαση και να παράγει συναισθήματα ώστε να διευκολύνει τη σκέψη, να κατανοεί τα συναισθήματα και τη συναισθηματική γνώση και να ρυθμίζει αποτελεσματικά το συναίσθημα, προκειμένου να προωθή τη συναισθηματική και διανοητική ανάπτυξη» (Mayer & Salovey, 1997).

Όμως παρά το σπουδαίο έργο των ερευνητών Salovey και Mayer, το κοινό έμαθε τη συναισθηματική νοημοσύνη μέσα από τα βιβλία του Daniel Goleman το 1995 και το 1998 (Goleman, 1995, 1998). Σύμφωνα με τον Daniel Goleman η συναισθηματική

νοημοσύνη δίνει απάντηση στο ερώτημα γιατί δύο άτομα με την ίδια διανοητική ικανότητα βιώνουν διαφορετικό επίπεδο επιτυχίας. « Το συναισθηματικό ταλέντο είναι μια μετα-ικανότητα που καθορίζει πόσο καλά μπορεί να χειριστεί κανείς οποιαδήποτε ικανότητα διαθέτει ακόμα και την ακατέργαστη ευφυΐα» (Goleman,1998).

Μετά από αυτόν πολλοί ερευνητές ασχολήθηκαν με την έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης και προσπάθησαν να ορίσουν τα χαρακτηριστικά της. Αυτό το έντονο ενδιαφέρον είχε ως αποτέλεσμα την εμφάνιση πολλών απόψεων και την παραγωγή διαφόρων ορισμών για την έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης.

1.2 ΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

Πολλοί ερευνητές ασχολήθηκαν με το να δώσουν τον ορισμό της έννοιας Συναισθηματική Νοημοσύνη και να δώσουν μια σαφή απάντηση στο ευρύ κοινό που πλέον έχει αρχίσει να εμφανίζει έντονο ενδιαφέρον. Δεν είναι όμως τόσο εύκολο να διαπραγματευτείς τον συναισθηματικό κόσμο του ανθρώπου. Πολλοί είναι οι ερευνητές που τους απασχόλησε η συναισθηματική νοημοσύνη κι έδωσαν τους δικούς τους ορισμούς.

Η έννοια της Συναισθηματικής Νοημοσύνης προσδιορίστηκε για πρώτη φορά το 1990 από τους ψυχολόγους John Mayer και τον Peter Salovey οι οποίοι ανέφεραν ότι:

Να γνωρίζεις πως νιώθεις, πως νιώθουν οι άλλοι και τι πρέπει να κάνεις για αυτό.

Η συναισθηματική αυτογνωσία, η ευαισθησία και οι διαχειριστικές ικανότητες που μας βοηθούν να μεγιστοποιήσουμε την μακροπρόθεσμη ευτυχία και επιβίωση μας.

Να γνωρίζεις τι σε κάνει να αισθάνεσαι καλά, τι σε κάνει να αισθάνεσαι άσχημα και πώς να πας από το καλά στο άσχημα.

Οι συγκεκριμένοι ερευνητές διατύπωσαν ένα ακόμα ορισμό: η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί την ικανότητα του ατόμου να αντιλαμβάνεται, να αξιολογεί και να εκφράζει τα συναισθήματα του με ακρίβεια και προσαρμοστικότητα. Πρόκειται για την ικανότητα που έχει το άτομο να αντιλαμβάνεται τη γνώση για τα συναισθήματα και να αποκτά την ικανότητα για δημιουργία συναισθημάτων προς διευκόλυνση των γνωστικών δομών. Επίσης, μέσα στις ικανότητες που ορίζουν οι Mayer και Salovey, είναι η απόκτηση προσαρμοστικότητας και ρύθμισης όχι μόνο των προσωπικών συναισθημάτων του κάθε ατόμου αλλά και των γύρω του (Mayer & Salovey,1997).

Επτά χρόνια αργότερα (1997) υπήρξε ακόμα μια διατύπωση του όρου Συναισθηματική Νοημοσύνη από τον Reuven Bar-On ο οποίος για να ορίσει τη

συναισθηματική νοημοσύνη θεώρησε ότι συνδέεται με την κοινωνική ευφυΐα, με αποτέλεσμα να τις αντιμετωπίζει ως ένα ενιαίο μοντέλο. Αναφέρει λοιπόν ότι: Συναισθηματική Νοημοσύνη είναι μια διαθεματική περιοχή από συσχετιζόμενες προσωπικές, συναισθηματικές και κοινωνικές ικανότητες και δεξιότητες που επηρεάζουν την ικανότητα κάποιου να επιτύχει στην αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών απαιτήσεων και αναγκών (Bar-On, 1997).

Μια άλλη εκδοχή του όρου Συναισθηματική Νοημοσύνη δόθηκε από τον Goleman, όπου αρχικά όρισε την συναισθηματική νοημοσύνη ως «νοημοσύνη της καρδιάς» και την όρισε ως «την ικανότητα ενός ατόμου να αναγνωρίζει τα συναισθήματα του και τα συναισθήματα των άλλων, να τα χειρίζεται αποτελεσματικά και να δημιουργεί κίνητρα για τον εαυτό του» (Goleman, 1995).

Στη συνέχεια ο Goleman (2000) υποστήριξε ότι ο όρος συναισθηματική νοημοσύνη χρησιμοποιείται για να δηλώσει την «ικανότητα των ατόμων να κινητοποιούν τον εαυτό τους για να πετύχουν ένα στόχο, να αντέχουν τις απογοητεύσεις, να ελέγχουν τις παρορμήσεις τους, να χαλιναγωγούν την αυτοπρονομήσι τους, να ρυθμίζουν σωστά τη διάθεση τους και να έχουν ενσυναίσθηση και αισιοδοξία» (Νικηφόρου, 2018).

Μια ακόμα προσπάθεια του Goleman σε συνεργασία με το Boyatzis έδωσαν έναν αναθεωρημένο ορισμό για την συναισθηματική νοημοσύνη και αναφέρει ότι:

«συναισθηματική νοημοσύνη έχει ένα άτομο εφόσον επιδεικνύει τις ικανότητες που συνιστούν αυτοδιαχείριση, αυτογνωσία, κοινωνική επίγνωση και κοινωνικές δεξιότητες στις σωστές στιγμές» (Boyatzis, Goleman & Rhee, 2000, σ.344).

Σύμφωνα τώρα με άλλους ερευνητές τους Petrides & Fumham (2001) η συναισθηματική νοημοσύνη είναι μια ομάδα συμπεριφορικών αντιλήψεων και διαθέσεων τις οποίες έχουν τα άτομα κι αφορούν την ικανότητα τους να επεξεργάζονται και να χρησιμοποιούν δεδομένα φορτισμένα συναισθηματικά.

Ένας άλλος ορισμός για τη συναισθηματική νοημοσύνη αναφέρει ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι η αναγνώριση συναισθημάτων και σκέψεων καθώς και η άμεση και ακριβής έκφραση τους (Siarouchi, Forgas & Mayer 2004).

Κατά τον Prati, et al., 2004, η συναισθηματική νοημοσύνη ορίζεται ως η ικανότητα αναγνώρισης και κατανόησης των άλλων μέσα σε κοινωνικά πλαίσια, ανίχνευσης των συναισθηματικών αντιδράσεων και χρήσης αυτών των γνώσεων για τον επηρεασμό των άλλων μέσω της εμφάνισης συναισθηματικής ρύθμισης κι ελέγχου.

Ένας ακόμη ορισμός για την συναισθηματική νοημοσύνη δόθηκε από τους Bradberry & Greaves (2009) στο βιβλίο που έγραψαν “Συναισθηματική Νοημοσύνη: Το απλό βιβλίο” αναφέρθηκαν στη συναισθηματική διάσταση της λογικής και συνέθεσαν ένα νέο ορισμό για την έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης, είναι η ικανότητα του ανθρώπου να αντιλαμβάνεται και να νοιώθει τα συναισθήματα του και να τα χρησιμοποιεί για να καθορίζει τη συμπεριφορά και τις σχέσεις του. Οι παραπάνω συγγραφείς υποστήριξαν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη παίζει σημαντικό ρόλο στην ανθρώπινη συμπεριφορά, στο χειρισμό της πολυπλοκότητας των κοινωνικών σχέσεων και στη λήψη ατομικών αποφάσεων οι οποίες καταλήγουν σε θετικά αποτελέσματα.

Σύμφωνα με όλα τα παραπάνω, τα συναισθήματα έρχονται με την αξιολόγηση θετικών και αρνητικών πτυχών μιας κατάστασης και δίνουν την κατάλληλη λύση σε δύσκολες αγχωτικές καταστάσεις (Hakkak et al., 2015).

1.3 Η ΔΙΑΝΟΗΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ (IQ) ΚΑΙ Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ (EQ)

Μια βασική παραδοχή είναι ότι η διανοητική νοημοσύνη (IQ) και η συναισθηματική νοημοσύνη (EQ) είναι δύο διακριτές και ξεχωριστές ικανότητες του ανθρώπου. Ωστόσο, συνδέονται μεταξύ τους καθώς η μία συμπληρώνει την άλλη, χωρίς να υπάρχει όμως συσχετισμός μεταξύ τους. Δηλαδή, δεν μπορούμε να προβλέψουμε τη συναισθηματική νοημοσύνη σύμφωνα με το πόσο έξυπνος είναι κάποιος. Η απόκτηση γνώσεων δεν μας κάνει πιο έξυπνους καθώς ο δείκτης νοημοσύνης δεν είναι ευέλικτος αλλά είναι καθορισμένος από τη γέννησή μας. Νοημοσύνη είναι η ικανότητα να μαθαίνουμε και είναι ίδια σε όλη τη διάρκεια της ζωής μας. Αντίθετα, η συναισθηματική νοημοσύνη καλλιεργείται.

Η προσωπικότητα είναι το στίλ που καθορίζει τον καθένα. Πρόκειται για το αποτέλεσμα των προτιμήσεων μας, όπως η τάση μας για εσωστρέφεια ή εξωστρέφεια. Όπως και ο δείκτης νοημοσύνης, η προσωπικότητα δεν αποτελεί παράγοντα πρόβλεψης της συναισθηματικής νοημοσύνης και παραμένει σταθερή σε όλη μας τη ζωή.

Με τον όρο συναισθηματική νοημοσύνη νοείται «η ικανότητα να αναγνωρίζει κανείς τα δικά του συναισθήματα, να τα κατανοεί και να τα ελέγχει. Είναι, επίσης, η ικανότητα να αναγνωρίζει και να κατανοεί τα συναισθήματα των ανθρώπων γύρω του και να μπορεί να χειρίζεται αποτελεσματικά τόσο τα δικά του συναισθήματά του όσο και τις διαπροσωπικές του σχέσεις.» (Daniel Goleman, Συναισθηματική νοημοσύνη,)

Τέσσερις δεξιότητες καθορίζουν τη συναισθηματική νοημοσύνη: η αυτεπίγνωση, η αυτοδιαχείριση, η κοινωνική επίγνωση και η διαχείριση σχέσεων. Οι δύο πρώτες αφορούν περισσότερο τον εαυτό μας και αποτελούν την ατομική μας ικανότητα ενώ οι άλλες δύο αναφέρονται, κατά κύριο λόγο, στη σχέση μας με τους άλλους και αποτελούν την κοινωνική μας ικανότητα, η οποία εστιάζει στην ιδιότητά μας να κατανοούμε τους άλλους και να χειριζόμαστε τις σχέσεις μας. Αυτές οι τέσσερις δεξιότητες μαζί καθορίζουν την ικανότητά μας να αναγνωρίζουμε και να συνειδητοποιούμε τα συναισθήματα, να χρησιμοποιούμε την επίγνωση αυτή για να χειριζόμαστε τη συμπεριφορά και στις σχέσεις μας.

Αυτεπίγνωση είναι η ικανότητά μας να αντιλαμβανόμαστε με ακρίβεια τα συναισθήματά μας και να συνειδητοποιούμε τις τάσεις μας, την προδιάθεση που έχουμε προς μια συγκεκριμένη συμπεριφορά.

Αυτοδιαχείριση είναι αυτό που συμβαίνει κάθε φορά που επιλέγουμε να ενεργήσουμε – ή να μείνουμε άπραγοι. Εξαρτάται από την αυτεπίγνωση και είναι το δεύτερο μεγάλο κομμάτι της ατομικής ικανότητας. Αυτοδιαχείριση σημαίνει να χρησιμοποιούμε την επίγνωση των συναισθημάτων μας για να είμαστε ευέλικτοι και να κατευθύνουμε θετικά τη συμπεριφορά μας. Αυτό προϋποθέτει να χειριζόμαστε τις συναισθηματικές αντιδράσεις μας απέναντι σε καταστάσεις και άτομα.

Κοινωνική επίγνωση είναι να συλλαμβάνουμε με ακρίβεια τα συναισθήματα των άλλων και να καταλαβαίνουμε τι τους συμβαίνει.

Η διαχείριση σχέσεων είναι το προϊόν των τριών πρώτων δεξιοτήτων της συναισθηματικής νοημοσύνης, δηλαδή της αυτεπίγνωσης, της αυτοδιαχείρισης και της κοινωνικής επίγνωσης. Είναι σημαντικό να έχουμε επίγνωση τόσο των δικών μας συναισθημάτων όσο και των άλλων για να διαχειριζόμαστε με επιτυχία τις σχέσεις μας.

1.3.1 **ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΕ IQ ΚΑΙ EQ**

Έρευνες έχουν αποδείξει ότι η διανοητική νοημοσύνη (IQ) κληρονομείται και είναι προκαθορισμένη από την γέννηση του ανθρώπου και αναπτύσσεται μέχρι και κάποια ηλικία, ενώ αντίθετα η συναισθηματική νοημοσύνη (EQ) μπορεί να αναπτυχθεί από τα πρώτα χρόνια ζωής του ανθρώπου κι αναπτύσσετε έως και τις τελευταίες στιγμές της ζωής του.

Οι βασικές διαφορές μεταξύ (IQ) και (EQ) είναι:

- Ο δείκτης IQ αφορά όλες τις γνώσεις του ατόμου, ενώ ο δείκτης EQ αφορά τα συναισθήματα του
- Ο δείκτης IQ ελέγχει τη λογική, ενώ ο δείκτης EQ ελέγχει τα συναισθήματα τόσο του εαυτού μας όσο και των συνανθρώπων μας.
- Οι διαπροσωπικές σχέσεις επηρεάζονται ελάχιστα από το IQ, ενώ το EQ επηρεάζει εξ' ολοκλήρου τις σχέσεις μας με τους άλλους ανθρώπους.
- Ο δείκτης IQ καλύπτει τις ανάγκες μας σε εργασιακό επίπεδο, ενώ ο δείκτης EQ βοηθά στην βελτίωση της διαχείρισης κάθε μορφής σχέσης.

Σύμφωνα με όλα τα παραπάνω συμπεραίνουμε ότι το IQ δεν αρκεί από μόνο του να οδηγήσει τον άνθρωπο στην επιτυχία, οπωσδήποτε πρέπει να δώσουμε μεγάλη σημασία στην ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης του ανθρώπου, που θα οδηγήσει στην επίτευξη των προσωπικών του στόχων και στη βέλτιστη διαχείριση των σχέσεων του. (Goleman D.,1998).

Έως και σήμερα έχουν αναφερθεί πολλά θεωρητικά μοντέλα τα οποία παρουσιάζουν διαφορές τόσο ως προς τον ορισμό της έννοιας της συναισθηματικής νοημοσύνης, τόσο και ως προς τη μέτρηση της.

1.4 ΜΟΝΤΕΛΑ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

Οι ορισμοί που έχουν δοθεί μέχρι σήμερα για την συναισθηματική νοημοσύνη είναι πάρα πολλοί και ποικίλουν, όμως είναι συμπληρωματικοί κι όχι αντιφατικοί (Ciarrochi et al.,2000). Το ίδιο παρατηρείται και στα θεωρητικά μοντέλα αλλά και στα εργαλεία μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης. Οι ερευνητές Mayer, Salovey, Caruso, Bar-on και Goleman προσπάθησαν να προσεγγίσουν την έννοια συναισθηματική νοημοσύνη και ποια είναι τα αποτελέσματα της στον άνθρωπο, διατύπωσαν κάποια μοντέλα για τον προσδιορισμό της έννοιας αλλά και εργαλεία για τον τρόπο μέτρησης της. Υπάρχουν δύο κατηγορίες θεωρητικών μοντέλων, η μία κατηγορία είναι των μοντέλων Ικανοτήτων, κυριαρχεί η άποψη ότι η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί μια ομάδα δεξιοτήτων η οποία σχετίζεται άμεσα με τις γνωστικές λειτουργίες του ανθρώπου. Σε αυτή την κατηγορία μοντέλων ανήκει το μοντέλο Mayer – Salovey – Caruso. Η άλλη κατηγορία μοντέλων είναι των Μικτών μοντέλων, κατά τα οποία η συναισθηματική νοημοσύνη είναι αποτέλεσμα χαρακτηριστικών της ανθρώπινης προσωπικότητας και μπορεί να μετρηθεί μέσω τεστ αυτοαναφοράς (Πλασιδου, 2010). Στην κατηγορία αυτή κατατάσσονται τα μοντέλα των Bar-on και Goleman.

1.4.1 **ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΩΝ MAYER – SALOVEY – CARUSO**

Σύμφωνα με την Πλατσίδου 2010, το θεωρητικό μοντέλο ικανοτήτων «εστιάζει στην ικανότητα επεξεργασίας συναισθηματικών πληροφοριών και ερμηνεύει τη συναισθηματική νοημοσύνη ως ένα σύνολο από γνωστικές ικανότητες και δεξιότητες που σχετίζονται με τα συναισθήματα» Στο μοντέλο των (Mayer, Salovey and Caruso, 2000) η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ένα είδος νοημοσύνης όπως η γνωστική και περιλαμβάνει ικανότητες τόσο γνωστικές όσο και συναισθηματικές και ορίζεται ως η ικανότητα επεξεργασίας πληροφοριών οι οποίες αφορούν ή τροφοδοτούνται από συναισθήματα, καθοδηγώντας θετικά τη σκέψη και τη συμπεριφορά του ανθρώπου (Mayer, et al.,2008). Οι προαναφερόμενοι ερευνητές διέκριναν τέσσερις κλάδους οι οποίοι απαρτίζονται από σύνολα ικανοτήτων που αναφέρονται σε συναισθήματα. Οι τέσσερις αυτοί κλάδοι ξεκινούν από την αντίληψη και αναγνώριση των συναισθημάτων και καταλήγουν στη διαχείριση των συναισθημάτων (Mayer, et al.,2000).

- **Την αντίληψη και αναγνώριση των συναισθημάτων:** Πρόκειται για την ικανότητα του ατόμου να αντιλαμβάνεται και να αναγνωρίζει συναισθήματα σε προσωπικό αλλά και σε κοινωνικό επίπεδο που αποτυπώνονται στις εκφράσεις του προσώπου, στον τόνο της φωνής και της γενικότερης εικόνας.
- **Την κατανόηση και ανάλυση των συναισθημάτων - Ενσυναίσθηση:** Είναι η ικανότητα του ατόμου να μπορεί να κατανοήσει τις μεταβάσεις των συναισθημάτων και κατά πόσο αλληλένδετα είναι μεταξύ τους, διευκολύνοντας τις διαπροσωπικές του σχέσεις.
- **Την κατανόηση των συναισθημάτων στον τρόπο σκέψης:** Είναι η ικανότητα του ατόμου να επεξεργάζεται συναισθηματικές πληροφορίες, η οποία επηρεάζει αναλόγως τα γνωστική κατάσταση, εμπλουτίζοντας με αυτό τον τρόπο τη διαδικασία της σκέψης (Πλατσίδου, 2010).
- **Την διαχείριση των συναισθημάτων:** Είναι η ικανότητα διαχείρισης των προσωπικών συναισθημάτων αλλά και των συνανθρώπων, έτσι ώστε να αντιμετωπίζονται καθώς και να ρυθμίζονται συναισθήματα όπως ο φόβος, ο θυμός και η θλίψη (Mayer and Salovey, 1997).

Για το συγκεκριμένο μοντέλο έχουν γραφτεί πολλά, υπάρχουν πολλοί που αμφισβητούν στο κατά πόσο η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί ανεξάρτητο είδος νοημοσύνης όπως η γνωστική (Antonakis, 2004, Davies et al.,1998), καθώς επίσης ότι

το μοντέλο δεν έχει πρακτική εφαρμογή (π.χ. εκπαίδευση, εργασιακές σχέσεις, διοίκηση κ.α.).

Να σημειωθεί ότι, ο Mayer και οι συνεργάτες του υποστήριξαν ότι για να αναδειχθεί η συναισθηματική νοημοσύνη ως αυτόνομο είδος νοημοσύνης είναι σκόπιμο να πληροί μια σειρά από κριτήρια (Πλατσίδου 2010) όπως είναι η αξιοπιστία στις μετρήσεις που γίνονται, η συσχέτιση των ικανοτήτων, η συσχέτιση αλλά και η ανεξαρτησία της από άλλα είδη νοημοσύνης και η εξέλιξη της με την πάροδο της ηλικίας.

Όσον αφορά τώρα την πρακτική εφαρμογή του μοντέλου ο Mayer και οι συνεργάτες του υποστηρίζουν ότι η μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης με τα ψυχομετρικά εργαλεία που δημιούργησαν, συμβάλλουν στη συλλογή στοιχείων με σκοπό την αξιοποίηση τους στην εκπαίδευση, στην εργασία, καθώς και στη διοίκηση.

1.4.2 **ΜΙΚΤΑ ΜΟΝΤΕΛΑ**

Σύμφωνα με τους Θ. Καραδήμα και Π. Καραδήμα, τα μικτά μοντέλα ή κοινωνικά – συναισθηματικά μοντέλα, τα οποία επεξηγούν την έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης, η οποία απαρτίζεται από μία πλειάδα συναισθηματικών ικανοτήτων, που πηγάζουν από τα ιδιαίτερα γνωρίσματα της προσωπικότητας του ατόμου. Οπότε, όπως γίνεται αντιληπτό, στην περίπτωση των μικτών μοντέλων, αντιλαμβάνονται τη συναισθηματική νοημοσύνη, ως μία συσχέτιση από γνωστικές ή καλύτερα συναισθηματικές και παράλληλα κοινωνικές ικανότητες, αλλά και τη δυνατότητα που έχει το άτομο να προσαρμόζεται στα νέα δεδομένα (Bar-On, 2000) με παράλληλη συσχέτιση όλων των παραπάνω, με τα ιδιαίτερα γνωρίσματα της ανθρώπινης προσωπικότητας (Petrides and Furnham, 2001).

Από τους πρώτους που κατασκεύασαν ψυχομετρικό εργαλείο μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι ο Bar-On και αναφέρεται στις γνωστικές ικανότητες και δεξιότητες που καθορίζουν το πόσο αποτελεσματικά αντιλαμβάνεται και εκφράζει το άτομο τα δικά του συναισθήματα, κατανοεί κι εκτιμά τα συναισθήματα των άλλων, αλλά και πως αντιμετωπίζει με επιτυχία τις περιβαλλοντικές απαιτήσεις (Bar-On, 1997).

Και πιο συγκεκριμένα σύμφωνα με το μοντέλο του Bar-On, οι ικανότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης μπορούν να χωριστούν σε πέντε κατηγορίες ικανοτήτων (Bar-On, 2006): α) τις *ενδοπροσωπικές ικανότητες* που αφορούν τον εσωτερικό κόσμο του ατόμου, καθώς και ιδιότητες που έχουν να κάνουν με την κατανόηση των συναισθημάτων του, την τάση να θέτει και να πετυχαίνει στόχους, την αυτοεκτίμηση του και τέλος, την ανάγκη να μπορεί να εκφράζεται ελεύθερα ως άτομο χωρίς

περιορισμούς, β) τις *διαπροσωπικές ικανότητες* που αφορούν την ικανότητα του ατόμου να συνάπτει διαπροσωπικές σχέσεις, καθώς και να είναι συνεπής και ηθικός, στις συναναστροφές του με τους άλλους ανθρώπους, γ) την *προσαρμοστικότητα* που διαθέτει το άτομο, καθώς και η ευχέρεια του, ώστε να επιλύει συγκρούσεις με συνεργάτες, φίλους και μέλη της οικογένειάς του, δ) τη *διαχείριση του άγχους* που αφορά την αυτοκυριαρχία και τη χαλιναγώγηση του ίδιου του ατόμου, ώστε να μην παρασύρεται από έντονα συναισθήματα, ε) τη *γενική διάθεση* που περιλαμβάνει τη θετική πλευρά της ζωής και των δυσκολιών που αυτή συνεπάγεται (Πλατσίδου, 2004).

Κατά τον Bar-On, το άτομο που διακρίνεται από υψηλή συναισθηματική και κοινωνική νοημοσύνη μπορεί να διαχειρίζεται αποτελεσματικά κάθε αλλαγή που συμβαίνει γύρω του τόσο σε προσωπικό αλλά και σε κοινωνικό επίπεδο. Αντιμετωπίζει με ευελιξία, ρεαλισμό και θετική διάθεση, τις διάφορες καταστάσεις που το απασχολούν λύνει προβλήματα λαμβάνοντας σωστές αποφάσεις (Bar-On, 2005).

Πολλές κριτικές ασκήθηκαν όμως και στο συγκεκριμένο μοντέλο η βασική όμως κριτική αναφέρει ότι το μοντέλο αυτό πολλές φορές αλληλεπικαλύπτεται και βρίσκεται κοντά με πολλές διαστάσεις της προσωπικότητας (Brackett, Rivers & Salovey, 2011). Αυτοί που το επικρίνουν αναφέρουν ότι η αυτοεκτίμηση, η διεκδικητική συμπεριφορά, ο έλεγχος της πραγματικότητας, και η αυτοπραγμάτωση δεν είναι έννοιες για το "συναίσθημα" αλλά είναι χαρακτηριστικά της προσωπικότητας. (Mayer et al., 2004). Όμως παρά τις κριτικές που δέχεται εφαρμόζεται πολύ συχνά στο χώρο της εκπαίδευσης, της εργασίας, της υγείας και της εργασιακής απόδοσης (Bar-On, 2006).

Όπως έχουμε αναφέρει και παραπάνω ο επιστήμονας που έκανε την έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης ιδιαίτερα γνωστή στο ευρύ κοινό είναι ο Daniel Goleman, ο οποίος υποστήριξε ότι "η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει τους περισσότερους τομείς της ζωής ενός ατόμου και αυτό βοηθάει το άτομο στο να μπορεί να επιλύει τα περισσότερα προβλήματα που προκύπτουν". Επίσης ισχυρίστηκε ότι το επίπεδο της συναισθηματικής νοημοσύνης δεν είναι καθορισμένο γενετικά και δεν αναπτύσσεται μόνο κατά τα πρώτα χρόνια της παιδικής ηλικίας του ατόμου (Goleman 2000), ανέφερε ότι η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να διδαχθεί και ότι εάν καλλιεργηθεί η συναισθηματική νοημοσύνη αυξάνονται οι πιθανότητες επιτυχίας (Πλατσίδου, 2010).

Το μοντέλο του Goleman ή αλλιώς «Μοντέλο για τη Συναισθηματική Επάρκεια» αναφέρεται σε μια πληθώρα ικανοτήτων και δεξιοτήτων που επιτρέπουν στον άνθρωπο να αναγνωρίζει, να κατανοεί, και να διαχειρίζεται τα συναισθήματα τα δικά του αλλά και των άλλων, με τρόπο ώστε να κατευθύνεται προς μια αποτελεσματική ή εξαιρετική επίδοση (Goleman 2000).

Σύμφωνα με το παραπάνω μοντέλο για τη Συναισθηματική Επάρκεια, η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελείται από πολλές συναισθηματικές δεξιότητες οι οποίες εμπεριέχονται σε τέσσερις συναισθηματικές ικανότητες την Αυτοεπίγνωση και την Αυτοδιαχείριση όσον αφορά την προσωπική ικανότητα του ατόμου και την Κοινωνική Επίγνωση και την Διαχείριση Σχέσεων όσον αφορά την κοινωνική ικανότητα, όπως φαίνονται στον Πίνακα 1 ((Goleman 2001).

Πίνακας 1: Μοντέλο Goleman _ Συναισθηματική Επάρκεια, (Goleman 2001)

	Εαυτός	Συνάνθρωποι
	Προσωπική Ικανότητα	Κοινωνική Ικανότητα
Αναγνώριση συναισθημάτων	Αυτοεπίγνωση Συναισθηματική αυτοεπίγνωση Αυτοαξιολόγηση Αυτοπεποίθηση	Κοινωνική Επίγνωση Ενσυναίσθηση Προσανατολισμός προς την εξυπηρέτηση Οργανωτική Επίγνωση
Ρύθμιση συναισθημάτων	Αυτοδιαχείριση Αυτοέλεγχος Αξιοπιστία Ευσυνειδησία Προσαρμοστικότητα Κίνητρο επίτευξης Πρωτοβουλία	Διαχείριση Σχέσεων Ανάπτυξη των άλλων Επιρροή Επικοινωνία Διαχείριση Συγκρούσεων Ηγετική Ικανότητα Καταλύτης αλλαγών Δημιουργία δεσμών Ομαδικότητα και Συνεργασία

Αυτοεπίγνωση είναι η ικανότητα του ατόμου να αναγνωρίζει την κατάσταση στην οποία βρίσκεται, να αναγνωρίζει τα συναισθήματα που βιώνει αλλά και γιατί τα βιώνει. Η συναισθηματική αυτοεπίγνωση αναφέρεται στην κατανόηση της επίδρασης των συναισθημάτων του ατόμου. Να μπορεί να αντιλαμβάνεται τις αδυναμίες και τις ικανότητες του, να μπορεί να είναι δεκτικός σε νέες προκλήσεις και να αντιμετωπίζει τον εαυτό του με θετική διάθεση. Να μπορεί να παρουσιάζει τον εαυτό του με αυτοπεποίθηση και να είναι σταθερός στις απόψεις του και τα πιστεύω του.

Αυτοδιαχείριση είναι η ικανότητα του ατόμου να μπορεί να διαχειρίζεται τον προσωπικό του κόσμο, τις κρυφές επιθυμίες και τις προσωπικές του δυνατότητες. Αυτοέλεγχος είναι ο χειρισμός της παρόρμησης και των προσωπικών συναισθημάτων, η αξιοπιστία αναφέρεται στην προάσπιση της αλήθειας και της ακεραιότητας. Επιπλέον το άτομο να μπορεί να δημιουργεί σχέσεις εμπιστοσύνης με την αξιοπιστία του, να μπορεί να αναγνωρίζει τα λάθη του, να μπορεί να αντιμετωπίζει τις ανήθικες πράξεις των άλλων αλλά και να μπορεί να προσαρμόζεται εύκολα σε μια καινούργια κατάσταση. Το άτομο που διαθέτει αυτή την δεξιότητα μπορεί να χαρακτηριστεί ευσυνείδητο, με πρωτοβουλία.

Η *κοινωνική επίγνωση* αναφέρεται στην ικανότητα του ατόμου να καταλαβαίνει τις διαθέσεις των συνανθρώπων του, να αναγνωρίζει τα συναισθήματα και τις ανάγκες των άλλων. Να μπορεί να ακούει τους άλλους, να βοηθάει τους άλλους με προθυμία και να κατανοεί τις δυνάμεις που διαμορφώνουν τις απόψεις και τις δράσεις των ατόμων μέσα σε μια ομάδα.

Η *διαχείριση των σχέσεων* είναι η ικανότητα που έχει ένα άτομο να μπορεί να διακρίνει τι έχουν ανάγκη οι άλλοι για να αναπτυχθούν, εξελιχθούν και να ενισχύσουν τις ικανότητες τους, να μπορεί να ακούει με προσοχή, να μπορεί να διακρίνει πιθανές συγκρούσεις, να διαπραγματεύεται και προσπαθεί να επιλύει αυτές τις διαφωνίες. Επιπλέον να εμπνέει και να ενθαρρύνει τις λειτουργικές σχέσεις με αποτέλεσμα την επίτευξη των στόχων, να μπορεί να αναπτύσσει ένα δίκτυο επαφών μεταξύ της ομάδας, να έχει προσωπικές σχέσεις με κάποιους από τους συναδέλφους του, να προάγει ένα φιλικό κλίμα συνεργασίας και να κρατά τις ισορροπίες μεταξύ της δουλειάς και στις διαπροσωπικές σχέσεις. (Goleman 2000).

Κι αυτό το μοντέλο δέχτηκε κριτική, όπως κι όλα τα προηγούμενα, η κριτική που δέχτηκε επικεντρώνεται στο ότι: ο όρος συναισθηματική νοημοσύνη περιλαμβάνει μια πληθώρα ικανοτήτων και δεξιοτήτων που ταυτίζονται σε μεγάλο βαθμό με χαρακτηριστικά της προσωπικότητας όπως η αυτοπεποίθηση, η αξιοπιστία και η αισιοδοξία (Daus & Ashkanasy, 2005). Ο Goleman παραδέχτηκε την έλλειψη

ουσιαστικής επιστημονικής έρευνας από μέρους του αν και η συνεργασία του με άλλους ερευνητές όπως ο R.Boyatzis κάλυψε την έλλειψη αυτή (Πλατσίδου, 2010).

Ο Cooper (1997),ένας ακόμα ερευνητής, υποστήριξε ότι η συναισθηματική νοημοσύνη, δεν έχει σχέση μόνο με την προσωπικότητα του ανθρώπου αλλά και με το γενικότερο περιβάλλον της ζωής του. Στο θεωρητικό του μοντέλο υποστηρίζει ότι η συναισθηματική νοημοσύνη έχει πέντε διαστάσεις από χαρακτηριστικά και ικανότητες, όπως είναι, το περιβάλλον του ανθρώπου το οποίο επιδρά στην διαμόρφωση της συναισθηματικής νοημοσύνης, αφού αποτελεί την συνισταμένη των καθημερινών του συνηθειών και των αισθημάτων ευχαρίστησης από το περιβάλλον του. Η δεύτερη διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης αφορά την συνειδητοποίηση των συναισθημάτων όχι μόνο των άλλων αλλά και του ίδιου του ατόμου, καθώς επίσης και τον τρόπο εκδήλωσης τους. Έπειτα είναι η ανταγωνιστικότητα, όπου τα άτομα καθορίζουν τους στόχους τους και τους επιτυγχάνουν. Μια τέταρτη διάσταση είναι οι αξίες και οι στάσεις των ατόμων, οι προσδοκίες τους οι οποίες καθορίζουν το βαθμό που το άτομο είναι δυναμικό, ολοκληρωμένο σαν προσωπικότητα αλλά και τι προσδοκίες έχει από τη ζωή του. Η τελευταία διάσταση, είναι η κατάσταση της υγείας του ατόμου , η ποιότητα ζωής του, δηλαδή κατά πόσο υγιείς είναι οι σχέσεις του με τους γύρω του, όλα αυτά καθορίζουν σημαντικά τους τομείς της προσωπικής αλλά και της επαγγελματικής του ζωής. (Πλατσίδου 2004).

1.5 ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

Στις μέρες μας, η κοινωνία είναι εξοικειωμένη με την έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης ή προσπαθεί να εξοικειωθεί σε μεγάλο βαθμό. Πως μπορεί να μετρηθεί όμως ο βαθμός της συναισθηματικής νοημοσύνης που διαθέτει ένας άνθρωπος; Υπάρχουν διάφορα εργαλεία μέτρησης τα λεγόμενα ψυχομετρικά εργαλεία (κλίμακες αυτοαξιολόγησης ή τεστ) που το άτομο παίρνει μέρος σε έρευνα και απαντά σε ερωτήσεις κάποιου ερωτηματολογίου με στόχο την μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης από την οπτική της γνωστικής ικανότητας. Σε αυτά τα ερωτηματολόγια ο ερωτώμενος καλείται να δώσει απαντήσεις σε ερωτήματα ή προβλήματα με συναισθηματικό περιεχόμενο. Κάθε ερώτηση - απάντηση έχει μια μόνο σωστή απάντηση και οι απαντήσεις διαβαθμίζονται με βάση τη βαθμολόγηση των απαντήσεων από ειδικούς. Η συνολική βαθμολογία που συγκεντρώνεται, αποτελεί τη μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης του ατόμου. Σε αυτή την κατηγορία ανήκει το εργαλείο μέτρησης MSCEIT-(Mayer Salovey Caruso Emotional Intelligence Test. 2002), που δημιούργησαν οι Mayer , Salovey & Caruso. Το άτομο που θα υποβληθεί

σε αυτό το τεστ βαθμολογείται τόσο για τη συνολική συναισθηματική νοημοσύνη, όσο και σε κάθε μια από τις τέσσερις διαστάσεις της θεωρίας τους (αναγνώριση, αφομοίωση, κατανόηση αλλά και διαχείριση συναισθημάτων).

Υπάρχουν κι άλλου τύπου τεστ, όπου το άτομο καλείται να απαντήσει σε ερωτηματολόγια με σκοπό να μετρηθεί η συναισθηματική νοημοσύνη από την οπτική της προσωπικότητας. Ένα εργαλείο μέτρησης συναισθηματικής νοημοσύνης είναι αυτό που κατασκεύασε ο Bar-On είναι το EQ-I- (Emotional Quotient Inventory). Είναι ένα ερωτηματολόγιο αποτελούμενο από 133 προτάσεις, όπου ο ερωτώμενος καλείται να δηλώσει σε ποιο βαθμό ισχύει για τον ίδιο κάθε πρόταση, εάν συμφωνεί ή διαφωνεί με κάθε μία από αυτές τις προτάσεις σε μια διαβαθμισμένη κλίμακα συνήθως τύπου Likert.

Άλλο ένα εργαλείο μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι αυτό που κατασκεύασαν οι Goleman & Boyatzis, είναι το ECI- (Emotional Competency Inventory). Είναι ένα εργαλείο μέτρησης που χρησιμοποιείται για τη μέτρηση των συναισθηματικών και κοινωνικών ικανοτήτων ενός ατόμου στο πλαίσιο ενός οργανισμού. Σκοπός αυτής της μέτρησης είναι να εντοπίσει τις ικανότητες και τις δεξιότητες οι οποίες παρουσιάζουν χαμηλή συναισθηματική επάρκεια, ώστε να αναπτυχθούν και με αυτό τον τρόπο το άτομο να μπορέσει να αποκτήσει υψηλότερη επίδοση και αποτελεσματικότητα στην εργασία του. (Boyatzis & Sala, 2004).

Ο Cooper συνεργάστηκε με τον Sawaf κι έφτιαξαν ένα εργαλείο μέτρησης, έναν Χάρτη Συναισθηματικού Δείκτη όπως τον ονόμασαν. Είναι ένα εργαλείο μέτρησης με το οποίο μπορούν να αξιολογηθούν τα χαρακτηριστικά μιας προσωπικότητας. Ο χάρτης αυτός αποτελείται από είκοσι ένα κλίμακες και ενενήντα έξι διαφορετικά θέματα για τη μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης. Με αυτό τον τρόπο μπορούν να αξιολογηθούν και να αναγνωριστούν τα βασικά συναισθήματα, οι ικανότητες, οι στάσεις και οι αξίες που έχουν σχέση με τα συναισθήματα του ατόμου. Σύμφωνα με τους Cooper & Sawaf ο συγκεκριμένος χάρτης δίνει τη δυνατότητα στον ερευνητή να αναλύσει τις δεξιότητες του ατόμου, αλλά και τις αδυναμίες του, μέσω της συναισθηματικής νοημοσύνης, σε συνάρτηση με την προσωπικότητα του.

2 ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑ

2.1 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΩΝ ΜΕ ΥΨΗΛΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

Στις μέρες μας, πολύ συχνά γίνεται λόγος για το πόσο σημαντική είναι η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης και πως επιδράει στους εργαζόμενους σε μεγάλους οργανισμούς καθώς και στις σύγχρονες επιχειρήσεις. Συνεπώς, φαίνεται ότι η συναισθηματική νοημοσύνη επιδρά με αυξανόμενο βαθμό στις συμπεριφορές στην εργασία για τη διαχείριση του άγχους (Slaski and Cartwright, 2003).

Σύμφωνα με τον Goleman στο βιβλίο του «Η Συναισθηματική Νοημοσύνη» (Emotional Intelligence, 1995) υποστηρίζει ότι η επιτυχία στη ζωή βασίζεται περισσότερο στον τρόπο που τα άτομα διαχειρίζονται τα συναισθήματά τους και τα συναισθήματα των άλλων, παρά στο πόσο έξυπνοι είναι στη νόηση. Ο ίδιος αναφέρει χαρακτηριστικά ότι το IQ επηρεάζει 20% την επιτυχία ενός ανθρώπου στους περισσότερους τομείς της ζωής του, ενώ για το άλλο 80% θεωρεί υπεύθυνη την συναισθηματική νοημοσύνη.

Το άτομο με αυξημένη συναισθηματική νοημοσύνη:

Ελέγχει τα συναισθήματα του, προσπαθεί να κατανοήσει και να διαχειριστεί τα συναισθήματα του αλλά και τα συναισθήματα των συνανθρώπων του αλλά και τις προθέσεις τους.

Ελέγχει τις προσωπικές του προκαταλήψεις, μπορεί να αντιλαμβάνεται καλύτερα το τι πρέπει να κάνει, ώστε να βελτιώσει την επαγγελματική του απόδοση και να αυξήσει την ικανοποίηση των προϊσταμένων του. Να παίρνει αμερόληπτες αποφάσεις και μπορεί να αξιολογεί τους γύρω του βάση των ικανοτήτων τους με αξιοκρατία.

Το άτομο θα είναι ικανό να δρα σε συνθήκες πίεσης, χωρίς να χάνει την αυτοκυριαρχία του, επίσης μπορεί να παρακινεί τον εαυτό του, σε δύσκολες στιγμές.

Θα διακατέχεται από πνεύμα συνεργασίας και ομαδικότητας στην εργασία του, θα είναι σε θέση να καθοδηγεί την ομάδα εργασίας του και να την παρακινεί. Θα δρα με σύνεση σε περιπτώσεις συγκρούσεων με συναδέλφους.

Το άτομο θα είναι τολμηρό σε επαγγελματικό ή προσωπικό επίπεδο και θα μπορεί να αναλαμβάνει υπεύθυνες εργασίες.

Το άτομο διακατέχεται από αισιοδοξία, θα έχει πειθώ, όσον αφορά τις απόψεις του και θα είναι αρκετά επικοινωνιακό, θα μπορεί να έχει εμπιστοσύνη στον εαυτό του και σε αυτά που μπορεί να κάνει.

Οι άνθρωποι που μπορούν να κατανοούν τα συναισθήματα τους, μπορούν και διαχειρίζονται με καλύτερο και σωστότερο τρόπο τις τυχόν δύσκολες καταστάσεις, στις οποίες μπορεί να βρεθούν, προσαρμόζονται καλύτερα σε αλλαγές του περιβάλλοντος. Επίσης διαθέτουν καλύτερη αντίληψη, σχετικά με τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα που διαθέτουν, έτσι αποκτούν περισσότερη εμπιστοσύνη στον εαυτό τους, είναι περισσότερο αισιόδοξοι και θετικοί και καινοτομούν σε οποιαδήποτε εργασία τους ανατεθεί, παρακάμπτοντας τις απόψεις και ιδέες του περίγυρου τους.

Αντίθετα τα άτομα που δεν διαθέτουν υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη, διακατέχονται από συναισθήματα ανασφάλειας και απαισιοδοξίας και προσαρμόζονται δύσκολα στις τυχόν αλλαγές (Scott-Ladd and Chan, 2004). Τα άτομα αυτά διακατέχονται από αρνητικά συναισθήματα, παρατηρείται επιθετική διάθεση, ανασφάλεια, αντικοινωνική συμπεριφορά, κακή ψυχολογία, ανικανότητα να συνυπάρξει και να συνεργαστεί με άλλα άτομα. Επίσης έχει αποδειχθεί από έρευνες ότι υπάρχει υψηλή συσχέτιση μεταξύ χαμηλών επιπέδων συναισθηματικής νοημοσύνης και φαινόμενων όπως , αλκοολισμός, κάπνισμα αλλά και κατάθλιψη (Brackett et.al.,2004).

2.2 ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ – ΦΥΛΟ- ΗΛΙΚΙΑ - ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ-ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ

Αρκετοί ερευνητές ασχολήθηκαν με τον τρόπο επηρεασμού της συναισθηματικής νοημοσύνης στα δύο φύλα και κατέληξαν ότι δεν υπάρχουν διαφορές μεταξύ των δύο φύλων, παρατήρησαν λίγες διαφορές στους δείκτες που άλλοι ήταν πιο ψηλά κι άλλοι πιο χαμηλά. Αυτό που παρατήρησαν είναι ότι το ανδρικό φύλο έχει υψηλότερες τιμές στις κοινωνικές δεξιότητες, προσαρμόζεται καλύτερα σε καινούργιες συνθήκες και κάνει καλύτερη διαχείριση του άγχους αλλά κι ελέγχου των συναισθημάτων (Goleman 2000) ενώ το γυναικείο φύλο παρουσιάζει υψηλές τιμές στην ενσυναίσθηση, διαθέτει αυτοεπίγνωση (Bar-On, 2006),όπως και ικανότητες προσαρμογής στην διαπροσωπική επικοινωνία (Goleman 2000). Το γυναικείο φύλο είναι πιο ευαίσθητο σε ότι έχει να κάνει με την αντίληψη, την κατανόηση και την έκφραση των συναισθημάτων (Bar-On, 2006).

Όσον αφορά την ηλικία σε μια έρευνα που πραγματοποίησε ο (Bar-On, 2006) διατύπωσε ότι τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας σημείωσαν υψηλότερη δείκτη Συναισθηματικής Νοημοσύνης και κατέληξε στο συμπέρασμα ότι τα άτομα μεγάλης ηλικίας έχουν αυξημένη συναισθηματική και κοινωνική ευφυΐα από ότι τα άτομα νεότερης ηλικίας.

Μελέτες που έχουν πραγματοποιηθεί σύμφωνα με τους (Hernstein & Murray, 1994) έδειξαν ότι τα άτομα με υψηλό δείκτη νοημοσύνης και με αυξημένες ακαδημαϊκές επιδόσεις παρουσίασαν χαμηλές επιδόσεις σε τεστ συναισθηματικής ευφυΐας. Τα συγκεκριμένα άτομα δεν ήταν ικανοποιημένα με την οικογένεια τους, τους φίλους τους αλλά και την προσωπική τους ζωή, παρόλο που είχαν υψηλό δείκτη IQ, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι δεν είχαν την ικανότητα να διαχειριστούν την προσωπική τους ζωή αλλά και οι διαπροσωπικές τους σχέσεις παρουσιάζουν πολλά προβλήματα (Gardner 1992).

Τα άτομα με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη μπορούν δραστηριοποιούνται οι ίδιοι αλλά και να προσπαθούν να κινητοποιήσουν και τους συναδέλφους τους, να λάβουν αποφάσεις για να αντιμετωπίσουν πολύ δύσκολες καταστάσεις. Σύμφωνα με τους Vakola, et.al.,2004, όταν οι διευθυντές μιας επιχείρησης διαθέτουν υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης, αυτό σημαίνει ότι γνωρίζουν να καθοδηγούν καλύτερα τους υφισταμένους τους και διαχειρίζονται καλύτερα τους επαγγελματικούς κινδύνους, έχει ως αποτέλεσμα οι εργαζόμενοι της επιχείρησης να είναι περισσότερο δεκτικοί σε αλλαγές και προσαρμόζονται καλύτερα και ταχύτερα σε αυτές.

Είναι γεγονός ότι στις περισσότερες από τις προαναφερθείσες μελέτες οι σχέσεις μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασίας επιβεβαιώνονται και από στατιστικούς ελέγχους για παράγοντες όπως η ηλικία, το φύλο, το επίπεδο εκπαίδευσης, τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας και η λεκτική ικανότητα, επομένως οι συναισθηματικές ικανότητες είναι εξίσου σημαντικές για το προσωπικό ανεξάρτητα από τις διαφοροποιήσεις μεταξύ τους.

2.3 Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Σύμφωνα με τους Goleman, Boyatzis & Mckee, 2002; George, 2000; Sy & Cote, 2004; Wong & Law, 2002 η συναισθηματική νοημοσύνη παίζει πολύ σημαντικό ρόλο στο χώρο της εργασίας. Η υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη συμβάλλει στην εργασιακή πρόοδο και την προσωπική επιτυχία (Goleman, 1995,1998), χαρακτηρίζει τα ανιδιοτελή άτομα κι εκείνα που διέπονται από υψηλές αξίες (Cherniss & Adler,2000, Cooper & Sawaf, 1997) καθώς και τους καλούς ηγέτες (Goleman, 1998). Επίσης, συμβάλλει στην αποτελεσματική συνεργασία μιας ομάδας (Druskat & Wolff, 2001), στη λήψη ορθών αποφάσεων (Jordan, Ashkanasy, & Hartel, 2002) και στην καλύτερη αντιμετώπιση του εργασιακού άγχους (Ashkanasy, Ashton- James, & Jordan,2004). Οι Wong & Low, 2002 αναφέρουν ότι οι εργαζόμενοι με υψηλή συναισθηματική

νοημοσύνη μπορούν να ρυθμίσουν αποτελεσματικά τα συναισθήματα τους και να διαχειριστούν τις αλληλεπιδράσεις με τους συναδέλφους τους με αποτελεσματικό τρόπο. Κατά τους Dong & Howard, 2006 η συναισθηματική νοημοσύνη είναι πολύ σημαντική στο χώρο της εργασίας καθώς η ικανότητα του να κατανοεί κανείς συναισθηματικά τον εαυτό του αλλά και τους συναδέλφους του, ενισχύει τις απαραίτητες κοινωνικές δεξιότητες για να επιτύχει μέσα στον επαγγελματικό χώρο.

Η αύξηση της συναισθηματικής νοημοσύνης ευνοεί την ευελιξία και τη δημιουργικότητα, αυτό έχει σαν αποτέλεσμα την πιο αποτελεσματική και αποδοτική επίλυση των προβλημάτων. Επίσης υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης συνδέονται με ποικιλία διαπροσωπικών ενεργειών, όπως για παράδειγμα καλύτερη συνεργασία μεταξύ συναδέλφων (Lopes et al., 2004. Lopes, Salovey, & Straus, 2003. Schutte et al., 2001), και βελτιωμένες εργασιακές σχέσεις (Lopes et al, 2003. Malouff, Schutte, & Thorsteinsson, 2014). Οι εργαζόμενοι με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη φαίνεται να απολαμβάνουν μεγαλύτερη κοινωνική υποστήριξη, πράγμα που τους κάνει περισσότερο ικανοποιημένους στην εργασία τους (Austin, Saklofske, & Egan, 2005. Gallagher & Vella-o Brodrik, 2008).

Μπορεί να θεωρηθεί ότι η συναισθηματική νοημοσύνη βοηθάει στην επίλυση προβλημάτων, ενισχύει την κοινωνική ευθύνη, τον έλεγχο της πραγματικότητας, τον έλεγχο των παρορμήσεων, την αντοχή στο στρες και την ευτυχία, στοιχεία που θα μπορούσαν να συντελέσουν στη δημιουργία ενός θετικού κλίματος μέσα σε έναν επαγγελματικό χώρο (Huy,1999). Κατά τους (Brinia, 2008), τα άτομα με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο της εργασίας έχουν την ικανότητα να παραμένουν ήρεμα και συγκεντρωμένα σε δύσκολες περιόδους, να επιλέγουν την αλτρουιστική συμπεριφορά έναντι του ατομισμού και γενικότερα διαπνέονται από μια αισιόδοξη προσέγγιση στη ζωή. Αποφεύγουν την αμφιβολία, την οργή και πολλά αρνητικά συναισθήματα κι επικεντρώνονται σε θετικά όπως η αυτοπεποίθηση, είναι ευαίσθητοι και θετικοί, χαρακτηριστικά που είναι πολύ σημαντικά στο χώρο της εργασίας. Το να νοιώθει κανείς θετικά συναισθήματα τον βοηθά να επεκτείνει την ικανότητα σκέψης του και να ενισχύσει την προσωπικότητα του. Το να βιώνει κανείς θετικά συναισθήματα όπως αυτά της χαράς, της αγάπης, της γαλήνης, της ελπίδας, της υπερηφάνειας, της έμπνευσης συμβάλλουν στην ανάπτυξη συμπεριφορών που αφορούν την ανάληψη καθηκόντων (Νικηφόρου, 2018). Είναι γνωστό ότι οι άνθρωποι με την εργασία αποκτούν αυτόνομη προσωπικότητα αλλά και πολύ σημαντικές δεξιότητες, γίνονται δημιουργικοί, διορατικοί και μειώνουν τον προσωπικό τους ανταγωνισμό, με αποτέλεσμα να καλλιεργούν μια ολοκληρωμένη κριτική σκέψη.

Επίσης μαθαίνουν να θέτουν στόχους που να είναι εύκολα πραγματοποιήσιμοι κι όταν απολαμβάνουν αυτό που κάνουν και νοιώθουν ικανοποιημένοι από τα αποτελέσματα της εργασίας τους, τότε είναι ευχαριστημένοι αλλά κι ευτυχισμένοι με την εργασιακή τους ζωή.

2.4 ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΩΝ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Σύμφωνα με τον Goleman, 1998 τα συναισθήματα είναι μεταδοτικά, έχει αποδειχθεί ότι με κάθε είδους ανθρώπινη επαφή, μπορούν να μεταδοθούν συναισθήματα. Η συναισθηματική κατάσταση του κάθε ανθρώπου επηρεάζεται σε μεγάλο βαθμό, όπως είναι φυσιολογικό από τις καθημερινές σχέσεις επαφής του, είτε μέσα από την οικογένεια είτε από την εργασία. Στο χώρο της εργασίας τα συναισθήματα είναι αυτά που προσδιορίζουν σε τι πρέπει ο εργαζόμενος να επικεντρωθεί και πως θα πρέπει να διαχειριστεί δύσκολες καταστάσεις. Είναι βέβαιο ότι μια πραγματικά καλή επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων μπορεί να μειώσει τον χρόνο διαπραγματεύσεων και συζητήσεων και άμεση επίτευξη του στόχου τους. Το εργασιακό περιβάλλον θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως συναισθηματικό περιβάλλον, μιας και σε αυτό βιώνονται πολλά συναισθήματα θετικά και αρνητικά. Υπάρχει μεγάλη ποικιλία συναισθημάτων, αυτά μπορεί να είναι: ο φόβος, ο θυμός, το άγχος, η ικανοποίηση, η λύπη, η αποστροφή, ο ενθουσιασμός, η αγάπη και άλλα πολλά. Επειδή υπάρχει και η έννοια της διάθεσης δεν μπορεί να θεωρηθούν όλα ως συναισθήματα. Σύμφωνα με τον Thayer, 1989 οι διαθέσεις αποτελούν συναισθηματικές καταστάσεις γενικευμένου χαρακτήρα οι οποίες δεν μπορούν να εξομοιωθούν με ένα συγκεκριμένο κίνητρο και δεν είναι έντονες αρκετά, έτσι ώστε να σταματούν και να εμπλέκονται στις τρέχουσες διαδικασίες του νου. Όμως αντίθετα τα συναισθήματα αφορούν συγκεκριμένα γεγονότα που είναι πολύ έντονα κι έχουν σαν αποτέλεσμα να παρεμβαίνουν στις διαδικασίες της σκέψης (Frijda, 1993). Είναι γεγονός ότι τα συναισθήματα όπως και οι διαθέσεις στον επαγγελματικό χώρο, σχετίζονται σε μεγάλο βαθμό με την εργασιακή ικανοποίηση. Σύμφωνα με τον (Spector, 1997) τα θετικά και αρνητικά συναισθήματα επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση, πιο συγκεκριμένα, ποια είναι η συναισθηματική αντίδραση του ατόμου σε σχέση με την εργασία του. Το θέμα απασχολεί τους ερευνητές γιατί έχει άμεση σχέση τόσο με την ψυχική υγεία των εργαζομένων, όσο και την επιθυμία των επιχειρήσεων να έχουν υψηλή αποτελεσματικότητα. Η επαγγελματική ικανοποίηση διακρίνεται στην εσωτερική και την εξωτερική. Η εσωτερική ικανοποίηση του ατόμου από την εργασία του, αφορά την

επιθυμία του να εκτελέσει ένα έργο σε συγκεκριμένο χρόνο. Το άτομο που ολοκληρώνει το έργο του νοιώθει ικανοποίηση κι ευχαρίστηση, έχοντας προβεί σε ορισμένες δραστηριότητες άσκησης του συγκεκριμένου έργου. Αντίθετα η εξωτερική ικανοποίηση αφορά εξωτερικούς παράγοντες που παρέχονται από τον οργανισμό ή την εκάστοτε επιχείρηση και ωφελούν τον εργαζόμενο. Τέτοιοι παράγοντες είναι: οικονομικοί, ανταμοιβές και οι καλοί βαθμοί στην αξιολόγηση. Μελέτες έδειξαν σύμφωνα με τους (Ryan & Deci, 2000) ότι η θετική ανατροφοδότηση της αποτελεσματικής εργασίας ενισχύει το εσωτερικό κίνητρο, ενώ η αρνητική κριτική της απόδοσης το μειώνει.

Για πολλά χρόνια υπήρχε η εντύπωση ότι το συναίσθημα στον εργασιακό χώρο ήταν κάτι αρνητικό. Η βίωση, αναγνώριση και εκδήλωση συναισθημάτων θεωρούνταν σημάδι αδυναμίας, φορέας σύγχυσης και απομάκρυνσης από το δρόμο του ορθολογισμού και άρα των σωστών αποφάσεων. Όμως στις τελευταίες δεκαετίες τα πράγματα έχουν αλλάξει. Οι επιχειρήσεις άρχισαν ν' αναγνωρίζουν ότι το συναίσθημα μπορεί να λειτουργήσει ως πολύτιμη πηγή πληροφοριών που, αν αναγνωρισθεί και αξιοποιηθεί κατάλληλα, μπορεί να οδηγήσει σε θεαματικά αποτελέσματα. Πολλοί και διάφοροι λόγοι οδήγησαν σ' αυτή τη μεταστροφή, με κυριότερους, σύμφωνα με τον Goleman (1998a), την ευρεία εφαρμογή του μοντέλου εργασίας σε ομάδες και την παγκοσμιοποίηση. Είναι εύκολο ν' αγνοήσεις το συναίσθημα όταν δουλεύεις μόνος σου σ' ένα γραφείο, δεν μπορεί όμως να το κάνεις όταν δουλεύεις ως μέλος μιας ομάδας όπου είναι φυσικό να δημιουργούνται συγκρούσεις, διαξιφισμοί, ιδιαίτεροι δεσμοί, συμπάθειες και συμμαχίες. Η παγκοσμιοποίηση είναι επίσης ένας άλλος λόγος που οδήγησε στην αναγνώριση της σπουδαιότητας του συναισθήματος για επιτυχημένη εξάπλωση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων εκτός των στενών τοπικών ορίων. Ιδιαίτερα ο ρόλος της ενσυναίσθησης (empathy), δηλ. το να προσπαθεί κανείς να μπει στη θέση του άλλου, να κατανοεί τη διαφορετικότητα και να προσπαθεί να νιώσει τα συναισθήματα που βιώνει ο άλλος, είναι μια πολύ βασική ιδιότητα για επιχειρηματίες που θέλουν να είναι επιτυχείς στο διαπολιτισμικό διάλογο και να καταλήγουν σε συμφωνίες χωρίς τον κίνδυνο παρερμηνειών και παρεξηγήσεων (Επιτροπάκη,2008).

2.5 ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΗΓΕΣΙΑ

Στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον, η επίδειξη ηγετικής συμπεριφοράς, τόσα από τα διοικητικά στελέχη όσο και από τους απλούς εργαζομένους, αναδεικνύεται σε σημείο – κλειδί για την επαγγελματική πορεία. Σήμερα, στο πλαίσιο της επικρατούσας

τάσης για αποκέντρωση των εξουσιών, ο εργαζόμενος οποιασδήποτε βαθμίδας είναι πολύ θετικό να μπορεί να επηρεάσει τους συναδέλφους του και να προκαλέσει την οικειοθελή προσπάθειά τους για την επιδίωξη των οργανωσιακών στόχων.

Αν και δεν υπάρχουν επαρκείς αποδείξεις για τη σχέση ηγεσίας και Συναισθηματικής Νοημοσύνης, πολλοί είναι οι συγγραφείς που έχουν ταχθεί υπέρ αυτής της άποψης, με τον Goleman να αποτελεί έναν από τους πιο ένθερμους υποστηρικτές της σημασίας της στην άσκηση ηγεσίας. Σύμφωνα με τον Goleman (1999), αν μελετήσει κανείς το χώρο των επιχειρήσεων, εκείνοι που βρίσκονται σε υψηλότερες ιεραρχικά βαθμίδες δεν είναι τόσο σημαντικό να διαθέτουν τεχνικές και αναλυτικές ικανότητες για να επιτύχουν, αλλά το σημαντικότερο ρόλο διαδραματίζει η Συναισθηματική Νοημοσύνη.

Αρκετές έρευνες έχουν γίνει και δείχνουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη στον ηγέτη είναι ένα από τα σημαντικότερα στοιχεία για τη δημιουργία ενός καλού εργασιακού-συνεργατικού κλίματος που βοηθάει τους εργαζόμενους να δραστηριοποιηθούν και τους ενθαρρύνει να δουλέψουν με όσο το δυνατόν μεγαλύτερο ενθουσιασμό. Ο ενθουσιασμός αυτός και η επιπλέον προσπάθεια των εργαζομένων δίνουν στην επιχείρηση μια διαρκώς αυξανόμενη επιχειρησιακή απόδοση. Σε έρευνα του Williams (1994) σε ανώτατα διευθυντικά στελέχη αμερικανικών ασφαλιστικών εταιρειών, έδειξε ότι στελέχη με ικανότητες συναισθηματικής νοημοσύνης είχαν καλύτερες χρηματοοικονομικές αποδόσεις χρησιμοποιώντας ως κριτήριο τα κέρδη και την ανάπτυξη των επιχειρήσεών τους. Ο McClelland (1998) έδειξε επίσης την σχέση συναισθηματικής νοημοσύνης και αποτελεσμάτων μέσα στην επιχείρηση με την ερευνά του σε διευθυντές πολυεθνικής εταιρείας ποτών και τροφίμων. Οι διευθυντές που είχαν μεγάλο ποσοστό ικανοτήτων συναισθηματικής νοημοσύνης επιτύγχαναν τους ετήσιους επιχειρησιακούς στόχους τους με διαφορά 15 ως 20% καλύτερα από ότι διευθυντές με λιγότερες ικανότητες συναισθηματικής νοημοσύνης.

Στις παραπάνω έρευνες μπορεί να προστεθεί και η έρευνα του Fernandez-Araoz (2001) που αφορά τους παράγοντες επιτυχίας ανώτατων διευθυντικών στελεχών, σε ένα δείγμα 515 ανώτατων διευθυντών από τη Λατινική Αμερική, την Ιαπωνία και τη Γερμανία, βρήκε ότι οι επιτυχημένοι και οι αποτυχημένοι διευθυντές παρουσίαζαν διαφορετικά προφίλ, όσον αφορά τρία βασικά στοιχεία:

- τη συναισθηματική νοημοσύνη
- τη γνωστική νοημοσύνη
- την προϋπηρεσία και προηγούμενη εμπειρία

Ο Goleman διέκρινε έξι (6) στυλ ηγεσίας με κριτήριο τη Συναισθηματική Νοημοσύνη, τα οποία έχουν διαφορετική επίδραση στο εργασιακό κλίμα και στην απόδοση του οργανισμού. Τα στυλ αυτά είναι τα κάτωθι (Βακόλα και Νικολάου, 2012):

1. Καταπιεστικός: Χαρακτηρίζεται από έλλειψη ενσυναίσθησης, στηρίζεται στην εξουσία που πηγάζει από τη θέση του και απαιτεί υπακοή. Δημιουργεί μη ισορροπημένες σχέσεις με τους υφισταμένους του, δημιουργώντας ένα αρνητικό κλίμα.

2. Οραματιστικός: Διαθέτει υψηλή Συναισθηματική Νοημοσύνη με ικανότητες όπως ενσυναίσθηση και αυτοπεποίθηση, είναι φορέας αλλαγής και κινητοποιεί τους συνεργάτες του προς την επίτευξη ενός κοινού οράματος. Το κλίμα που δημιουργεί στον οργανισμό είναι θετικό.

3. Ανθρωπιστικός: Δημιουργεί συναισθηματικούς δεσμούς, διακρίνεται από υψηλή Συναισθηματική Νοημοσύνη με χαρακτηριστικά όπως ενσυναίσθηση, επικοινωνία και γενικότερα δρα με βάση τον άνθρωπο. Είναι ιδιαίτερα κατάλληλος όταν ο οργανισμός διέρχεται κρίση, για τη διατήρηση του ηθικού και της συνοχής της ομάδας.

4. Δημοκρατικός: Διακρίνεται από επικοινωνιακές και συνεργατικές ικανότητες. Ενθαρρύνει τη συμμετοχή, πετυχαίνοντας έτσι τη συναίνεση και εξασφαλίζοντας ένα θετικό κλίμα.

5. Καθοδηγητικός: Θέτει υψηλά κριτήρια απόδοσης και διακατέχεται από χαρακτηριστικά της Συναισθηματικής Νοημοσύνης όπως ευσυνειδησία, παροχή κινήτρων και πρωτοβουλία. Ωστόσο, μπορεί να επιδράσει αρνητικά στο κλίμα, καθώς περιορίζει τη δημιουργικότητα και δημιουργείται πίεση.

6. Συμβουλευτικός: Δίνει έμφαση στην ανάπτυξη των γύρω του. Χαρακτηρίζεται από αυτογνωσία, ικανότητα ανάπτυξης των άλλων και ενσυναίσθηση.

Σύμφωνα με τον Goleman (1999), οι αληθινοί ηγέτες δεν είναι μονοδιάστατοι αλλά επιδεικνύουν ευελιξία, χρησιμοποιώντας διαφορετικά στυλ, ανάλογα με τις περιστάσεις. Όπως υποστηρίζει, ο ηγέτης πρέπει να εναλλάσσεται μεταξύ τουλάχιστον τεσσάρων στυλ και ιδιαίτερα μεταξύ του ανθρωπιστικού, δημοκρατικού, οραματιστικού και συμβουλευτικού προκειμένου να επιτευχθεί ένα θετικό κλίμα στον οργανισμό και υψηλές επιδόσεις (Goleman, 1999).

Η ηγεσία είναι μια συναισθηματική διαδικασία κατά την οποία οι ηγέτες αναγνωρίζουν τα συναισθήματα των μελών της ομάδας τους, αναζητούν τρόπους να τους προξενήσουν συναισθήματα και προσπαθούν να διαχειριστούν τα συναισθήματα

αυτά. Ο ηγέτης που ξέρει τους ανθρώπους του, τις συνήθειες, τις ανησυχίες, τις φιλοδοξίες και τα ευαίσθητα σημεία τους μπορεί να καταλάβει γιατί συμπεριφέρονται με αυτό τον τρόπο και ποια πράγματα τους επηρεάζουν. Ο καλύτερος και γρηγορότερος τρόπος να αποκτηθεί αυτή η γνώση είναι να ενθαρρύνει τους υφισταμένους του να μιλήσουν ελεύθερα, χωρίς το φόβο του εμπαιγμού ή της αποδοκιμασίας. Προσπαθεί να καταλάβει πώς αισθάνονται πραγματικά οι άλλοι για ένα συγκεκριμένο θέμα, ανεξάρτητα από τις προσωπικές του απόψεις. Δεν πρέπει να εξουσιάζει ποτέ μια συνομιλία ή συνεδρίαση εάν θέλει να ανακαλύψει τι πιστεύουν οι άνθρωποι. Έχει ικανότητες που προάγουν την ομαδική συνεργασία, επίλυσης προβλημάτων, ικανότητες επικοινωνίας και προώθησης αλλαγών. Ακόμη, διαθέτει ενσυναίσθηση και ενδιαφέρεται για τους άλλους ως πρόσωπα κι όχι μόνο ως εργαζόμενοι (Goleman, 1998, Lewis et al., 1998, Ryback, 1998). Σύμφωνα με τους Caruso, Mayer & Salovey (2002), ο επιτυχημένος ηγέτης διαθέτει την ικανότητα αναγνώρισης των συναισθημάτων τόσο στον εαυτό του όσο και στους άλλους γύρω του, είτε πρόκειται για άτομα είτε πρόκειται για ομάδες εργαζομένων. Για να μπορεί κανείς να ηγείται επιτυχημένα και να διοικεί, θα πρέπει να είναι σε θέση να διαβάζει τα συναισθήματα των άλλων. Είναι σημαντικό για το δέσιμο της ομάδας να δημιουργούν κοινές συναισθηματικές εμπειρίες. Με αυτό τον τρόπο, θα μπορεί να κερδίζει την εμπιστοσύνη και την ποιότητα των άλλων και, ως αποτέλεσμα, να βελτιώνει την αποτελεσματικότητα και απόδοση του οργανισμού. Το πόσο κατάλληλοι είναι οι ηγέτες να επηρεάσουν το συναισθηματικό κλίμα μπορεί να επηρεάσει πολύ σημαντικά την εργασιακή απόδοση (Kerr et al., 2006).

Ένας συναισθηματικά νοήμων ηγέτης μπορεί να εμπνέει εμπιστοσύνη και αφοσίωση και να κινητοποιεί τους υφιστάμενους του ώστε να καταβάλλουν περισσότερη προσπάθεια για την επίτευξη ενός αμοιβαία αποδεκτού στόχου. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την αύξηση της προσωπικής ικανοποίησης από την εργασία, η οποία επέρχεται όταν οι στόχοι επιτυγχάνονται (Ryback, 1998).

Σύμφωνα με τον George (2000), η Συναισθηματική Νοημοσύνη είναι ένας βασικός παράγοντας τόσο στην προσωπική ζωή, όσο και στον χώρο της εργασίας και ιδιαίτερα των επιχειρήσεων, όπου οι συναισθηματικά ευφυείς ηγέτες, έχουν αποτελεσματικές κοινωνικές αλληλεπιδράσεις με τους γύρω τους και με τον τρόπο αυτό συμβάλλουν στη βιωσιμότητα και ενδεχομένως στην ανάπτυξη των επιχειρήσεων. Η διαχείριση του ανθρώπινου παράγοντα, είναι μια διαδικασία συναισθηματική, που προϋποθέτει ότι οι ηγέτες διαθέτουν υψηλή Συναισθηματική Νοημοσύνη, έτσι ώστε να μπορούν να

αντιλαμβάνονται τη συναισθηματική κατάσταση των εργαζομένων και να παρεμβαίνουν όταν και όπως χρειάζεται.

Κατά τον George (2000), η Συναισθηματική Νοημοσύνη συμβάλλει στην ηγεσία με τους κάτωθι τρόπους:

- Αναπτύσσει τη συλλογική ευθύνη για την επίτευξη των στόχων
- Αναπτύσσει και συντηρεί τον ενθουσιασμό, τη συνεργασία, την εμπιστοσύνη και γενικότερα τα θετικά συναισθήματα μεταξύ των συναδέλφων
- Αναπτύσσει τη σημασία των εργασιακών συμπεριφορών
- Ενισχύει την ευελιξία και διευκολύνει την αλλαγή
- Διατηρεί την ταυτότητα του οργανισμού.

Σε σχετική μελέτη των Rosete και Ciarrochi (2005), διαπίστωσαν ότι οι ηγέτες με εξαιρετικές επιχειρηματικές ικανότητες, διέθεταν Συναισθηματική Νοημοσύνη και έφεραν χαρακτηριστικά, όπως υψηλή ανοχή, και καλύτερη διαχείριση των συναισθημάτων, ενώ αντίστοιχα και η έρευνα του Kerr και των συνεργατών του (2006) βρήκε πως πιθανότατα η Συναισθηματική Νοημοσύνη αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την αποτελεσματική ηγεσία.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, κατανοεί κανείς πόσο σημαντικό είναι στη διαδικασία προσέλκυσης και επιλογής προσωπικού να τίθεται ως ένα εκ των κριτηρίων η Συναισθηματική Νοημοσύνη του υποψήφιου. Εξίσου σημαντική είναι και η συμπερίληψη της Συναισθηματικής Νοημοσύνης στις διαδικασίες εκπαίδευσης και ανάπτυξης προσωπικού που βρίσκεται ή προορίζεται για διοικητικές θέσεις (Kerr et al., 2006), έτσι ώστε τα άτομα αυτά να είναι μελλοντικά σε θέση να ασκήσουν αποτελεσματική ηγεσία.

Εν ολίγοις, καθίσταται φανερό ότι η ανάπτυξη και η διαχείριση των συναισθημάτων και της συνακόλουθης συμπεριφοράς από έναν ηγέτη στον εργασιακό χώρο μπορούν να αποτελέσουν συγκαλυμμένο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για ένα οργανισμό.

Συνεπώς, στα πλαίσια της αλλαγής η διοίκηση ενός οργανισμού θα πρέπει να αποκτήσει ένα δυναμικό σχήμα που να μπορεί να δώσει την απαραίτητη ώθηση στον δημόσιο τομέα. Τα διευθυντικά στελέχη πρέπει να μπορούν να ανταπεξέλθουν στις ανάγκες των ημερών και να αποτελέσουν έμπνευση για τους υφισταμένους τους. Ένα ηγετικό στέλεχος με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη, θα πρέπει να δίνει κίνητρα στους υπαλλήλους του έτσι ώστε να τους πείσει ότι είναι ανάγκη να βελτιώσουν τις συναισθηματικές τους ικανότητες καθώς και να τους δώσει μια αίσθηση σταθερότητας.

3 ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΣΗ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

Σύμφωνα με τη θεωρία του Goleman, η συναισθηματική νοημοσύνη είναι αυτή που εστιάζει κατεξοχήν στην ερμηνεία της εργασιακής απόδοσης και στο σχεδιασμό εκπαιδευτικών και ψυχολογικών παρεμβάσεων στο χώρο της εργασίας, με στόχο τη βελτίωση των συναισθηματικών και κοινωνικών ικανοτήτων και δεξιοτήτων στους εργαζόμενους (Πλατσίδου, 2010). Πολλές διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης όπως η ενσυναίσθηση, και η ικανότητα επίλυσης συγκρούσεων συνδέονται με την καλή εργασιακή απόδοση και την επαγγελματική επιτυχία (Goleman, 1998, Zeidner, Matthews & Roberts, 2004). Για να επιτύχει κανείς μια υψηλή απόδοση στα περισσότερα επαγγέλματα, χρειάζεται να διαθέτει σε μεγάλο βαθμό, εκτός από τη σχετική γνώση και κατάρτιση, συναισθηματικές και κοινωνικές ικανότητες και χαρακτηριστικά όπως αυτά που περιγράφουν οι διάφορες θεωρίες της συναισθηματικής νοημοσύνης: ευελιξία, επιμονή, ενσυναίσθηση, ικανότητα επικοινωνίας, ικανότητα αντιμετώπισης δυσκολιών και προβλημάτων, ικανότητα για συνεργασία.

Σύμφωνα με τον Kamboj, 2013, οι εργαζόμενοι με υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης σημειώνουν υψηλή εργασιακή απόδοση, ενώ οι εργαζόμενοι με χαμηλή συναισθηματική νοημοσύνη αντιστοίχως χαμηλή απόδοση. Σε αυτό το πολύπλοκο σενάριο, οι οργανισμοί τόσο του δημοσίου όσο και του ιδιωτικού τομέα πρέπει να μπορούν να διαχειρίζονται τις αλλαγές με αποτελεσματικό τρόπο. Η συναισθηματική νοημοσύνη παίζει σημαντικό ρόλο στο να βοηθήσει τους διευθυντές και τους υπαλλήλους να αντιμετωπίσουν αυτή την δυναμική αλλαγή στο επιχειρηματικό περιβάλλον. Ο Dalip Singh, (2001) αναφέρει ότι η εφαρμογή της συναισθηματικής νοημοσύνης επιτρέπει στους διευθυντές και τους υπαλλήλους να αναγνωρίζουν και να κατανοούν τα συναισθήματα με τη χρήση συναισθηματικής νοημοσύνης ώστε να διαχειριστούν τον εαυτό τους και τη σχέση τους με τους άλλους.

Οι εργαζόμενοι με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη μπορούν να αξιολογούν και να εκφράζουν με επιτυχία τα συναισθήματα τους, συνεργάζονται καλύτερα με τους συναδέλφους τους και συνεπώς παρουσιάζουν μεγαλύτερη ικανότητα στο να αναπτύξουν τους εαυτούς τους και τη σταδιοδρομία τους καθώς επίσης και να είναι αποτελεσματικοί αλλά και πιο αποδοτικοί στην εργασία τους. Επιπλέον, τα άτομα που μπορούν να χρησιμοποιήσουν τα συναισθήματα τους για να παράγουν πολλαπλά κι ευέλικτα σχέδια για το μέλλον τους, για τη βελτίωση της λήψης αποφάσεων, την καλλιέργεια της δημιουργικής σκέψης και την άμεση ανταπόκριση στις προκλήσεις,

φαίνεται να είναι πιο ευπροσάρμοστα και αποτελεσματικά στην αντιμετώπιση τόσο των θετικών όσο και των αρνητικών συναισθημάτων. Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι οι συναισθηματικά ευφυείς εργαζόμενοι είναι πιθανόν πιο ικανοί, να αναγνωρίζουν και να διαχειρίζονται τα συναισθήματα τους, με σκοπό να ξεπεράσουν εμπόδια στην εργασία τους. Να αναπτύσσουν τις δεξιότητες και τα προσόντα τους και να αυτοπροωθούνται καλύτερα από άλλα άτομα. Έχουν την ικανότητα να ελέγχουν το άγχος τους που προκαλείται από πολύπλοκα και απαιτητικά περιβάλλοντα εργασίας με σκοπό να προλάβουν τις αρνητικές επιδράσεις κατά τη διάρκεια της σταδιοδρομίας τους (Trivellas, Gerogiannis, Svarna, 2013). Παρά το γεγονός ότι η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να αντισταθμίσει την χαμηλή γνωστική νοημοσύνη και τη βελτίωση των αποδόσεων του εργαζομένου, πιστεύεται ότι όσο υψηλότερη είναι η γνωστική νοημοσύνη τόσο μικρότερη είναι η επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης στην απόδοση εργασίας ενός εργαζομένου.

Όλοι οι οργανισμοί θα πρέπει να καθοδηγήσουν τους υπαλλήλους τους στην ανάπτυξη των διαπροσωπικών δεξιοτήτων τους και να τους εκπαιδεύσουν να εργάζονται με αποτελεσματικότητα (Bar-On et al, 2007). Ο Langhorn (2004) διεξήγαγε έρευνα για τη συσχέτιση των συναισθηματικών δεξιοτήτων των γενικών διευθυντών με τη βασική απόδοση των εργαζομένων που βρίσκονται υπό τον άμεσο έλεγχο τους. Το εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε ήταν το EQ-i Test για τον έλεγχο της συναισθηματικής νοημοσύνης και οι συμμετέχοντες της μελέτης ήταν μια ομάδα στελεχών που δραστηριοποιείται στον κλάδο της αναψυχής στο Ηνωμένο Βασίλειο. Η συγκεκριμένη μελέτη έδειξε συσχέτιση μεταξύ των βασικών τομέων της απόδοσης κερδών και συναισθηματική νοημοσύνη των γενικών διευθυντών.

Οι Zeinder et al. (2004) προέβησαν σε κριτική αναθεώρηση των εννοιών και των στοιχείων για την υποστήριξη της συναισθηματικής νοημοσύνης, αναγνωρίζοντας το ρόλο της στη εργασιακό περιβάλλον. Προσοχή δόθηκε στην υποτιθέμενη κατάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης στην αξιολόγηση, την απόδοση και την ικανοποίηση στο εργασιακό περιβάλλον. Η επανεξέταση κατέληξε σε συμπέρασμα, παρέχοντας μια σειρά από πρακτικές κατευθυντήριες γραμμές για την ανάπτυξη και την εφαρμογή των μέτρων συναισθηματικής νοημοσύνης. Από τα παραπάνω, είναι σαφές ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ένα σημαντικό γνώρισμα που η διοίκηση πρέπει να διαθέτει. Μόνο όταν έχουν επίγνωση των δικών τους συναισθημάτων οι managers θα είναι σε θέση να κατανοήσουν τα συναισθήματα των άλλων και να βοηθήσουν στην επίτευξη των κοινών στόχων (Kamboj, 2014).

Προηγούμενες έρευνες έχουν δείξει τη στενή σχέση τόσο μεταξύ των συναισθηματικών ικανοτήτων (Goleman, 1998; Ashkanasy, 2003) και της εργασιακής απόδοσης, όσο και των εργασιακών στάσεων (DeMato & Curcio, 2004) με την εργασιακή απόδοση. Κατά τους Fredrickson και Losada (2005), η καλή επικοινωνία και οι θετικές υποστηρικτικές ενέργειες του οργανισμού προς τους συναδέλφους, οδήγησαν κάποιες ομάδες σε καλύτερα οργανωσιακά αποτελέσματα, όπως σε μεγαλύτερη κερδοφορία, σε υψηλότερη ικανοποίηση των πελατών και σε καλύτερες αξιολογήσεις από προϊσταμένους και συναδέλφους. Άλλες ομάδες με χαμηλότερες επικοινωνιακές δεξιότητες και χειρότερες διαπροσωπικές σχέσεις είχαν χαμηλότερα αποτελέσματα. Ακόμη, οι Luthansetal.(2008), παρατήρησαν ότι οι θετικές συμπεριφορές, όπως η εμπιστοσύνη, η ελπίδα, η αισιοδοξία και η αποτελεσματικότητα, διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στα οργανωσιακά αλλά και στα εργασιακά αποτελέσματα. Οι παραπάνω συμπεριφορές οδηγούν σε αύξηση της εργασιακής απόδοσης, δέσμευσης και ικανοποίησης, όταν υπάρχει και ένα οργανωσιακό υποστηρικτικό πλαίσιο.

Ο Campbell (1990), υποστήριξε ότι η εργασιακή απόδοση είναι το αποτέλεσμα των συμπεριφορών των ατόμων, που συμβάλλουν είτε θετικά είτε αρνητικά, στην επίτευξη συγκεκριμένων οργανωσιακών στόχων. Τρεις συνισταμένες συνοδεύουν αυτόν τον ορισμό: πρώτον, πρέπει να καθοριστεί η εργασιακή απόδοση σε όρους συμπεριφορών παρά σε όρους αποτελεσμάτων, δεύτερον, η εργασιακή απόδοση περιλαμβάνει μόνο αυτές τις συμπεριφορές που σχετίζονται με τους στόχους του οργανισμού και, τρίτον, η εργασιακή απόδοση είναι μια πολυδιάστατη έννοια. Σύμφωνα με τους Viswesvaran et. al. (1996), η εργασιακή απόδοση των ατόμων σε έναν οργανισμό αφορά τη συμπεριφορά τους που μπορεί να παρατηρηθεί και να αξιολογηθεί. Οι Rothmann και Coetzer, (2003), όρισαν την εργασιακή απόδοση ως μια έννοια που δείχνει τον τρόπο με τον οποίο ένα άτομο εκτελεί επιτυχώς τα καθήκοντά του, και βασίζεται στη χρήση των δεξιοτήτων του, τις πρωτοβουλίες και τα μέσα που χρησιμοποιεί. Η ατομική εργασιακή απόδοση σε έναν οργανισμό είναι μια πολυδιάστατη δομή, που δείχνει πόσο καλά ένας εργαζόμενος εκτελεί το έργο του, το βαθμό της πρωτοβουλίας που παίρνει, την εφευρετικότητα που δείχνει, τη διαπίστωση των λύσεων για τα εργασιακά προβλήματα και τον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιεί τους ανθρώπινους πόρους που έχει στη διάθεσή του (Schepers, 2013).

Η μέτρηση της εργασιακής απόδοσης με βάση τα αποτελέσματα, για παράδειγμα, των πωλήσεων ενός προϊόντος που έχει πραγματοποιήσει ένας πωλητής, δημιουργεί αμφιβολίες σχετικά με την αξιοπιστία της. Αυτό συμβαίνει διότι αυτή η μέτρηση

επηρεάζεται από παράγοντες που είναι ανεξάρτητοι των ικανοτήτων των εργαζομένων όπως η ποιότητα του προϊόντος, ο ανταγωνισμός, ο εξοπλισμός, ο προϋπολογισμός, η τεχνολογία. Επομένως, αυτός ο τρόπος μέτρησης της εργασιακής απόδοσης δεν δίνει επαρκείς πληροφορίες σχετικά με τη συμπεριφορά και τις ενέργειες των ατόμων και τα σημεία στα οποία χρειάζεται να βελτιώσουν τις ενέργειές τους ώστε να αποφέρουν τα επιθυμητά αποτελέσματα. Εκτιμάται, λοιπόν, ότι ως εργασιακή απόδοση, θεωρείται η αξία του συνόλου των συμπεριφορών των εργαζομένων που συνεισφέρουν, είτε θετικά είτε αρνητικά, στην εκπλήρωση των στόχων των οργανισμών (Muse et al. ,2008).

3.1 Συναισθηματική Νοημοσύνη και Δημόσιος Τομέας

Η συναισθηματική νοημοσύνη θεωρείται ως σημαντικός παράγοντας πρόβλεψης βασικών οργανωσιακών αποτελεσμάτων συμπεριλαμβανομένης και της εργασιακής απόδοσης.

Σε διάφορες έρευνες που έχουν γίνει μελετήθηκε η σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης με την αποδοτικότητα. Σύμφωνα με τον Carmeli, 2003 σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε στο Ισραήλ στο Δημόσιο Τομέα σε δείγμα ανωτέρων στελεχών διαπιστώθηκε ότι τα άτομα με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη έχουν αυξημένα επίπεδα απόδοσης στην εργασία τους.

Σε άλλη έρευνα που έγινε στη Μαλαισία σε δημοσίους υπαλλήλους που εξυπηρετούσαν κοινό, έδειξε άμεση σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης και της αποτελεσματικότητας στον εργασιακό χώρο. Τα αποτελέσματα της έρευνας αυτής δείχνουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη σχετίζεται θετικά με την θετική ενεργητικότητα ενώ οι ερευνητές υποστηρίζουν ότι οι θετικές και αρνητικές τάσεις των ατόμων επηρεάζονται σημαντικά από τον τρόπο που κατανοούν, ελέγχουν και καθοδηγούν τα συναισθήματα τους (Ramana, Sambasivan & Kumar, 2016).

Στην έρευνα των Yozgat, Yurtkory & Bilginoglou (2013) που έκαναν στην Κωνσταντινούπολη σε δημοσίους υπαλλήλους αποκάλυψαν ότι ναι μεν υπάρχει άμεση επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης στην απόδοση της εργασίας όχι όμως τόσο ισχυρή όσο αυτή του εργασιακού άγχους στην απόδοση. Οι συγκεκριμένοι ερευνητές πρότεινα ότι για να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα θα πρέπει οι κυβερνήσεις να υλοποιήσουν ένα σχέδιο για την κατάρτιση των εργαζομένων σχετικά με τη διαχείριση του εργασιακού στρες.

Οι Rosete & Ciarrochi (2005) πραγματοποίησαν έρευνα στην Αυστραλία σε δείγμα σαράντα ένα ανωτέρων στελεχών σε δημόσιες υπηρεσίες και διερεύνησαν τη σχέση

μεταξύ της ικανότητας που βασίζεται στη συναισθηματική νοημοσύνη, την προσωπικότητα, την αντιληπτική νοημοσύνη και την αποτελεσματική ηγεσία. Διαπίστωσαν ότι οι υψηλότερες βαθμολογίες της συναισθηματικής νοημοσύνης σχετίζονταν με μια αυξανόμενη αποτελεσματική ηγεσία.

Σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε το 2019 στον κλάδο της υγείας και συγκεκριμένα σε 7 Δημόσια Νοσηλευτικά Ιδρύματα της Αθήνας, της Πάτρας και του Πύργου, στόχος ήταν να διαπιστωθεί το επίπεδο της συναισθηματικής νοημοσύνης, της εργασιακής ικανοποίησης, της εργασιακής εξουθένωσης και της εργασιακής δέσμευσης των εργαζομένων (ιατροί, νοσηλευτές). Μελετήθηκε με ποιο τρόπο η συναισθηματική νοημοσύνη, η εργασιακή δέσμευση, η εργασιακή εξουθένωση, η εργασιακή ικανοποίηση επιδρούν στην εργασιακή απόδοση των εργαζομένων. Τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης μελέτης έδειξαν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη ιατρών και νοσηλευτών επηρεάζει θετικά και στατιστικά σημαντικά την εργασιακή απόδοση και πιο συγκεκριμένα οι εργαζόμενοι στον κλάδο της υγείας εμφανίζονται να έχουν σημαντικά συναισθηματικά ευφυείς δεξιότητες και ικανότητες στην εργασία τους, με τους γιατρούς να εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικών ικανοτήτων. (Ε. Μπακερτζής 2019).

Σε μια άλλη έρευνα που πραγματοποιήθηκε πάλι στον κλάδο της υγείας και συγκεκριμένα στο Δημόσιο Νοσοκομείο Άγιος Παύλος στη Θεσσαλονίκη σε 62 εργαζομένους ιατρούς και νοσηλευτές, το αποτέλεσμα που βγήκε ήταν ότι όσο περισσότερο μεγαλύτερη εργασιακή ικανοποίηση εμφανίζει κάποιος, τόσο υψηλότερη συναισθηματική νοημοσύνη έχει, και αντιστρόφως.(Β. Μπαλάνος 2019).

Σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε στο Νομό Λάρισας, συμμετείχαν 149 εκπαιδευτικοί δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και συγκεκριμένα μελετήθηκε η επίδραση των συναισθηματικών χαρακτηριστικών των διευθυντών των σχολικών μονάδων στην απόδοση τους και στην ικανοποίηση των υφιστάμενων τους σύμφωνα με τις αυτοαναφορές των εκπαιδευτικών. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι οι διευθυντές έχουν χαρακτηριστικά συναισθηματικής νοημοσύνης και συγκεκριμένα εμφανίζουν ενσυναίσθηση, ομαδικότητα, επικοινωνία, ηγετική ικανότητα και προσανατολισμός προς την εξυπηρέτηση. Οι διευθυντές σύμφωνα με τις εκτιμήσεις των εκπαιδευτικών είναι αποδοτικοί στην εργασία τους κι αυτό σχετίζεται με τα υψηλά επίπεδα της συναισθηματικής νοημοσύνης. Επίσης από τα ευρήματα της έρευνας προκύπτει ότι οι δεξιότητες της ηγετικής ικανότητας και της επικοινωνίας των διευθυντών, επηρεάζουν θετικά την απόδοση τους.(Η. Λουκάς 2017).

Σε έρευνα που διεξήχθη το 2018 σε διακόσιους πενήντα (250) υπαλλήλους, οι οποίοι υπηρετούσαν σε τρία δημόσια Πανεπιστήμια (Πανεπιστήμιο Πατρών και Πελοποννήσου, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο) και σε ένα Ανώτατο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα (Α.Τ.Ε.Ι. Πατρών) και σκοπός της έρευνας ήταν η εύρεση και ανάδειξη των στοιχείων της συναισθηματικής νοημοσύνης των ηγετών (Διευθυντών/Προϊσταμένων) στο χώρο της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, ο τρόπος διοίκησης βάσει των στοιχείων συναισθηματικής νοημοσύνης που διαθέτουν, ο βαθμός καλλιέργειας των συγκεκριμένων στοιχείων στις υπηρεσίες της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, καθώς και τα οφέλη της στο συγκεκριμένο χώρο, τόσο για τους εργαζόμενους ατομικά κατά την άσκηση των καθηκόντων τους σε καθημερινή βάση, όσο και για το ίδιο τα Πανεπιστήμια ως σύνολο, λόγω της αύξησης της αποτελεσματικότητας των υπαλλήλων, που αυτή συνεπάγεται. Τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης έρευνας έδειξαν ότι τα ηγετικά στελέχη στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση διαθέτουν εκείνα τα στοιχεία της συναισθηματικής νοημοσύνης που επικεντρώνονται κυρίως στη Διαχείριση Συναισθημάτων του Εαυτού, ενώ σε ότι αφορά τον τρόπο που η συναισθηματική νοημοσύνη των ηγετικών στελεχών συντελεί στην ανάπτυξη της διοίκησης τα αποτελέσματα δείχνουν ότι συμβάλει περισσότερο στη βελτίωση της συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων. Όσον αφορά το βαθμό καλλιέργειας στις επιμέρους υπηρεσίες της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης των κατάλληλων συνθηκών για την ανάπτυξη συναισθηματικά ευφυών οργανισμών, τα ηγετικά στελέχη έχουν βαθιά επίγνωση των δυνατών και αδύνατων σημείων της υπηρεσίας.(Ε. Λαζανά 2018)

Από τα αποτελέσματα έρευνας που πραγματοποιήθηκε το 2018, στον εργασιακό χώρο των Ειδικών Λογαριασμών Κοινωφελών Έργων των Ελληνικών Πανεπιστημίων της Ελλάδας, βγήκε ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι από την εργασία τους οι εργαζόμενοι των ΕΛΚΕ. Αυτό είναι άμεσα σχετιζόμενο με τα υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης και την υψηλή απόδοση της παραγωγικότητας στους ΕΛΚΕ. Οι εργαζόμενοι στους ΕΛΚΕ κυμαίνονται σε μεσαία προς υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης. Επιπλέον, συσχετίζοντας τον συνολικό δείκτη συναισθηματικής νοημοσύνης με την ικανοποίηση από την εργασία παρατηρείται ότι οι υψηλού επιπέδου συναισθηματικά νοήμονες εργαζόμενοι είναι και ιδιαίτερα πολύ ικανοποιημένοι από την εργασιακή τους απόδοση στο συγκεκριμένο χώρο εργασίας.(Κ.Νικηφόρου 2018).

Σύμφωνα με την βιβλιογραφική ανασκόπηση η Συναισθηματική Νοημοσύνη στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση δεν έχει μελετηθεί επαρκώς, επομένως θα ήταν σκόπιμο να

γίνει μια διερεύνηση στο συγκεκριμένο πεδίο στο σύνολο των εργαζομένων, διοικητικών και εκπαιδευτικών και από διαφορετική σκοπιά κάθε φορά.

Συνεπώς ένας από τους στόχους της συγκεκριμένης εργασίας που παρουσιάζεται είναι να προσθέσει κάτι επιπλέον στην υπάρχουσα γνώση και να τροφοδοτήσει με νέα ερωτήματα για μελλοντική έρευνα.

B. ΜΕΡΟΣ: ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

4 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΩΤΟΓΕΝΟΥΣ ΈΡΕΥΝΑΣ

Το Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο – ΕΛ.ΜΕ.ΠΑ. ιδρύθηκε στις 07-05-2019 μέσα από τη διαδικασία εξέλιξης του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Κρήτης, έχει έδρα το Ηράκλειο Κρήτης και είναι το νεότερο Πανεπιστήμιο της χώρας. Αποτελείται σήμερα από 5 Σχολές και 11 ακαδημαϊκά Τμήματα, με περισσότερους από 12.000 προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές και περίπου 400 άτομα μόνιμου και έκτακτου διδακτικού, ερευνητικού και διοικητικού προσωπικού. Η αποστολή του περιλαμβάνει την εκπαίδευση με προπτυχιακά, μεταπτυχιακά και με διδακτορικά προγράμματα σπουδών στους τομείς των επιστημών Μηχανικού, της Διοίκησης και Οικονομίας, της Υγείας, της Γεωπονίας και των Οπτοακουστικών τεχνολογιών.

Στο Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο εργάζονται 160 περίπου μόνιμοι εκπαιδευτικοί και περίπου 150 Ειδικό, Τεχνικό και Διοικητικό προσωπικό. Εκτός από το Ηράκλειο, στο οποίο έχει την έδρα του, έχει εγκαταστάσεις Σχολές και Τμήματα Εκπαίδευσης και σε άλλες 4 πόλεις της Κρήτης (Χανιά, Ρέθυμνο, Άγιο Νικόλαο και Σητεία).

4.1 Σκοπός της Πρωτογενούς Έρευνας

Το θεωρητικό υπόβαθρο που παρουσιάστηκε στα προηγούμενα κεφάλαια αποδεικνύει την αξία της συναισθηματικής ευφυΐας και των συναισθηματικών ικανοτήτων τόσο για την κοινωνική, όσο και για την εργασιακή διάσταση του σύγχρονου ανθρώπου. Σήμερα η συναισθηματική νοημοσύνη θεωρείται μια ιδιαίτερα σημαντική ικανότητα, ιδιαίτερα για εργαζομένους που διαχειρίζονται ομάδες ή /και για εκείνους που εργάζονται σε επιφορτισμένα με άγχος εργασιακά περιβάλλοντα (π.χ. στελέχη του χώρου της εκπαίδευσης).

Σκοπός της πρωτογενούς έρευνας που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας, είναι η αποτύπωση του επιπέδου των συναισθηματικών ικανοτήτων των εργαζομένων σε ελληνικό Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ιδρύμα (ΑΕΙ). Συγκεκριμένα η έρευνα στοχεύει σε εργαζομένους Εκπαιδευτικούς και Διοικητικούς Υπαλλήλους του Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου. Ο κύριος σκοπός της έρευνας είναι να εξετάσει τις επιμέρους πτυχές της συναισθηματικής ευφυΐας, καθώς και παράγοντες που επηρεάζουν την ποιότητα της εργασίας.

Πιο αναλυτικά τέθηκαν ερευνητικά ερωτήματα όπως:

- Πως αυτό-αξιολογούν οι εργαζόμενοι παράγοντες τις εργασίας τους όπως την κατάρτιση που λαμβάνουν, την υπέρβαση του ωραρίου, τη δυνατότητα να συνδιαμορφώνουν το ρυθμό και τον τρόπο εκτέλεσης της εργασίας, κ.ά.
- Πως αυτό-αξιολογούν οι εργαζόμενοι τις ικανότητές του που σχετίζονται με την αντίληψη του συναισθήματος (π.χ. επίγνωση συναισθημάτων, αντίληψη μη λεκτικών μηνυμάτων);
- Πόσο πιστεύουν ότι συμβάλλει η συναισθηματική νοημοσύνη στην εργασία τους.
- Πως αξιολογούν οι εργαζόμενοι τη διαχείριση των δικών τους συναισθημάτων (π.χ. αναζήτηση δραστηριοτήτων που τους κάνουν ευτυχισμένους, αισιοδοξία)
- Πως κρίνουν τις ικανότητές τους να διαχειρίζονται τα συναισθήματα των άλλων (π.χ. κοινοποίηση συναισθημάτων, φιλοφρονήσεις όταν οι άλλοι κάνουν κάτι καλό)

απάντηση στα παραπάνω ερωτήματα θα οδηγήσει σε μια πρώτη εκτίμηση σχετικά με το επίπεδο των συναισθηματικών ικανοτήτων των εργαζομένων στα ΑΕΙ και θα αποτελέσει την πρώτη ύλη για τη διεξαγωγή συμπερασμάτων σε σχέση με τις μελλοντικές κινήσεις που πρέπει να γίνουν από τα ΑΕΙ που ενδιαφέρονται να ενισχύσουν την συναισθηματική ευφυΐα (άρα και την απόδοση) των εργαζομένων τους.

4.2 Μεθοδολογία Έρευνας

Για τις ανάγκες διεξαγωγής της παρούσας έρευνας, επιλέχθηκε ένα μεθοδολογικό πλαίσιο τεσσάρων διακριτών σταδίων.

Στάδιο 1: Σχεδιασμός της έρευνας

Για τη διερεύνηση της παρούσας κατάστασης, απαιτήθηκε η συλλογή των δευτερογενών στοιχείων του θεωρητικού υπόβαθρου (βλ. προηγούμενα κεφάλαια). Η συλλογή και η προκαταρκτική ανάλυση των στοιχείων της βιβλιογραφίας οριοθέτησε μια αρχική σειρά ερευνητικών ερωτημάτων. Η ποσοτική έρευνα γίνεται με στόχο να βρεθούν πιθανές σχέσεις μεταξύ μεταβλητών. Πρόκειται για μία συστηματική

ερευνητική διαδικασία που πραγματοποιείται με τη χρήση στατιστικών τεχνικών και αριθμητικών δεδομένων. Στην ποσοτική έρευνα επιδιώκεται η επαλήθευση υποθέσεων και η γενίκευση των αποτελεσμάτων σε ένα ευρύτερο πληθυσμό. Η συλλογή των δεδομένων γίνεται από μεγάλα δείγματα με τη χρήση ερωτηματολογίων, δοκιμίων κτλ. Τέλος, από τις στατιστικές αναλύσεις που χρησιμοποιούνται για την επεξεργασία των δεδομένων προκύπτουν στατιστικές σχέσεις μεταξύ των μεταβλητών. Πρόκειται για μία αντικειμενική μέθοδο έρευνας, στην οποία υπάρχει ένας ή περισσότεροι ερευνητές οι οποίοι μπορούν να παραμείνουν ανώνυμοι. Ανώνυμοι μπορούν να παραμείνουν και οι συμμετέχοντες της έρευνας.

Αντίθετα με την ποσοτική, η ποιοτική έρευνα έχει ως στόχο τη σε βάθος κατανόηση κοινωνικών φαινομένων. Δίνει τη δυνατότητα στον ερευνητή να αντλήσει πληροφορίες για ερωτήματα που σχετίζονται με το "Γιατί;" και το "Πώς;" των φαινομένων και να διερευνήσει σε βάθος στάσεις, αντιλήψεις, συμπεριφορές κτλ. Η ποιοτική έρευνα έχει ως στόχο την ολιστική κατανόηση μίας στάσης ή συμπεριφοράς και την ανάδυση νέων θεωριών παρά την επαλήθευση υποθέσεων ή τη γενίκευση των αποτελεσμάτων σε ένα μεγαλύτερο πληθυσμό. Η συλλογή των δεδομένων γίνεται από μικρές στοχευμένες ομάδες με τη χρήση συνεντεύξεων, παρατηρήσεων κτλ. Τέλος, πρόκειται για μία υποκειμενική μέθοδο έρευνας, στην οποία συνήθως ο ερευνητής και οι συμμετέχοντες είναι γνωστοί.

Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα πιο πάνω και κυρίως τα ερευνητικά ερωτήματα που πρέπει να απαντηθούν η μέθοδος που κρίνεται κατάλληλη για την προτεινόμενη έρευνα είναι η ποσοτική μέθοδος.

Αναφορικά με τον ερευνητικό σχεδιασμό, επιλέχθηκε ο δειγματοληπτικός σχεδιασμός αντιπροσωπευτικός δείγματος ή σχεδιασμός μελέτης δεδομένης χρονικής στιγμής. Στο σχεδιασμό αυτό, συγκεντρώνονται δεδομένα σε συγκεκριμένη χρονική στιγμή, παρέχονται πληροφορίες σε σύντομο χρονικό διάστημα, συνήθως με συμπλήρωση ερωτηματολογίων και μελετώνται στάσεις, πεποιθήσεις, απόψεις και πρακτικές (Creswell, 2011).

Στάδιο 2: Σχεδιασμός ερωτηματολογίου

Το ερευνητικό εργαλείο το οποίο χρησιμοποιήθηκε για να συλλεχθούν τα αναγκαία δεδομένα και να απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα είναι ένα ερωτηματολόγιο. Τα πλεονεκτήματα της χρήσης τέτοιων εργαλείων είναι η αποτελεσματικότητα πρόσβασης σε μεγάλο αριθμό ερωτώμενων σε μικρό χρονικό διάστημα και με ελάχιστο κόστος και

η καταλληλότητα για την απλή μελέτη και καταγραφή στάσεων, απόψεων, αξιών και κινήτρων. Κατά, τη διαμόρφωση του, καταβλήθηκε προσπάθεια τυποποίησης της διαδικασίας διάθεσης του και χρήσης καλών πρακτικών στην παραγωγή των ερωτήσεων, όπως η χρήση απλής γλώσσας με σύντομες, σαφείς και επικεντρωμένες στο ζητούμενο ερωτήσεις και η αποφυγή καθοδήγησης των ερωτώμενων (Robson, 2010).

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται ουσιαστικά από τέσσερα μέρη. Εισαγωγικά, περιέχει μήνυμα – πρόσκληση προς τους ερωτώμενους εφοδιάζοντας με όσα στοιχεία απαιτείται να γνωρίζουν, με την υπόσχεση της εξασφάλισης της ανωνυμίας τους και την προσπάθεια δέσμευσής τους στην ειλικρινή και υπεύθυνη συμπλήρωση του. Το πρώτο μέρος περιλαμβάνει ερωτήσεις οι οποίες στοχεύουν στην συγκέντρωση δημογραφικών στοιχείων, όπως το φύλο, η ηλικία, το εκπαιδευτικό επίπεδο και η οικογενειακή κατάσταση όσον αφορά τα τέκνα.

Το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου αποτελείται από 3 ερωτήσεις. Οι δύο πρώτες ερωτήσεις αφορούσαν την περίοδο εργασιακής απασχόλησης και το είδος απασχόλησης. Η τρίτη ερώτηση αποτελούνταν από 9 δηλώσεις που εξέταζαν την αξιολόγηση των παραγόντων εργασίας. Οι ερωτήσεις αυτές απαντώνται με την βοήθεια της 5/βαθμης κλίμακας Likert (1:Καθόλου, 2:Λίγο, 3:Μέτρια, 4: Πολύ, 5: Πάρα Πολύ)

Το τρίτο μέρος του ερωτηματολόγιο αποτελείται από το ερευνητικό εργαλείο της Μέτρησης της Συναισθηματικής Νοημοσύνης (SSREIT). Το ερωτηματολόγιο αυτό αποτελείται από 33 στοιχεία τα οποία δημιουργήθηκαν από τους Schutte et. al. (1998). Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο είναι διατυπωμένο στην αγγλική γλώσσα και έχει μεταφραστεί στα ελληνικά (Πλατσίδου, 2010).

Η δημιουργία του SSREIT βασίστηκε στο μοντέλο των Salovey και Mayer(1990), εξετάζει τέσσερις παράγοντες της συναισθηματικής νοημοσύνης, σύμφωνα με την παραγοντική δομή που αναδείχθηκε από την εφαρμογή του εργαλείου σε ελληνικό δείγμα: Α) Την αντίληψη του συναισθήματος με 11 μεταβλητές, τις ΣΝ-3, ΣΝ-4, ΣΝ-10, ΣΝ-11, ΣΝ-12, ΣΝ-13, ΣΝ-14, ΣΝ-24, ΣΝ-28, ΣΝ-30, ΣΝ-31 (π.χ. «Προσδοκώ ότι θα τα πάω καλά στα περισσότερα πράγματα με τα οποία καταπιάνομαι», «Εύκολα με εμπιστεύονται οι άλλοι άνθρωποι», «Επιδιώκω δραστηριότητες που με κάνουν να χαίρομαι»), που αναφέρονται στην αισιόδοξη στάση και τη θετική διαχείριση των δυσκολιών στη ζωή του ίδιου του υποκειμένου αλλά και των άλλων, καθώς και στην ανάπτυξη κοινωνικών δεξιοτήτων. Β) Τη διαχείριση δικών μου συναισθημάτων με 7 μεταβλητές, τις ΣΝ-2, ΣΝ-6, ΣΝ-7, ΣΝ-8, ΣΝ-17, ΣΝ-20, ΣΝ-27 (π.χ. «Όταν συναντώ εμπόδια, φέρνω στο νου τις φορές που συνάντησα παρόμοια εμπόδια και τα

ξεπέρασα», «Ορισμένα κρίσιμα γεγονότα στη ζωή μου με έκαναν να επαναξιολογήσω τι είναι πράγματι σημαντικό και τι όχι»). Γ) Τη διαχείριση των συναισθημάτων των άλλων με 6 μεταβλητές, τις ΣΝ-5, ΣΝ-18, ΣΝ-25, ΣΝ-29, ΣΝ-32, ΣΝ-33, (π.χ. «Έχω επίγνωση των μη λεκτικών μηνυμάτων που οι άλλοι εκπέμπουν», «Μπορώ να καταλάβω τι νιώθουν οι άλλοι από τον τόνο της φωνής τους»). Ο δεύτερος και ο τρίτος παράγοντας αναφέρονται στην αντίληψη, στην εκτίμηση και στη διαχείριση των πληροφοριών που σχετίζονται με τον εαυτό και τους άλλους, αντίστοιχα. Δ) Την αξιοποίηση συναισθημάτων με 9 μεταβλητές, τις ΣΝ-1, ΣΝ-9, ΣΝ-15, ΣΝ-16, ΣΝ-19, ΣΝ-21, ΣΝ-22, ΣΝ-26 και ΣΝ-28 (π.χ. «Ξέρω πότε μιλώ για τα προσωπικά μου προβλήματα σε άλλα άτομα», «Γνωρίζω γιατί μεταβάλλονται τα συναισθήματά μου»). Οι απαντήσεις στο ερωτηματολόγιο για τη μέτρηση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης δίνονται σε μία κλίμακα τύπου Likert πέντε διαβαθμίσεων (0 = Δεν ισχύει καθόλου 1= Ισχύει ελάχιστα 2= Ισχύει μέτρια 3= Ισχύει αρκετά 4= Ισχύει πολύ) τις οποίες καλούνται οι συμμετέχοντες να επιλέξουν. Τρεις από τις μεταβλητές (ΣΝ-5, ΣΝ-28 και ΣΝ-33) είναι διατυπωμένες αντίθετα και χρειάστηκε να γίνει αντιστροφή των τιμών πριν από την ανάλυση των αποτελεσμάτων. Το μεγαλύτερο σκορ δηλώνει υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης. (Schutte, Malouff & Bhullar 2009).

Το τέταρτο μέρος του ερευνητικού εργαλείου εξετάζει αν γνωρίζουν τι είναι η Συναισθηματική Νοημοσύνη και αν επηρεάζει την εργασία. Οι ερωτήσεις αυτές απαντώνται με την βοήθεια της 5/βαθμης κλίμακας Likert (1:Καθόλου, 2:Λίγο, 3:Μέτρια, 4: Πολύ, 5: Πάρα Πολύ).

Το ερωτηματολόγιο παρατίθεται στο Παράρτημα Ι της παρούσας εργασίας.

Στάδιο 3: Συλλογή στοιχείων

Στην παρούσα έρευνα, ο πληθυσμός αποτελείται από το σύνολο των Μονίμων Εκπαιδευτικών και Διοικητικών Υπαλλήλων του Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου. Στις ποσοτικές μεθόδους έρευνας δύναται να διεξαχθεί δειγματοληψία πιθανότητας με σκοπό τη γενίκευση των συμπερασμάτων από το δείγμα στον πληθυσμό και δειγματοληψία χωρίς πιθανότητα όταν δεν υπάρχει δυνατότητα ή σκοπιμότητα γενίκευσης των συμπερασμάτων (Robson, 2010).

Η διανομή και λήψη των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε το διάστημα Οκτώβριος 2019 – Νοέμβριος 2019. Στην έρευνα όπως προαναφέρθηκε συμμετείχαν

οι Μόνιμοι Εκπαιδευτικοί και το Διοικητικό προσωπικό του Ιδρύματος συνεπώς δεν πραγματοποιήθηκε δειγματοληψία ούτε επιλογή των συμμετεχόντων. Τα ερωτηματολόγια εστάλησαν στα παραρτήματα του Ιδρύματος μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και επεστράφησαν ταχυδρομικώς, ενώ στην έδρα του Πανεπιστημίου, το Ηράκλειο, παραδόθηκαν στους εργαζόμενους αυτοπροσώπως και συγκεντρώθηκαν μέσα σε ένα κουτί όπου τοποθετήθηκαν στο τέλος όλα μαζί με τυχαία σειρά με τρόπο τέτοιο ώστε να διασφαλιστεί η ανωνυμία. Συγκεντρώθηκαν 171 ερωτηματολόγια σε σύνολο 193. Συνολικά απαντήθηκαν 171 ερωτηματολόγια από τα οποία κατάλληλα και ορθώς συμπληρωμένα κρίθηκαν τα 171.

Στάδιο 4: Επεξεργασία και ανάλυση στοιχείων

Κατά τη συλλογή των δεδομένων, καταβλήθηκε προσπάθεια τυποποίησης της διαδικασίας ώστε να αποφευχθούν φαινόμενα μεροληψίας και τελικά παραμόρφωσης και διαστρέβλωσης των αποτελεσμάτων (Creswell, 2011).

Αναφορικά με τυχόν ηθικά ζητήματα, δε συνέτρεξε ανάγκη εξασφάλισης κάποιας ειδικής άδειας για τη χορήγηση του ερωτηματολογίου. Η οριστική υποβολή σήμαινε ότι ο ερωτώμενος συναινούσε στη συμμετοχή του. Η ανωνυμία των συμμετεχόντων εξασφαλίστηκε με την υπόσχεση – δέσμευση του ερευνητή να μην επιχειρήσει οποιαδήποτε διασταύρωση στοιχείων και αντιστοίχιση απαντήσεων με ονόματα. Επιπλέον, η ρητή διατύπωση του δικαιώματος των ερωτώμενων να ζητήσουν οποιοσδήποτε πληροφορίες για την έρευνα μέσω των διαθέσιμων μέσων επικοινωνίας (τηλέφωνο, e-mail ερευνητή), μείωσε την ενδεχόμενη επιφυλακτικότητά τους για να συμμετάσχουν.

Μετά τη συλλογή των ερωτηματολογίων δημιουργήθηκε ένα αρχείο στο πρόγραμμα Microsoft Excel όπου εκεί έγινε η αρχική κωδικοποίηση και στατιστική επεξεργασία των αποτελεσμάτων. Η τελική ανάλυση των στοιχείων και η διεξαγωγή τελικών αποτελεσμάτων έγινε με τη χρήση του προγράμματος SPSS.

Για τις ανάγκες της κωδικοποίησης των απαντήσεων χρησιμοποιήθηκαν κάποιες συγκεκριμένες τιμές για τις απαντήσεις επιλογής που βασίζονταν σε. Συγκεκριμένα, οι τιμές που δόθηκαν για τις πενταβάθμιες κλίμακες Likert που χρησιμοποιήθηκαν ήταν του τύπου: «Καθόλου, Λίγο, Αρκετά, Πολύ, Πάρα πολύ». Η παρουσίαση των αποτελεσμάτων πραγματοποιείται μέσω της περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης των τεσσάρων μερών του ερωτηματολογίου.

Στην έρευνα για την ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιούνται δύο είδη τεχνικών. Υπάρχουν οι τεχνικές της περιγραφικής και οι τεχνικές της επαγωγικής στατιστικής.

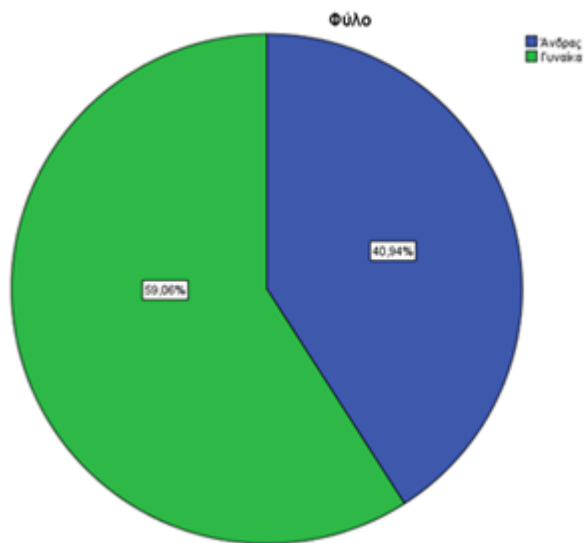
Η περιγραφική στατιστική έχει ως στόχο την ανάπτυξη μεθόδων για οργάνωση, παρουσίαση και περιγραφή των αποτελεσμάτων που έχουν προκύψει από μια ερευνητική διαδικασία. Σε αυτό το είδος ανάλυσης τα δεδομένα αναλύονται και οργανώνονται με τη χρήση μεγεθών, όπως η συχνότητα εμφάνισης της κάθε τιμής, η μέση τιμή, η διάμεσος και η τυπική απόκλιση κ.λπ.. Επίσης, στην περιγραφική στατιστική οι μεταβλητές χωρίζονται σε ομάδες. Υπάρχουν οι κατηγορικές μεταβλητές (nominal), αυτές δηλαδή που χωρίζονται σε κατηγορίες (π.χ. χρώμα ματιών, φύλο, τόπος γέννησης, οικογενειακή κατάσταση κλπ.) και οι διατακτικές μεταβλητές (ordinal) (π.χ. μορφωτικό επίπεδο)

Η επαγωγική στατιστική έχει ως στόχο την εξαγωγή συμπερασμάτων και προβλέψεων για ολόκληρο τον πληθυσμό, που είναι και ο απώτερος στόχος της ανάλυσης των δεδομένων. Στην επαγωγική στατιστική αναπτύσσεται η διαδικασία πραγματοποίησης παραμετρικών στατιστικών ελέγχων, όπως t – test για ανεξάρτητα δείγματα και ANOVA.

4.3 Αποτελέσματα Έρευνας

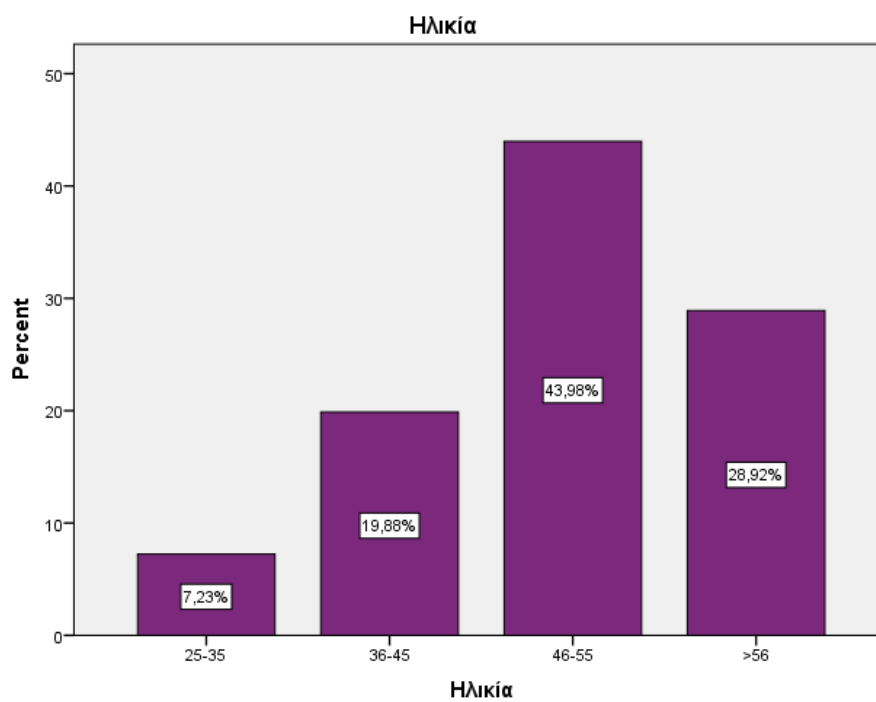
4.3.1 Ατομικά στοιχεία

Στην έρευνα συμμετείχαν 171 εργαζόμενοι, εκ των οποίων οι περισσότερες ήταν γυναίκες (N=101, 59.1%) και το 40.9% αυτών ήταν άντρες, όπως φαίνεται και στο διάγραμμα 1.



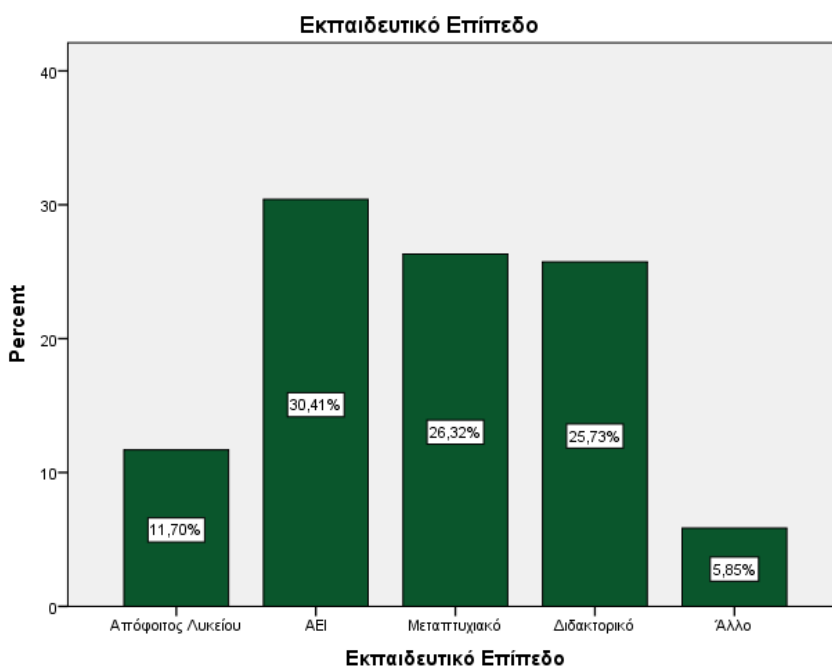
Διάγραμμα 1: Φύλο

Από το διάγραμμα 2, προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες έχουν ηλικία από 46 – 55 ετών (N=73, 43.98%). Το 28.92% των συμμετεχόντων έχουν ηλικία άνω των 56 ετών, το 19.88% αυτών έχουν ηλικία από 36 – 45 ετών και το 7.23% αυτών έχουν ηλικία από 25 – 35 ετών.



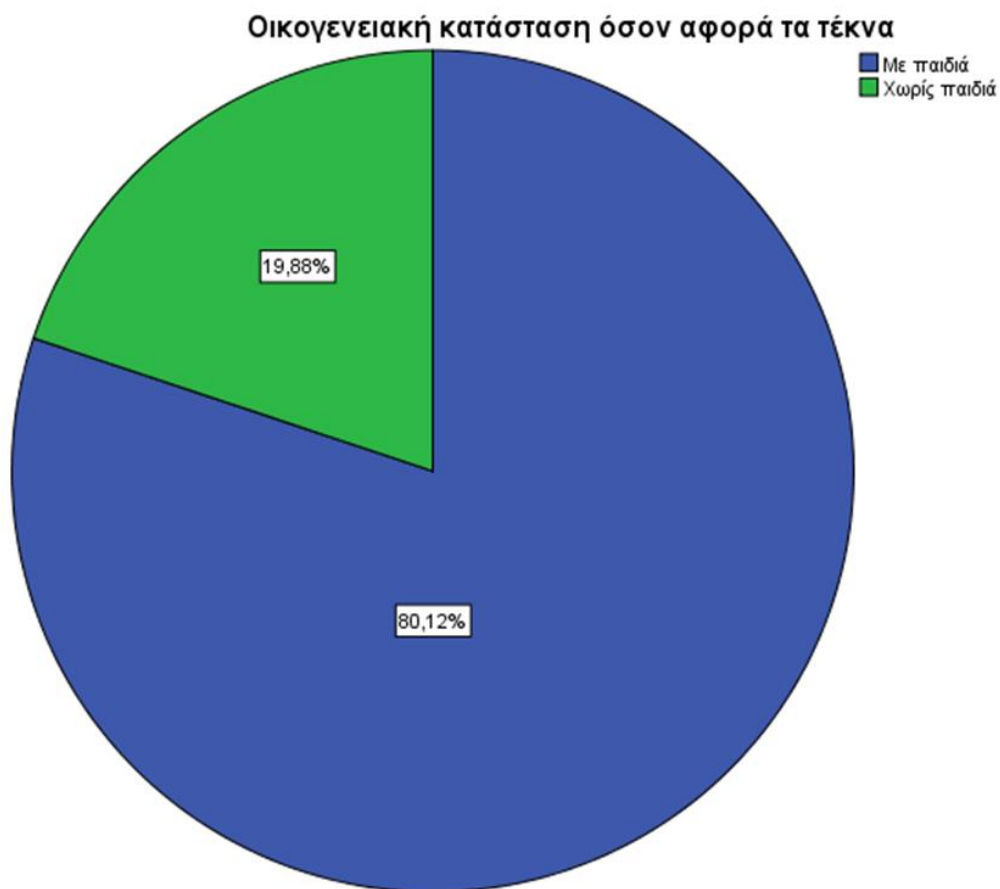
Διάγραμμα 2: Ηλικία

Από το διάγραμμα 3 παρουσιάζεται ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες ήταν απόφοιτοι ΑΕΙ (N=52, 30.41%). Το 26.32% των συμμετεχόντων είναι κάτοχοι Μεταπτυχιακού τίτλου, το 25.73% αυτών είναι κάτοχοι Διδακτορικού τίτλου, το 11.73% αυτών είναι απόφοιτοι Λυκείου και το 5.85% αυτών δεν αναφέρουν το εκπαιδευτικό του επίπεδο



Διάγραμμα 3: Εκπαιδευτικό επίπεδο

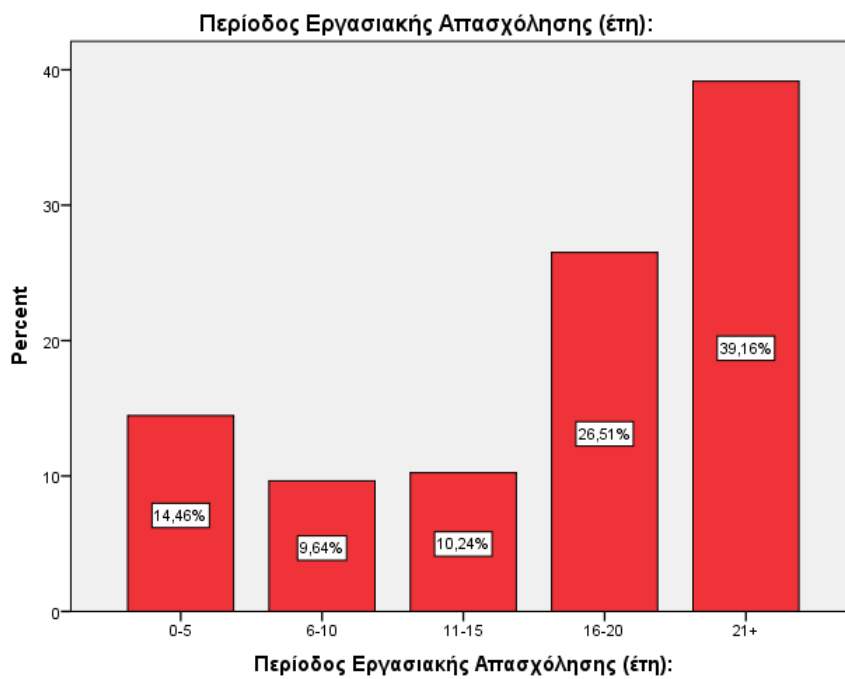
Βάσει του παρακάτω διαγράμματος φαίνεται ότι το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος έχει παιδιά 80,12% ενώ το 19,88% δεν έχει παιδιά.



Διάγραμμα 4: Οικογενειακή κατάσταση όσον αφορά τα τέκνα

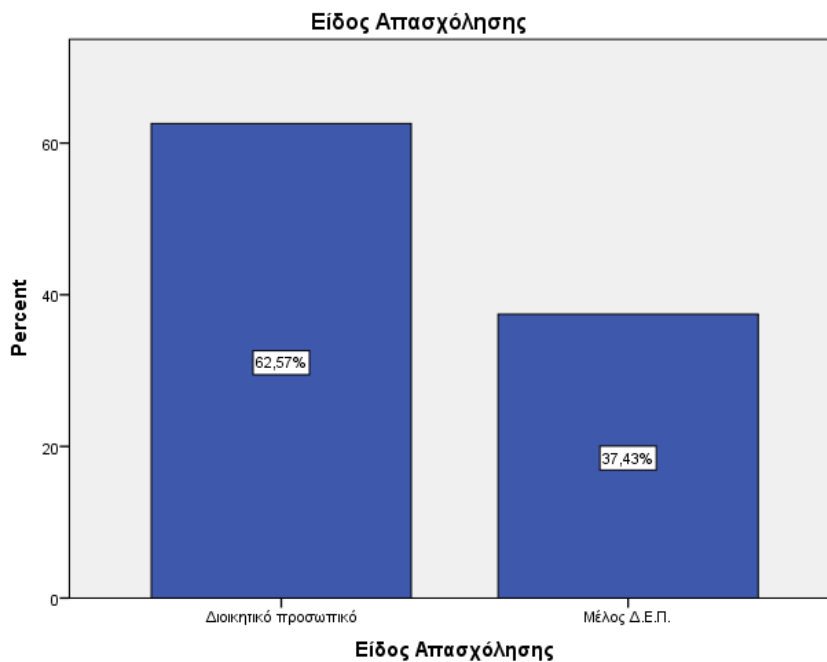
4.3.2 Στοιχεία εργασίας στον ακαδημαϊκό οργανισμό

Από το διάγραμμα 5 παρουσιάζεται ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες έχουν εργασιακή απασχόληση περισσότερο από 21 έτη (N=65, 39.16%). Το 26.51% των συμμετεχόντων έχει εργασιακή απασχόληση από 16 – 20 έτη, το 14.46% αυτών έχει εργασιακή απασχόληση από 0 – 5 έτη, το 10.24% αυτών έχουν εργασιακή απασχόληση από 11 – 15 έτη και το 9.64% αυτών έχουν εργασιακή απασχόληση από 6 – 10 έτη.



Διάγραμμα 5: Περίοδος εργασιακής απασχόλησης σε έτη

Από το διάγραμμα 6 παρουσιάζεται ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες ανήκουν στο διοικητικό προσωπικό (N=107, 62.57%) και το 37.43% αυτών είναι μέλος Δ.Ε.Π.



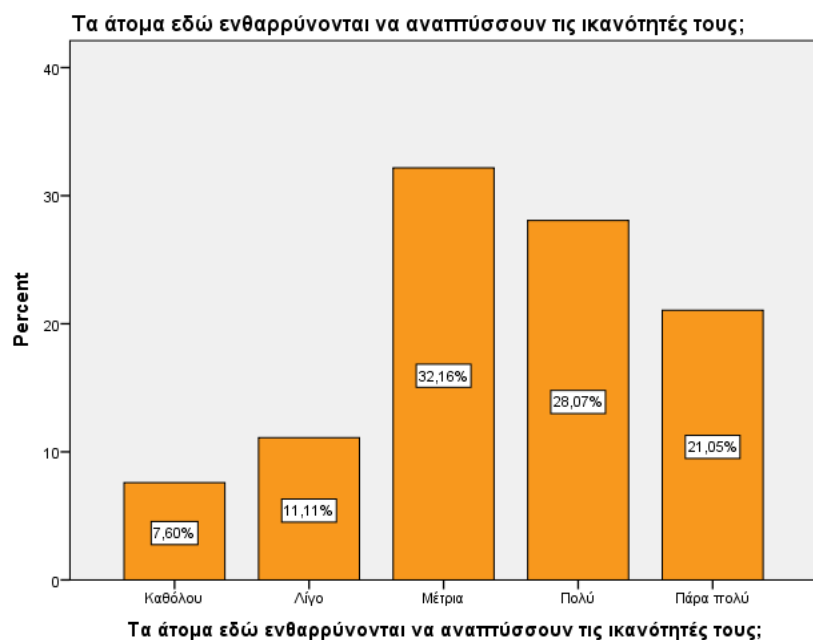
Διάγραμμα 6: Είδος απασχόλησης

Από τον πίνακα 1 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι τα άτομα στον οργανισμό ενθαρρύνονται σε μέτριο βαθμό αν αναπτύσσουν τις ικανότητές τους (N=55, 32.2%), διάγραμμα 7. Ακόμα από τον ακόλουθο πίνακα προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες είναι πολύ ικανοποιημένοι από την εργασία τους (N=97, 56.7%), διάγραμμα 8 και θεωρούν ότι είναι πολύ παραγωγικοί στην εργασία τους (N=95, 55.6%) διάγραμμα 9. Επίσης, από τον ακόλουθο πίνακα παρουσιάζεται ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες έχουν πολύ επιρροή στο είδος των εργασιακών καθηκόντων τους, στο ρυθμό εργασίας και στον τρόπο εκτέλεσης της εργασίας (N=73, 42.7%), Διάγραμμα 10, επίσης θεωρούν σε μεγάλο βαθμό (πολύ) ότι επιτυγχάνονται οι προσωπικοί επαγγελματικοί στόχοι από την εργασία τους (N=71, 41.5%), Διάγραμμα 11, είναι πολύ ικανοποιημένοι από την αναγνώριση των προϊσταμένων – ανωτέρων (N=68, 39.8%) Διάγραμμα 12 και η κατάρτιση που λαμβάνουν είναι σε μεγάλο βαθμό (πολύ) επαρκής για την επαγγελματική δραστηριότητα τους (N=66, 38.6%) Διάγραμμα 13. Τέλος, οι περισσότεροι συμμετέχοντες ότι τους απασχολεί σε πολύ μεγάλο βαθμό (πάρα πολύ) η εργασία τους και την σκέφτονται και εκτός ωραρίου εργασίας (N=62, 36.3%) Διάγραμμα 14 και υπάρχει σε πολύ μεγάλο βαθμό υπέρβαση του ωραρίου τους (N=53, 31%) Διάγραμμα 15.

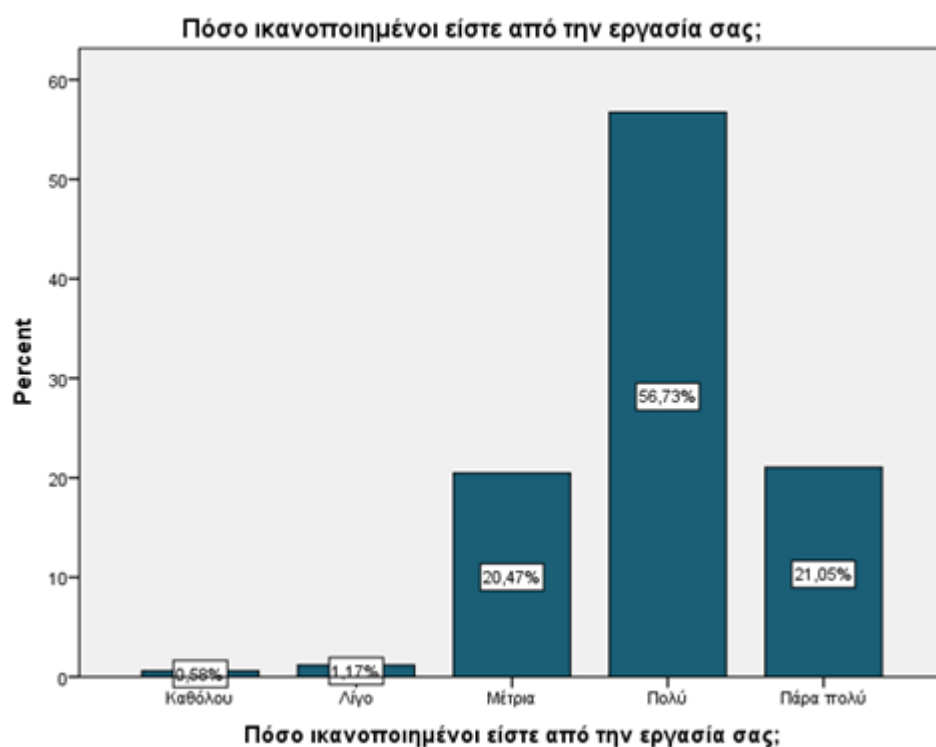
Πίνακας 1: Παράγοντες εργασίας

	Καθόλου		Λίγο		Μέτρια		Πολύ		Πάρα πολύ	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την εργασία σας;	1	0.6%	2	1.2%	35	20.5%	97	56.7%	36	21.1%
Πόσο παραγωγικοί θεωρείτε ότι είστε στην εργασία σας;	0	0%	1	0.6%	17	9.9%	95	55.6%	58	33.9%
Η κατάρτιση που λαμβάνετε είναι επαρκής για την επαγγελματική δραστηριότητα σας;	12	7%	15	8.8%	50	29.2%	66	38.6%	28	16.4%
Υπάρχει υπέρβαση	19	11.1%	27	15.8%	31	18.1%	41	24%	53	31%

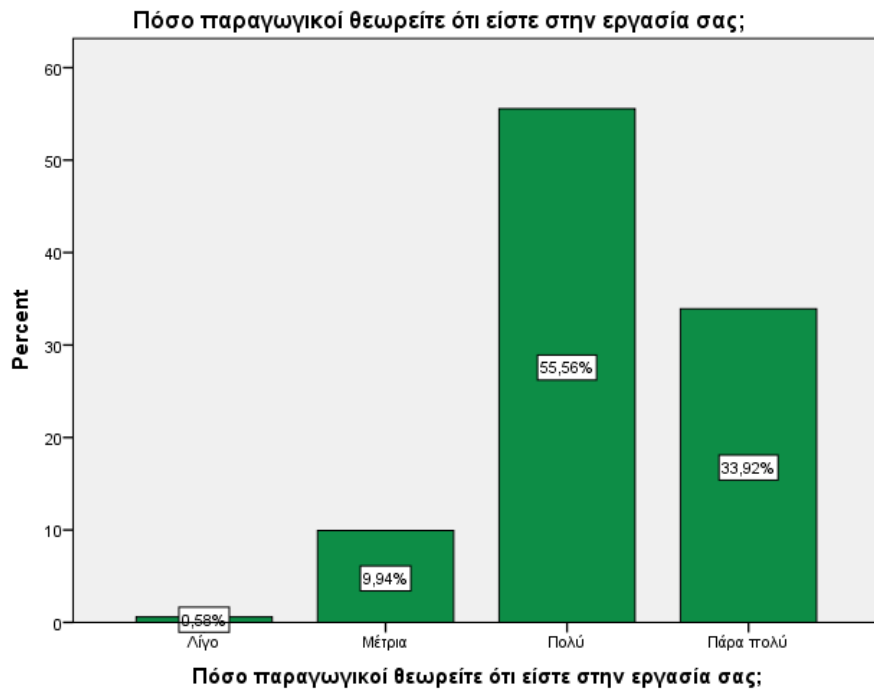
του ωραρίου σας;										
Με απασχολεί η εργασία μου και τη σκέφτομαι και εκτός ωραρίου εργασίας;	7	4.1%	17	9.9%	33	19.3%	52	30.4%	62	36.3%
Πόση επιρροή έχετε στο είδος των εργασιακών καθηκόντων σας, στο ρυθμό εργασίας και στον τρόπο εκτέλεσης της εργασίας;	4	2.3%	14	8.2%	44	25.7%	73	42.7%	36	21.1%
Πόσο θεωρείτε ότι επιτυγχάνονται οι προσωπικοί επαγγελματικοί στόχοι από την εργασία σας;	7	4.1%	14	8.2%	51	29.8%	71	41.5%	28	16.4%
Πόσο ικανοποιημένοι είστε με την αναγνώριση από τους προϊσταμένους / ανωτέρους;	8	4.7%	12	7%	40	23.4%	68	39.8%	43	25.1%
Τα άτομα εδώ ενθαρρύνονται να αναπτύξουν τις ικανότητές τους;	13	7.6%	19	11.1%	55	32.2%	48	28.1%	36	21.1%



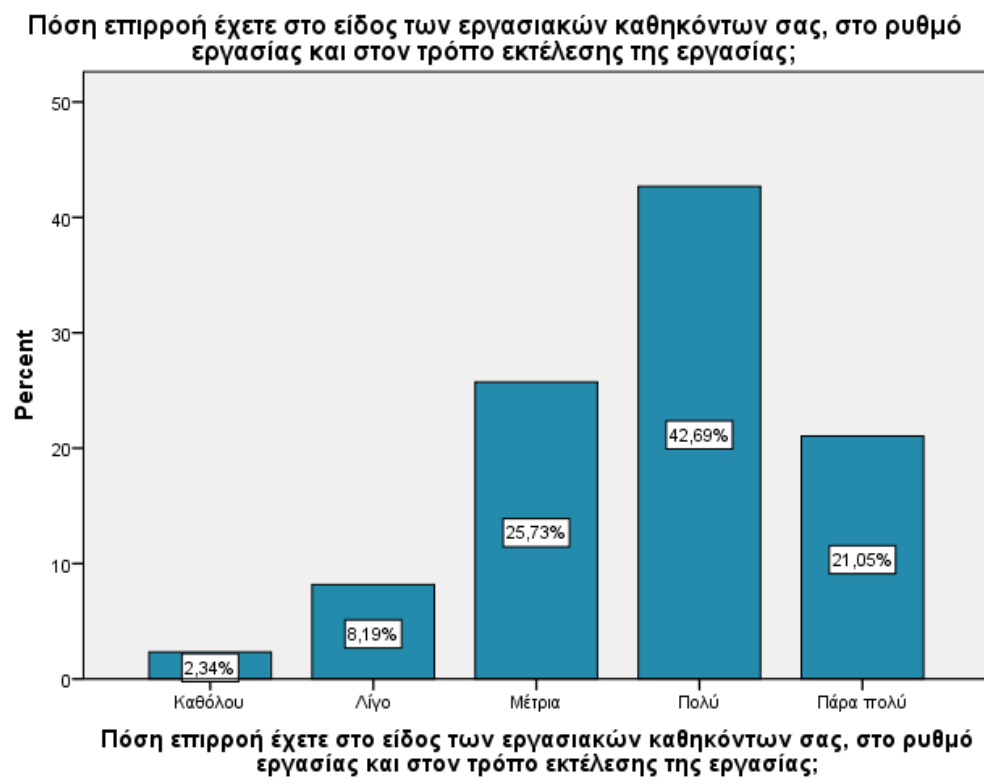
Διάγραμμα 7: Τα άτομα ενθαρρύνονται να αναπτύξουν τις ικανότητές τους



Διάγραμμα 8: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την εργασία σας

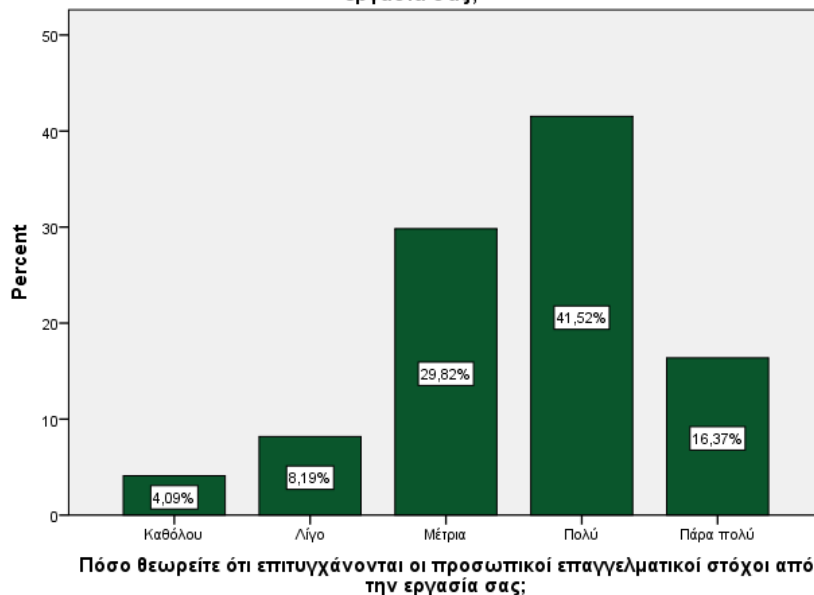


Διάγραμμα 9: Πόσο παραγωγικοί θεωρείτε ότι είστε στην εργασία σας



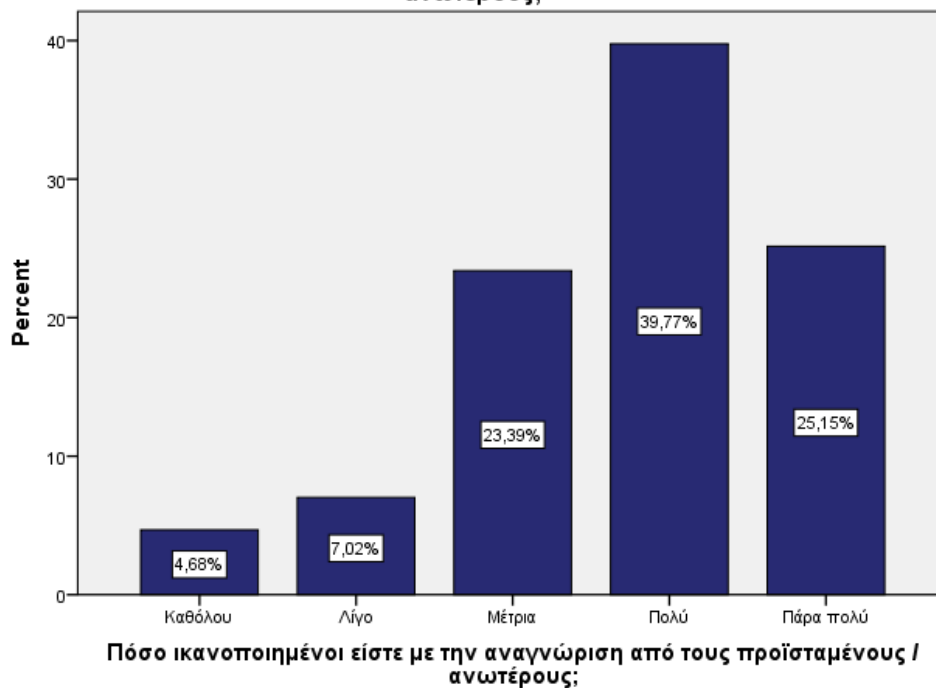
Διάγραμμα 10: Πόση επιρροή έχετε στο είδος των εργασιακών καθηκόντων σας, στο ρυθμό εργασίας και στον τρόπο εκτέλεσης της εργασίας

Πόσο θεωρείτε ότι επιτυγχάνονται οι προσωπικοί επαγγελματικοί στόχοι από την εργασία σας;



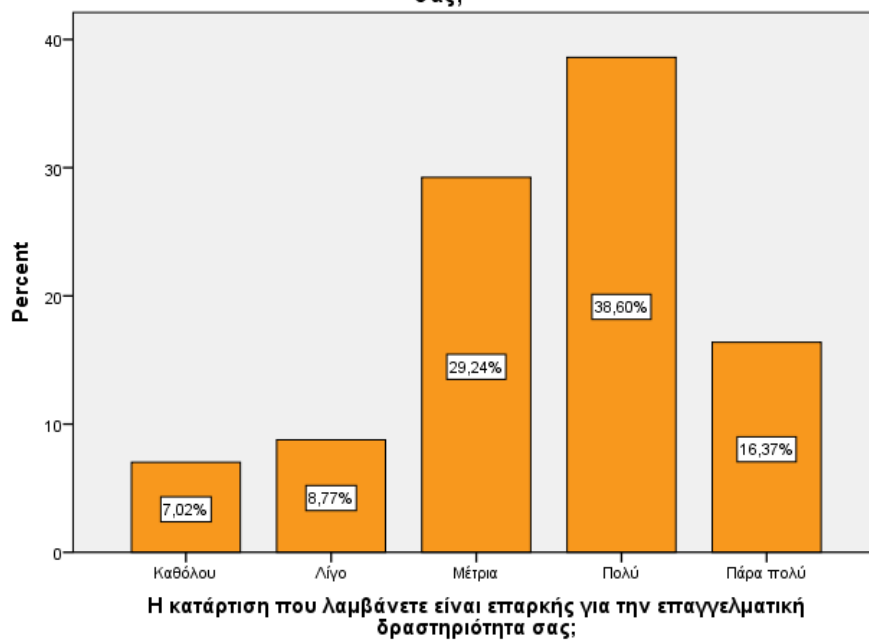
Διάγραμμα 11: Πόσο θεωρείτε ότι επιτυγχάνονται οι προσωπικοί επαγγελματικοί στόχοι από την εργασία σας.

Πόσο ικανοποιημένοι είστε με την αναγνώριση από τους προϊσταμένους / ανωτέρους;



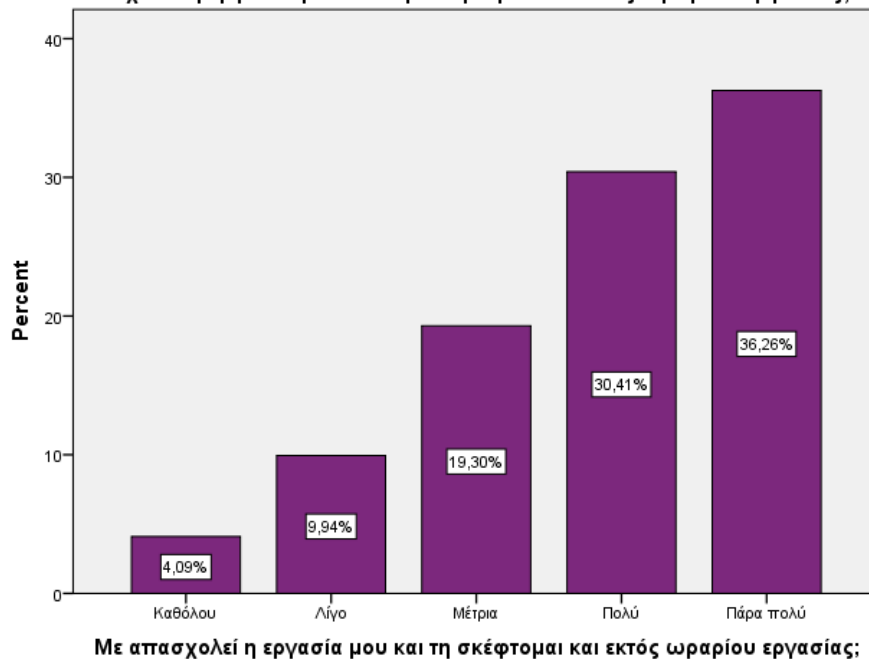
Διάγραμμα 12: Πόσο ικανοποιημένοι είστε με την αναγνώριση από τους προϊσταμένους- ανωτέρους

Η κατάρτιση που λαμβάνετε είναι επαρκής για την επαγγελματική δραστηριότητά σας;

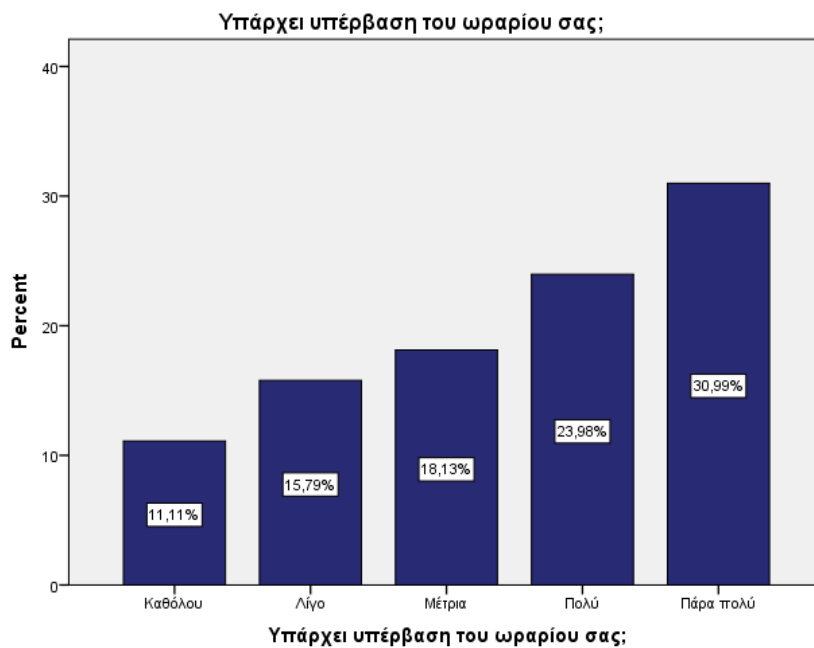


Διάγραμμα 13: Η κατάρτιση που λαμβάνετε είναι επαρκής για την επαγγελματική δραστηριότητά σας

Με απασχολεί η εργασία μου και τη σκέφτομαι και εκτός ωραρίου εργασίας;



Διάγραμμα 14: Με απασχολεί η εργασία μου και τη σκέφτομαι και εκτός ωραρίου εργασίας



Διάγραμμα 15: Υπάρχει υπέρβαση του ωραρίου

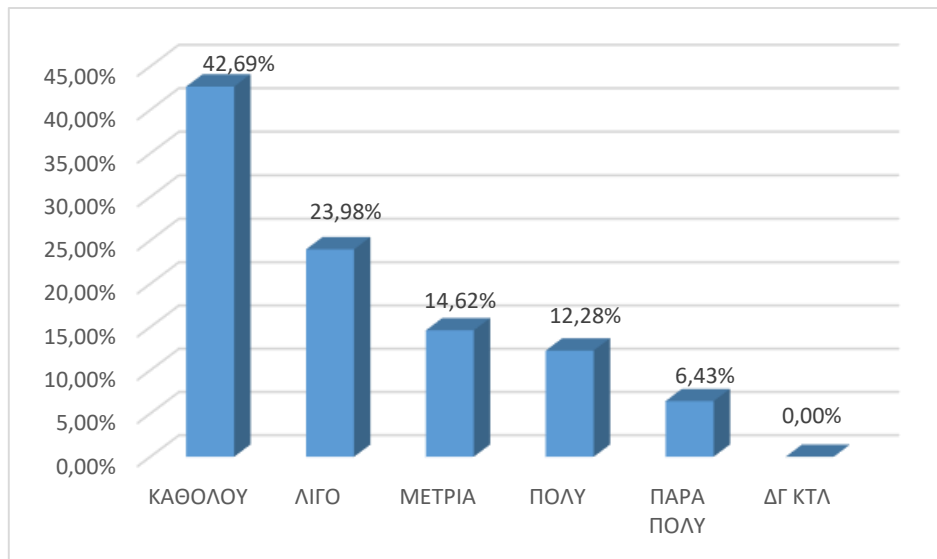
4.3.3 Χαρακτηριστικά- Συμπεριφορές

Στον πίνακα 2 παρουσιάζεται ο πρώτος παράγοντας της συναισθηματικής νοημοσύνης, ο οποίος είναι η «Αντίληψη του συναισθήματος». Από τον ακόλουθο πίνακα προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες δεν συμφωνούν καθόλου πως όταν είναι αντιμέτωποι με μια πρόκληση, τα παρατάνε γιατί πιστεύουν ότι θα αποτύχουν (N=73, 42.7%) διάγραμμα 16. Όμως οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι συχνά οι άλλοι τους εμπιστεύονται εύκολα (N=92, 53.8%) διάγραμμα 17, βοηθούν τους άλλους να αισθανθούν καλύτερα, όταν δεν είναι καλά (N=81 47.4%) διάγραμμα 18, «επιλέγουν» θετικές διαθέσεις για να παροτρύνουν τον εαυτό τους να συνεχίσει την προσπάθεια, όταν αντιμετωπίζουν δυσκολίες (N=79, 46.2%) διάγραμμα 19, πιστεύουν ότι θα τα καταφέρουν και θα τα πάνε καλά με όλα σχεδόν τα πράγματα που ασχολούνται (N=78, 45.6%) διάγραμμα 20, αναζητούν δραστηριότητες που τους άνουν ευτυχισμένους (N=72, 42.1%) διάγραμμα 21 και περιμένουν να συμβούν καλά πράγματα (N=70, 40.9%) διάγραμμα 22. Επίσης, η πλειονότητα των συμμετεχόντων δήλωσε ότι συχνά φιλοφρονεί τους άλλους, όταν έχουν κάνει κάτι καλά (N=67, 39.2%) διάγραμμα 23, όταν βιώνουν ένα θετικό συναίσθημα, ξέρουν πώς να το κάνουν να διαρκέσει (N=65, 38%) διάγραμμα 24, τους αρέσει να μοιράζονται τα συναισθήματά τους με άλλους (N=62, 36.3%) διάγραμμα 25 και διοργανώνουν εκδηλώσεις με τις οποίες οι άλλοι διασκεδάζουν (N=49, 28.7%) διάγραμμα 26.

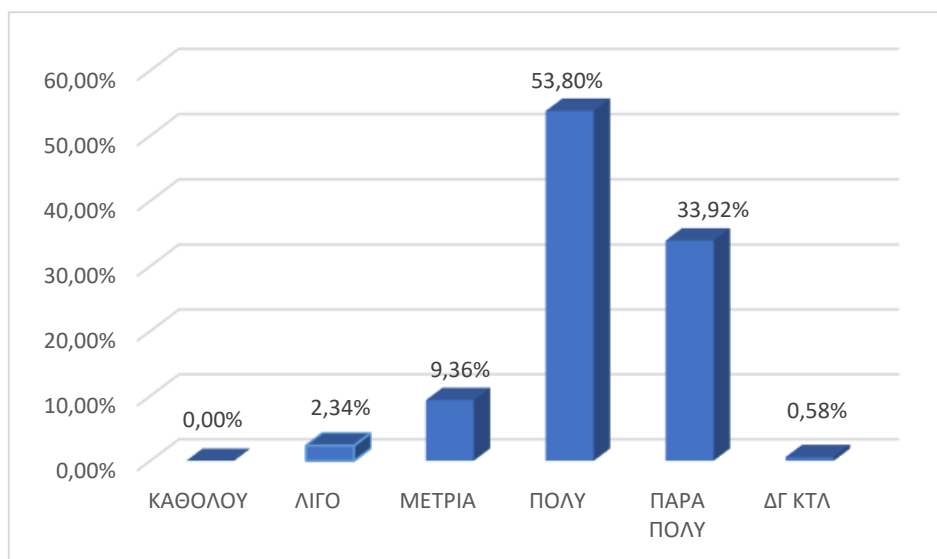
Πίνακας 2: Αντίληψη του συναισθήματος

	Καθόλου		Λίγο		Μέτρια		Πολύ		Πάρα πολύ		Δ.Γ.	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Πιστεύω ότι θα τα καταφέρω και θα τα πάω καλά με όλα σχεδόν τα πράγματα που ασχολούμαι.	0	0%	1	0.6%	2 6	15.2 %	7 8	45.6 %	6 6	38.6 %	0	0%
Οι άλλοι με εμπιστεύονται εύκολα.	0	0%	4	2.3%	1 6	9.4%	9 2	53.8 %	5 8	33.9 %	0	0%
Περιμένω να συμβούν καλά πράγματα.	1	0.6%	4	2.3%	2 9	17%	7 0	40.9 %	6 7	39.2 %	0	0%
Μου αρέσει να μοιράζομαι τα συναισθήματά μου με άλλους.	5	2.9%	1 1	6.4%	4 1	24%	6 2	36.3 %	5 2	30.4 %	0	0%
Όταν βιώνω ένα θετικό συναίσθημα, ξέρω πώς να το κάνω να διαρκέσει.	4	2.3%	1 6	9.4%	5 1	29.8 %	6 5	38%	3 4	19.9 %	0	0%
Διοργανώνω εκδηλώσεις με τις οποίες οι άλλοι διασκεδάζουν	1 9	11.1 %	2 5	14.6 %	3 8	22.2 %	4 9	28.7 %	3 3	19.3 %	7	4.1 %
Αναζητώ	3	1.8%	1	5.8%	2	13.5	7	42.1	6	36.3	1	0.6

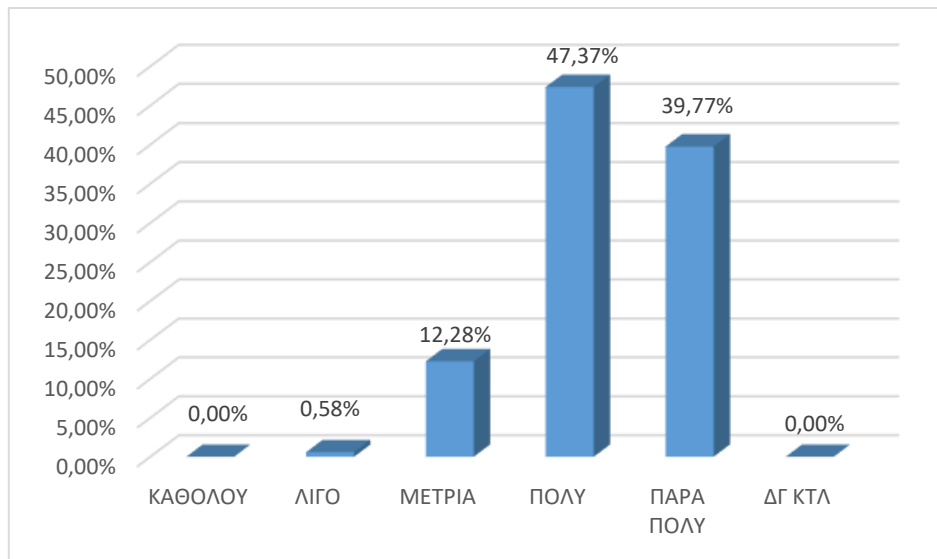
δραστηριότητες που με κάνουν ευτυχισμένο.			0		3	%	2	%	2	%		%
Φιλοφρονώ τους άλλους, όταν έχουν κάνει κάτι καλά.	1	0.6%	4	2.3%	9	5.3%	67	39.2%	89	52%	1	0.6%
Όταν είμαι αντιμέτωπος με μία πρόκληση, τα παρατάω γιατί πιστεύω ότι θα αποτύχω.	73	42.7%	41	24%	25	14.6%	21	12.3%	11	6.4%	0	0%
Βοηθώ τους άλλους να αισθανθούν καλύτερα, όταν δεν είναι καλά.	0	0%	1	0.6%	21	12.3%	81	47.4%	68	39.8%	0	0%
«Επιλέγω» θετικές διαθέσεις για να παροτρύνω τον εαυτό μου να συνεχίσει την προσπάθεια, όταν αντιμετωπίζει δυσκολίες.	2	1.2%	8	4.7%	30	17.5%	79	46.2%	52	30.4%	0	0%



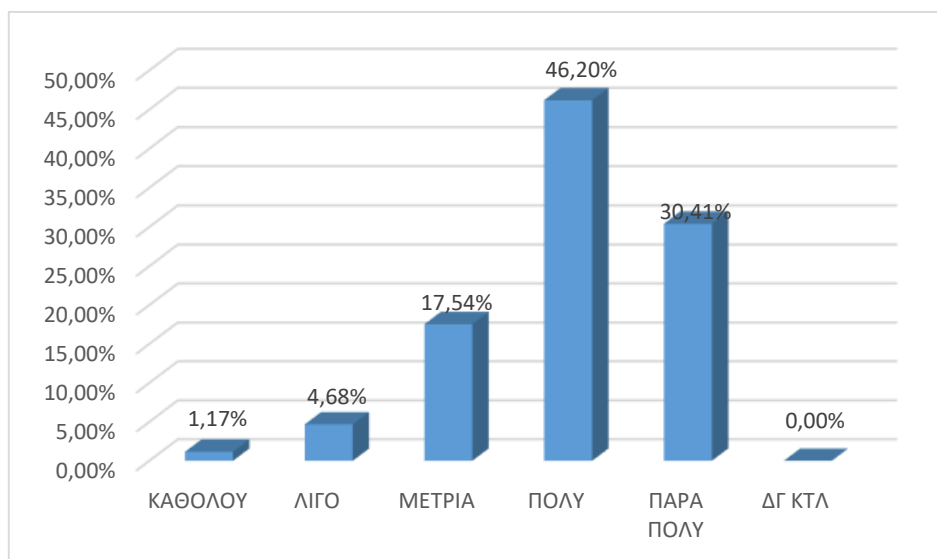
Διάγραμμα 16: Όταν είμαι αντιμέτωπος με μία πρόκληση, τα παρατάω γιατί πιστεύω ότι θα αποτύχω



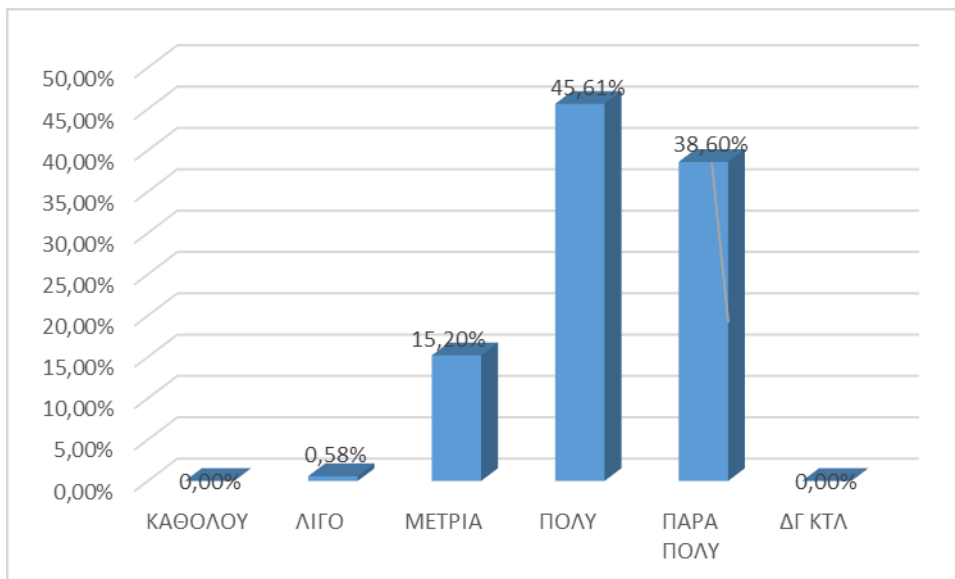
Διάγραμμα 17: Οι άλλοι με εμπιστεύονται εύκολα



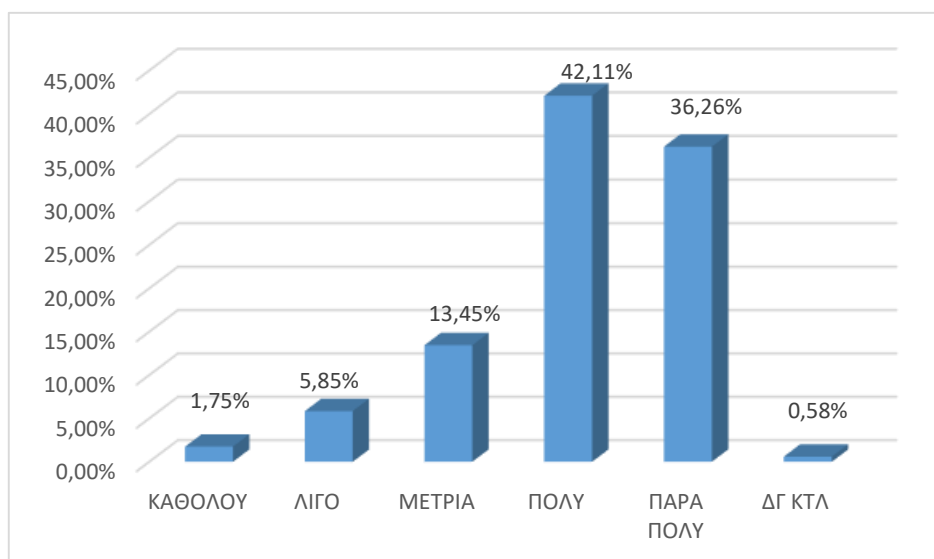
Διάγραμμα 18: Βοηθώ τους άλλους να αισθανθούν καλύτερα, όταν δεν είναι καλά



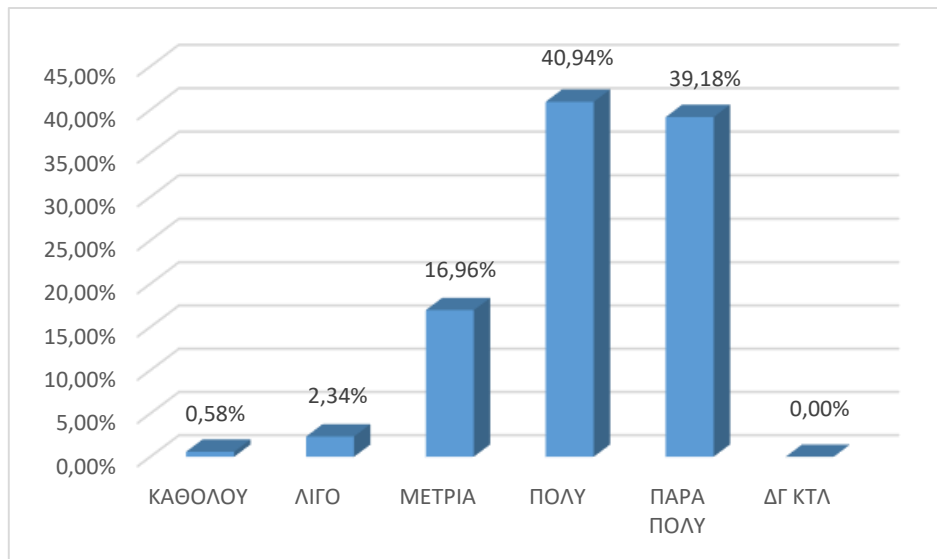
Διάγραμμα 19: «Επιλέγω» θετικές διαθέσεις για να παροτρύνω τον εαυτό μου να συνεχίσει την προσπάθεια, όταν αντιμετωπίζει δυσκολίες.



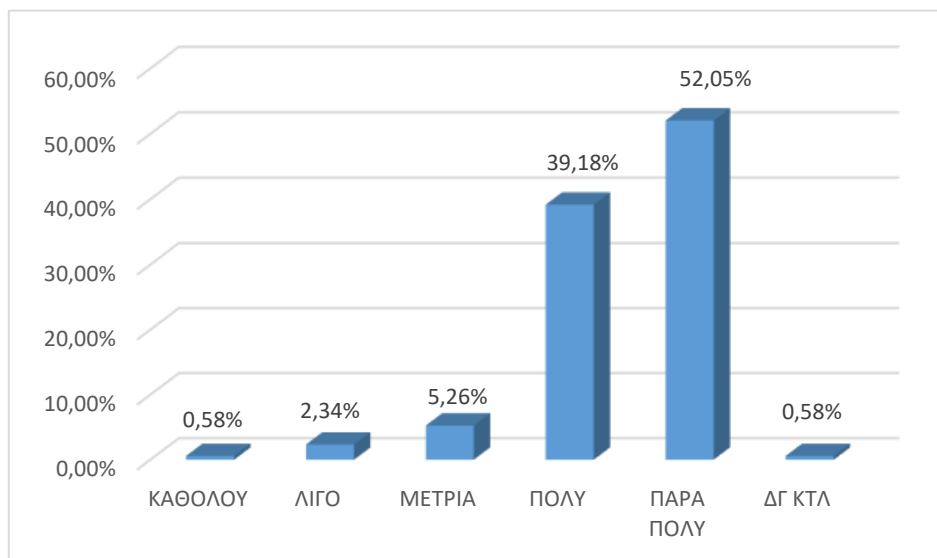
Διάγραμμα 20: Πιστεύω ότι θα τα καταφέρω και θα τα πάω καλά με όλα σχεδόν τα πράγματα που ασχολούμαι.



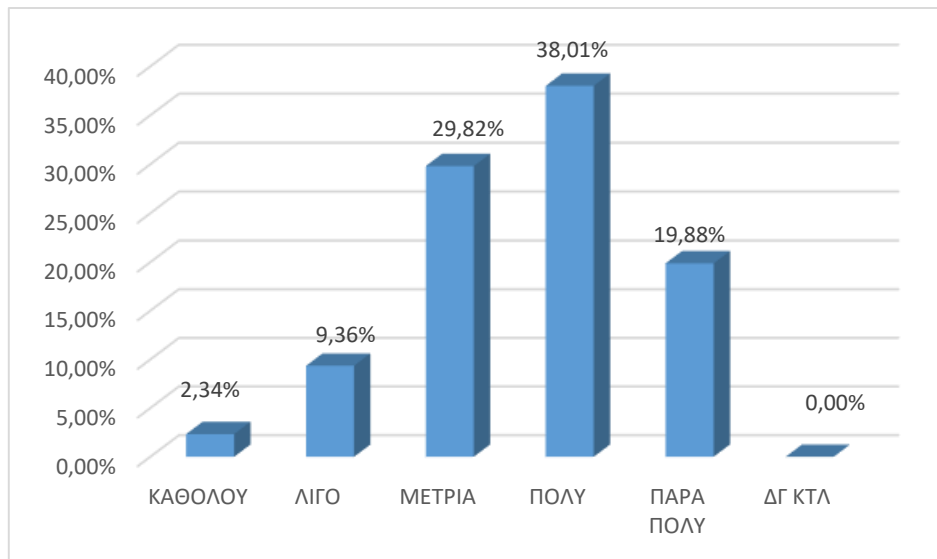
Διάγραμμα 21: Αναζητώ δραστηριότητες που με κάνουν ευτυχισμένο.



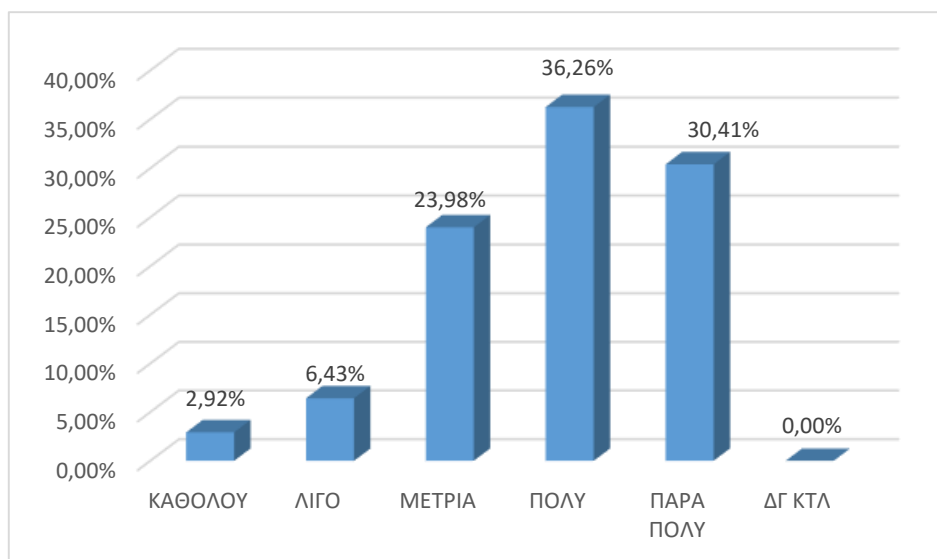
Διάγραμμα 22: Περιμένω να συμβούν καλά πράγματα



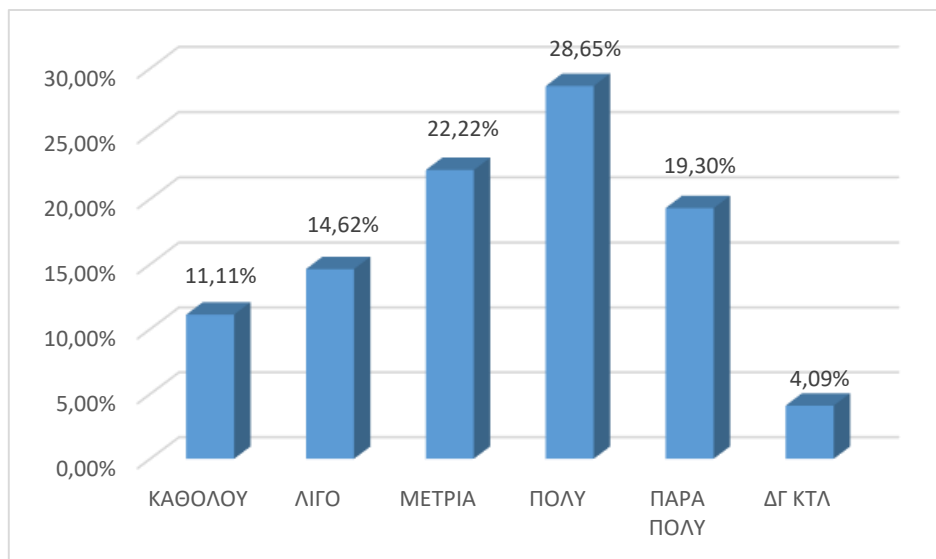
Διάγραμμα 23: Φιλοφρονώ τους άλλους, όταν έχουν κάνει κάτι καλό



Διάγραμμα 24: Όταν βιώνω ένα θετικό συναίσθημα, ξέρω πώς να το κάνω να διαρκέσει.



Διάγραμμα 25: Μου αρέσει να μοιράζομαι τα συναισθήματά μου με άλλους.



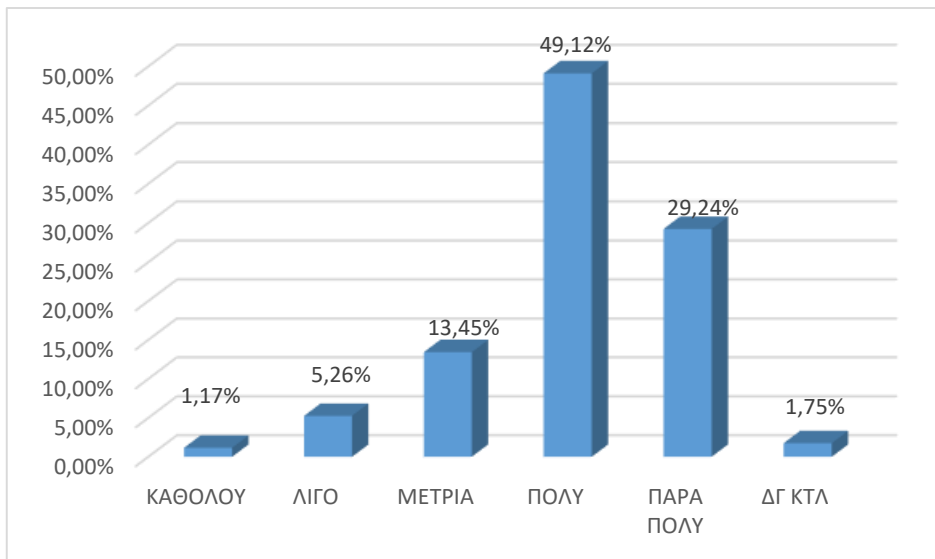
Διάγραμμα 26: Διοργανώνουν εκδηλώσεις με τις οποίες οι άλλοι διασκεδάζουν.

Στον πίνακα 3 παρουσιάζονται οι δηλώσεις που αναφέρονται στην διαχείριση των συναισθημάτων των συμμετεχόντων. Από τον ακόλουθο πίνακα προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν πως παρακινούν συχνά τον εαυτό τους, σκεπτόμενοι το θετικό αποτέλεσμα του έργου που έχουν αναλάβει (N=84, 49.1%) διάγραμμα 27, συχνά η λύση των προβλημάτων είναι εύκολη όταν έχουν θετική διάθεση (N=83, 48.5%) διάγραμμα 28, μερικά από τα πιο σημαντικά γεγονότα της ζωής τους, τους οδήγησαν στο να αναθεωρήσουν τι είναι σημαντικό και τι όχι στη ζωή (N=76, 44.4%) διάγραμμα 29, όταν αντιμετωπίζουν εμπόδια, θυμούνται παρόμοια εμπόδια στο παρελθόν που έχουν υπερπηδήσει (N=75, 43.9%) διάγραμμα 30, όταν νιώθουν μια αλλαγή στα συναισθηματικά τους, τείνουν να σκεφτούν καινούργιες ιδέες (N=75, 43.9%) διάγραμμα 31, τα συναισθήματα είναι ένα από τα πράγματα που δίνουν νόημα στη ζωή τους (N=73, 42.7%) διάγραμμα 32, όταν βρίσκονται σε θετική διάθεση, είναι σε θέση να σκεφτούν καινούργιες ιδέες (N=71, 41.5%) διάγραμμα 33 και όταν η διάθεση τους αλλάζει, βλέπουν διαφορετικά τις καταστάσεις (N=58, 33.9%) διάγραμμα 34.

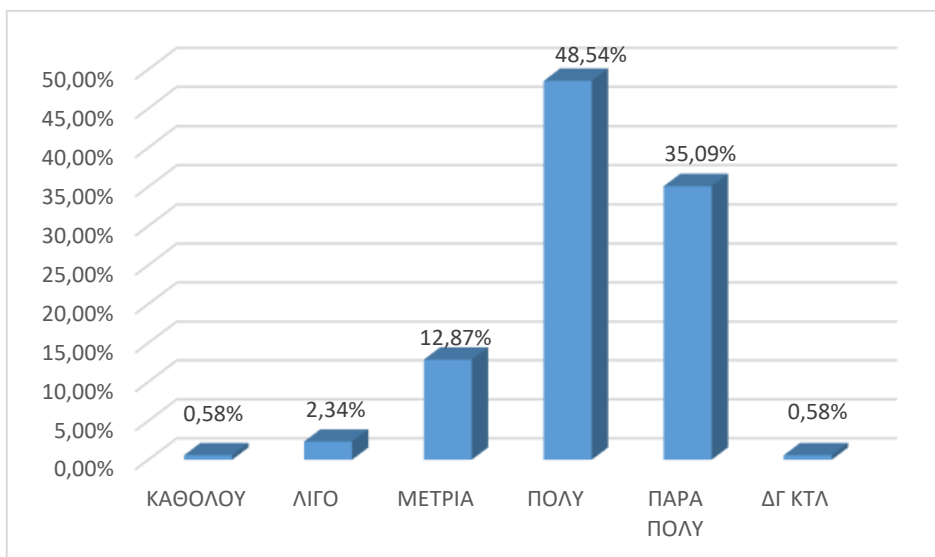
Πίνακας 3: Διαχείριση δικών μου συναισθημάτων

	Καθόλου		Λίγο		Μέτρια		Πολύ		Πάρα πολύ		Δ.Γ	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Όταν αντιμετωπίζω εμπόδια, θυμάμαι παρόμοια εμπόδια στο παρελθόν που έχω υπερπηδήσει.	0	0%	6	3.5%	3 3	19.3%	7 5	43.9 %	5 5	32.2%	2	1.2%
Μερικά από τα πιο σημαντικά γεγονότα της ζωής μου με οδήγησαν στο να αναθεωρήσω τι είναι σημαντικό και τι όχι στη ζωή.	1	0.6%	7	4.1%	3 3	19.3%	7 6	44.4 %	5 2	30.4%	2	1.2%
Όταν η διάθεση μου αλλάζει, βλέπω διαφορετικά τις καταστάσεις.	5	2.9%	1 1	6.4%	4 2	24.6%	5 8	33.9 %	5 5	32.2%	0	0%
Τα συναισθήματα είναι ένα από τα πράγματα που δίνουν νόημα στη ζωή μου.	0	0%	5	2.9%	1 9	11.1%	7 3	42.7 %	7 4	43.3%	0	0%
Η λύση των	1	0.6%	4	2.3%	2	12.9%	8	48.5	6	35.1%	1	0.6%

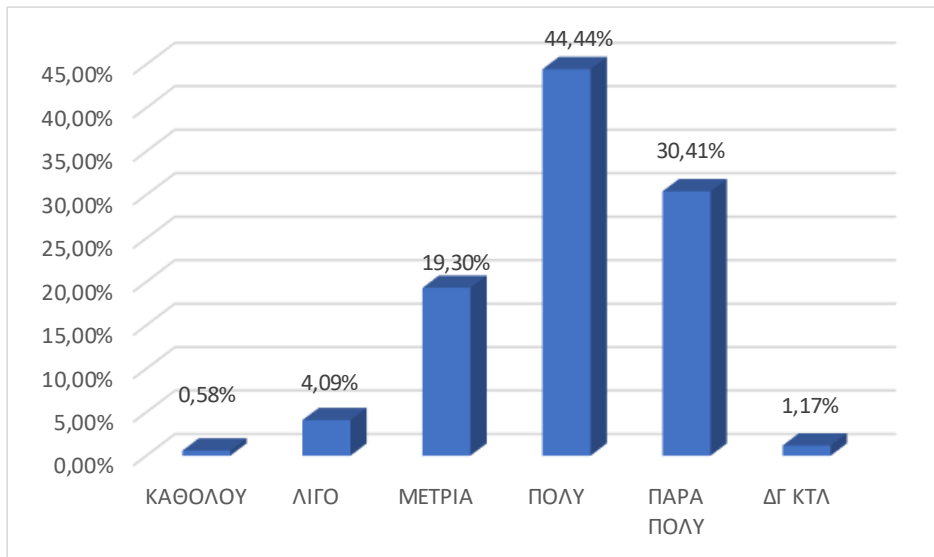
προβλημάτων είναι εύκολη, όταν έχω θετική διάθεση.		%		%	2	%	3	%	0	%		%
Παρακινώ τον εαυτό μου, σκεπτόμενος το θετικό αποτέλεσμα του έργου που έχω αναλάβει.	2	1.2 %	9	5.3 %	2 3	13.5 %	8 4	49.1 %	5 0	29.2 %	3	1.8 %
Όταν βρίσκομαι σε θετική διάθεση, είμαι σε θέση να σκεφτώ καινούριες ιδέες.	0	0%	2	1.2 %	1 4	8.2%	7 1	41.5 %	8 3	48.5 %	1	0.6 %
Όταν νιώθω μία αλλαγή στα συναισθήματά μου, τείνω να σκεφτώ καινούριες ιδέες.	1	0.6 %	1 4	8.2 %	4 0	23.4 %	7 5	43.9 %	3 4	19.9 %	7	4.1 %



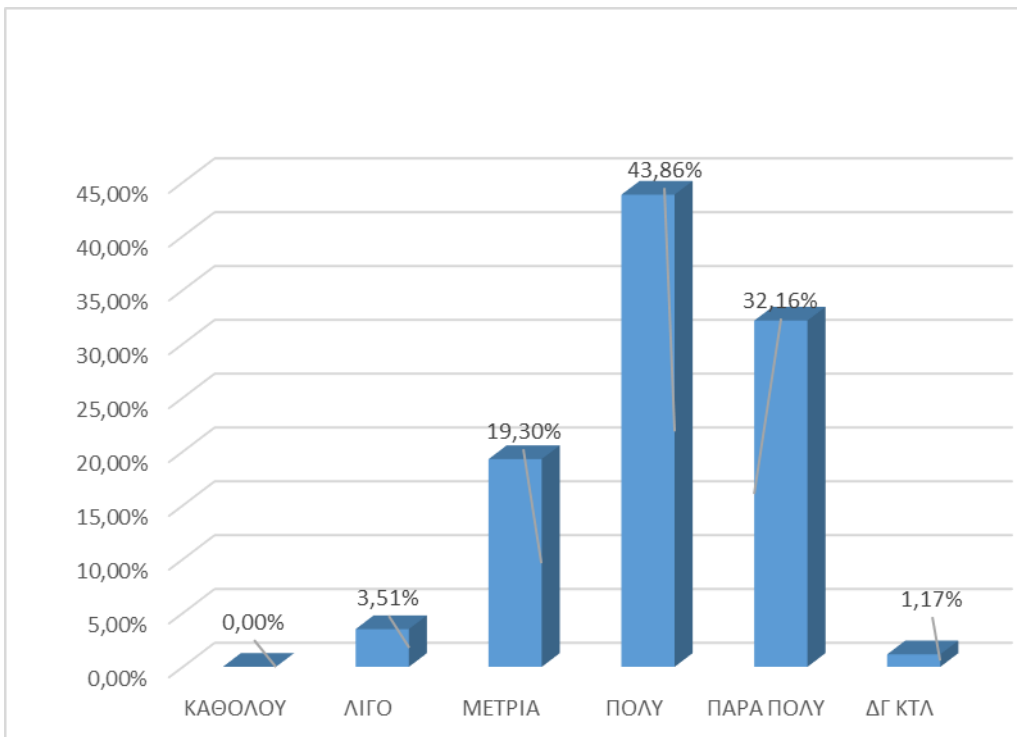
Διάγραμμα 27: Παρακινώ τον εαυτό μου, σκεπτόμενος το θετικό αποτέλεσμα του έργου που έχω αναλάβει



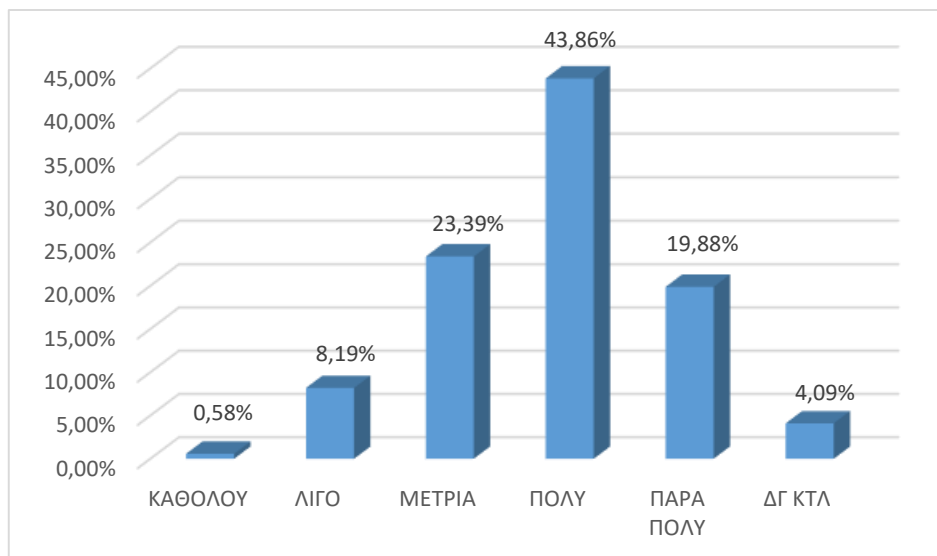
Διάγραμμα 28: Η λύση των προβλημάτων είναι εύκολη, όταν έχω θετική διάθεση.



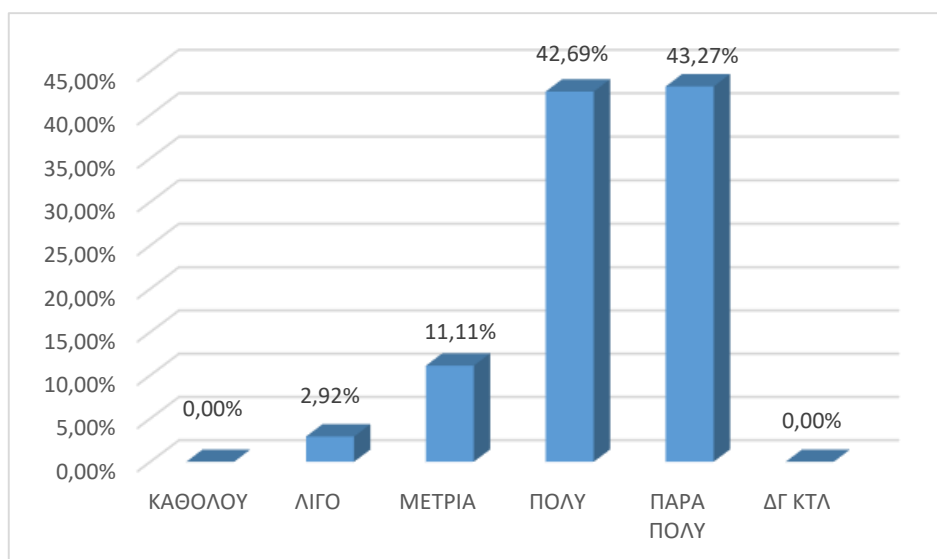
Διάγραμμα 29: Μερικά από τα πιο σημαντικά γεγονότα της ζωής μου με οδήγησαν στο να αναθεωρήσω τι είναι σημαντικό και τι όχι στη ζωή.



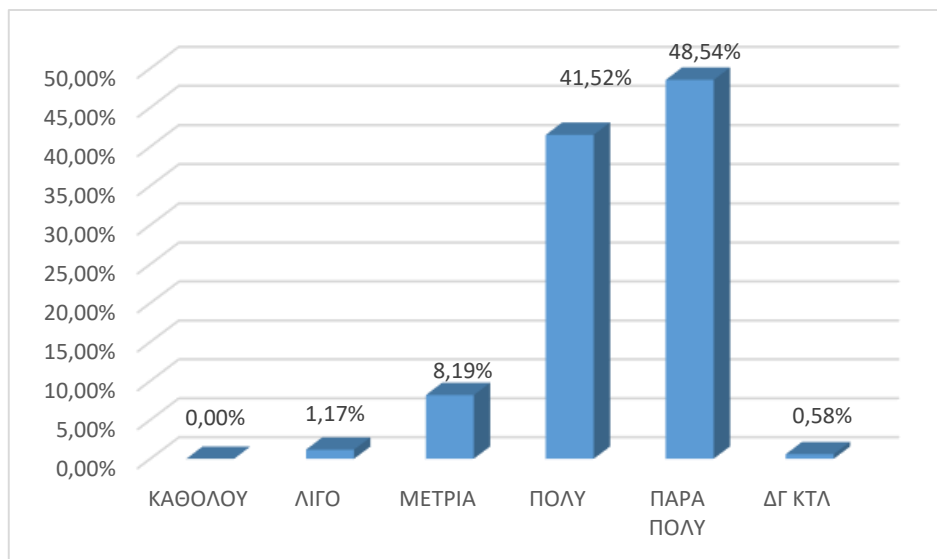
Διάγραμμα 30: Όταν αντιμετωπίζω εμπόδια, θυμάμαι παρόμοια εμπόδια στο παρελθόν που έχω υπερπηδήσει



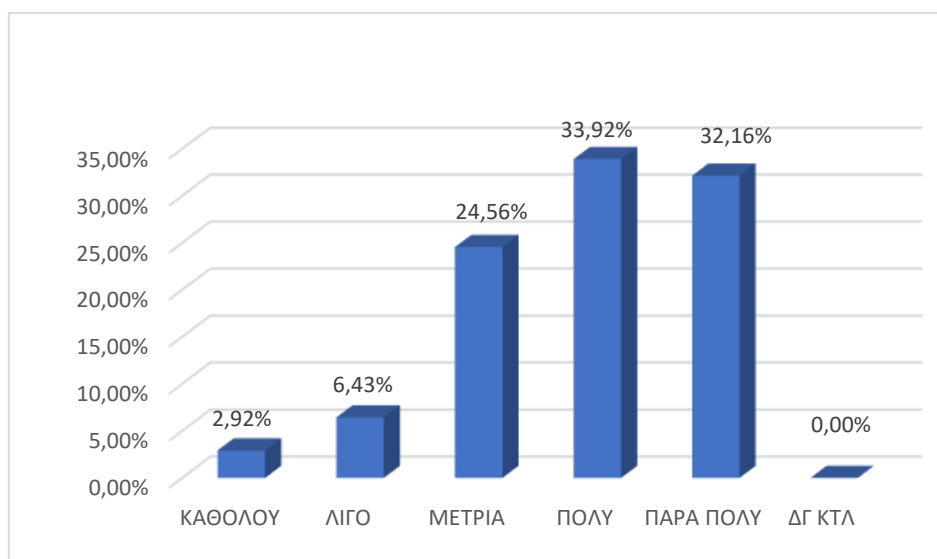
Διάγραμμα 31: Όταν νιώθω μία αλλαγή στα συναισθήματα μου, τείνω να σκεφτώ καινούριες ιδέες.



Διάγραμμα 32: Τα συναισθήματα είναι ένα από τα πράγματα που δίνουν νόημα στη ζωή μου



Διάγραμμα 33: Όταν βρίσκομαι σε θετική διάθεση, είμαι σε θέση να σκεφτώ καινούριες ιδέες



Διάγραμμα 34: Όταν η διάθεση μου αλλάζει, βλέπω διαφορετικά τις καταστάσεις.

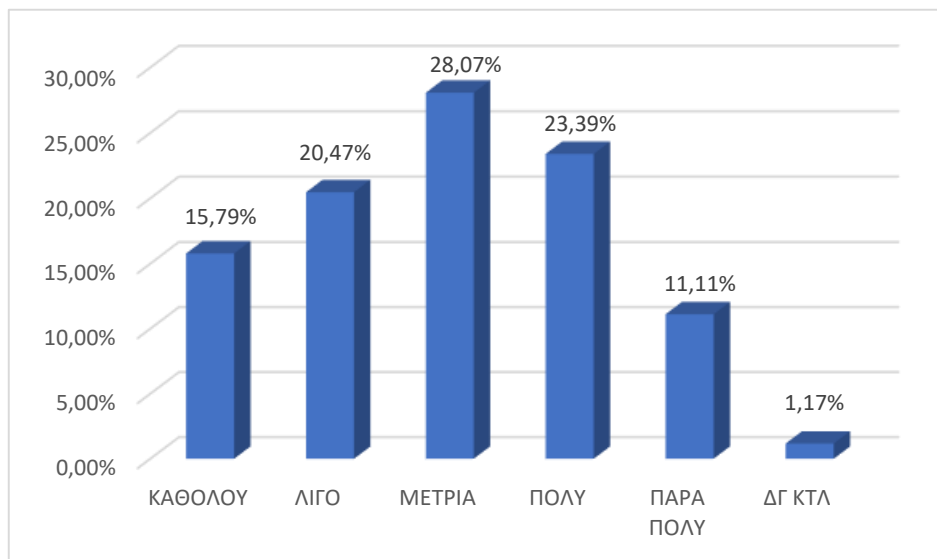
Στον πίνακα 4 παρουσιάζονται οι δηλώσεις που αφορούν την διαχείριση άλλων συναισθημάτων. Από τον ακόλουθο πίνακα προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν πως μερικές φορές τους είναι δύσκολο να καταλάβουν τα μη λεκτικά μηνύματα των ανθρώπων (N=48, 28.1%) διάγραμμα 35 και έχουν δυσκολία να καταλάβουν γιατί οι άνθρωποι αισθάνονται ό,τι αισθάνονται (N=47, 28.1%) διάγραμμα 36. Ακόμα οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν πως συχνά έχουν επίγνωση των μη λεκτικών μηνυμάτων που οι άλλοι στέλνουν (N=76, 44.4%) διάγραμμα 37, μπορούν

να πουν πως αισθάνονται οι άνθρωποι ακούγοντας μόνο τον τόνο της φωνής τους (N=74, 43.3%) διάγραμμα 38, από τις εκφράσεις των προσώπων των άλλων καταλαβαίνουν τα συναισθήματα που βιώνουν (N=73, 42.7%) διάγραμμα 39 και ξέρουν οι άλλοι τι αισθάνονται, αρκεί μόνο να τους παρατηρήσουν (N=70, 40.9%) διάγραμμα 40.

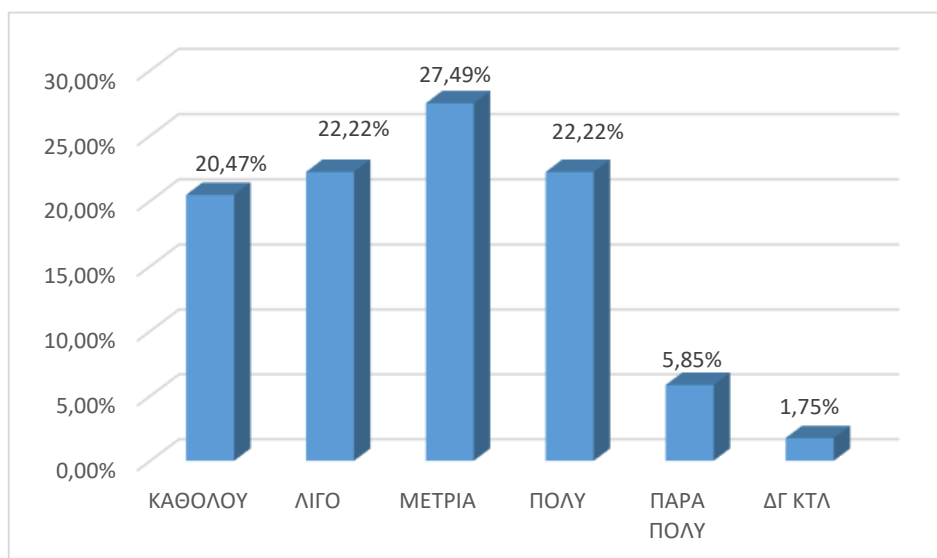
Πίνακας 4: Διαχείριση άλλων συναισθημάτων

	Καθόλου		Λίγο		Μέτρια		Πολύ		Πάρα πολύ		Δ.Γ.	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Μου είναι δύσκολο να καταλάβω τα μη λεκτικά μηνύματα των ανθρώπων	2	15.8	3	20.5	4	28.1	4	23.4	1	11.1	2	1.2
	7	%	5	%	8	%	0	%	9	%		%
Από τις εκφράσεις των προσώπων των άλλων, καταλαβαίνω τα συναισθήματα που βιώνουν.	1	0.6%	7	4.1%	3	19.3	7	42.7	5	32.7	1	0.6
					3	%	3	%	6	%		%
Έχω επίγνωση των μη λεκτικών μηνυμάτων που οι άλλοι στέλνουν.	4	2.3%	6	3.5%	3	22.8	7	44.4	4	25.1	3	1.8
					9	%	6	%	3	%		%

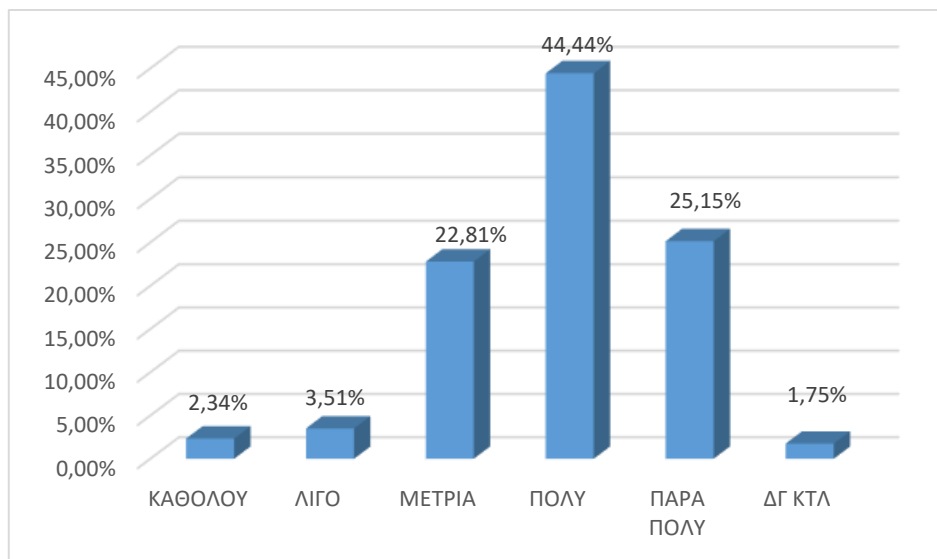
Ξέρω οι άλλοι τι αισθάνονται, αρκεί μόνο να τους παρατηρήσω.	2	1.2%	1 6	9.4%	5 6	32.7 %	7 0	40.9 %	2 7	15.8 %	0	0%
Μπορώ να πω πώς αισθάνονται οι άνθρωποι, ακούγοντας μόνο τον τόνο της φωνής τους.	3	1.8%	2 0	11.7 %	3 9	22.8 %	7 4	43.3 %	3 5	20.5 %	0	0%
Δύσκολα, καταλαβαίνω, γιατί οι άνθρωποι αισθάνονται ό,τι αισθάνονται.	3 5	20.5 %	3 8	22.2 %	4 7	27.5 %	3 8	22.2 %	1 0	5.8%	3	1.8 %



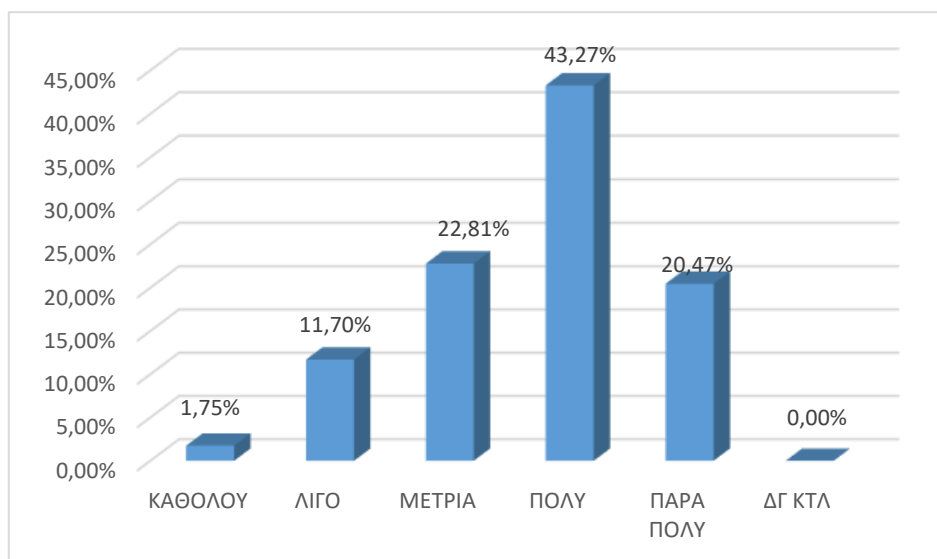
Διάγραμμα 35: Μου είναι δύσκολο να καταλάβω τα μη λεκτικά μηνύματα των ανθρώπων



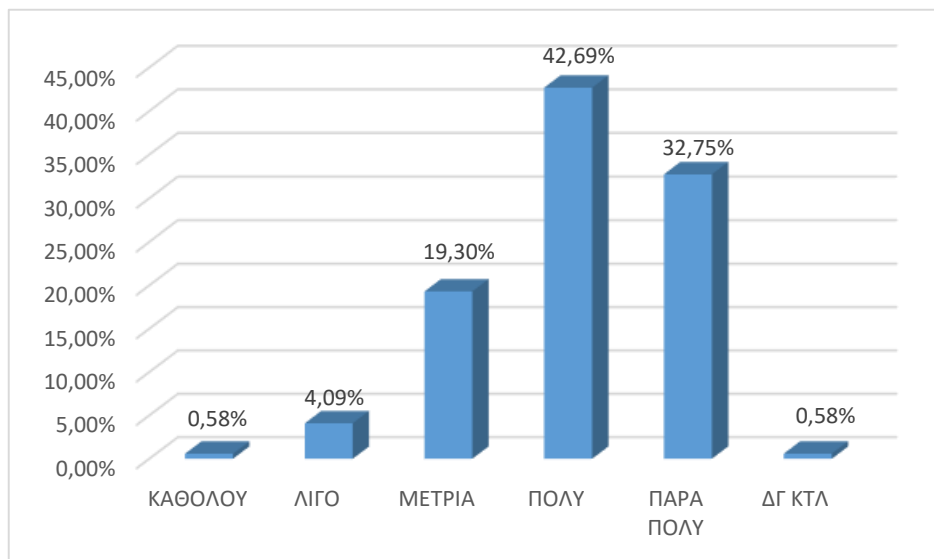
Διάγραμμα 36: Δύσκολα, καταλαβαίνω, γιατί οι άνθρωποι αισθάνονται ό,τι αισθάνονται.



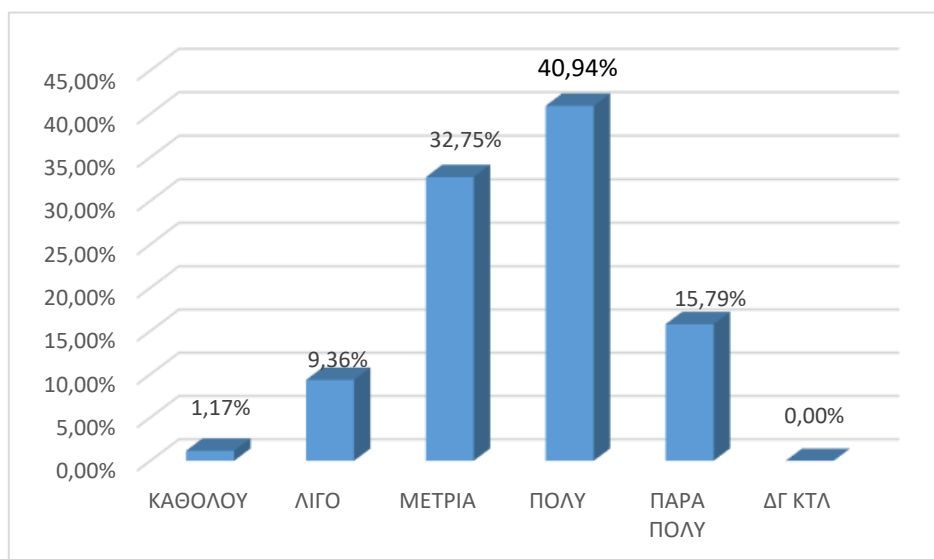
Διάγραμμα 37: Έχω επίγνωση των μη λεκτικών μηνυμάτων που οι άλλοι στέλνουν



Διάγραμμα 38: Μπορώ να πω πώς αισθάνονται οι άνθρωποι, ακούγοντας μόνο τον τόνο της φωνής τους



Διάγραμμα 39: Από τις εκφράσεις των προσώπων των άλλων, καταλαβαίνω τα συναισθήματα που βιώνουν.



Διάγραμμα 40: Ξέρω οι άλλοι τι αισθάνονται, αρκεί μόνο να τους παρατηρήσω.

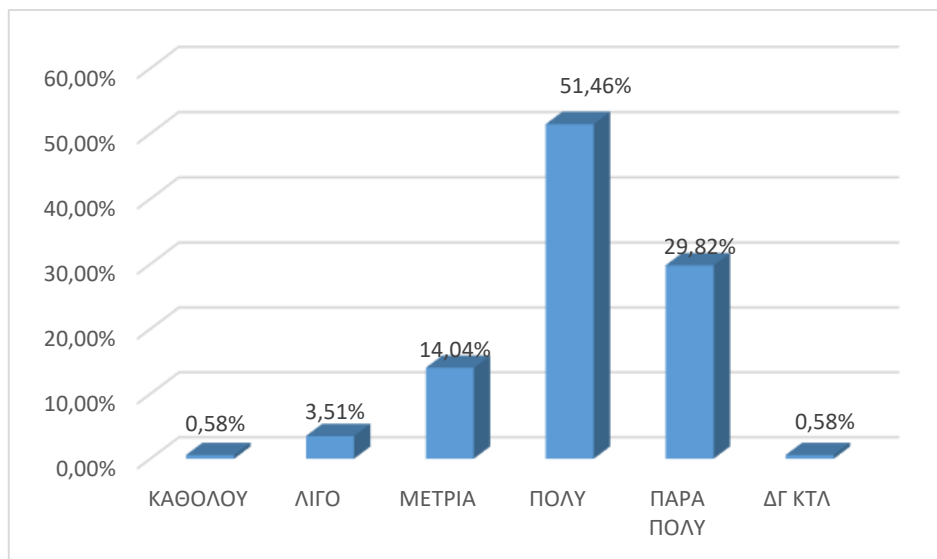
Στον πίνακα 5 παρουσιάζονται οι δηλώσεις που αφορούν την αξιοποίηση των συναισθημάτων. Από τον ακόλουθο πίνακα προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν πως συχνά με εύκολο τρόπο αναγνωρίζουν τα συναισθήματα τους, κατά τη διάρκεια που τα βιώνουν (N=88, 51.5%) διάγραμμα 41, γνωρίζουν γιατί τα συναισθήματά του αλλάζουν (N=80, 46.8%) διάγραμμα 42, έχουν επίγνωση των συναισθημάτων τους κατά τη διάρκεια που τα βιώνουν (N=77, 45%) διάγραμμα 43,

γνωρίζουν πότε να μιλήσουν σχετικά με τα προσωπικά τους προβλήματα σε άλλους (N=71, 41.5%) διάγραμμα 44. Επίσης, οι περισσότεροι συμμετέχοντες συχνά έχουν την επίγνωση των μη λεκτικών μηνυμάτων που «στέλνουν» στους άλλους (N=69, 41.5%) διάγραμμα 45, παρουσιάζουν τον εαυτό τους με τρόπο που να προκαλεί θετική εντύπωση στους άλλους (N=66, 38.6%) διάγραμμα 46, όταν κάποιος τους λέει για ένα σημαντικό γεγονός που συνέβη στη ζωή του, σχεδόν αισθάνονται σα να έχουν βιώσει οι ίδιοι το γεγονός (N=60, 35.1%) διάγραμμα 47 και συχνά ελέγχουν τα συναισθήματά τους (N=58, 33.9%) διάγραμμα 48.

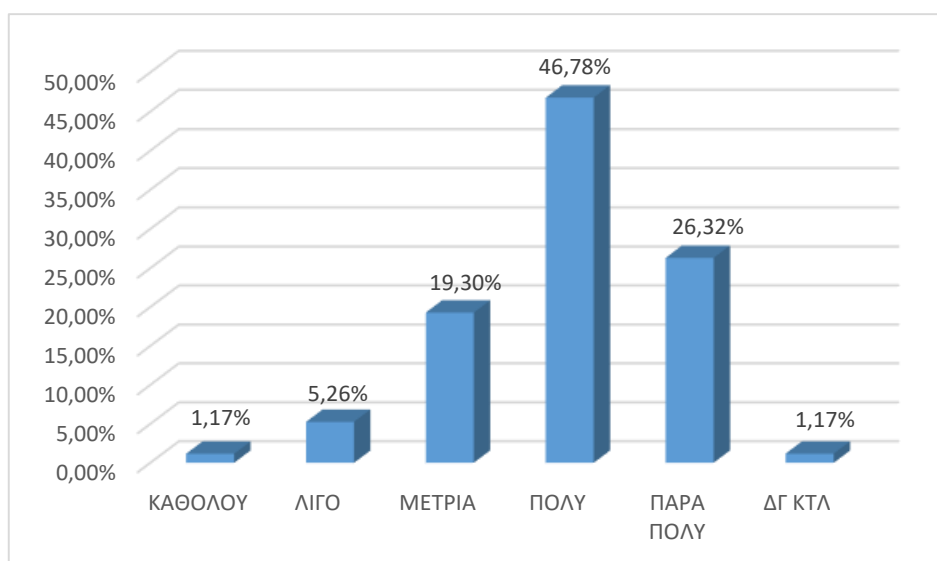
Πίνακας 5: Αξιοποίηση των συναισθημάτων

	Καθόλου		Λίγο		Μέτρια		Πολύ		Πάρα πολύ		Δ.Γ.	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ξέρω πότε να μιλήσω σχετικά με τα προσωπικά μου προβλήματα σε άλλους.	2	1.2%	1	10.5%	3	18.7%	7	41.5%	4	26.3%	3	1.8%
Έχω επίγνωση των συναισθημάτων μου, κατά τη διάρκεια που τα βιώνω.	1	0.6%	1	0.6%	2	14%	7	45%	6	39.8%	0	0%
Έχω επίγνωση των μη λεκτικών μηνυμάτων που «στέλνω» στους άλλους.	3	1.8%	1	7%	3	22.8%	6	40.4%	4	25.7%	4	2.3%
Παρουσιάζω τον εαυτό μου	9	5.3%	1	9.9%	4	28.7%	6	38.6%	2	15.2%	4	2.3%

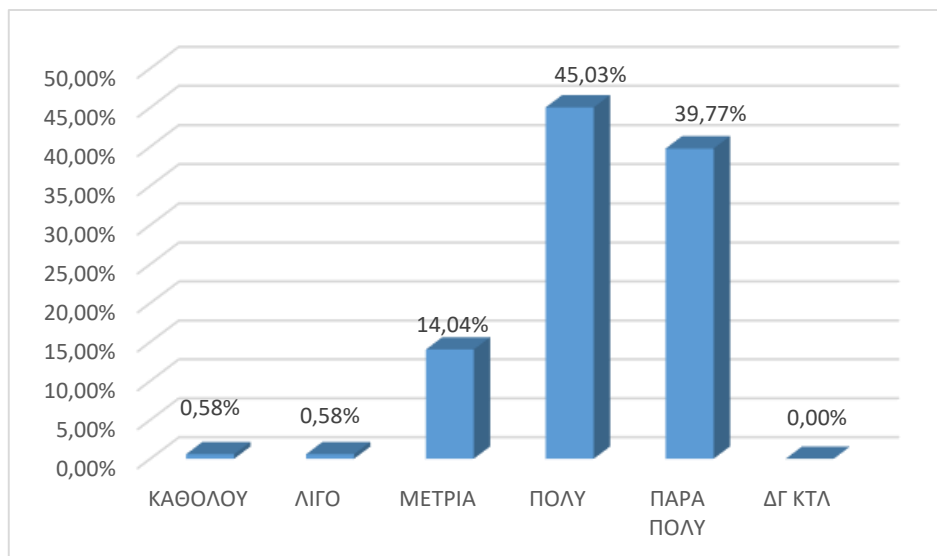
με τρόπο που να προκαλεί θετική εντύπωση στους άλλους.												
Ξέρω γιατί τα συναισθήματά μου αλλάζουν.	2	1.2 %	9	5.3%	3 3	19.3 %	8 0	46.8 %	4 5	26.3 %	2	1.2 %
Ελέγχω τα συναισθήματά μου.	5	2.9 %	1 8	10.5 %	5 2	30.4 %	5 8	33.9 %	3 8	22.2 %	0	0%
Εύκολα αναγνωρίζω τα συναισθήματά μου, κατά τη διάρκεια που τα βιώνω.	1	0.6 %	6	3.5%	2 4	14%	8 8	51.5 %	5 1	29.8 %	1	0.6 %
Όταν κάποιος μου λέει για ένα σημαντικό γεγονός που συνέβη στη ζωή του, σχεδόν αισθάνομαι σαν να έχω βιώσει ο ίδιος το γεγονός.	6	3.5 %	1 6	9.4%	5 2	30.4 %	6 0	35.1 %	3 3	19.3 %	4	2.3 %



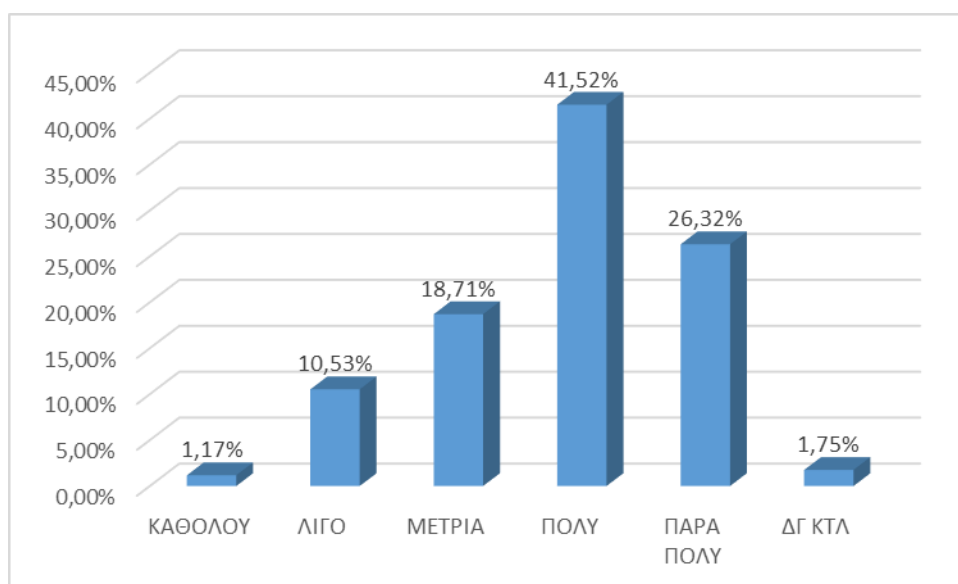
Διάγραμμα 41: Εύκολα αναγνωρίζω τα συναισθήματά μου, κατά τη διάρκεια που τα βιώνω.



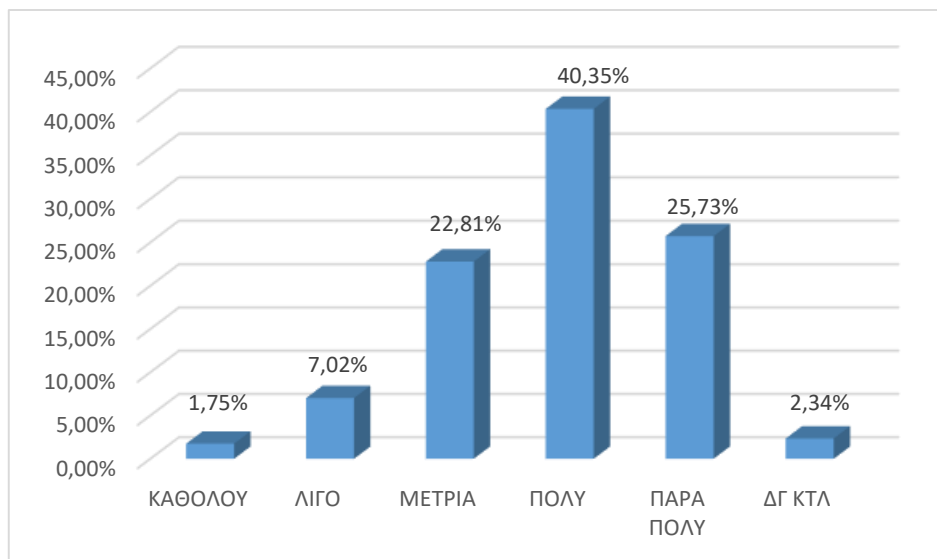
Διάγραμμα 42: Ξέρω γιατί τα συναισθήματά μου αλλάζουν



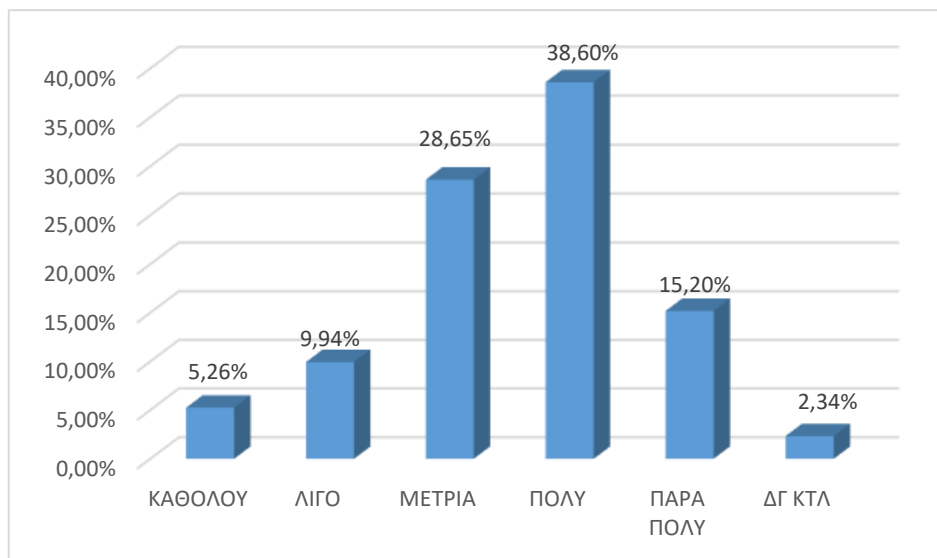
Διάγραμμα 43: Έχω επίγνωση των συναισθημάτων μου, κατά τη διάρκεια που τα βιώνω.



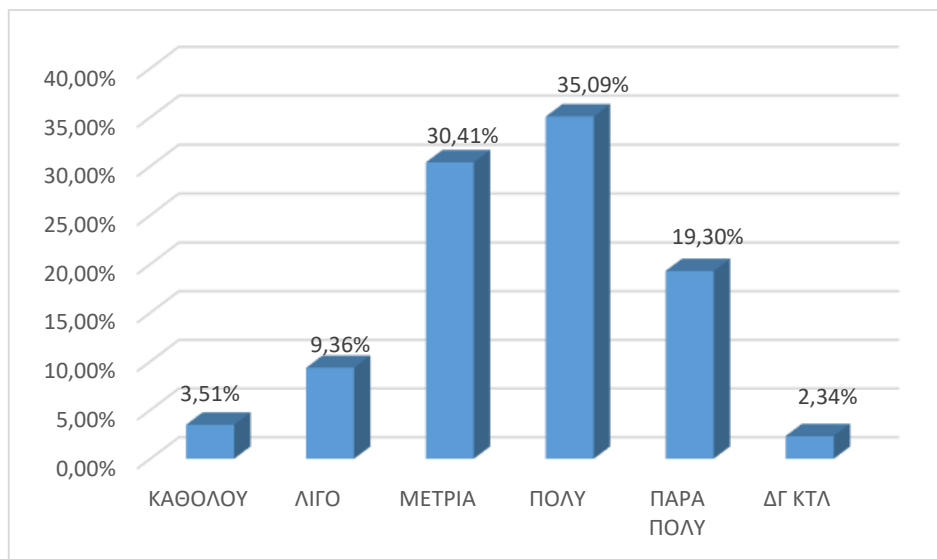
Διάγραμμα 44: Ξέρω πότε να μιλήσω σχετικά με τα προσωπικά μου προβλήματά σε άλλους.



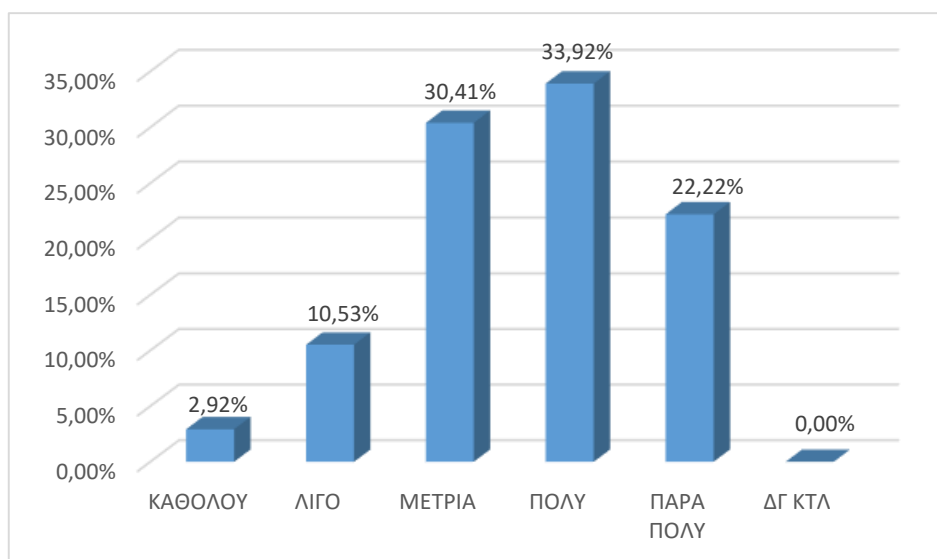
Διάγραμμα 45: Έχω επίγνωση των μη λεκτικών μηνυμάτων που «στέλνω» στους άλλους.



Διάγραμμα 46: Παρουσιάζω τον εαυτό μου με τρόπο που να προκαλεί θετική εντύπωση στους άλλους.



Διάγραμμα 47: Όταν κάποιος μου λέει για ένα σημαντικό γεγονός που συνέβη στη ζωή του, σχεδόν αισθάνομαι σα να έχω βιώσει ο ίδιος το γεγονός.

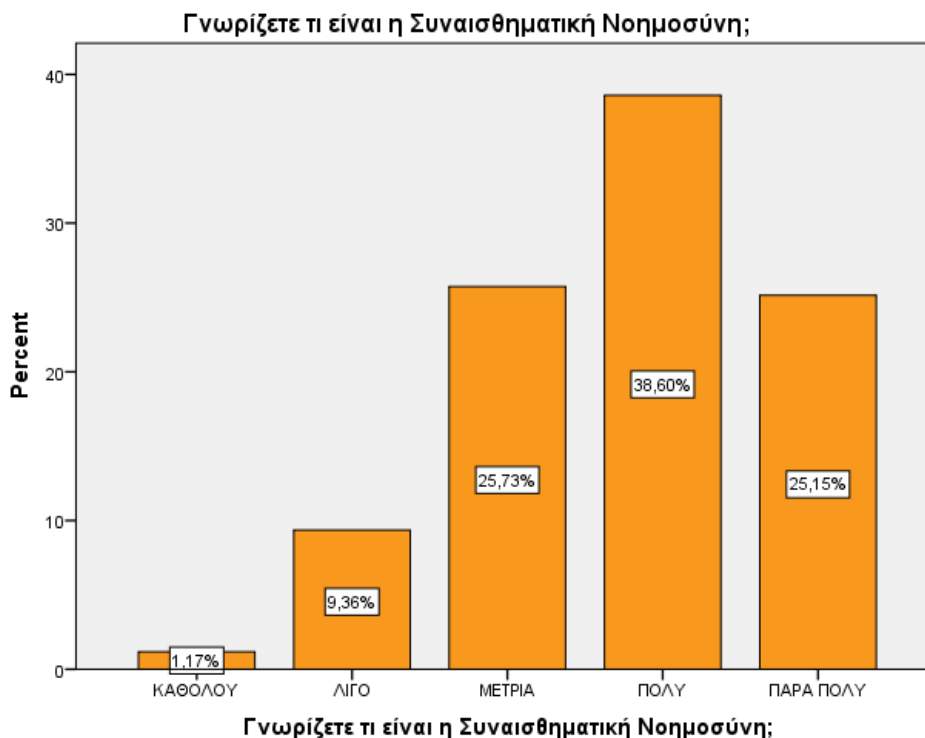


Διάγραμμα 48: Ελέγχω τα συναισθήματά μου.

4.3.4 Συναισθηματική Νοημοσύνη

Από το διάγραμμα 49 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες γνωρίζουν σε μεγάλο βαθμό (πολύ) τι είναι συναισθηματική νοημοσύνη (N=66, 38.6%). Το 25.73% των συμμετεχόντων γνωρίζουν σε μέτριο βαθμό τι είναι συναισθηματική νοημοσύνη, το

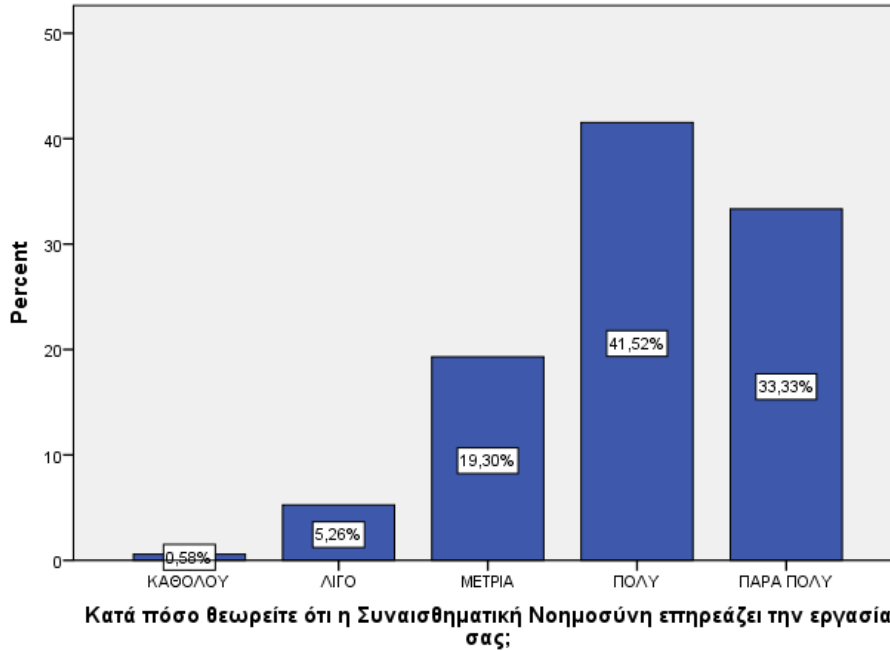
25.15% των συμμετεχόντων γνωρίζουν σε πολύ μεγάλο βαθμό (πάρα πολύ) τι είναι συναισθηματική νοημοσύνη, το 9.36% των συμμετεχόντων γνωρίζουν σε ελάχιστο βαθμό τι είναι συναισθηματική νοημοσύνη και το 1.17% αυτών δεν γνωρίζουν καθόλου τι είναι συναισθηματική νοημοσύνη.



Διάγραμμα 49: Συναισθηματική Νοημοσύνη

Από το διάγραμμα 50 παρουσιάζεται ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες θεωρούν σε μεγάλο βαθμό (πολύ) ότι η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει την εργασία τους (N=71, 41.52%). Το 33.33% των συμμετεχόντων θεωρούν σε πολύ μεγάλο βαθμό (πάρα πολύ) ότι η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει την εργασία τους, το 19.30% των συμμετεχόντων θεωρούν σε μέτριο βαθμό ότι η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει την εργασία τους, το 5.26% των συμμετεχόντων θεωρούν σε ελάχιστο βαθμό ότι η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει την εργασία τους και το 0.58% αυτών θεωρούν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη δεν επηρεάζει καθόλου την εργασία τους.

Κατά πόσο θεωρείτε ότι η Συναισθηματική Νοημοσύνη επηρεάζει την εργασία σας;



Διάγραμμα 50: Η επιρροή της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασία

4.3.5 **Εκτίμηση Συνολικού Επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης**

Όπως περιγράφηκε και παραπάνω στην Μεθοδολογία, το τεστ των 33 ερωτήσεων των Schutte et. al (1998) "Self-Report Emotional Intelligence", μπορούν να εξαχθούν συμπεράσματα για τους παρακάτω παράγοντες της συναισθηματικής νοημοσύνης:

- Αντίληψη του συναισθήματος (Perception of Emotion)
- Διαχείριση δικών μου συναισθημάτων (Managing own Emotions)
- Διαχείριση συναισθημάτων των άλλων (Managing others Emotion)
- Αξιοποίηση συναισθημάτων (Utilization of Emotions)

Η μεθοδολογία αξιοποίησης του συγκεκριμένου τεστ επιτρέπει την εξαγωγή ενός συνολικού δείκτη συναισθηματικής νοημοσύνης (Overall Emotional Intelligence Index) για καθένα συμμετέχοντα.

Κατόπιν επεξεργασίας των δεδομένων, τα αποτελέσματα που αφορούν την περιγραφή των κύριων στατιστικών του δείγματος παρουσιάζονται παρακάτω στον πίνακα 6

:

Πίνακας 6: Συναισθηματική Νοημοσύνη

	N	Ελάχιστη τιμή	Μέγιστη τιμή	Μέσος ορός	Τυπική απόκλιση
Αντίληψη του συναισθήματος	171	26,00	68,00	42,5906	5,73295
Δικών μου συναισθημάτων	171	17,00	35,00	28,6667	3,24672
Άλλων συναισθημάτων	171	13,00	30,00	20,9942	3,42568
Αξιοποίηση συναισθημάτων	171	16,00	43,00	32,9883	4,66651
Συναισθηματική νοημοσύνη	171	84,00	153,00	125,2398	13,99268

Το άθροισμά των 33 στοιχείων της κλίμακας αποτελεί το συνολικό σκορ της συναισθηματικής νοημοσύνης, το οποίο μπορεί να κυμαίνεται από 33 έως 165. Όσο υψηλότερο είναι το συνολικό σκορ τόσο υψηλότερη είναι η συναισθηματική νοημοσύνη του συμμετέχοντα. Στην παρούσα έρευνα, ο αριθμητικός μέσος του συνολικού σκορ της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι ίσος με 125.2 και τυπική απόκλιση 13.99. ενώ το εύρος των τιμών της συναισθηματικής νοημοσύνης κυμαίνεται μεταξύ του 84 και 153. Διαπιστώνεται λοιπόν ότι οι εργαζόμενοι του Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου κυμαίνονται σε μέτρια προς υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη.

4.3.6 Συναισθηματική Νοημοσύνη και Δημογραφικά στοιχεία

Από τον πίνακα 7 παρουσιάζεται ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο φύλο και την συναισθηματική νοημοσύνη καθώς επίσης και στους τέσσερις παράγοντες της συναισθηματικής νοημοσύνης

Πίνακας 7: Έλεγχος t για ανεξάρτητα δείγματα ανάμεσα στο φύλο και στην συναισθηματική νοημοσύνη

	Φύλο	N	Mean	t	df	sig
Αντίληψη του συναισθήματος	Άνδρας	70	42,6286	0.072	169	0.943
	Γυναίκα	101	42,5644			
Διαχείριση δικών μου συναισθημάτων	Άνδρας	70	28,3286	-1.135	169	0.258
	Γυναίκα	101	28,9010			
Διαχείριση άλλων συναισθημάτων	Άνδρας	70	20,8429	-0.480	169	0.632
	Γυναίκα	101	21,0990			
Αξιοποίηση συναισθημάτων	Άνδρας	70	32,4429	-1.125	169	0.204
	Γυναίκα	101	33,3663			
Συναισθηματική νοημοσύνη	Άνδρας	70	124,2429	-0.775	169	0.440
	Γυναίκα	101	125,9307			

Από τον πίνακα 8 προκύπτει ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στις ηλικιακές κατηγορίες των συμμετεχόντων και την συναισθηματική νοημοσύνη αυτών, καθώς επίσης και στους τέσσερις παράγοντες της συναισθηματικής νοημοσύνης

Πίνακας 8: Έλεγχος ANOVA ανάμεσα στην ηλικία και στην συναισθηματική νοημοσύνη

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Αντίληψη του συναισθήματος	Between Groups	248,449	3	82,816	2,539	,058
	Within Groups	5283,509	162	32,614		
	Total	5531,958	165			
Διαχείριση δικών μου συναισθημάτων	Between Groups	26,150	3	8,717	,820	,485
	Within Groups	1722,789	162	10,635		
	Total	1748,940	165			
Διαχείριση άλλων συναισθημάτων	Between Groups	66,612	3	22,204	1,891	,133
	Within Groups	1901,900	162	11,740		
	Total	1968,512	165			
Αξιοποίηση συναισθημάτων	Between Groups	79,048	3	26,349	1,208	,309
	Within Groups	3532,567	162	21,806		
	Total	3611,614	165			
Συναισθηματική νοημοσύνη	Between Groups	1303,814	3	434,605	2,246	,085
	Within Groups	31341,945	162	193,469		
	Total	32645,759	165			

Από τον πίνακα 9 προκύπτει ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο εκπαιδευτικό επίπεδο των συμμετεχόντων και την συναισθηματική νοημοσύνη αυτών, καθώς επίσης και στους τέσσερις παράγοντες της συναισθηματικής νοημοσύνης

Πίνακας 9: Έλεγχος ANOVA ανάμεσα στο εκπαιδευτικό επίπεδο και στην συναισθηματική νοημοσύνη

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Αντίληψη του συναισθήματος	Between Groups	45,311	4	11,328	,339	,851
	Within Groups	5542,034	166	33,386		
	Total	5587,345	170			
Διαχείριση δικών μου συναισθημάτων	Between Groups	20,497	4	5,124	,480	,750
	Within Groups	1771,503	166	10,672		
	Total	1792,000	170			
Διαχείριση άλλων συναισθημάτων	Between Groups	38,003	4	9,501	,806	,523
	Within Groups	1956,991	166	11,789		
	Total	1994,994	170			
Αξιοποίηση συναισθημάτων	Between Groups	18,960	4	4,740	,214	,931
	Within Groups	3683,017	166	22,187		
	Total	3701,977	170			
Συναισθηματική νοημοσύνη	Between Groups	228,005	4	57,001	,286	,887
	Within Groups	33057,164	166	199,140		
	Total	33285,170	170			

Από τον πίνακα 10 παρουσιάζεται ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στην ύπαρξη παιδιών των συμμετεχόντων και την συναισθηματική νοημοσύνη καθώς επίσης και στους τέσσερις παράγοντες της συναισθηματικής νοημοσύνης

Πίνακας 10: Έλεγχος t για ανεξάρτητα δείγματα ανάμεσα στην ύπαρξη παιδιών και στην συναισθηματική νοημοσύνη

	Οικογενειακή κατάσταση όσον αφορά τα τέκνα	N	Mean	t	df	sig
Αντίληψη του συναισθήματος	Με παιδιά	137	42,5766	-0.064	169	0.949
	Χωρίς παιδιά	34	42,6471			
Διαχείριση δικών μου συναισθημάτων	Με παιδιά	137	28,8029	1.102	169	0.272
	Χωρίς παιδιά	34	28,1176			
Διαχείριση άλλων συναισθημάτων	Με παιδιά	137	21,0657	0.547	169	0.585
	Χωρίς παιδιά	34	20,7059			
Αξιοποίηση συναισθημάτων	Με παιδιά	137	32,9197	-0.385	169	0.701
	Χωρίς παιδιά	34	33,2647			
Συναισθηματική νοημοσύνη	Με παιδιά	137	125,3650	0.234	169	0.815
	Χωρίς παιδιά	34	124,7353			

Από τον πίνακα 11 παρουσιάζεται ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στην περίοδο εργασιακής απασχόλησης και στην αντίληψη του συναισθήματος ($F_{4,161}=2.632$, $p<0.05$). Πιο συγκεκριμένα, οι συμμετέχοντες που εργάζονται πάνω από 20 έτη έχουν καλύτερη αντίληψη του συναισθήματος σε σχέση με τους συμμετέχοντες που εργάζονται έως 5 έτη.

Πίνακας 11: Έλεγχος ANOVA ανάμεσα στην περίοδο εργασιακής απασχόλησης και στην συναισθηματική νοημοσύνη

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Αντίληψη του συναισθήματος	Between Groups	339,342	4	84,836	2,632	,036
	Within Groups	5188,802	161	32,229		
	Total	5528,145	165			
Διαχείριση δικών μου συναισθημάτων	Between Groups	52,599	4	13,150	1,224	,303
	Within Groups	1730,178	161	10,746		
	Total	1782,777	165			
Διαχείριση άλλων συναισθημάτων	Between Groups	72,968	4	18,242	1,582	,182
	Within Groups	1857,032	161	11,534		
	Total	1930,000	165			
Αξιοποίηση συναισθημάτων	Between Groups	82,953	4	20,738	,944	,440
	Within Groups	3538,041	161	21,975		
	Total	3620,994	165			
Συναισθηματική νοημοσύνη	Between Groups	1477,940	4	369,485	1,891	,115
	Within Groups	31457,434	161	195,388		
	Total	32935,373	165			

Στον πίνακα 12 παρουσιάζεται ότι υπάρχει στατιστικά σημαντικά διαφορά ανάμεσα στο διοικητικό προσωπικό και στα μέλη Δ.Ε.Π. αναφορικά με την αντίληψη του συναισθήματος ($t_{169}=-2.409$, $p<0.05$). Πιο συγκεκριμένα, τα μέλη Δ.Ε.Π. έχουν καλύτερη αντίληψη από το Διοικητικό προσωπικό.

Πίνακας 12: Έλεγχος t για ανεξάρτητα δείγματα ανάμεσα στο είδος απασχόλησης και στην συναισθηματική νοημοσύνη

	Είδος Απασχόλησης	N	Mean	t	df	sig
Αντίληψη του συναισθήματος	Διοικητικό προσωπικό	107	41,7850	- 2.409	169	0.017
	Μέλος Δ.Ε.Π.	64	43,9375			
Διαχείριση δικών μου συναισθημάτων	Διοικητικό προσωπικό	107	28,6262	- 0.210	169	0.834
	Μέλος Δ.Ε.Π.	64	28,7344			
Διαχείριση άλλων συναισθημάτων	Διοικητικό προσωπικό	107	20,5981	- 1.788	96.9	0.077
	Μέλος Δ.Ε.Π.	64	21,6563			
Αξιοποίηση συναισθημάτων	Διοικητικό προσωπικό	107	32,6075	- 1.384	69	0.168
	Μέλος Δ.Ε.Π.	64	33,6250			
Συναισθηματική νοημοσύνη	Διοικητικό προσωπικό	107	123,6168	- 1.978	169	0.050
	Μέλος Δ.Ε.Π.	64	127,9531			

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ- ΣΥΖΗΤΗΣΗ- ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Η Εργασία που παρουσιάζεται πραγματοποιήθηκε όπως προαναφέρθηκε πραγματοποιήθηκε στο Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο με σκοπό να διερευνήσει τη σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης με την απόδοση των εργαζομένων και ειδικότερα των Εκπαιδευτικών και του Διοικητικού Προσωπικού του Πανεπιστημίου. Στόχος ήταν να διερευνηθούν οι παράγοντες που συμβάλλουν σε αυτήν βάσει και της ήδη υπάρχουσας βιβλιογραφίας καθώς και ο συσχετισμός διαφόρων δημογραφικών χαρακτηριστικών του πληθυσμού με ανεξάρτητες μεταβλητές όπως διαχείριση – αντίληψη των συναισθημάτων κατά τη διάρκεια της εργασίας του πληθυσμού.

Απώτερος στόχος είναι τα αποτελέσματα της εργασίας να μπορέσουν να αξιοποιηθούν από την Διοίκηση του Οργανισμού, για ίσως καλύτερη στρατηγική διοίκησης, αποτελεσματικότερη με αποτέλεσμα να αναπτυχθούν παράγοντες βελτίωσης της αποτελεσματικότητας, αποδοτικότητας και ποιότητας της εργασίας των εργαζομένων.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Σκοπός της παραπάνω έρευνας ήταν να εξετάσει την Συναισθηματική Νοημοσύνη του Ακαδημαϊκού προσωπικού του Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου. Στην συγκεκριμένη έρευνα έλαβαν μέρος 171 υπάλληλοι ακαδημαϊκού οργανισμού, εκ των οποίων οι περισσότερες ήταν γυναίκες, είχαν ηλικία από 46 – 55 ετών και ήταν απόφοιτοι ΑΕΙ. Ακόμα, οι περισσότεροι συμμετέχοντες είχαν εργασιακή απασχόληση περισσότερο από 21 έτη και ανήκουν στο διοικητικό προσωπικό.

Στην συνέχεια της έρευνας εξετάστηκαν οι παράγοντες εργασίας των συμμετεχόντων, όπου οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι τα άτομα στον οργανισμό ενθαρρύνονται σε μέτριο βαθμό αν αναπτύσσουν τις ικανότητές τους. Ακόμα προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες είναι πολύ ικανοποιημένοι από την εργασία τους και θεωρούν ότι είναι πολύ παραγωγικοί στην εργασία τους. Επίσης, παρουσιάζεται ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες έχουν πολύ επιρροή στο είδος των εργασιακών καθηκόντων τους, στο ρυθμό εργασίας και στον τρόπο εκτέλεσης της εργασίας, θεωρούν σε μεγάλο βαθμό ότι επιτυγχάνονται οι προσωπικοί επαγγελματικοί στόχοι από την εργασία τους, είναι πολύ ικανοποιημένοι από την αναγνώριση των

προϊσταμένων – ανωτέρων και η κατάρτιση που λαμβάνουν είναι σε μεγάλο βαθμό επαρκής για την επαγγελματική δραστηριότητα τους. Τέλος, οι περισσότεροι συμμετέχοντες τους απασχολεί σε πολύ μεγάλο βαθμό η εργασία τους και την σκέφτονται και εκτός ωραρίου εργασίας και υπάρχει σε πολύ μεγάλο βαθμό υπέρβαση του ωραρίου τους.

Έπειτα, στην συγκεκριμένη έρευνα εξετάστηκαν διεξοδικά οι τέσσερις παράγοντες που εξετάζουν την Συναισθηματική Νοημοσύνη. Ο πρώτος παράγοντας της συναισθηματικής νοημοσύνης, που εξετάστηκε είναι η «Αντίληψη του συναισθήματος». Οι περισσότεροι συμμετέχοντες δεν συμφωνούν καθόλου πως όταν είναι αντιμέτωποι με μια πρόκληση, τα παρατάνε γιατί πιστεύουν ότι θα αποτύχουν. Όμως οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι συχνά οι άλλοι τους εμπιστεύονται εύκολα, βοηθούν τους άλλους να αισθανθούν καλύτερα, όταν δεν είναι καλά, «επιλέγουν» θετικές διαθέσεις για να παροτρύνουν τον εαυτό τους να συνεχίσει την προσπάθεια, όταν αντιμετωπίζουν δυσκολίες, πιστεύουν ότι θα τα καταφέρουν και θα τα πάνε καλά με όλα σχεδόν τα πράγματα που ασχολούνται, αναζητούν δραστηριότητες που τους κάνουν ευτυχισμένους και περιμένουν να συμβούν καλά πράγματα. Επίσης, η πλειονότητα των συμμετεχόντων δήλωσε ότι συχνά φιλοφρονεί τους άλλους, όταν έχουν κάνει κάτι καλά, όταν βιώνουν ένα θετικό συναίσθημα, ξέρουν πώς να το κάνουν να διαρκέσει, τους αρέσει να μοιράζονται τα συναισθήματά τους με άλλους και διοργανώνουν εκδηλώσεις με τις οποίες οι άλλοι διασκεδάζουν.

Ο δεύτερος παράγοντας της συναισθηματικής νοημοσύνης αναφέρεται στην διαχείριση των συναισθημάτων των συμμετεχόντων. Οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν πως συχνά παρακινούν τον εαυτό τους, σκεπτόμενοι το θετικό αποτέλεσμα του έργου που έχουν αναλάβει, συχνά η λύση των προβλημάτων είναι εύκολη όταν έχουν θετική διάθεση, μερικά από τα πιο σημαντικά γεγονότα της ζωής τους, τους οδήγησαν στο να αναθεωρήσουν τι είναι σημαντικό και τι όχι στη ζωή, όταν αντιμετωπίζουν εμπόδια, θυμούνται παρόμοια εμπόδια στο παρελθόν που έχουν υπερπηδήσει, όταν νιώθουν μια αλλαγή στα συναισθηματικά τους, τείνουν να σκεφτούν καινούργιες ιδέες, τα συναισθήματα είναι ένα από τα πράγματα που δίνουν νόημα στη ζωή τους, όταν βρίσκονται σε θετική διάθεση, είναι σε θέση να σκεφτούν καινούργιες ιδέες και όταν η διάθεση τους αλλάζει, βλέπουν διαφορετικά τις καταστάσεις.

Ο τρίτος παράγοντας αναφέρεται στην διαχείριση συναισθημάτων των άλλων. Οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν πως μερικές φορές τους είναι δύσκολο να καταλάβουν τα μη λεκτικά μηνύματα των ανθρώπων και έχουν δυσκολία να καταλάβουν γιατί οι άνθρωποι αισθάνονται ό,τι αισθάνονται. Ακόμα οι περισσότεροι

συμμετέχοντες δήλωσαν πως συχνά έχουν επίγνωση των μη λεκτικών μηνυμάτων που οι άλλοι στέλνουν, μπορούν να πουν πως αισθάνονται οι άνθρωποι ακούγοντας μόνο τον τόνο της φωνής τους, από τις εκφράσεις των προσώπων των άλλων καταλαβαίνουν τα συναισθήματα που βιώνουν και ξέρουν οι άλλοι τι αισθάνονται, αρκεί μόνο να τους παρατηρήσουν.

Ο τέταρτος παράγοντας αναφέρεται στην αξιοποίηση των συναισθημάτων των συμμετεχόντων. Οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν πως συχνά με εύκολο τρόπο αναγνωρίζουν τα συναισθήματα τους, κατά τη διάρκεια που τα βιώνουν, γνωρίζουν γιατί τα συναισθήματά του αλλάζουν, έχουν επίγνωση των συναισθημάτων τους κατά τη διάρκεια που τα βιώνουν, γνωρίζουν πότε να μιλήσουν σχετικά με τα προσωπικά τους προβλήματα σε άλλους. Επίσης, οι περισσότεροι συμμετέχοντες συχνά έχουν την επίγνωση των μη λεκτικών μηνυμάτων που «στέλνουν» στους άλλους, παρουσιάζουν τον εαυτό τους με τρόπο που να προκαλεί θετική εντύπωση στους άλλους, όταν κάποιος τους λέει για ένα σημαντικό γεγονός που συνέβη στη ζωή του, σχεδόν αισθάνονται σα να έχουν βιώσει οι ίδιοι το γεγονός και συχνά ελέγχουν τα συναισθήματά τους.

Γενικά από την έρευνα διαπιστώθηκε ότι οι υπάλληλοι του ακαδημαϊκού οργανισμού έχουν σε μέτριο βαθμό Συναισθηματική Νοημοσύνη. Ακόμα, οι περισσότεροι συμμετέχοντες γνωρίζουν σε μεγάλο βαθμό τι είναι συναισθηματική νοημοσύνη και ότι η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει την εργασία τους.

Επιπρόσθετα, από την έρευνα προέκυψε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συναισθηματική Νοημοσύνη και στο φύλο, στην ηλικία στο εκπαιδευτικό επίπεδο, στην ύπαρξη παιδιών των συμμετεχόντων. Όμως διαπιστώθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συναισθηματική Νοημοσύνη και στην περίοδο εργασιακής απασχόλησης και στην αντίληψη του συναισθήματος, όπου οι συμμετέχοντες που εργάζονται πάνω από 20 έτη έχουν καλύτερη αντίληψη του συναισθήματος σε σχέση με τους συμμετέχοντες που εργάζονται έως 5 έτη. Και τέλος, υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο διοικητικό προσωπικό και στα μέλη Δ.Ε.Π. αναφορικά με την αντίληψη του συναισθήματος όπου, τα μέλη Δ.Ε.Π. έχουν καλύτερη αντίληψη από το Διοικητικό προσωπικό.

Συζήτηση των αποτελεσμάτων

Αναφορικά με τα ποσοστά που αναφέρονται στα χαρακτηριστικά της εργασίας παρατηρείτε ότι υπάρχει μεγάλο ποσοστό εργαζομένων στον οργανισμό που είναι πολύ ικανοποιημένοι από την εργασία τους και θεωρούν ότι είναι πολύ παραγωγικοί

στην εργασία τους. Επίσης, θεωρούν σε μεγάλο βαθμό ότι επιτυγχάνονται οι προσωπικοί επαγγελματικοί στόχοι από την εργασία τους, είναι πολύ ικανοποιημένοι από την αναγνώριση των προϊσταμένων – ανωτέρων και η κατάρτιση που λαμβάνουν είναι σε μεγάλο βαθμό επαρκής για την επαγγελματική δραστηριότητα τους.

Όπως έχει επισημανθεί σε αρκετές έρευνες στο παρελθόν η αυξημένη συναισθηματική νοημοσύνη των ατόμων, καθώς και η ικανότητά τους να διαχειρίζονται τα συναισθήματά τους, συμβάλλει ουσιαστικά στην πρόληψη ή την μείωση του εργασιακού τους άγχους (Cooper, et al., 2001, Goleman 2001, Νικολαου & Tsaousis 2002, Panda, 2008, Darvish & Nasrollahi, 2011).

Σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε στη Μαλαισία σε εννέα Ιδιωτικά Ακαδημαϊκά Ιδρύματα υποστηρίζει ότι η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να μετριάσει τις αρνητικές επιπτώσεις του άγχους στην απόδοση του εργαζομένου (Azmanetal, 2009).

Οι διαπιστώσεις αυτές επιβεβαιώνουν το αποτέλεσμα της παρούσας έρευνας ότι δηλαδή η ύπαρξη του εργαζομένου στα πλαίσια ενός συναισθηματικά ευφυούς οργανισμού, ο οποίος αποτελείται τόσο από συναισθηματικά ευφυείς Προϊσταμένους/Διευθυντές, όσο και υφιστάμενους, αυξάνει την ικανοποίηση των εργαζομένων από την εργασία τους.

Παράλληλα η ύπαρξη της συναισθηματικής νοημοσύνης στη φιλοσοφία ενός οργανισμού σε τεχνικό και οργανωτικό επίπεδο, έχει ήδη διαπιστωθεί από παρελθούσες έρευνες ότι συμβάλλει ιδιαίτερα θετικά στην δημιουργία συνεργατικών σχέσεων μέσα στον οργανισμό (Kerr et al., 2006, Cox, 2011).

Έτσι λοιπόν η αυξημένη συναισθηματική νοημοσύνη τόσο των Προϊσταμένων όσο και ολόκληρης της ομάδας παρακινεί τους εργαζομένους να συμβάλλουν τα μέγιστα στον χώρο της εργασίας, να γίνουν πιο ευέλικτοι και δημιουργικοί και επομένως αυξάνει την απόδοσή τους, σύμφωνα με έρευνες (Gardner and Stough, 2002, Cameron et al., 2003, Koman και Wolff, 2008).

Τέλος όσον αφορά τα οφέλη στον εργασιακό χώρο της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης από τη δημιουργία συναισθηματικά ευφυών οργανισμών, σύμφωνα με τις απόψεις των υπαλλήλων το σημαντικότερο όφελος είναι η μείωση του εργασιακού άγχους.

Περιορισμοί Έρευνας - Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα

Όπως προαναφέρθηκε η πρόσβαση τους εργαζομένους του Οργανισμού ήταν σχετικά εύκολη λόγω του γεγονότος ότι ο ερευνητής ανήκει στην ομάδα του

Διοικητικού Προσωπικού. Το γεγονός όμως ότι ο Οργανισμός έχει 4 επιπλέον παραρτήματα στους νομούς της Κρήτης, έφερε κάποια δυσκολία στην συλλογή των ερωτηματολογίων. Κάποια ερωτηματολόγια δεν συμπληρώθηκαν ή δεν εστάλησαν πίσω στον ερευνητή. Σε επόμενη έρευνα που πιθανόν να διεξαχθεί θα ήταν καλύτερα να δοκιμαστεί η μέθοδος του ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου, ώστε να υπάρξει μεγαλύτερη συμμετοχή.

Αξιολογώντας τα αποτελέσματα της παραπάνω έρευνας κρίνεται δόκιμο να διατυπωθούν προτάσεις για μελλοντική έρευνα και πιο συγκεκριμένα:

- Να επεκταθεί η έρευνα και στα υπόλοιπα Ακαδημαϊκά Ιδρύματα της χώρας, προκειμένου να εξαχθούν αποτελέσματα όσον αφορά την Συναισθηματική Νοημοσύνη και την επίδραση της στην απόδοση των εργαζομένων (Εκπαιδευτικό, Ερευνητικό και Διοικητικό Προσωπικό). Η συγκεκριμένη έρευνα θα βοηθούσε ώστε να βγουν συνολικά συμπεράσματα, καθώς και σύγκριση μεταξύ αυτών.
- Να επεκταθεί η ποσοτική έρευνα σε όλο το προσωπικό του Οργανισμού κάθε κατηγορίας από τα μόνιμα μέλη ΔΕΠ, το έκτακτο Διδακτικό Προσωπικό, το Ερευνητικό Προσωπικό, μέλη Ε.Δ.Ι.Π., Ε.Τ.Ε.Π και Διοικητικό Προσωπικό (Ι.Δ.Α.Χ., Ι.Δ.Ο.Χ.), ώστε να μελετηθούν κι άλλες πτυχές της συναισθηματικής νοημοσύνης σε συνδυασμό με μια ποιοτική έρευνα (συνεντεύξεις ή ομάδες εστίασης) για την απόκτηση περισσότερων συμπερασμάτων.
- Προτείνεται η έρευνα αυτή να επαναλαμβάνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα, καθώς τα δεδομένα αλλάζουν.

Αντικείμενο της μελλοντικής έρευνας αποτελεί και η διερεύνηση της αποτελεσματικότητας των διάφορων παρεμβάσεων του Οργανισμού που στοχεύουν στην ενδυνάμωση των εργαζομένων σε όρους ατομικής αλλά και οργανωσιακής απόδοσης.

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Antonakis J. (2009), Ashkanasy N.M. & Dasborough M.T., Does leadership need emotional intelligence?, *The Leadership Quarterly*, 20 (2), p.p. 247-261.
- Antonakis J. (2004), On why "emotional intelligence" will not predict leadership effectiveness beyond IQ or the "big five" an extension and rejoinder. *Organizational Analysis*, 12(2), 171-182
- Ashkanasy, N.M., Ashton-James, C.E. & Jordan, P.J. (2004), Performance impacts of appraisal and coping with stress in work- place settings: the role of affect and emotional intelligence. In P.Perrewe & D.Ganster (eds), *Research in Occupational Stress and Well Being* (pp.1-43) Greenwich, CT: JAI Press.
- Austin, E. J., Saklofske, D. H., & Egan, V. (2005). "Personality, well-being and health correlates of trait emotional intelligence". *Personality and Individual Differences*, 38(3), 547-558.
- Bar-On, R. (1997), *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence*, Toronto, Canada: Multi-Health Systems, Inc.
- Bar-On, R., & Parker, J. D. A. (2000). *The Bar-On Emotional Quotient Inventory: Youth Version (EQ-i:YV) Technical Manual*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems, Inc.
- Bar-On, R. (2000), Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory. Στο R. Bar-On & J. D. A., Parker (Eds.), *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment and application at home, school and in the workplace*, San Francisco, CA: Jossey-Bass
- Bar-On, R. (2006), The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI), *Psicothema*, 18, 13-25.
- Boyatzis R., Goleman D. & Rhee, K.S. (2000), Clustering competence in emotional intelligence. In Bar-On & J.D.A. Parker (eds), *The handbook of emotional intelligence* (pp.343-362). San Francisco: John Willey & Sons Inc.
- Boyatzis R.E., Sala F. (2004), *The Emotional Competence Inventory (E.C.I.)*. In Geher Glenn. *Measuring Emotional Intelligence: Common Ground and Controversy*, University of New York: Nova Science Publishers, p.p. 147-180.
- Boyatzis, R. (2007). Developing emotional intelligence competences. Στο J. Ciarrochi & J. D. Mayer. *Applying Emotional Intelligence: A practitioner's Guide*. Philadelphia, PA: Psychology Press.
- Boyatzis R. (1982). *The Competent Manager: A model for Organizational*

- Effectiveness*, New York: Willey, Interscience.
- Boyatzis, R.E., Goleman, D., & Rhee, K. (1999). Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the Emotional Competence Inventory (ECI). Στο Bar-On, R. & J.D. Parker, *Handbook of Emotional Intelligence*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Boyatzis, R.E., Goleman, D., & Hay, McBer. (1999). Emotional competence inventory. HayGroup.
- Brackett, M.A., Mayer, J.D.& Warner, R.M.(2004).Emotional intelligence and its expression in everyday behavior. *Personality and Individual Differences*, 36,1387-1402.
- Brackett, M.A.,Rivers, S.& Salovey, P.,(2011). Emotional Intelligence: Implications for Personal, Social, Academic and workplace success. *Social and Personality Psychology Compass*, 5,1,88-103.
- T Bradberry, J Greaves, (2009), *Emotional Intelligence 2.0*,TalentSmart, Inc, San Diego, CA.
- Brinia, V. (2008). *Management & Emotional Intelligence*. Athens:Stamoulis
- Carmeli, A.(2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes. An examination among senior managers. *Journal of Managerial Psychology*, 18,9,788-813.
- Caruso, D.R. and Salovey P. (2004), *The Emotionally Intelligent Manager: How to Develop and Use the Four Key Emotional Skills of Leadership*, San Francisco, CA: Jossey- Bass.
- Caruso, D.R. and Salovey P. (2004), *The Emotionally Intelligent Manager: How to Develop and Use the Four Key Emotional Skills of Leadership*, San Francisco, CA: Jossey- Bass.
- Cooper R.K. (1997). Applying emotional intelligence in the workplace. *Training and Development*,51, 31-33.
- Cooper R.K. & Sawaf A. (1997), *Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organizations*, New York: Grosset/Putman.
- Cherniss, C. (2001) *Emotional Intelligence and Organizational Effectiveness*. In Cherniss, C.& Goleman, D. (Ed), *The Emotionally Intelligent Workplace. How to Select for, Measure and Improve Emotional Intelligence in Individual, Groups and Organizations (3-26)*, San Francisco: Jossey-Bass.
- Dalip Singh,(2001), *Emotional Intelligence At Work:Professional Guide*, New Delhi:Response Books,pp,Rs,195.

- Daus C. S., Ashkanasy N. M. (2003), Will the real emotional intelligence please stand up? On deconstructing the emotional intelligence “debate”. *The Industrial and Organizational Psychologist*, 41 (2), p.p. 69-72.
- 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.
- Dong, Q., & Howard, T. (2006). Emotional intelligence, trust and job satisfaction. *Competition Forum*, 4, 381-388.
- Druskat, V. & Wolf, S. (2001). Group Emotional Intelligence and its Influence on Group Effectiveness. In Cherniss, C. & Goleman, D. (Ed), *The Emotionally Intelligent Workplace. How to Select for, Measure and Improve Emotional Intelligence in Individuals, Groups and Organizations* (132-155). San Francisco: Jossey-Bass.
- Frijda, N. H. (1993). Moods, emotion episodes, and emotions. In M. Lewis & J. M. Haviland (Eds.), *Handbook of emotions* (p. 381–403). The Guilford Press.
- Gardner, H. (1992). *Multiple intelligences: The theory in practice*. New York: Basic Books.
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*. New York: Basic Books.
- Gardner, W.L., & Avolio, B.J. (1998). The charismatic relationship: A dramaturgical perspective. *Academy of Management Review*, 23, 32-58.
- Gallagher, E. N., & Vella-Brodrick, D. A. (2008). Social support and emotional intelligence as predictors of subjective well-being. *Personality and Individual Differences*, 44(7), 1551–1561. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2008.01.011>
- George, J.M. (2000). Emotions and leadership: The role of emotional intelligence. *Human Relations*, 53, 1027-1055.
- Goleman, D. (1995). Η συναισθηματική νοημοσύνη. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (2001). Emotional intelligence: Issues in paradigm building. In C. Cherniss.
- Goleman, D. (2004). *What Makes a Leader?*, Emotional Intelligence, January 2004
- Goleman, D. (2006). *Emotional Intelligence, The 10th Anniversary Edition*, Bantam Books. USA.
- Goleman, D., Boyatzis, R.E., & McKee, A. (2002). *Primal Leadership: Realising the Power of Emotional Intelligence*. Boston, MA: Harvard Business School

Press.

- Goleman, D., (1995). Emotional intelligence, imagination, cognition and personality. *Personality and Individual Differences*. 9, 185-211.
- Hakkak, M.et al.(2015). Investigating the effects of emotional intelligence on social mental factors of human resource productivity. *Journal of Work and Organizational Psychology*. 31, 129-134.
- Hernstein, R.J and Murray, C. (1994).*The bell curve: Intelligence and class structure in american life*. New York, The Free Press.
- Huy, Q.N.(1999). Emotional capacity, emotional intelligence and radical change. *Academy of Management Review*, 24,325-345.
- Kamboj, S. (2013). "Emotional intelligence: How is it measured? How does it matter". *International journal of innovational research and studies*, 13(10), 11-21.
- Kerr, R., Garvin, J., Heaton, N., & Boyle, E. (2006). "Emotional intelligence and leadership effectiveness". *Leadership & Organization Development Journal*,27(4), 265-279.
- Lopes, P. N., Salovey, P., & Straus, R. (2003). "Emotional intelligence, personality, and the perceived quality of social relationships". *Personality and individual Differences*, 35(3), 641-658.
- Lopes, P. N., Brackett, M. A., Nezlek, J. B., Schütz, A., Sellin, I., & Salovey, P. (2004). "Emotional intelligence and social interaction". *Personality and social psychology bulletin*, 30(8), 1018-1034.
- Lopes, P.N.,Grewal, D.,Kadis, J.,Gall, M.&Salovey, P.(2006). Evidence that emotional intelligence is related to job performance and affect and attitudes at work. *Psicothema*, 18(1), 132-138.
- Malouff, J. M., Schutte, N. S., & Thorsteinsson, E. B. (2014). "Trait emotional intelligence and romantic relationship satisfaction: A meta-analysis". *The American Journal of Family Therapy*, 42(1), 53-66.
- Mayer, J.D. and Salovey, P. (1997), *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators*, New York: Basic Books.
- Mayer, J. D. & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17, 433-442.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. (2002). *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test User's Manual*. North Tonawanda, NY: Multi-Health Systems Inc.
- Mayer J. D., Caruso D.R. & Salovey P. (2000a), *Emotional Intelligence Meets*

- Traditional Standards for Intelligence, *Intelligence*, Vol. 27, No 4, p.p. 177-183.
- Mayer J. D., Salovey P., Caruso D.R. & (2000b), Emotional Intelligence as Zeitgeist, as Personality and as a Mental Ability, In Bar-On Reuven and Parker James D.A. *The Handbook of Emotional Intelligence: Theory, Development, Assessment and Application at Home, School and in the Workplace*, San Francisco: Jossey-Bass, p.p. 92-117.
- Mayer J. D., Caruso D.R. & Salovey P. (2000c), Selecting a Measure of Emotional Intelligence. The Case for Ability Scales, In Bar-On Reuven and Parke James D.A. *The Handbook of Emotional Intelligence: Theory, Development, Assessment and Application at Home, School and in the Workplace*, San Francisco: Jossey-Bass, p.p. 320-342.
- Mayer J. D., Salovey P. & Caruso D.R. (2008), Emotional Intelligence: New ability or eclectic mix of traits?, *American Psychologist*, 63, p.p. 503-517.
- McClelland, D. C. (1998). Identifying competencies with behavioral-event interviews. *Psychological Science*, 9(5), 331–340.
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2001). Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European Journal of Personality*, 15, 425-448.
- Prati, L.M., Douglas, C., Ferris, G.R., Ammeter, A.P., & Buckley, M.R. (2003) Emotional Intelligence, leadership effectiveness and team outcomes. *International Journal of Organizational Analysis*, 11(1), 21-41.
- Ramana, P., Sambasivan, M. & Kumar, N. (2016). Counterproductive work behavior among frontline government employees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor and emotional exhaustion. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 32, 25-37.
- Rosete, D., & Ciarrochi, J. (2005). Emotional intelligence and its relationship to workplace performance outcomes of leadership effectiveness. *Leadership & Organization Development Journal*, 26, 388-400.
- Ryback, D. (1998). *Putting emotional intelligence to work*. Woburn, MA: Butterworth-Heinemann.
- Richard M. Ryan & Edward L. Deci (2000) The Darker and Brighter Sides of Human Existence: Basic Psychological Needs as a Unifying Concept, *Psychological Inquiry*, 11:4, 319-338, DOI: 10.1207/S15327965PLI1104_03,

https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_03

- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.
- Salovey, P., Mayer, J.D., & Caruso, D. (1997) The positive psychology of emotional intelligence. In C.R. Snyder & S.J. Lopez, *Handbook of Positive Psychology*. New York: Oxford University Press.
- Salovey, P., & Sluyter, D. J. (1997). *Emotional development and emotional intelligence*. New York: Basic Books.
- Salovey, P., Stroud, L. R., Woolery, A., & Epel, E. S. (1990). Perceived Emotional Intelligence, Stress Reactivity, and Symptom Reports: Further Explorations Using the Trait Meta-Mood Scale. *Psychology and Health*, 17, 611-627
- Siarouchi, J., Forgas, J., & Mayer, J.(2004). *Emotional intelligence in daily life*. Isfahan:Neveshte Puplication.
- Schutte, N., Malouff, J., Hall, L., Haggerty, D., Cooper, J., Golden, C., Dornheim, L. (1998). Development and validation of measure of emotional intelligence. *Personal and Individual Differences*, V. 25:167-177
- Slaski, M.& Catwright, S.(2003). Emotional intelligence training and its implications for stress, health and performance. *Stress and Health*, 19(4), 233-239.
- Spector, P.E.(1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause and Consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage
- Saunders M., Lewis P., Thornhill A., (2014), «Μέθοδοι Έρευνας στις Επιχειρήσεις & την Οικονομία», Εκδόσεις Δισίγμα: Αθήνα.
- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*, 140, 227-235.
- Trivellas, P., Gerogiannis, V., & Svarna, S. (2013). "Exploring workplace implications of Emotional Intelligence (WLEIS) in hospitals: Job satisfaction and turnover Intentions". *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 73, 701-709.
- Wong, C.,& Law, K.S.(2002). The effect of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *Leadership Quarterly*, 23,243-274.
- Yozgat, U., Yurtkoru, S.& Bilginoglu, E.(2013). Job stress and job performance among employees in public sector in Instabul: examining the moderating role of emotional intelligence. 2nd International Conference on Leadership, Technology and Innovation Management. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 75,518-524.

Zeidner, M., Matthews, G., & Roberts, R. (2004). Emotional intelligence in the workplace: A critical review. *Applied psychology: An international review*, 53, 371-399.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Αθανασούλα-Ρέππα Αναστασία (2013), Ο Ρόλος των Συναισθημάτων και Διαθέσεων στην Άσκηση Αποτελεσματικής Ηγεσίας. Διαθέσιμο στο link <http://cretaadulteduc.gr/blog/?p=627>. [Ανακτήθηκε 02/12/2019].
- Βακόλα, Μ. & Νικολάου, Ι. (2012). *Οργανωσιακή Ψυχολογία και Συμπεριφορά*. Αθήνα: Rosili.
- Δαλακούρα Α. (2011), *Συναισθηματική Νοημοσύνη*
- Ζαχαρόπουλος, Χ. (1993). *Στατιστική: μέθοδοι – εφαρμογές*. Θεσσαλονίκη: Ιδίας.
- Λουκάς Η. (2017), "Η επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης των διευθυντών σχολείων δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στην απόδοση τους και στην επαγγελματική ικανοποίηση των εκπαιδευτικών υπό το πρίσμα των ίδιων των εκπαιδευτικών" Διπλωματική Εργασία, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
- Μπακερτζής Ε. (2019), "Η σχέση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης, της εργασιακής δέσμευσης και της εργασιακής ικανοποίησης και η επίδρασή τους στην απόδοση του εργαζόμενου - ο κλάδος της Υγείας στην Ελλάδα", Διδακτορική Διατριβή, Πανεπιστήμιο Πατρών.
- Μπαλάνος Β. (2019), "Συναισθηματική νοημοσύνη, οργανωσιακή κουλτούρα και ικανοποίηση των επαγγελματιών υγείας στο δημόσιο γενικό Νοσοκομείο Θεσσαλονίκης "Άγιος Παύλος", Διπλωματική Εργασία, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
- Μπρίνια Βασιλική (2008), *Management και Συναισθηματική Νοημοσύνη*, Αθήνα: Σταμούλη.
- Νικηφόρου Κ. (2018), «Συναισθηματική Νοημοσύνη στο χώρο Εργασίας, Μελέτη Περίπτωσης: Ειδικοί Λογαριασμοί Κονδυλίων Έρευνας», Διπλωματική Εργασία, ΤΕΙ Κρήτης
- Πλατσίδου Μαρία (2004), *Συναισθηματική Νοημοσύνη: Σύγχρονες Προσεγγίσεις Μιας Παλιάς Έννοιας*, *Επιστήμες Αγωγής*, 1/2004, σ.σ. 27-39.
- Πλατσίδου Μαρία (2010), *Η Συναισθηματική Νοημοσύνη. Θεωρητικά Μοντέλα, Τρόποι Μέτρησης και Εφαρμογές στην Εκπαίδευση και στην Εργασία*, Αθήνα: Gutenberg.

- Σμπίλη Ε. (2018), «Συναισθηματική Νοημοσύνη και Παρακίνηση στον Δημόσιο Τομέα Μελέτη Περίπτωσης στο Δήμο Φλώρινας», Διπλωματική Εργασία, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
- Τσιριμώκου Χ. (2016), «Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στην Αξιολόγηση Προσωπικού», Διπλωματική Εργασία, Πανεπιστήμιο Πειραιώς
- Creswell, W., J. (2011). Η έρευνα στην Εκπαίδευση – Σχεδιασμός, Διεξαγωγή και Αξιολόγηση της Ποσοτικής και Ποιοτικής έρευνας (μτφ. Ν. Κουβαράκου). Αθήνα: Ίων/ Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ. (έτος έκδοσης πρωτότυπου 2008).
- Robson, C. (2010). Η έρευνα του πραγματικού κόσμου – Ένα μέσον για κοινωνικούς επιστήμονες και επαγγελματίες ερευνητές (2η έκδοση). Αθήνα: GUTENBERG.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα ερευνητική μελέτη πραγματοποιείται στο πλαίσιο της υλοποίησης της Διπλωματικής μου Εργασίας του Διατμηματικού Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών του Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου με τίτλο «Οργάνωση & Διοίκηση για Μηχανικούς». Η έρευνα ασχολείται με τη σπουδαιότητα της συναισθηματικής νοημοσύνης μέσα στον εργασιακό χώρο ενός Ακαδημαϊκού Οργανισμού και πως αυτή σχετίζεται με τη ηγεσία και την εργασιακή επιτυχία.

Για την καλύτερη δυνατή αξιολόγηση και σε βάθος ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας, παρακαλούμε να συμπληρώσετε τα ακόλουθα στοιχεία. Θα πρέπει να τονίσουμε και να σας παρακαλέσουμε να συμπληρώσετε όλες τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου, απαντώντας σε αυτές με απόλυτη ειλικρίνεια. Τα αποτελέσματα από την έρευνα αυτή θα χρησιμοποιηθούν μόνο για πανεπιστημιακούς σκοπούς.

ΜΕΡΟΣ Α: ΑΤΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Φύλο

Άνδρας Γυναίκα

2. Ηλικία _____

3. Εκπαιδευτικό Επίπεδο

Απόφοιτος Λυκείου ΑΕΙ Μεταπτυχιακό Διδακτορικό
 Άλλο

4. Οικογενειακή κατάσταση όσον αφορά τα τέκνα

Με παιδιά Χωρίς παιδιά

ΜΕΡΟΣ Β: ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ

5. Περίοδος Εργασιακής Απασχόλησης (έτη): _____

(Συμπληρώστε τον αριθμό του συνολικού χρονικού διαστήματος που εργάζεστε στον Ακαδημαϊκό Οργανισμό)

6. Είδος Απασχόλησης

Διοικητικό προσωπικό Μέλος Δ.Ε.Π.

7. Αξιολόγηση Παραγόντων Εργασίας

Στις ακόλουθες προτάσεις, παρακαλούμε απαντήσετε στα ερωτήματα με τις επιλογές που παρατίθενται (1, 2, 3, 4, 5) και οι οποίες υποδηλώνουν τα εξής:

1 → ΚΑΘΟΛΟΥ, 2 → ΛΙΓΟ, 3 → ΜΕΤΡΙΑ, 4 → ΠΟΛΥ, 5 → ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

A/A	ΕΡΩΤΗΜΑ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ				
1.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την εργασία σας;	1	2	3	4	5
2.	Πόσο παραγωγικοί θεωρείτε ότι είστε στην εργασία σας;	1	2	3	4	5
3.	Η κατάρτιση που λαμβάνετε είναι επαρκής για την επαγγελματική δραστηριότητα σας;	1	2	3	4	5
4.	Υπάρχει υπέρβαση του ωραρίου σας;	1	2	3	4	5
5.	Με απασχολεί η εργασία μου και τη σκέφτομαι και εκτός ωραρίου εργασίας;	1	2	3	4	5
6.	Πόση επιρροή έχετε στο είδος των εργασιακών καθηκόντων σας, στο ρυθμό εργασίας και στον τρόπο εκτέλεσης της εργασίας;	1	2	3	4	5
7.	Πόσο θεωρείτε ότι επιτυγχάνονται οι προσωπικοί επαγγελματικοί στόχοι από την εργασία σας;	1	2	3	4	5
8.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε με την αναγνώριση από τους προϊσταμένους / ανωτέρους;	1	2	3	4	5
9.	Τα άτομα εδώ ενθαρρύνονται να αναπτύσσουν τις ικανότητές τους;	1	2	3	4	5

ΜΕΡΟΣ Γ: ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ - ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ

Παρακαλούμε πολύ όπως προχωρήσετε στη συμπλήρωση του ακόλουθου ερωτηματολογίου για όλα τα χαρακτηριστικά και τις συμπεριφορές που περιγράφονται, έχοντας υπόψη σας ότι επί της ουσίας δίνετε κάθε φορά απάντηση στην ερώτηση: «Αυτό το χαρακτηριστικό με εκφράζει, το αναγνωρίζω στον εαυτό μου;» ή, στην ερώτηση: «Πόσο συχνά συμπεριφέρομαι εγώ με αυτό τον τρόπο;».

Οι επιλογές που παρατίθενται (1, 2, 3, 4, 5, Δ) υποδηλώνουν τα εξής:

1 → ΚΑΘΟΛΟΥ/Ποτέ δε συμπεριφέρομαι έτσι, είναι τελείως έξω από τον χαρακτήρα μου

2 → ΛΙΓΟ/Σπάνια γίνεται αυτό, είναι κάτι που μόνο ελάχιστα με αντιπροσωπεύει

3 → ΜΕΤΡΙΑ/Μερικές φορές μόνο πιστεύω ότι είμαι έτσι και συμπεριφέρομαι μ' αυτό τον τρόπο

4 → ΠΟΛΥ/Συχνά, ισχύει στην πλειοψηφία των περιπτώσεων

5 → ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ/Πάντα λειτουργώ έτσι, πρόκειται για κάτι που με χαρακτηρίζει απόλυτα σαν άτομο

Δ → Δε γνωρίζω/δεν είχα μέχρι τώρα την ευκαιρία να το διαπιστώσω.

A/A	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΟ – ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ					
1.	Ξέρω πότε να μιλήσω σχετικά με τα προσωπικά μου προβλήματα σε άλλους.	1	2	3	4	5	Δ
2.	Όταν αντιμετωπίζω εμπόδια, θυμάμαι παρόμοια εμπόδια στο παρελθόν που έχω υπερπηδήσει.	1	2	3	4	5	Δ

3.	Πιστεύω ότι θα τα καταφέρω και θα τα πάω καλά με όλα σχεδόν τα πράγματα που ασχολούμαι.	1	2	3	4	5	Δ
4.	Οι άλλοι με εμπιστεύονται εύκολα.	1	2	3	4	5	Δ
5.	Μου είναι δύσκολο να καταλάβω τα μη λεκτικά μηνύματα των ανθρώπων.	1	2	3	4	5	Δ
6.	Μερικά από τα πιο σημαντικά γεγονότα της ζωής μου με οδήγησαν στο να αναθεωρήσω τι είναι σημαντικό και τι όχι	1	2	3	4	5	Δ
7.	Όταν η διάθεση μου αλλάζει, βλέπω διαφορετικά τις καταστάσεις.	1	2	3	4	5	Δ
8.	Τα συναισθήματα είναι ένα από τα πράγματα που δίνουν νόημα στη ζωή μου.	1	2	3	4	5	Δ
9.	Έχω επίγνωση των συναισθημάτων μου, κατά τη διάρκεια που τα βιώνω.	1	2	3	4	5	Δ
10.	Περιμένω να συμβούν καλά πράγματα.	1	2	3	4	5	Δ
11.	Μου αρέσει να μοιράζομαι τα συναισθήματά μου με άλλους.	1	2	3	4	5	Δ
12.	Όταν βιώνω ένα θετικό συναίσθημα, ξέρω πώς να το κάνω να διαρκέσει.	1	2	3	4	5	Δ
13.	Διοργανώνω εκδηλώσεις με τις οποίες οι άλλοι διασκεδάζουν.	1	2	3	4	5	Δ
14.	Αναζητώ δραστηριότητες που με κάνουν ευτυχημένο.	1	2	3	4	5	Δ
15.	Έχω επίγνωση των μη λεκτικών μηνυμάτων που «στέλνω» στους άλλους.	1	2	3	4	5	Δ
16.	Παρουσιάζω τον εαυτό μου με τρόπο που να προκαλεί θετική εντύπωση στους άλλους.	1	2	3	4	5	Δ
17.	Η λύση των προβλημάτων είναι εύκολη, όταν έχω θετική διάθεση.	1	2	3	4	5	Δ
18.	Από τις εκφράσεις των προσώπων των άλλων, καταλαβαίνω τα συναισθήματα που βιώνουν.	1	2	3	4	5	Δ
19.	Ξέρω γιατί τα συναισθήματά μου αλλάζουν.	1	2	3	4	5	Δ
20.	Όταν βρίσκομαι σε θετική διάθεση, είμαι σε θέση να σκεφτώ καινούριες ιδέες.	1	2	3	4	5	Δ
21.	Ελέγχω τα συναισθήματά μου.	1	2	3	4	5	Δ
22.	Εύκολα αναγνωρίζω τα συναισθήματά μου, κατά τη διάρκεια που τα βιώνω.	1	2	3	4	5	Δ
23.	Παρακινώ τον εαυτό μου, σκεπτόμενος το θετικό αποτέλεσμα του έργου που έχω αναλάβει.	1	2	3	4	5	Δ
24.	Φιλοφρονώ τους άλλους, όταν έχουν κάνει κάτι καλά.	1	2	3	4	5	Δ
25.	Έχω επίγνωση των μη λεκτικών μηνυμάτων που οι άλλοι στέλνουν.	1	2	3	4	5	Δ

26.	Όταν κάποιος μου λέει για ένα σημαντικό γεγονός που συνέβη στη ζωή του, σχεδόν αισθάνομαι σα να έχω βιώσει ο ίδιος το γεγονός.	1	2	3	4	5	Δ
27.	Όταν νιώθω μία αλλαγή στα συναισθήματα μου, τείνω να σκεφτώ καινούριες ιδέες.	1	2	3	4	5	Δ
28.	Όταν είμαι αντιμέτωπος με μία πρόκληση, τα παρατάω γιατί πιστεύω ότι θα αποτύχω.	1	2	3	4	5	Δ
29.	Ξέρω οι άλλοι τι αισθάνονται, αρκεί μόνο να τους παρατηρήσω.	1	2	3	4	5	Δ
30.	Βοηθώ τους άλλους να αισθανθούν καλύτερα, όταν δεν είναι καλά.	1	2	3	4	5	Δ
31.	«Επιλέγω» θετικές διαθέσεις για να παροτρύνω τον εαυτό μου να συνεχίσει την προσπάθεια, όταν αντιμετωπίζει δυσκολίες.	1	2	3	4	5	Δ
32.	Μπορώ να πω πώς αισθάνονται οι άνθρωποι, ακούγοντας μόνο τον τόνο της φωνής τους.	1	2	3	4	5	Δ
33.	Δύσκολα, καταλαβαίνω, γιατί οι άνθρωποι αισθάνονται ό,τι αισθάνονται.	1	2	3	4	5	Δ

ΜΕΡΟΣ Δ: ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

9. Συναισθηματική Νοημοσύνη

Στις ακόλουθες ερωτήσεις παρακαλούμε με (1, 2, 3, 4, ή 5) όπου:

1 → ΚΑΘΟΛΟΥ, 2 → ΛΙΓΟ, 3 → ΜΕΤΡΙΑ, 4 → ΠΟΛΥ, 5 → ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

1.	Γνωρίζετε τι είναι η Συναισθηματική Νοημοσύνη;	1	2	3	4	5
2.	Κατά πόσο θεωρείτε ότι η Συναισθηματική Νοημοσύνη επηρεάζει την εργασία σας;	1	2	3	4	5

Γενικά σχόλια/ Παρατηρήσεις

Σας ευχαριστούμε πάρα πολύ για το χρόνο που διαθέσατε για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

Θα είμαστε στη διάθεσή σας σε περίπτωση που θελήσετε να μάθετε τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας.